

**Документационное обеспечение
управления
социально-культурным
сервисом
и туризмом**



**Кафедра «Туризм и индустрия
гостеприимства»**

Лекционный курс

Автор

Карич Л.В.

Аннотация

Лекционный курс предназначен для студентов 5 курса специальности Социально-культурный сервис и туризм. Раскрывает основы документоведения и знакомит со спецификой оформления и работы с документами в сфере социально-культурной и туристской деятельности.



Автор

Карич Лилия Витальевна –

КАНДИДАТ ФИЛОЛОГИЧЕСКИХ НАУК, ПРОФЕССОР

Сфера научных интересов - дистанционное обучение

Оглавление

ЛЕКЦИЯ 1. ПРЕДМЕТ, СОДЕРЖАНИЕ, ЗАДАЧИ КУРСА. ИСТОЧНИКИ ЛИТЕРАТУРЫ.	7
1. ПРЕДМЕТ КУРСА.....	7
2. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА	10
3. ЗАДАЧИ КУРСА.....	12
4. ИСТОЧНИКИ ЛИТЕРАТУРЫ	12
5. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ.....	25
ЛЕКЦИЯ 2. ИСТОРИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В РОССИИ И ОСОБЕННОСТИ СОВРЕМЕННОГО РОССИЙСКОГО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА.	27
1. РАЗВИТИЕ СПОСОБОВ СОЗДАНИЯ ДОКУМЕНТОВ.....	27
2. ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В РОССИИ	31
3. РОЛЬ ИНФОРМАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ	34
4. КЛАССИЧЕСКАЯ ПРОЦЕДУРА ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО РЕШЕНИЯ	36
5. ОСОБЕННОСТИ «РОССИЙСКОЙ МОДЕЛИ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА»	39
6. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ.....	40
ЛЕКЦИЯ 3. РОЛЬ И МЕСТО ИНФОРМАЦИОННО- ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ В РАБОТЕ АППАРАТА УПРАВЛЕНИЯ.	42
1. СОВРЕМЕННАЯ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ В РОССИИ.....	42
2. НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ БАЗА ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ. ЗАКОНЫ, ГОСТЫ И КЛАССИФИКАТОРЫ НА ДОКУМЕНТЫ.	47
3. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО КАК ОТРАСЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ.....	56

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

4. УНИФИКАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ДОКУМЕНТОВ.....	60
5. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ О ДОКУМЕНТЕ И СИСТЕМАХ.....	62
(КЛАССИФИКАЦИИ) ДОКУМЕНТОВ.....	62
6. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ В ОБЛАСТИ.....	67
ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА И АРХИВНОГО ДЕЛА	67
7. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ.....	67
ЛЕКЦИЯ 4 СТАНДАРТИЗАЦИЯ ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ	68
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ПОНЯТИЕ И СОСТАВ РЕКВИЗИТОВ	68
2. ТРЕБОВАНИЯ К БЛАНКАМ ДОКУМЕНТОВ.....	72
3. ОФОРМЛЕНИЕ РЕКВИЗИТОВ ДОКУМЕНТОВ.....	79
4. СОСТАВЛЕНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-	94
РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ; ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА ...	94
5. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ДОКУМЕНТА	109
6. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕКСТУ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ДОКУМЕНТА...	111
7. ТАБЕЛЬ УНИФИЦИРОВАННЫХ ФОРМ И АЛЬБОМ ФОРМ	114
ДОКУМЕНТОВ ПРЕДПРИЯТИЯ.....	114
8. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ.....	117
ЛЕКЦИЯ 5 ЯЗЫК И СТИЛЬ ОФИЦИАЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ.....	118
1. ОСОБЕННОСТИ ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОГО СТИЛЯ	118
2. УПОТРЕБЛЕНИЕ ПРОПИСНЫХ И СТРОЧНЫХ БУКВ	124
4. ОФОРМЛЕНИЕ ДАТ И ЧИСЕЛ В ДОКУМЕНТАХ.....	129
5.ТИПОЛОГИЯ ЯЗЫКОВЫХ ФОРМУЛ ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ	130
6. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ.....	150

ЛЕКЦИЯ 6. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ	150
1. ПОНЯТИЕ О ДОКУМЕНТООБОРОТЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА	151
2. ОБРАБОТКА ДОКУМЕНТОВ	154
3. РЕГИСТРАЦИЯ ДОКУМЕНТОВ	158
4. ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНАЯ РАБОТА	161
5. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ	162
6. РАБОТА С ИНФОРМАЦИЕЙ, СОДЕРЖАЩЕЙ КОММЕРЧЕСКУЮ ТАЙНУ	165
7. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ.....	165
ЛЕКЦИЯ 7. ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕКУЩЕГО И АРХИВНОГО ХРАНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ	166
1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОПЕРАТИВНОГО ХРАНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ	166
2. СОСТАВЛЕНИЕ НОМЕНКЛАТУРЫ ДЕЛ.....	167
3. ФОРМИРОВАНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ ДЕЛ.....	169
4. ПОДГОТОВКА ДЕЛ К АРХИВНОМУ ХРАНЕНИЮ	172
4. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ.....	174
ЛЕКЦИЯ 8. АВТОМАТИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА И СОЗДАНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ	176
1. ПОНЯТИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА	176
2. ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА	179
3. СОЗДАНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ	180
4. АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ.....	191
5. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ.....	194

ЛЕКЦИЯ 9. КОМПЬЮТЕРНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА..... 195

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И
ИХ РАЗВИТИЕ..... 195
2. АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ РАБОЧИЕ МЕСТА 198
3. ЭЛЕКТРОННЫЕ ОФИСНЫЕ СИСТЕМЫ 201
4. АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА РАБОТЫ С..... 202
ДОКУМЕНТАМИ..... 202
5. ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ 210
6. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ..... 211

ЛЕКЦИЯ 10. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ

(ДОКУМЕНТАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ)..... 213

1. ОСНОВЫ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА..... 213
2. СЛУЖБА ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ..... 219
УПРАВЛЕНИЯ 219
3. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ..... 231

ЛЕКЦИЯ 11. ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ НА

ПРЕДПРИЯТИЯХ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА 232

1. ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ
ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ В
ТУРФИРМАХ И ГОСТИНИЦАХ 232
2. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ..... 235
3. ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ДОКУМЕНТАЦИОННОМУ
ОБЕСПЕЧЕНИЮ УПРАВЛЕНИЯ В ТУРФИРМАХ..... 245
4. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ..... 254

ВОПРОСЫ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДОУ СКСТ» 255

ЛЕКЦИЯ 1.

ПРЕДМЕТ, СОДЕРЖАНИЕ, ЗАДАЧИ КУРСА. ИСТОЧНИКИ ЛИТЕРАТУРЫ.

ПЛАН:

1. Предмет курса «Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом и туризмом».
2. Содержание курса.
3. Задачи курса.
4. Источники литературы.
5. Контрольные вопросы

Документ – это память, лицо и культура организации, предприятия, фирмы, человека.

1. ПРЕДМЕТ КУРСА

Проблема документационного обеспечения управления (ДОУ), несмотря на предпринимаемые немалые организационные, материальные, исследовательские и иные усилия, не утрачивает своей актуальности. В качестве объяснения этому можно назвать две важные причины:

1. Наличие явного отставания темпов научно-технического прогресса от темпов нарастания потоков информации вообще и управленческой информации (в форме разных документов) в частности. Вал бумаг захлёстывает органы управления предприятий, учреждений, компаний фирм. С ним уже нелегко справиться даже при помощи новейшей электронной техники.
2. Способы и методы обработки документов, имеющих в распоряжении сотрудников многочисленных организаций, пропускающих через себя ежедневно тысячи распорядительных документов и иных деловых бумаг, по-прежнему остаются далёкими от совершенства. Это касается в основном технологии работы с документами.

Кроме этих двух основных причин, существует еще много других документационных проблем. Например, проблема осуществления эффективного контроля за исполнением документов, или обеспечения

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

точного соответствия исполненного документа установленным требованиям.

Именно, поэтому можно говорить о несомненной необходимости изучения современного документационного обеспечения управления вообще и непосредственно на предприятиях СКСТ, общих проблем ДОУ и конкретных, возникающих при осуществлении данного вида управленческой деятельности, в частности, а также наиболее эффективных способов их преодоления. Это и является предметом данного курса.

В современном динамичном мире менеджеры тратят от 50 до 90 % своего рабочего времени на коммуникации, процессы, сопряженные с обработкой информации. Более того, существует авторитетное мнение в среде специалистов в области менеджмента о том, что руководитель – это система обработки информации.

Бесспорно, что управление имеет информационную природу. Трудно представить себе какой-либо вид деятельности менеджера, не связанный с получением, хранением или генерацией(в этом контексте - созданием) информации. **Информация, зафиксированная на материальном носителе с реквизитами, позволяющими её идентифицировать, является документом.** Документы, в свою очередь, являются ценным информационным ресурсом предприятий. В них формулируются управленческие воздействия по вопросам стратегического планирования и оперативного управления работой предприятия, его структурных подразделений и отдельных работников.

Деятельность любой организации сопровождается созданием документов. Оформление документации в соответствии с действующими правилами обеспечивает защиту интересов организации, повышает эффективность управленческого труда. Требования к оформлению документов устанавливает ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

Для того чтобы документы эффективно и в полном объеме выполняли своё назначение, на любом предприятии должны быть регламентированы правила:

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- документирования (создания документов);
- организации документооборота (движения документов);
- использования и хранения документов.

Работа с документацией – основной вид деятельности работников аппарата управления: от технических исполнителей – до руководителей высшего звена. Без управленческих документов невозможно планирование, финансирование, решение задач бухгалтерского учёта и отчётности, кадровое обеспечение и тому подобное.

Хозяйственная деятельность предприятия, фирмы фиксируется в контрактах, договорах, коммерческой переписке; распорядительная деятельность директора – в приказах, распоряжениях по основным направлениям работы, по персоналу; работа ревизионных комиссий – в актах и так далее. Существует множество разных видов управленческих документов. В них закрепляются производственные отношения как внутри предприятия, так и его отношения с другими предприятиями. Именно документы служат свидетельством того или иного события, факта при возникновении споров с партнёрами и при разрешении конфликтов в суде. Именно наличие необходимых документов, оформленных в соответствии с правилами документирования, значительно смягчает напряжённость, возникающую при комплексных документальных ревизиях, проводимых аудитором, а также при проверках со стороны налоговой службы.

Документы организации, отражающие производственно-хозяйственную деятельность, представляют определённую историческую ценность. Они относятся к памятникам культурного наследия нашего времени, являются частью Архивного фонда России и подлежат сдаче в государственные архивы. Особое значение имеют документы по личному составу, отражающие трудовую деятельность работника.

Более половины рабочего времени управленческий персонал затрачивает на занятия с документами, причём в делопроизводстве сложно механизировать труд и здесь преобладают ручные операции. Во многих странах предпринимаются попытки переложить

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

делопроизводство «на плечи» машин. Однако они, как правило, ограничиваются технологией прохождения и контроля документов. Это, разумеется, очень важно, но вникнуть в суть документа, использовать его в своей работе помогают только интеллект и высокий уровень профессиональной подготовки.

К управлению документами как функциональной области предприятия руководитель должен подходить точно так же, как и к организации других направлений деятельности предприятия, то есть планировать, организовывать, осуществлять мотивацию и контроль. Для этого он должен знать основные положения нормативно-правовой среды в сфере ДОУ, общие правила документирования управленческой деятельности, принципы работы с документами (в том числе и с электронными) и создания системы управления документами предприятия.

Руководитель организации несёт персональную ответственность за документальный фонд организации и должен быть знаком с Основами законодательства России об Архивном фонде РФ и архивах. За нарушение действующего законодательства по архивному делу на руководителя налагается штраф до 70 минимальных окладов за утрату(гибель или незаконное уничтожение) документов постоянного и долговременного хранения (в том числе при ликвидации и реорганизации учреждений и предприятий); до 35 минимальных окладов – за несвоевременную передачу документов в государственный архив; до 28 минимальных окладов – за несоблюдение сроков упорядочения документов и так далее.

Таким образом, знание вопросов документационного обеспечения управления поможет предпринимателю работать без внешних (с государственными органами и партнёрами) и внутренних (с подчинёнными) конфликтов, сосредоточив внимание на решении задач производственно-хозяйственной деятельности, конкурентной борьбы, получения максимальной прибыли, развития организации. Именно этим вопросам и будет уделено основное внимание в данном курсе лекций.

2. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Исследование всегда начинается с истории вопроса, поэтому в нашем курсе мы уделим внимание истории возникновения и развития

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

делопроизводства в России. Это позволит нам увидеть, как формировалась система делопроизводства, как документ обретал свою современную форму, как менялись методы и подходы к документированию управления, дадим определение понятию документ, определим его функции.

Далее будут рассмотрены вопросы о роли и месте информационно-документационного обеспечения в аппарате управления, а именно нормативно-методическая база документационного обеспечения управления (законы, ГОСТы, классификаторы), система документации, классификации и унификации документов, международные стандарты в области работы с документами, основные понятия в области делопроизводства.

Следующий раздел курса будет посвящён правилам оформления документов, основным требованиям к оформлению организационно-распорядительных и информационно-справочных документов: понятие, состав и оформление реквизитов, бланки документов и требования к ним, требование к тексту управленческих документов.

В четвёртом разделе курса будут рассмотрены вопросы организации и технологии работы с документами. Это вопросы, связанные с определением понятия документооборота, с организацией документооборота, с формированием и оформлением дел, с контролем за исполнением документов, с работой с информацией, содержащей коммерческую тайну, с обработкой дел для хранения и хранением дел.

Пятый раздел курса посвящён вопросам автоматизации делопроизводства и созданию электронных документов.

В шестом разделе курса рассматриваются вопросы, связанные с управленческой документацией и организацией документооборота на конкретном предприятии. Это вопросы о локальных нормативных актах, о системе управления документацией (документационном менеджменте) и об организации управления документацией на предприятиях туризма и гостиничного бизнеса.

Седьмой раздел посвящён вопросу языка и стиля официальных документов.

3. ЗАДАЧИ КУРСА

В задачи курса входит:

1. Изучение нормативно-правовой базы документационного обеспечения управления.

2. Теоретическое и практическое освоение правил составления и оформления основных видов документов.

3. Теоретическое и практическое освоение технологии работы с документами.

4. Изучение вопросов систематизации и хранения документов.

5. Теоретическое и практическое освоение способов автоматизации делопроизводства и создания электронных документов.

6. Теоретическое и практическое освоение правил оформления локальных актов.

7. Изучение основ документационного менеджмента на предприятиях СКСТ.

8. Практическое и теоретическое изучение особенностей организации управления документацией на предприятиях туризма и гостиничного бизнеса.

4. ИСТОЧНИКИ ЛИТЕРАТУРЫ

Источники литературы включают в свой состав все необходимые документы, регулирующие документационную деятельность предприятий, организаций, фирм на государственном уровне, основные справочники, классификаторы, учебники и учебные пособия, практические пособия.

1. Конституция Российской Федерации. М.: Проспект, 2000.

2. Гражданский кодекс РФ (части 1, П, Ш). – М.: Проспект, 2002.

3. Трудовой кодекс РФ. – М.: Проспект, 2002.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

4. Федеральный Конституционный закон от 25 декабря 2000 г. № 2-ФКЗ «О Государственном гербе Российской Федерации» (с изм. От 9 июля 2002 г., 30 июня 2003 г.).
5. Федеральный закон от 20 февраля 1995 г. № 24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации» (с изм. От 10 января 2003 г.).
6. Федеральный закон от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации».
7. Федеральный закон от 10.01.2002 № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи».
8. Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации».
9. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».
10. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
11. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании».
12. Федеральный закон от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне» (в ред. Федерального закона от 02.02.2006 № 19-ФЗ).
13. Федеральный закон от 14.11.2002 № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях».
14. Федеральный закон от 7.7.2003 № 126-ФЗ «О связи».
15. Закон Российской Федерации от 23.09.2002 № 3520-1 «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименовании мест происхождения товаров» (с изм. От 27 декабря 2000 г., 30 декабря 2001 г., 11 декабря, 24 декабря 2002 г.).
16. Указ Президента Российской Федерации от 30 ноября 1995 г. № 1203 «Об утверждении перечня сведений, отнесенных к государственной тайне» (с изм. От 24 января 1998 г., 6 июня, 10 сентября 2001 г., 29 мая 2002 г.).

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

17. Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997г. № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера».
18. Постановление Правительства РФ от 26 сентября 2000 г. № 725 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи».
19. Положение о Федеральной архивной службе России // СЗ РФ. 2003. № 30.
20. Общероссийский классификатор управленческой документации ОК 011-93 (ОКУД). (Утверждён и введён в действие постановлением Госстандарта РФ от 30.12.1993 № 299(с изм. и доп. от 1999-2002 гг.)) М.: Госстандарт России, 1994.
21. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. М.: Госстандарт России, 2003.
22. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. М.: Госстандарт России, 1998.
23. ГОСТ ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». – М.: ИПК Изд-во стандартов, 2001.
24. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»(принят и введён в действие постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 № 332-ст). [Электронный ресурс]. – [http:// www.garant.ru](http://www.garant.ru).
25. ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Система менеджмента качества. Требования»(утв постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 № 333-ст, с изм. от 07.07.2003). [Электронный ресурс]. – [http:// www.garant.ru](http://www.garant.ru).
26. ГОСТ Р 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления. М.: ИПК Изд-во стандартов, 2004.
27. ГОСТ 7.70-2003 «Описание данных и машиночитаемых информационных массивов. Состав и обозначение характеристик». –

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

(Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу). – М.: ИПК Изд-во стандартов, 2003.

28. ГОСТ Р 52292-2004 «Электронный обмен информацией. Термины и определения». – (Информационная технология). – М.: ИПК Изд-во стандартов, 2004.

29. ГОСТ 34.601-90 «Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания» (Информационная технология). – М.: ИПК Изд-во стандартов, 1990.

30. ГОСТ 17914-72 «Обложки дел длительных сроков хранения. Технические условия». – М.: ИПК Изд-во стандартов, 1984.

31. ГОСТ 6.10.5-87 «Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца». – М.: ИПК Изд-во стандартов, 1987.

32. ISO 15489-2001 « Information and documentation – Records management – Part 1 General». [Электронный ресурс]. – http://www.ids.co.za/iso_15489-1/pdf/ Проверено 15.10.2005.

33. Единая государственная система делопроизводства. Основные положения. – М, 1974.

34. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. – М.: ВНИИИДАД, 1991.

35. Основные правила работы архивов организаций- М.: Росархив, 2002.

36. Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения. – М. – 2000.

37. Единая государственная система делопроизводства. Основные положения. – М, - 1974.

38. САНПИН 2.2.2/ 2.4.1340-03. Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организация работы. Введены в действие постановлением Главного санитарного врача РФ от 03.06.2003 № 118.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

39. ДР 191-98. Унификация текстов управленческих документов/ Методические рекомендации ВНИИДАД ФАС РФ.
40. Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. Утверждена приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 08.11.2005 № 536, [Электронный ресурс]. – [http:// www.garant.ru](http://www.garant.ru).
41. Межотраслевые укрупнённые нормативы времени на работы по документационному обеспечению управления. Утверждены постановлением Минтруда РФ от 25.11.1994 № 72. – м., 1995(копия).
42. «Об утверждении унифицированных форм первичной учётной документации по учёту труда и его оплаты». Постановление Госкомстата РФ от 06.04.2001. № 26.
43. Альбом унифицированных форм первичной учётной документации по учёту труда его оплаты. Утверждён постановлением Госкомстата РФ от 05.01.2004 № 1, [Электронный ресурс]. – [http:// www.garant.ru](http://www.garant.ru).
44. Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти. Утверждён Постановлением Правительства Российской Федерации от 28.07.2005 № 452. , [Электронный ресурс]. – [http:// www.garant.ru](http://www.garant.ru).
45. Типовой регламент взаимодействия федеральных органов исполнительной власти. Утверждён Постановлением правительства Российской Федерации от 19.01.2005 № 30. , [Электронный ресурс]. – [http:// www.garant.ru](http://www.garant.ru).
46. Квалификационный справочник должностей служащих. Введён в действие постановлением Минтруда РФ от 21.08.1998 (с изм. и доп. от 1999-2—2 гг.). – М.: ИНФРА-М, 2001.
47. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов; Методические рекомендации по внедрению ГОСТ Р 6.30.-2003. М.: Росархив, 2003.
48. Унификация текстов управленческих документов. Методические рекомендации. М.: ВНИИДАД, 1998.
49. Организация работы с документами: Учебник/ под. ред. проф. В,А, Кудряева. М.: ИНФРА–М, 2002.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

50. Алтухова Н.В. и др. Документационное обеспечение коммерческих операций: Учеб. пособие. – Саратов: Саратов.гос.техн.ун-т, 2002.
51. Андреева В.И. Делопроизводство: Практическое пособие/ Изд. 10, переработанное и дополненное. – М.: ООО»управление персоналом», 2005.
52. Афанасьева Л.П. Проблема доступа к архивным документам, содержащим персональные данные// Делопроизводство. – 2006- № 4.
53. Барихин А.Б. Делопроизводство на предприятии. – М.: Книжный мир, 2003.
54. Барченков А.И. Документоведение и защита конфиденциальной информации. Уче. Пособие. – СПб.: изд-во СПб ГПУ, 2003.
55. Басаков М.И. Делопроизводство (Документационное обеспечение управления): учеб. пособие. – 3 изд. – М.: Изд.»Дашков и К», 2004.
56. Басаков М.И., Замыцкова О.И. Делопроизводство: Учебное пособие. – 2 изд. перераб и доп. – Ростов/н/Д: Феникс, 2004.
57. Басаков М.И. Как правильно подготовить приказ: Учеб.-практич. Пособие- 2-изд.-М.:Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2003.
58. Басовская Е.Н. Разрешите обратиться...(выбор формы обращения в деловой переписке)//Делопроизводство. – 2003 – 1.
59. Березина М.Н. и др. Кадровое делопроизводство. СПб.: Питер, 2004.
60. Васильева И.Н., Желнинский Г.С. Организация делопроизводства и персональный менеджмент: Учеб пособие – 2-изд.- м.: Вузовский учебник , 2004.
61. Ватолина М.В. Организация работы с документами. Серия «Высшее образование». Ростов/н/Д: Феникс, 2004.
62. Выбор миссии фирмы – первый шаг на пути к процветанию или банкротству// Официальный сайт консалтинговой фирмы «БИГ» ,[Электронный ресурс]. – <http://big-group.ru/strategy/mission.htm>. – Проверено 31.01.2005.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

63. Вялова Л.М. Документационное обеспечение деятельности кадровой службы: Учеб. пособие. – М.: Изд. центр «Академия», 2003
64. Гутгарц Р.Д. Документирование управленческой деятельности : Курс лекций. – М.: ИНФРА-М, 2002.
65. Гущина И.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме.: Учебное пособие. – М.: Альфа-М.: ИНФРА-М, 2009.
66. Делопроизводство: Учебник для вузов/Т.А.Быкова, Л.М. Вялова, Г.Ю.Максимович, Л.В.Санкина; под. общ. ред. проф. Т.В.Кузнецовой.- М.: МЦФЭР, 2004.
67. Демин М.Ю. Делопроизводство. Документационный менеджмент.- М.: БераТор, 2004.
68. Демушкин А.С. Принципиальные изменения в развитии понятия «информация»// Делопроизводство. – 2004– № 3.
69. Документоведение и документационное обеспечение управления: Уче.-метод. пособие.- Волгоград: Изд-во ВолГУ, 2002.
70. Документационное обеспечение современного управления: Учеб. пособие – Ю.Д.Бахтеев и др. – Пенза: Изд-во Пенз.Гос.ун-та 2003.
71. Дулина Н.Н., Кушнерук С.П. Варианты клише текстов деловых писем// Секретарское дело. 2003 – № 6.
72. Журавлёв А.А. Основы документационного обеспечения управления: Учеб. пособие. – М.: Изд-во Рос.экон.акад., 2001.
73. Зайцев С.В. Информационные технологии управления: Учеб. пособие для дистанц. обуч. и самостоят. работы – Новосибирск: СибАТС, 2004.
74. Зайцев Т.А. Документирование управленческой деятельности: Учеб. пособие.- М.: Изд-во МГУКИ, 002.
75. Зусьман О.М. Документоведение: Учеб. пособие – СПб. госун-т культуры и искусств. – СПб. : СПбГУКИ, 2003.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- 76.Ивасенко А.Г.Информационные технологии в экономике и управлении: Уч. пособие. – М.: КНОРУС, 2005.
- 77.Ильющенко М.П. Документная информация: Свойства и особенности// Делопроизводство – 2006 – № 2.
- 78.Инструкция по организации работы архива в Уфимском государственном нефтяном техническом университете З.А.Лалаева, С.М.Миннибаева. – Уфа, 2004.
- 79.Информационные технологии (для экономиста): Учеб.пособие – под общ. ред. А.К.Волкова. – М.: ИНФРА-М, 2003.
- 80.Иритикова В.С. Оформление приказов по основной деятельности// Делопроизводство и документооборот на предприятии – 2003 – № 10.
- 81.Католиков М.Г. Появление развитие состава удостоверения документа(подпись и печать)// Секретарское дело – 2004. – № 4.
- 82.Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: Учеб.пособие. – 4-изд.- М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2005.
- 83.Козак Н. Должностная инструкция в процессно-ориентированной организации//Управление компанией – 2001. – № 5.
- 84.Колесников И.М., Яснецкая В.Г. Делопроизводство на компьютере: Учеб.-метод. пособие. – М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова, 2003.
- 85.Кравец М.А. Электронные системы управления документооборотом: Учеб. пособие.- Воронеж: АОНО «Ин-т менеджмента, маркетинга и финансов», 2004.
86. Крюкова Н.П. Документирование управленческой деятельности: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2008.
- 87.Кузнецов С.Л. Методические рекомендации по организации и хранению электронных документов//Делопроизводство – 2006. – № 4.
88. Кузнецов С.Л. Организация хранения документов в электронной форме//Делопроизводство. – 2004 - № 4.
89. Кузнецова Т.В. Материал и орудия письма// Секретарское дело. – 2004. - № 10.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

90. Кузнецова Т.В. Назначение документа (функции документа)// Секретарское дело. 2004. – № 12.
91. Кузнецова Т.В. Способы создания документов (документирование) и их развитие// Секретарское дело. – 2004. – № 8-9.
92. Кунаев А.И. Проектирование организационной структуры управления организации торговли: Учеб. пособие. – М.: Изд-во МГУКА, 2002.
93. Курноскина О.Г. Современное делопроизводство компании: постановка и ведение. – М.: Альфа-Пресс, 2005.
94. Лаврентьева Н.М. Документирование управленческой деятельности: Учеб. пособие. – Владивосток: Изд-во ДВГАЭУ, 2002.
95. Ларин М.В. Управление документацией в организации. – М.: Научная книга, 2002.
96. Ларин М.В. Электронные документы в управлении: Научно-метод. пособие – М.В.Ларин, О.И. Рысков; ВНИИДАД. – М., 2005.
97. Медведева Т.А. и др. Основы документационного обеспечения управления: Конспект лекций. – СПб.: Политехника, 2001.
98. Митченко О.Ю. Международные стандарты ИСО в сфере информации и документации// Секретарское дело. – 2005. - № 2.
99. Митченко О.Ю., Рысков И.О. Требования к документации в стандартах ИСО серии 9000// Секретарское дело. – 2004.- № 12.
100. Митченко О.Ю., Рысков О.И. Форматы электронных документов, применяемых в управленческой деятельности// Секретарское дело. – 2004. - № 10.
101. Молоткова Н.В. Информационные технологии в бизнесе: Учеб пособие. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. ун-та., 2002.
102. Мосеев Р.Н. Английское деловое письмо: формат и содержание// Секретарское дело. – 2003. - № 4.
103. Мосеев Р.Н. Деловая переписка со скоростью мысли// Секретарское дело. – 2004.- № 1.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

104. Мысин М.Н., Сушкова Л.М., Сушков С.А. Документооборот: от традиционного к электронному: Учеб.-практич. пособие. – Самара.: ООО «Офорт»; СИОТО, 2004.

105. Нечаева Е.В. Документоведение и документационное обеспечение управления. 1-я часть: Учеб. пособие. – СПб.: Изд-во СПб ГПУ, 2003.

106. Никитина Т.П. Электронные системы управления документооборотом: Учеб. пособие. – Ярославль: МУБиНТ, 2002.

107. Оксюта А.А. Использование логотипа на фирменном бланке организации//Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2006. - № 10.

108. Организация работы с документами: Учебник для вузов – под ред. проф В.А. Кудряева. – 2 изд. перераб.и доп. – М.: ИНФРА-М, 2003.

109. Охотников А.В., Булавина Е.А. Документоведение и делопроизводство: Учеб. пособие. – 2 изд. перераб. и доп. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов-/н/Д, 2005.

110. Охотников А.В. Новые требования к оформлению организационно-распорядительных документов: Учеб.-практ ич. Пособие для предприятий и организаций всех форм собственности. – М.: ИКЦ«МарТ»; Ростов-/н/Д, 2004.

111. Павлова Р.С. Делопроизводство и корреспонденция. – Ульяновск: УлГТУ, 2003. Пащенко В.Г. Языковые формулы деловой переписки// Секретарское дело. – 2004. - № 5.

112. Пискарёва С.В. Договор в кодексах Российской Федерации, гражданском, административном, трудовом// Секретарское дело . – 2005. - № 4.

113. Программа учебной дисциплины «Организация документооборота» для студентов специальности «Логистика» - 080506/ Сост. Л.А.Доронина. – М.: ГУУ, 2005.

114. Печников Т.В. , Печникова А.В. Документационное обеспечение деятельности организации: Учеб. пособие. – М.: ЭКМОС, 1999.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

115. Пшенко А.В. Документационное обеспечение управления (Делопроизводство): Учеб. пособие – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2003.
116. Пшенко А.В. Основные нормативные требования к документам и документационному обеспечению управления: Учеб. пособие для вузов/ ГУУ. – М.: ЗАО «Финстатинформ», 1999.
117. Раздарожный А.А. Документирование управленческой деятельности: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2008.
118. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления. Практическое пособие. – М.: РДЛ, 2003.
119. Рогожкин М.Ю. Деловые документы в примерах и образцах. – М.: МЦФЭР, 2003.
120. Рогожкин М.Ю. Делопроизводство в примерах и образцах на предприятии, в отделе кадров, в службе ДОУ. ГОСТы, нормативы, бланки. М.: ПрессЮрЛит, 2004.
121. Рысков О.И. Метаданные в делопроизводстве: зарубежный опыт стандартизации// Делопроизводство. – 2004. – № 4.
122. Рысков О.И. Оцифрование документов: зарубежные стандарты и практические рекомендации// Секретарское дело. – 2004. – № 12.
123. Рысков О.И. Требования к управленческому документу(по зарубежным нормативам)// Секретарское дело. – 2005. – № 10.
124. Рысков О.И. Управление ВЕБ-документами// Секретарское дело. – 2004.- № 7.
125. Рысков О.И. Управление документами электронной почты (зарубежный опыт)// Секретарское дело. – 2004.- № 11.
126. Рысков О.И. Управление документами электронной почты: рекомендации архивной службы австралийского штата Виктории// Секретарское дело . – 2005. – № 1.
127. Семилетов С.И. Группы и отдельные виды типовых документов, форма их представления в социальной сфере: подходы к их классификации// Делопроизводство. – 2003.- № 1.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

128. Системе автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело»// Официальный сайт компании «Электронные офисные системы» ,[Электронный ресурс] – [http:// www.eos.ru](http://www.eos.ru) Проверено 05.12.2006.
- 129.Сокова А.Н. Документоведение и его роль в исторической науке и управленческой деятельности// Делопроизводство. – 2004. – № 4.
- 130.Сокова А.Н. Перспективы развития правил оформления управленческих документов// Делопроизводство. – 2004. – № 2.
- 131.Соколов В.С. Документационное обеспечение управления: учебник. – 2-е изд. – М.: ФОРУМ6 ИНФРА-М, 2008.
- 132.Спивак В.А. Документирование управленческой деятельности (Делопроизводство). – СПб.: Питер, 2005.
- 133.Старков Д. Улучшение СМК: возможности современных технологий// Финансовая газета «ЭКСПО». – 2006. - № 9.
- 134.Стенюков М.В. Делопроизводство (Конспект лекций). – М.: ПРИОР- издат, 2005.
- 135.Стенюков М.В. Документы . Делопроизводство – 9-е изд., перераб. и доп. - М.: ПРИОР- издат, 2004.
- 136.Стенюков М.В. Образцы документов по делопроизводству (руководство к составлению). - М.: ПРИОР, 2002.
- 137.Стенюков М.В., Пустозерова В.Н. Делопроизводство в управлении персоналом. – М.: Книга-Сервис, 2003.
138. Стенюков М.В. Справочник секретаря. – М.: Книга-Сервис, 2003.
- 139.Столяров Ю.Н. Синтаксическая составляющая документа// Делопроизводство. – 2006. – № 4.
- 140.Татарников М.А. Делопроизводство в учреждениях, организациях и на предприятиях. – М.: ИНФРА-М, 2004
141. Тихонов В.И. Нормативно-методические основы и проблемы организации электронного документооборота в организациях// Вторая международная практическая конференция «Электронный документооборот в управлении бизнес-процессами», 8-19 октября

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

2004. [Электронный ресурс] – <http://www.gdm.ru/meropr/181004/book/tikhonov2.shtml>. Проверено 20.10.2005.

142. Тихонов В.И. Архивное хранение электронных документов: проблемы и решения// Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2006. – № 2.

143. Ульянцева С.Э. Новый вид документа в современной деловой жизни: кодекс корпоративной этики// Секретарское дело. – 2005. - № 7.

144. Ульянцева С.Э. Речевое отражение конфликтной ситуации в письмах-претензиях и электронной переписке// Секретарское дело. - 2004.- № 2.

145. Усольцев Л.А. Информационные технологии управления: Учеб. пособие. – Омск: Изд-во СибАДИ, 2001.

146. Филенко Е.Н. Развитие понятия «документ» с внедрением новых информационных технологий// Делопроизводство. – 2006. – № 2.

147. Фионова Л.Р. Переписка с иностранным партнёром: характерные типы писем// Секретарское дело. – 2003. – № 9.

148. Храмцовская Н.А. Документы ликвидированных предприятий: хронология событий// Делопроизводство и документ оборот на предприятии. – 2006. – № 11.

149. Храмцовская Н.А. Проблемы долговременного хранения документов, подписанных электронно-цифровой подписью или её аналогами// Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2005. – № 7.

150. Храмцовская Н.А. Разработка регламента работы с электронной почтой// Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2005. – № 11.

151. Храмцовская Н.А. Сроки хранения документов: тенденции происходящих перемен// Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2006. – № 1.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

152. Храмцовская Н.А. Уничтожение и восстановление документов // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2006. – № 12.

153. Храмцовская Н.А. Уничтожение электронных документов // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2006. – №3.

154. Храмцовская Н.А. Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации»: заметки на полях // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2005. – № 8.

155. Храмцовская Н.А., Храмцовский А.В. ИСО 15489-2001 «Информация и документация – управление документами. Ч. 1: Общие принципы» (Неофициальный перевод ISO 15489-2001 «Information and documentation – Records management» – Part 1 General)

156. Чукрвенков А.Ю., Янковая В.Ф. Правила оформления документов: Комментарий к ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». – 2-е изд., перера. и доп. – М.: Велби; Проспект, 2005.

157. Чуркин К.Е. Документационное обеспечение управления (делопроизводство). Учеб. пособие. – М. – Архангельск: МИУ, 2002.

158. Шеер А.В. Моделирование бизнес-процессов: Пер. с англ. – М.: Весть-МетаТехнология, 2000.

159. Шенкман С.А. Документов должно быть так много, как это необходимо, и настолько мало, насколько это возможно // Секретарское дело. – 2005. №4.

160. Янович М.В. Плеоназм и тавтология: «искоренить с корнем» // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2005. – № 6.

5. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Что является предметом курса «ДОУ СКСТ»
2. Что составляет содержание курса «ДОУ СКСТ»
3. Задачи курса «ДОУ СКСТ».

4. Общая характеристика основных источников литературы по базовым группам

ЛЕКЦИЯ 2. ИСТОРИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В РОССИИ И ОСОБЕННОСТИ СОВРЕМЕННОГО РОССИЙСКОГО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА.

ПЛАН:

1. Развитие способов создания документов
2. Этапы развития делопроизводства в России.
3. Роль информации в управлении.
4. Классическая процедура принятия управленческого решения.
5. Особенности «русской модели делопроизводства».

1. РАЗВИТИЕ СПОСОБОВ СОЗДАНИЯ ДОКУМЕНТОВ

Как справедливо утверждают древние латиняне – Scripta manent in saecula saeculorum – что означает: Написанное остаётся во веки веков. А русская пословица подтверждает то же: То, что написано пером – не вырубишь топором.

В этих древних высказываниях сформулирована цель создания документов. Информацию только тогда можно передать во времени и в пространстве, когда она записана, то есть, – зафиксирована. Документ, таким образом, возникает в результате записи информации – документирования информации.

При создании документов могут использоваться разные носители. Поэтому можно говорить о развитии письменности как способа записи текстовой информации, а также материалов и орудий письма. Выделяются несколько этапов развития письма.

Первый этап – **пиктографическое письмо** – возникло 8-6 тыс. лет до н.э. Иначе его называют «рисунчатое письмо». Оно передаёт в виде рисунков (пиктограмм) целые сообщения, графически не расчленённые на отдельные слова. Его нельзя читать, но можно толковать, понимая общий смысл. Пиктографический способ записи информации применяют и в настоящее время. Инструкции о порядке

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

пользования различными приборами часто составляют в виде картинок, и эта информация понятна покупателю в любом уголке мира. Пожалуй, самый яркий пример современного использования рисунчатого письма – компьютерные программы, с которыми работают говорящие на разных языках пользователи всех стран мира.

Вторая ступень – **идеографическое (логографическое) письмо**. В этом типе письма знаки, которые остались картинками, передают уже отдельные слова. Первые документы, написанные этим способом, обнаружены при изучении первых цивилизаций Египта и Месопотамии.

Рисунки древних писцов постепенно упрощались и превращались в условные значки: в Египте – в иероглифы, в Месопотамии – в клинья.

Логографические знаки используются и в настоящее время, например - знаки доллара, евро, фунта стерлингов.

Третья ступень – **слоговое письмо**. В нём каждый знак равен слогу. Оно возникло у шумеров во II тысячелетии до н. э. С помощью слогового письма были созданы ассиро-вавилонская, урартская, корейская и японская письменности, письмо народов майя.

Четвёртая ступень – **звуко-буквенное письмо**. Его делят на консонантно-звуковое (передающее только согласные). Пример – арабское письмо. И вокализовано-звуковое письмо (передает как согласные, так и гласные звуки). Пример – греческое письмо. От греческого алфавита ведут своё происхождение все последующие вокализовано-звуковые системы мира. В том числе и русская.

Только после появления звуко-буквенного письма возникает и текстовое документирование – запись информации в виде текста письменного документа.

С развитием письменности совершенствовался и **материал для письма**. Самые древние записи производились на камнях. Примером делового письма этого периода можно считать высеченный на каменном столбе свод законов ХУШ века до н.э. вавилонского царя Хаммурапи. Затем в качестве материала стали использовать **глину, дерево, металл**, позднее – (изготавливался из стеблей растения - **папируса**), а впоследствии – **пергамент** (особым образом

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

выделанная кожа - пергамен). Это всё был дорогостоящий и трудоёмкий в обработке материал. Лишь в XШ – X1У веках пергамент начала вытеснять изобретённая в Китае **бумага**.

На Руси и в скандинавских странах для переписки использовалась береста. Новгородские берестяные грамоты, найденные археологами в 1950-х годах, являются древними памятниками деловой письменности. Но это тоже не универсальный в обработке, использовании и хранении материал.

Итак, самым распространённым во всём мире материалом для текстового документирования стала бумага. Она из Китая попала в Японию, затем в Персию, оттуда в Северную Африку, на Кипр, далее – в Испанию, в Италию и уже чуть позже к нам.

В Русском государстве первоначально использовали привозную бумагу. Первая отечественная бумажная мануфактура была основана Петром 1 в 1716 году. И производили бумагу в России до начала XIX ручным способом. Только начиная с 1818 года появились бумагоделательные машины.

Такой же длинный путь совершенствования прошли и **орудия письма**.

Сначала это **железный стержень** для письма на глиняных дощечках, потом – **медное и деревянное стило** для письма на восковых деревянных дощечках.

Потом – **тростниковая палочка** для письма на папирусе и пергаменте. И только после этого – **волосьяная кисточка, гусиное перо, металлическое перо, шариковая ручка, капиллярная, гелевая ручка** для письма на бумаге.

Первый патент на пишущую машинку был получен в ХУШ веке англичанином Генри Милем. В 1867 году была сконструирована первая пишущая машинка, названная «Ремингтон». После этого пишущие машинки постоянно совершенствовались и в XX веке появилась первая электронная пишущая машинка с памятью, на смену ей пришли компьютеры и принтеры. Но принцип записи с древних времён не изменился. Человек по-прежнему записывает, вводит в память компьютера информацию, используя буквы

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

алфавита, а сохраняет и передаёт её в виде текста письменного документа.

Письменная природа – неотъемлемое свойство документа. Но следует различать понятие письменной формы документа (как результат процесса изготовления текстовых документов – заявлений, справок, договоров и т.д.) и более широкое понятие – письменной сущности документа – записи, фиксации в нём информации. Тогда к документам можно отнести кино- и фотодокументы, аудио- и видеозаписи, электронные документы.

Все документы можно разделить на несколько основных групп по способу фиксации и представления информации. Это **рукописные** и **машинописные** документы. Первые из них созданы от руки и, как правило, на бумажном носителе. Вторые созданы при использовании механизмов:

- типографского станка, пишущей машинки, принтера (бумажный носитель, воспринимается непосредственно при помощи органов чувств человека);
- фотоаппаратов, магнитофонов(аудио и видео), кино- и видеокамер(небумажный носитель, требует специальной техники для воспроизведения.) Это аналоговые способы фиксации;
- электронные документы (форма исполнения цифровая, способ записи основан на принципе преобразования(кодирования) информации; воспринимается человеком только при помощи специальных технических и программных средств).

Электронные документы образуют альтернативный аналоговый вид документов, но любой аналоговый документ с помощью современных технологий может быть преобразован в электронный. Физический способ цифровой записи может быть разным:

- механическим (на перфокарте);
- электромагнитным (на магнитной ленте кассеты, дискете или жёстком диске компьютера);
- светооптическим (на CD или DVD диске);

- электронным (на флэш-карте).

Основная форма электронных документов – **файл**. Организационная форма представления информации в электронном виде на основе файловой структуры и системы файлов осталась неизменной при смене всех существующих поколений ЭВМ.

При этом файл (цифровая запись информации, например, на твёрдом диске, CD-диске или дискете) с такими атрибутами файла, как имя, расширение, дата создания, объём и т.д., по своей функции,

с одной стороны, выполняет **роль материального носителя документа;**

с другой стороны, при активации файла формируется **нематериальный образ** электронного документа, который можно копировать, передавать по коммуникационным каналам и принимать **без перемещения материального носителя**, содержащего исходную информацию.

В современной управленческой информации в основном используются электронные документы, в которых информация представлена в виде текста, таблиц, графических изображений и т.д. К электронным документам также относятся инструментальные средства, решающие определённую целевую задачу (например, базы данных, программное обеспечение персонального компьютера или симкарты).

Развитие и широкое использование сети Интернет как интерактивной среды привело к возникновению таких многомерных электронных документов, как **веб-сайты** – сложные цифровые документы, состоящие из набора электронных файлов, которые при активизации воспроизводятся как страницы веб-сайта.

2. ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В РОССИИ

Делопроизводство начало формироваться в 9-10 веке. В начале 10 века уже применялись договоры, а для удостоверения реквизитов договоров использовались печати. Один из древнейших памятников русской письменности – договор с греками – относится к X веку. «Русская Правда» - первый свод законов относится к XI-XII векам.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Состав документов в этот период - грамоты, выступающие как законодательные частноправовые акты. В 12 веке появились писцы, занимавшиеся составлением, подготовкой и рассмотрением документов. Это были образованные и грамотные люди, в основном из церковных служащих, так как церковь была центром распространения грамотности. Материалом для написания документа не всегда была бумага. Это были глиняные таблички, береста. Только в конце 14 века документы начинают составлять на бумаге. Обязательным способом удостоверения была печать. В конце документа приводилось место и дата составления, а автор, как правило, указывался в начале. Составляли документы, как правило, дьяконы. Документ проходил стадии написания: черновик, редакция, беловик.

В 15 веке появились первые органы государственной власти – приказы и приказные избы – органы государственного управления на местах. Документы в то время подклеивали друг к другу и получали длинную ленту, наматываемую на палочки в свитки. При чтении документов лента «волочилась», отсюда и родилось понятие «волокита», обозначающее сегодня несвоевременное решение того или иного вопроса.

Процедура подготовки документов в приказном делопроизводстве была такова:

- поступление документа на рассмотрение,
- подготовка «дела» к докладу,
- рассмотрение и решение дела,
- оформление документа, содержащего решение.

Состав документов: грамоты, приговоры, наказы, доклады, отписки, челобитные. Каждый документ имел своё назначение. **Грамотой** называли всякое царское письмо, писанное владетельной особой; свидетельство на пожалование лицу или общине прав, владений, наград, отличий. Народ звал грамотой, грамоткой всякое письмо или записку. **Доклад** – письменное представление о чём-либо в виде докладной записки. **Отписка, отпись** – бумага, кою что-то отписывается(земля), также – это уведомление, донесение, ответ, отзыв. **Наказ** – приказ, приказание, повеление, предписание, инструкция, наставление. **Приговор** – судебное постановление, определение, решение. **Челобитная** – просьба, жалоба.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Правительственные места, издававшие данные документы, назывались **приказами**. Приказы были придворные, волостные, вотчинные(удельные), посольские(иностранных дел), разрядный(по податям), разбойный(по уголовным делам).

В 18 веке на смену приказному делопроизводству пришло коллежское делопроизводство. Петром 1 было создано 12 коллегий (прообразы министерств), каждая из которых ведала определенной сферой управления и подчинялась Сенату.

Появились упорядоченные системы регистрации документов, организации учета и хранения документов, тогда же впервые появился термин «архив». Была утверждена должность секретаря, в обязанности которого входила регистрация документов и доклад без промедления. Так зарождается русское делопроизводство. Многие в ведении дел заимствовано было Петром 1 из уже достаточно хорошо сложившихся западных систем ведения государственных дел.

В 1811 году был издан указ о замене петровских коллегий министерствами. Министры назначались императором и были ответственны только перед ним. Рабочий аппарат министерств состоял из департаментов, они делились на отделения. Появилось так называемое исполнительное делопроизводство, которое отличалось четкой организацией учета документов. Процесс делопроизводства стал подразделяться на ряд этапов:

- порядок поступления дел,
- движение их (производство),
- отправление,
- ревизия,
- отчеты.

Были установлены в законах типовые формы написания многих документов и порядок работы с ними. В делопроизводстве стали применять бланки документов, что ускорило процесс их изготовления. Архивы стали создавать при каждом учреждении.

В советское время царская система делопроизводства была серьёзно видоизменена. Были образованы новые органы управления

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

и созданы новые виды документов. Хотя нельзя сказать, что предыдущий опыт был отброшен полностью. Многие пришлось сохранить, видоизменяя.

В 1917-1919 г.г. был разработан и принят ряд декретов по вопросам улучшения делопроизводства. Вопросами документационного обеспечения процесса управления стало заниматься бюро «Стандартизация».

В 1966 г. был учрежден Всесоюзный научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела (ВНИИДАД), которому была поручена разработка Единой государственной системы делопроизводства (ЕГСД).

В 1988 году была утверждена «Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ). Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения». Она до настоящего времени является основным нормативным документом по организации делопроизводства в нашей стране.

В 1995 г. был принят ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации» № 24-ФЗ.

В 2003 г. принят ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

Современное делопроизводство находится на стадии развития и модернизации средствами автоматизации.

3. РОЛЬ ИНФОРМАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ

Термин «информация» происходит от латинского information (разъяснение, изложение). Под ним первоначально понимали сведения, передаваемые людьми устным, письменным или другим способом. С середины XX века «информация» – это общенаучное понятие, включающее обмен сведениями между людьми, человеком и автоматом, автоматом и автоматом, животным и животным(генетическая информация).

ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ так определяет информацию –

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

это **«сведения (сообщения, данные), независимо от формы их представления».**

Немного иначе это понятие определяется в ГОСТе Р ИСО 9000-2001 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»: информация – **значимые данные**. Данные в управленческой деятельности, действительно, прежде всего должны быть именно значимыми. **Управленческая информация** – это совокупность сведений, сообщений, данных о процессах, протекающих внутри предприятия и в его окружении.

Информационное поле предприятия делится на **собственное и внешнее**. Собственное информационное поле объединяет информацию, возникающую внутри предприятия:

- первичные документы оперативного учёта по основной деятельности, бухгалтерского учёта и т.д.;
- данные бухгалтерской и другой отчётности, результаты собственного анализа деятельности предприятия и т.д.;
- организационно-распорядительные документы: устав, положения о структурных подразделениях, внутренние инструкции, приказы, распоряжения, акты, деловая переписка, протоколы заседаний коллегиальных органов и т. д.

Внешнее информационное поле представлено

- законами, указами, приказами и другими нормативными документами федерального уровня, документами отраслевого, регионального и местного уровней;
- данные о состоянии отрасли и тенденциях в российской и мировой экономике;
- сведения о конкурентах, сообщения от партнёров и клиентов, реклама и т. д.

Таким образом, вся управленческая информация представляется в виде **документов**. Документ возникает в результате записи или документирования информации.

Документирование – это запись информации на различных носителях по установленным правилам.

4. КЛАССИЧЕСКАЯ ПРОЦЕДУРА ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО РЕШЕНИЯ

Процедура принятия управленческого решения состоит из нескольких этапов, каждый из которых сопровождается созданием, получением или исполнением документов, содержащих управленческую информацию или же фиксирующих деловую активность предприятия.

1. Для подготовки документа сначала собирают информацию во внешней среде, анализируют собственный опыт предприятия, его возможности, существующие внутренние локальные правовые акты предприятия (устав, положения, регламенты). При необходимости коллегиально обсуждают на заседаниях комиссий или рабочих групп. Оформляют отчёты, информационные записки, акты, протоколы заседаний коллегиальных органов, обмениваются деловыми письмами.

2. На этапе принятия управленческого решения создают документ, который формулирует содержание управленческого воздействия, причём на этапах подготовки документа возможны конкретизация, уточнение сроков выполнения управленческого решения.

3. В последующем содержание документа должно быть доведено до сведения исполнителей

4. На этапах исполнения возможен обмен письменной информацией о ходе выполнения, возникших вопросах и т.д.

В документе обязательно указывается должностное лицо, которое контролирует исполнение управленческого решения. Контроль за сроками исполнения осуществляет служба делопроизводства предприятия, информирующая руководство об исполненных и неисполненных документах.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Таким образом, управленческая деятельность связана с документами, в ней **документ** выступает и как предмет труда, и как **средство труда**.

Иногда управленческие решения принимают на основе устной информации и передают в виде устного указания. Но нужно помнить, что незафиксированная в виде документа информация может быть забыта руководителем или работником предприятия. Недобросовестный работник может отказаться от ранее сказанного или исказить его. Поэтому недокументированное управление следует использовать только в крайних случаях. Должностное лицо, готовящее, согласующее или подписывающее документ, несёт ответственность за содержание информации документа. Правильно созданный документ сохраняет достоверную информацию, обладает юридической силой и может использоваться при защите прав предприятия и работников в случае спорных, конфликтных ситуациях.

Поэтому управленческую деятельность необходимо обязательно документировать.

Документирование управленческой деятельности предприятия – это фиксация необходимой при подготовке, принятии и исполнении управленческих решений информации в соответствии с установленными на предприятии порядком и правилами.

Документы, создаваемые и используемые при принятии и реализации управленческих решений, а также для регламентации работы предприятия и его подразделений, относятся к организационно-распорядительным документам (ОРД). Они играют особую роль в управленческой деятельности. Их имеют в виду в первую очередь, когда говорят об управленческих документах. Эти документы выполняют одинаковую функцию, их оформляют сходным образом на предприятиях и в организациях различных форм собственности и видов деятельности. Именно эти документы изучаются в данном курсе.

Созданные и поступившие на предприятие документы движутся, образуя документопотоки, которые квалифицируются по месту создания, по направлениям движения и т.д. Это называется **документооборотом**.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

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

Движение документа непосредственно связано с прохождением этапов его жизненного цикла в организации:

- создание (получение) документа;
- первичная обработка и регистрация документов;
- рассмотрение руководителем и передача документа на исполнение;
- исполнение документа;
- оперативное хранение документа в структурном подразделении(в деле);
- сдача дела в архив или уничтожение.

Эффективность управленческой деятельности зависит от того, как организована работа с документами на всех её этапах. Современный руководитель должен знать общие принципы организации работы с документами и распределять обязанности и ответственность в этой области деятельности предприятия.

На каждом предприятии должна быть служба **ДОУ** или служба **делопроизводства** (эти термины - синоним). Эта служба формирует систему информационного обеспечения управленческого аппарата. Состав этой службы зависит от статуса и масштаба организации или предприятия. В небольших фирмах эту работу выполняет секретарь руководителя, в больших есть отделы ДОУ: экспедиция, канцелярия, сектор контроля исполнения документов и т. д. Работа ДОУ тесно связана с работой архивов, обеспечивающих хранение документов после их использования в текущей деятельности, передачу части документов на государственное хранение, а также отвечает на архивные запросы организации и граждан.

5.ОСОБЕННОСТИ «РОССИЙСКОЙ МОДЕЛИ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА»

Традиции делопроизводства в России складывались в течение столетий. Итогом этого развития стало создание во второй половине XX века единой в общегосударственном масштабе технологии работы с управленческими документами, которой не было аналогов в других странах ни по детальности проработки этой технологии, ни по масштабам распространения, – Государственной системы документационного обеспечения управления (ГСДОУ), последняя редакция которой вышла в 1988 году.

«Российская модель» делопроизводства выглядела следующим образом:

1. Жесткая регламентация маршрута движения документов в соответствии с должностной иерархией.
2. Централизованное выполнение службой ДОУ основных делопроизводственных операций в соответствии с установленными требованиями.
3. Закрепление в государственных нормативных документах единых и детально регламентированных правил работы с управленческими документами в организациях, независимо от их сферы деятельности.

Принципы ГСДОУ широко используются в современном делопроизводстве, но часть её положений уже устарела. Российская законодательная и нормативно-методическая базы в области ДОУ пока находятся в стадии становления.

Начиная с 90-х годов в офисную деятельность стали широко внедрять компьютерные технологии. С их помощью автоматизировалась подготовка документов. Проекты документов создаются в электронном виде, а затем распечатываются на бумаге. В дальнейшем мы будем применять в управленческой деятельности электронные документы. Система, автоматизирующая выполнение функций ДОУ называется системой автоматизации делопроизводства и документооборота (САДД). Она позволяет:

- создать единое информационное пространство и коммуникационные каналы;
- ускорить движение управленческой информации;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- автоматизировать основные технологические операции и информационно-справочную работу.

Но есть сложности её внедрения. Нужно решать вопросы юридической силы и сохранности электронных документов, обеспечивать информационную безопасность документов, тесно взаимодействовать со специалистами в области информационных технологий, грамотно выбирать конкретное программное обеспечение и т. д.

В 2001 году Международной организацией по стандартизации был введён в действие международный стандарт ИСО 1548(02)1 «Информация и документация – Управление документами», который применим к управлению документами любого формата и на любых носителях, создаваемыми и получаемыми любыми государственными и частными организациями в процессе их деятельности, а также отдельными лицами, в обязанности которых входит создание и сохранение документов.

В условиях современного «информационного общества», «управление документацией рассматривается как более высокая стадия развития таких понятий, как делопроизводство и документационное обеспечение управления». Управление документами – одна из функций управления организацией. В соответствии с идеологией международного стандарта документы содержат **информацию**, которая является **ценным ресурсом** и **важным деловым активом**.

Российское законодательство позволяет отечественным предприятиям напрямую использовать международные стандарты в их работе.

Таким образом, знание функций управленческих документов, принципов работы с документационной информацией, возможных рисков применения в ней автоматизированных технологий поможет современному российскому руководителю в планировании, организации контроле за деятельность предприятия.

6. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Как развивались способы записи информации?
2. Как совершенствовались материал и орудия для письма?

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

3. Какие этапы прошло развитие делопроизводства в России?
4. Какова роль информации в управлении?
5. Какова классическая процедура принятия управленческих решений?
6. Особенности «российской модели делопроизводства»?

ЛЕКЦИЯ 3. РОЛЬ И МЕСТО ИНФОРМАЦИОННО- ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ В РАБОТЕ АППАРАТА УПРАВЛЕНИЯ.

ПЛАН:

1. Современная структура управления документацией в России.
 - 1.1 Государственный комитет РФ по стандартизации и метрологии.
 - 1.2 Федеральная архивная служба России.
2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Законы, ГОСТы и классификаторы на документы.
3. Делопроизводство как отрасль деятельности в сфере управления.
4. Унификация управленческих документов.
5. Основные понятия о документе и системах (классификации) документов.
6. Основные понятия и определения в области делопроизводства и архивного дела.
7. Контрольные вопросы.

1. СОВРЕМЕННАЯ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ В РОССИИ

1.2 Государственный комитет РФ по стандартизации и метрологии

Современная структура управления документацией в России представлена двумя важнейшими органами: Государственным комитетом РФ по стандартизации и метрологии и Федеральной архивной службой России.

Рассмотрим роль и значение каждого из них в управлении документацией.

Положение о Государственном комитете РФ по стандартизации и метрологии (Госстандарте России) утверждено постановлением Правительства РФ от 07.05.1999 № 498.

Госстандарт России является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим межотраслевую

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

координацию, а также функциональное регулирование в области стандартизации, метрологии и сертификации.

В своей деятельности Госстандарт России руководствуется Конституцией РФ, федеральными законами, указами, распоряжениями Президента РФ, постановлениями и распоряжениями Правительства РФ, а также упомянутым Положением. Госстандарт России осуществляет свою деятельность во взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти и органами исполнительной власти субъектов Федерации, а также с другими организациями.

Основные задачи Госстандарта России (их две):

- обеспечение функционирования и развития систем стандартизации, обеспечение единства измерений, сертификации, аккредитации и научно-технической информации в этих областях, а также их гармонизации с международными (региональными) и национальными системами зарубежных стран;
- формирование совместно с федеральными органами исполнительной власти федеральных информационных ресурсов и инфраструктуры стандартизации, метрологии, сертификации, аккредитации, качества и классификации технико-экономической информации.

В целях решения основных задач Госстандарт России выполняет следующие **функции** (их семь: 4 основных и 3 дополнительных):

- разрабатывает с участием заинтересованных федеральных органов исполнительной власти предложения по приоритетным направлениям развития работ по стандартизации, метрологии и сертификации, их научному, правовому, организационно-техническому, методическому, финансовому и информационному обеспечению, а также по преодолению технических барьеров во внешней торговле;
- участвует в работе международных (региональных) комиссий, занимающихся вопросами стандартизации, метрологии, сертификации, аккредитации и качества, сотрудничает с зарубежными национальными органами, занимающимися аналогичными проблемами; в качестве национального органа РФ по стандартизации,

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

метрологии, сертификации и аккредитации осуществляет в установленном порядке членство в международных(региональных) организациях и координирует работу федеральных органов исполнительной власти по проведению согласованной политики в этих организациях;

- создаёт и ведёт федеральные фонды государственных стандартов и общероссийских классификаторов технико-экономической информации, международных (региональных) стандартов и национальных стандартов зарубежных стран, правил, норм и рекомендаций по стандартизации, метрологии, сертификации;

- обеспечивает создание, актуализацию и использование баз и банков данных нормативных документов, общероссийских классификаторов, научно-технической терминологии, каталогизации продукции и информации в области стандартизации, метрологии, сертификации и аккредитации, государственного контроля и надзора, являющихся федеральными информационными ресурсами.

Кроме этих основных на Госстандарт возложены **дополнительные** функции:

- отвечает за нормативное закрепление конкретных документных форм;

- осуществляет общую координацию проводимых в стране работ по унификации и сокращению многообразия обращающихся в различных сферах деятельности форм документов;

- принимает участие в международной унификации и стандартизации как документов, имеющих международное значение (например, внешнеторговая документация), так и их информационных элементов (например, обозначения дат, кварталов, недель, дней и т. д.).

Государственные стандарты разрабатываются:

- на отдельные документы (отчёт о научно-исследовательской работе);

- на группы родственных документов (Единая система технологической документации и др.);

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- на отдельные информационные элементы (стандарт на библиографическое описание документа).

Что же стандартизируется? Стандартизированы технические требования к носителям и инструментарию записи документационной информации, её упаковке – например, форматы бумаги, шаг письма, размеры шрифтов, обложки дел.

Большое место в работе органов стандартизации занимает унификация информационных показателей в документах, проводимая в целях достижения совместимости документальных систем, применяемых в различных сферах деятельности. Организационно эта деятельность заключается в разработке целой серии классификаторов технико-экономической информации, поддержании их в актуальном состоянии, то есть оперативном внесении изменений, а также оповещении об этом всех важнейших абонентов.

Результаты работы по стандартизации оформляются в виде государственных стандартов, систематизируемых по тематическим комплексам, а также в виде руководящих документов, имеющих обязательный характер, но содержащих либо требования, дополняющие конкретные стандарты (например, методические указания по их внедрению и применению), либо описание отдельных технологий работы с документами (например, порядок хранения документов на машинных носителях).

Местные органы стандартизации осуществляют контроль за соблюдением стандартов руководящих документов. Правила работы этих органов также стандартизированы.

Органам стандартизации принадлежит и право определения общей политики в области стандартизации, установления конкретных сроков разработки новых или переработки действующих стандартов и методических указаний. Централизованное хранение отечественных и зарубежных стандартов ведётся в Едином информационном фонде стандартов.

Упорядочение конкретных систем документации находится в ведении министерств и ведомств, отвечающих за определённую сферу деятельности и, соответственно, её документационное обеспечение.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

В каждой организации имеется подразделение (канцелярия,) или должностное лицо (документовед, секретарь), занимающееся делопроизводством.

1.2 Федеральная архивная служба России.

Следующий орган государственной структуры управления документацией в России – это Федеральная архивная служба России. Положение о Федеральной архивной службе России (Росархиве) утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 28.12.1998 № 1562. Росархив является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим государственное регулирование в области архивного дела и контроль за сохранностью, комплектованием и использованием документов Архивного фонда РФ.

Росархив руководствуется в своей деятельности Конституцией РФ, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента РФ, постановлениями и распоряжениями Правительства РФ, а также упомянутым Положением.

Росархив также имеет своё назначение, определённое следующими **задачами**:

1. Организация и обеспечение формирования, сохранности и использования Архивного фонда РФ.
2. Анализ состояния архивного дела, изучение тенденций и закономерностей, концепции и стратегии его развития с учётом региональных особенностей.
3. Разработка единых принципов организации хранения, комплектования, учёта и использования документов Архивного фонда РФ.
4. Развитие и совершенствование совместно с федеральными органами и органами государственной власти субъектов Федерации архивного дела и делопроизводства, в том числе государственной системы делопроизводства и унификации систем документации.
5. Координация деятельности подчинённых федеральных государственных архивов, научных и других организаций, обеспечение их функционирования.
6. Контроль за соблюдением законодательства РФ в области архивного дела.
7. Ведение централизованного государственного учёта документов Архивного фонда РФ и обеспечение информацией о его составе

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

и содержании органов государственной власти, физических и юридических лиц.

8. Осуществление международных связей в области архивного дела и делопроизводства.

В настоящее время в соответствии со ст. 13 Основ законодательства РФ об Архивном фонде РФ и архивах от 07.07.1993 № 5341-1, а также п.10 Положения об Архивном фонде РФ, утверждённого Указом Президента РФ от 17.03.1994 № 552 (с изм. на 01.12.1998) частные компании являются собственниками документов, образующихся в результате их деятельности, и не обязаны передавать их в государственный архив.

Частная компания имеет право по обоюдному соглашению заключить договор с каким-либо государственным или муниципальным архивным учреждением, где может в числе прочих пунктов включить пункт о передаче части документов компании, отнесённых в установленном порядке к составу негосударственной части Архивного фонда РФ, на хранение в государственный или муниципальный архив.

Если компания не желает иметь дело с каким-либо государственным архивным учреждением и имеет условия для обеспечения хранения документов, то она вправе не передавать свои документы на хранение в государственные архивные учреждения.

Итак, два представленных государственных органа (каких?) являются основными в структуре управления документацией в России и определяют, регламентируют, совершенствуют и контролируют эту деятельность на самом высоком государственном уровне.

2.НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ БАЗА ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ. ЗАКОНЫ, ГОСТЫ И КЛАССИФИКАТОРЫ НА ДОКУМЕНТЫ.

2.1.Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.

Делопроизводство (документационное обеспечение управления – ДОУ) сегодня определяется стандартом как «отрасль деятельности,

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

обеспечивающая документирование и организацию работы с документами», то есть весь процесс от момента создания документа до его уничтожения или передачи на хранение в архив.

Общее методическое руководство постановкой делопроизводства в нашей стране, как и в большинстве цивилизованных стран мира, осуществляют архивные органы, поскольку наиболее ценные документы после их использования в оперативной работе передаются на постоянное хранение в государственные архивы.

Формирование и ведение документации любой организации осуществляются в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов и методических рекомендаций документационного обеспечения управления (ДОУ или делопроизводства) – технологии создания, накопления, обработки, хранения и использования документов в процессе деятельности организации. Совокупность указанных актов и документов образует нормативную базу делопроизводства, которая включает:

1. Указы и распоряжения президента РФ, постановления и распоряжения правительства РФ.
2. Нормативно-правовые акты федеральных органов исполнительной власти (министерств, комитетов, служб, агентств и др.) по вопросам ДОУ общетраслевого и ведомственного характера.
3. Нормативно-правовые акты органов представительной и исполнительной власти субъектов РФ и их территориальных образований, регламентирующие ДОУ местного характера.
4. Организационно-распорядительные документы организаций.
5. Государственную систему документационного обеспечения управления (ГСДОУ).
6. Государственные стандарты по вопросам ДОУ.
7. Унифицированные системы документации УСД.
8. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.
9. Нормативно-методические документы по организации архивного хранения документов.

Юридическими основаниями возникновения организационно-распорядительных документов в деятельности организаций являются:

- указы Президента РФ, постановления и распоряжения Правительства РФ;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- конкретные поручения вышестоящих органов;

- осуществление исполнительной и распорядительной деятельности в целях выполнения организацией возложенных на неё задач в соответствии с её компетенцией;

- потребность правового регулирования аппарата управления.

Решение наиболее важных вопросов излагается в постановлениях, решениях и приказах.

Конкретные вопросы исполнения и уточнения принятых решений фиксируются в указаниях и распоряжениях.

В случае принятия совместных распорядительных документов неоднородными органами, полномочными издавать разные виды распорядительных документов, документ принимается в форме решения.

Издание организационно-распорядительных документов обязательно:

1. По организационным вопросам: при создании и ликвидации организаций и структурных подразделений; при определении функций и задач организации и структурных подразделений; при подведении итогов деятельности учреждений, организаций, предприятий; при определении прав и обязанностей должностных лиц в случае отмены, изменения и приостановления деятельности правовых актов и т.п.

2. По вопросам планирования: при определении порядка и сроков составления планов; утверждения перспективных и годовых планов; в случаях изменения плановых показателей; при подведении итогов выполнения планов.

3. По производственным вопросам: при необходимости проведения мероприятий, направленных на обеспечение научно-технического прогресса; для организации выпуска новой продукции; для снятия с производства устаревшей или не пользующейся спросом продукции.

4. По вопросам капитального строительства: при определении или изменении объёма и целевого назначения капитальных вложений; при утверждении технико-экономических нормативов и показателей вновь строящихся, реконструируемых и расширяемых предприятий; при

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

утверждении цен, прейскурантов и других нормативов на виды работ; при приёмке в эксплуатацию готовых объектов.

5. По вопросам материально-технического снабжения и сбыта: при распределении материальных ресурсов; при распределении и перераспределении фондов на сырьё, топливо, оборудование и т.д.; при утверждении планов кооперированных поставок продукции и т. д.

6. По вопросам финансов и кредита: при разработке основных мероприятий по внедрению и укреплению хозяйственного расчёта, повышению рентабельности; в случаях изменение целевого расходования ассигнований, распределения и перераспределения денежных средств и т. д.; по вопросам выполнения финансовых, кредитных и кассовых планов.

7. По вопросам труда и заработной платы: при назначении работников на должность, освобождении от должности, переводе и перемещении по службе, при решении вопросов о поощрениях и дисциплинарных взысканиях; при решении вопросов о командировках работников; в случае премирования работников и выплаты единовременных денежных вознаграждений и др.

Распорядительные документы, поступающие в организацию из вышестоящих органов, доводятся до подведомственных учреждений посредством:

- издания самостоятельных распорядительных документов (постановления, приказы, указания, решения, распоряжения), в которых излагается содержание документа вышестоящего органа применительно к задачам организации и намечаются конкретные мероприятия, подлежащие осуществлению;
- издание информационного письма, если распорядительный документ вышестоящего органа не требует конкретизации.

2.2 Законы, ГОСТы и классификаторы на документы.

Проблемам делопроизводства и информации посвящены:

- Основы законодательства РФ об Архивном фонде РФ и архивах от 07.07.1993 № 5341-1;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- Закон РФ «О государственной тайне» от 21.07.1993 № 5485-1 (с изм. и доп. от 06.10.1997);
- Федеральный закон «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 № 77-ФЗ;
- Федеральный закон «Об информации, информатизации и защите информации» от 20.02.1995 № 24-ФЗ;
- Федеральный закон «Об электронной и цифровой подписи» от 10.01.2002 № 1-ФЗ.

Кроме того, существует и действует Типовая инструкция по делопроизводству в министерствах и ведомствах РФ, утверждённая Росархивом 06.06.1992 и состоящая из следующих разделов:

1. Общие положения.
2. Документация министерства.
3. Правила подготовки и оформления документов.
4. Поисковые системы по документам.
5. Контроль исполнения документов.
6. Работа исполнителей с документами.
7. Составление номенклатуры дел.
8. Формирование дел.
9. Экспертиза ценности документов.
10. Оформление дел.
11. Составление описей дел.
12. Оперативное хранение документов и дел.

На основе данной инструкции каждое предприятие или организация составляет собственную инструкцию, учитывающую специфические особенности ведения делопроизводства в конкретных условиях.

Термины и определения в предметной области «Делопроизводство» законодательно оформлены в документе «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» (дата введения 01.01.1999), утверждённом постановлением Государственного комитета РФ по стандартизации и метрологии (Госстандарта РФ) от 27.02.1998 № 28.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Для оформления документов используется государственный стандарт РФ – ГОСТ 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов», принятый постановлением Госстандарта РФ от 03.03.2003 №65-ст и введённый в действие с 01.07.2003 взамен ГОСТа Р 6.30-97, отменённого постановлением Госстандарта РФ от 26.08.2001 № 352-ст в связи с отсутствием достаточного обоснования включения в него некоторых положений и правил.

ГОСТ Р 6-30-2003 устанавливает:

- состав реквизитов документов;
- требования к оформлению реквизитов;
- требования к оформлению бланков и оформлению документов;
- требования к изготовлению, учёту, использованию и хранению бланков с воспроизведением Государственного герба РФ и гербов субъектов Федерации.

Есть ещё ряд ГОСТов, используемых для оформления документов.

ГОСТ 6.01.1-87 «Единая система классификации и кодирования технической информации»;

ГОСТ 6.10.3-83 «Унифицированные системы документации. Запись информации унифицированных документов в коммуникативном формате»;

ГОСТ 6.10.4-84 «Унифицированная система документации. Придание юридической силы документам на машинном носителе и машинограмме, создаваемым средствами вычислительной техники. Основные положения»;

ГОСТ 6.10.5-87 «Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца»;

ГОСТ 6.10.6-87 «Единая система внешнеторговой документации. Формуляр-образец»;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

ГОСТ 6.10.7-90 «Единая система внешнеторговой документации. Счёт.»;

ГОСТ 16487-83 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».

Кроме данных ГОСТов в предметной области «Делопроизводство» используются другие стандарты – соответствующие классификаторы:

1. Классификаторы информации об управленческих документах, задачах, решаемых в автоматизированных системах управления (АСУ), видах деятельности, экономических и социальных показателях:

- Общероссийский классификатор стандартов (ОКС);
- Общероссийский классификатор продукции (ОКП);
- Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД);
- Общероссийский классификатор валют (ОКВ);
- Общероссийский классификатор единиц измерения (ОКЕИ);
- Товарная номенклатура внешнеэкономической деятельности (ТНВЭД) и др.

2. Классификаторы информации об организационных структурах

- Общероссийский классификатор экономических районов (ОКЭР);
- Общероссийский классификатор органов государственной власти и управления (ОКОГУ);
- Общероссийский классификатор отраслей народного хозяйства (ОКОНХ);
- Общероссийский классификатор пунктов погрузки и выгрузки на железнодорожном, речном, морском, воздушном и автомобильном транспорте (ОКППВ);

- Общероссийский классификатор стран мира (ОКСМ);
- Общероссийский классификатор объектов административно-территориального деления (ОКАТО) и др.

3. Классификаторы информации о населении и кадрах:

- Общероссийский классификатор специальностей по образованию (ОКСО);
- Общероссийский классификатор занятий (ОКЗ);
- Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР);
- Общероссийский классификатор специальностей высшей научной квалификации (ОКСВНК);
- Общероссийский классификатор начального профессионального образования (ОКНПО);
- Общероссийский классификатор информации о населении (ОКИН).

Структура и содержание классификатора технико-экономической информации на примере ОКУД. ОКУД (ОК 011-93) содержит информацию об унифицированных системах документации и формах документов, разрешённых к применению в предпринимательской деятельности. Классификатор предназначен для:

- регистрации форм документов;
- упорядочения информационных потоков в предпринимательской деятельности;
- сокращения количества применяемых форм;
- исключения из обращения неунифицированных форм документов;
- обеспечение учёта и систематизации унифицированных форм

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

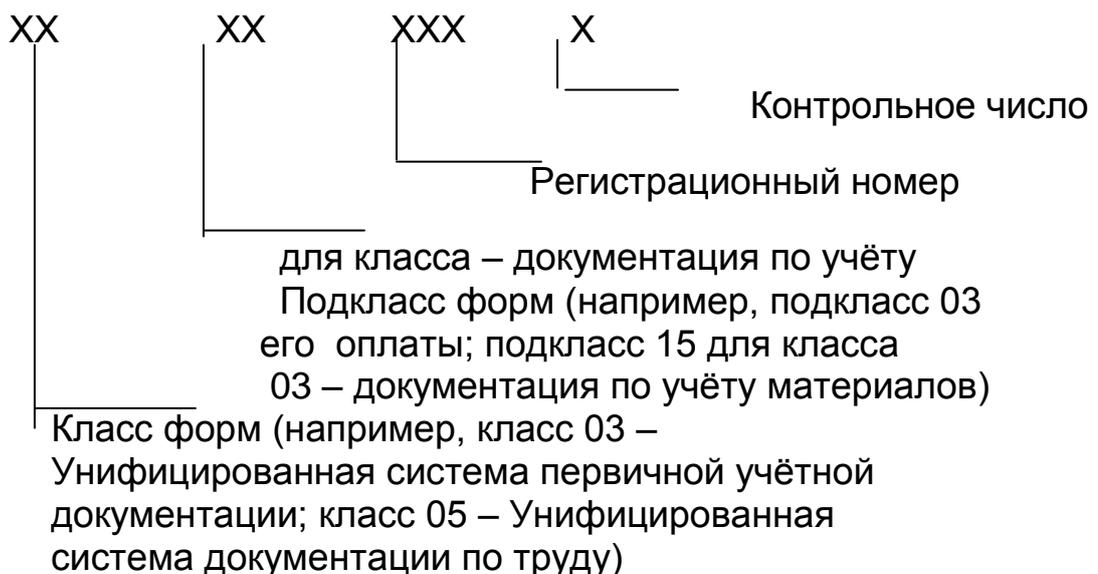
документов на основе их регистрации;

- контроля за составом документов и исключения дублирования информации, применяемой в сфере управления;
- рациональной организации контроля за применением унифицированных форм документов.

Объектами классификации в ОКУД являются общероссийские (межотраслевые, межведомственные) унифицированные формы документов, утверждаемые министерствами (ведомствами) РФ – разработчиками унифицированных систем документации (УСД).

Код в ОКУД состоит из семи десятичных знаков и контрольного числа (КЧ). В ОКУД принята иерархическая система классификации с тремя уровнями.

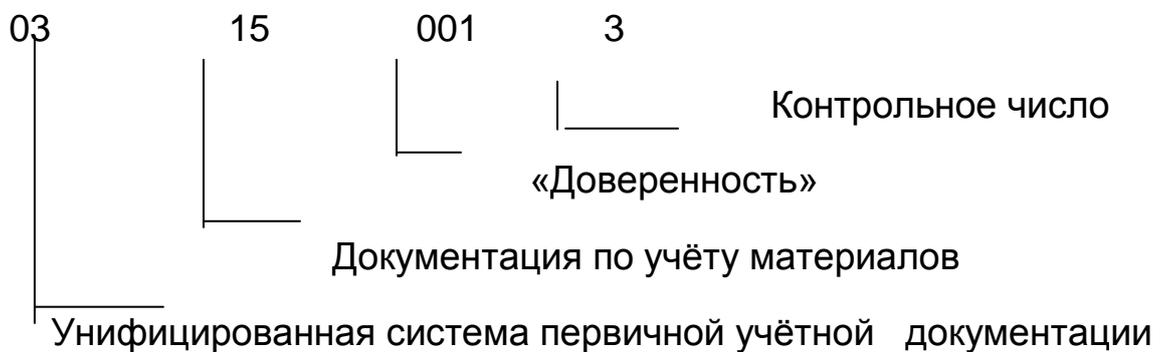
Структура кода в ОКУД имеет следующий вид:



Класс форм (первый и второй знаки) означает принадлежность унифицированной формы документа к соответствующей УСД,

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

подкласс форм (третий и четвёртый знаки) – общность содержания множества форм документов и направленность их использования. Регистрационный номер (пятый, шестой и седьмой знаки) является номером унифицированной формы документа внутри подкласса. Контрольное число (восьмой знак) представляет собой результат определённой последовательности арифметических действий над всеми цифрами кода и служит формой контроля информации, содержащейся в нём, то есть если код записан или введён верно (это можно проверить программным путём), то в итоге преобразований должно получиться контрольное число. Например, «Доверенность» по ОКУД имеет код 03150013.



Коды ОКУД подлежат постановке в унифицированных формах документов.

3. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО КАК ОТРАСЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ

Управленческий процесс в любой сфере жизни общества сводится к сбору, обработке, передаче, хранению, поиску и использованию информации для выработки необходимых управленческих решений. Каждое принятое решение – это новая информация управляющего органа, предназначенная как для использования внутри самой организации, так и для внешних потребителей (вышестоящих организаций, контролирующих государственных органов, партнёров по бизнесу).

Информация – это сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления (ст. 2 ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации»). Создание и использование информации во всех

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

сферах жизни приводит к большому многообразию информационных массивов, имеющих существенные видовые различия. Можно выделить, например, управленческую информацию, научно-техническую, медицинскую, военную, и др. Информация любого вида должна отвечать общим требованиям оперативности, достоверности, однозначности толкования и т.д.

В личной жизни человека чаще всего используется учётная информация, не закреплённая в письменной форме на каком-нибудь носителе. Лишь при необходимости человек пользуется письменной информацией: пишет письма, получает требующиеся ему документы в различных учреждениях и организациях.

Служебная деятельность человека напротив, требует преимущественно письменной информации, которая может служить подтверждением конкретных фактов и событий при деловом общении, особенно при возникновении хозяйственных или трудовых споров, рассматриваемых в судах.

Записанная на любом носителе информация становится документом, а процесс записи информации по определённым правилам называется документированием управленческой деятельности или созданием документов. Документ, или документированная информация представляют собой информацию, зафиксированную на материальном носителе с реквизитами, позволяющими её идентифицировать. Отдельные документы и массивы документов в информационных системах образуют информационный ресурс страны. Удовлетворение информационных потребностей граждан, органов государственной власти и местного самоуправления, организаций и общественных объединений требует создания соответствующих условий и обеспечения гарантий в предоставляемых законодательством прав. Создание оптимальных условий в названной области обозначается термином «информатизация».

В соответствии со ст. 3 ФЗ «Об информации...» государственная политика в сфере формирования информационных ресурсов и информатизации направлена на создание условий для эффективного и качественного информационного обеспечения стратегических и оперативных задач социального и экономического

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

развития РФ. Основные направления в сфере информатизации по
Закону:

- обеспечение условий для развития и защиты всех форм собственности на информационные ресурсы;
- формирование и защита информационных ресурсов;
- создание и развитие федеральных и региональных информационных систем и сетей, обеспечение их совместимости и взаимодействия в едином информационном пространстве РФ;
- создание условий для качественного и эффективного информационного обеспечения граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе государственных информационных ресурсов;
- обеспечение национальной безопасности в сфере информатизации, а также обеспечение реализации прав граждан, организаций в условиях информатизации;
- содействие формированию рынка информационных ресурсов, услуг, информационных систем, технологий, средств их обеспечения;
- формирование и осуществление единой научно-технической и промышленной политики в сфере информатизации с учётом современного мирового уровня развития информационных технологий;
- поддержка проектов и программ информатизации;
- создание и совершенствование системы привлечения инвестиций и механизма стимулирования разработки и реализации проектов информатизации;
- развитие законодательства в сфере информационных процессов, информатизации и защиты информации.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

По закону, документирование информации является обязательным условием включения её в информационные ресурсы. Документирование осуществляется в порядке, установленном государственными органами, отвечающими за организацию делопроизводства, стандартизации документов и их массивов, за безопасность РФ.

Обязанность документирования информации связана с исключительной ролью документации в жизни общества, которая определяется следующими функциями:

Функции документов	Содержание функций
Информационная	Документы являются носителем и источником информации
Правовая	Документы служат юридической основой производственной и управленческой деятельности, подтверждают факты, удостоверяют сведения и показатели
Управленческая	Документы позволяют организовывать, регулировать, контролировать, анализировать процессы, происходящие в производственной и непромышленной сферах
Коммуникативная	Документы помогают обеспечивать обмен информацией и общение между различными объектами
Учётная	В документах накапливаются и систематизируются сведения за определённые периоды времени, что позволяет их анализировать и обобщать, выявляя тенденции и закономерности в происходящих событиях
Социальная	Документы отражают социально-экономическую, политическую, общественную и другие сферы жизни страны и народов
Культурная	Документы являются памятниками культуры

	своей эпохи, показывают её специфику, обычаи, традиции
Историческая	Документы – источник знаний о событиях и деятелях различных эпох, они полно и конкретно раскрывают исторические факты и явления, подтверждают и дополняют полученные их других источников сведения, помогают восстанавливать, анализировать и оценивать историческое прошлое стран и народов

С документами, как материальными объектами, производится много действий: создание, оформление, организация движения, обработка, систематизация, хранение. Совокупность всех этих действий при работе с документами называется делопроизводством. Официальный документ, созданный, оформленный по правилам и удостоверяющий в установленном порядке, используемый в текущей деятельности организации, называется служебным документом.

Обязательность ведения делопроизводства в организациях и на предприятиях всех форм собственности обусловлена нормами действующего законодательства РФ.

4. УНИФИКАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ДОКУМЕНТОВ

Все системы документов создаются по единым правилам и требованиям и содержат информацию, необходимую для управления в конкретной сфере деятельности.

Управленческие функции в каждой организации однотипны. Поэтому и документы, создаваемые при выполнении типовых функций управления, должны быть приведены к оптимальному единообразию по составу, видам, формам, то есть **унифицированы**. Унификации подлежат не только формы документов, но и системы документации в целом.

Унификация позволяет совершенствовать форму и содержание документов, устранять дублирование информации, сокращать количество видов документов, снижать трудозатраты на их обработку, добиваться информационных показателей в документах различных систем.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Унифицированные системы документации, применяемые в сфере управления включены в общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД):

Унифицированная система организационно-распорядительной документации

Унифицированная система банковской документации

Унифицированная система финансовой, учётной и отчётной бухгалтерской документации бюджетных учреждений и организаций

Унифицированная система отчётно-статистической документации

Унифицированная система учётной и отчётной бухгалтерской документации предприятия

Унифицированная система документации по труду

Унифицированная система Пенсионного фонда Российской Федерации

Унифицированная система внешнеторговой документации

Каждая УСД имеет свою специфику, и работа с документами отдельной УСД регламентируется определёнными документами: госстандартами, инструкциями и т.п.

Унификация документов является одним из методов их стандартизации.

В стандартах на управленческую документацию устанавливаются состав отдельных элементов документа (реквизитов), их расположение и правила оформления.

Создание и оформление управленческих документов ведётся во всех структурных подразделениях организаций и предприятий: в бухгалтерии, в кадровой службе, в плановых, экономических и других отделах. Это специальные системы делопроизводства. Но есть и так называемое общее делопроизводство – административное, связанное с обработкой такой универсальной унифицированной системы

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

документации, как организационно-распорядительная документация. Она используется в каждом подразделении в связи с особым значением в управленческой деятельности документов данного типа. Организационно-распорядительная документация (ОРД) отражает принятые решения по вопросам управления в федеральных органах исполнительной власти, в органах местного самоуправления, в организациях и на предприятиях всех форм собственности.

Документы, входящие в состав ОРД (постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, акты, письма и др.) являются основой деятельности каждого работника организации в целом. Организационные, распорядительные, информационно-справочные документы фиксируют все необходимые сведения для выполнения управленческих действий, направленных на повседневное решение производственных задач.

Все виды и разновидности ОРД создаются и обрабатываются в соответствующих структурных подразделениях организаций. В то же время в каждой организации есть специалисты, непосредственно отвечающие за работу с ОРД. При необходимости создаются специальные службы ДООУ. Они входят в структуру организаций как одно из наиболее важных звеньев в системе управления.

5. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ О ДОКУМЕНТЕ И СИСТЕМАХ (КЛАССИФИКАЦИИ) ДОКУМЕНТОВ

Итак, вспомним, что мы понимаем под документом? Документ – это зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими её идентифицировать.

Один отдельно взятый документ – это единичный акт документирования факта или действия. Но деятельность любой организации или юридического лица отражается совокупностью документов, определённым образом взаимосвязанных и взаимодействующих, то есть системой документации. А так как документы являются формой отражения различной, но взаимосвязанной деятельности сотрудников организации, то можно выделить множество систем документации, взаимосвязанных и соподчинённых.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Следовательно, чтобы выработать определённые принципы в составлении и оформлении, способах, формах и методах работы с различными документами, необходимо провести их классификацию.

Классификация документов – это деление документов на классы по наиболее общим признакам сходства и различия, то есть по определённым критериям. Документы традиционно подразделяются по следующим признакам, на следующие группы и подгруппы:

Т а б л и ц а 1. Классификация

№	Критерии	Группы документов	Подгруппы документов
1.	По средствам фиксации	1.1 письменные 1.2 графические 1.3 фото-кинодокументы 1.4 фонодокументы	
2.	По видам деятельности	1 организационно-распорядительн. 2.2 по финансово-отчётным операциям 2.3 по снабжению и быту	2.1.1 организационно-правовые 2.1.2 распорядительные 2.1.3 кадровые 2.1.5 справочно-информационные 2.1.6 справочно-аналитические 2.2.1 плановые 2.2.2 отчётные
3.	По месту составления	3.1 внутренние 3.2 внешние	3.1.1 входящие 3.1.2 исходящие 3.2.1 входящие 3.2.2 исходящие
4	По содержанию	4.1 простые 4.2 сложные	
5.	По форме	5.1 индивидуальные 5.2 трафаретные 5.3 типовые	
6.	По срокам исполнения	6.1 срочные 6.2 несрочные	
7.	По происхождению	7.1 служебные 7.2 личные	

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

8.	По назначению	8.1 подлинники 8.2 копии 8.3 выписки 8.4 дубликаты	
9.	По юридической силе	9.1 подлинные 9.2 подложные	9.1.1 действительные 9.1.2 недействительные
10.	По степени обязательности	10.1 директивные 10.2 информационн.	
11.	По срочности	11.1 весьма срочные 11.2 срочные 11.3 несрочные	
12.	По гласности	12.1 секретные 12.2 несекретные 12.3 для служебного пользования	
13.	По срокам хранения	13.1 постоянного хранения 13.2 долговременного хранения (свыше 10 лет) 13.3 временного хранения (до 10 лет)	
14.	По способу воспроизведения	14.1 текстовые 14.2 изобразительн. 14.3 звуковые 14.4 фото-кинодокументы	14.1.1 рукописные 14.1.2 типографские 14.1.3 отпечатанные на машинке 14.1.4 отпечатанные на ПК 14.2.1 рисунки 14.2.2 схемы 14.2.3 диаграммы 14.2.4 чертежи 14.3.1 пластинки 14.3.2 магнитные ленты 14.3.3 электромагнитные кассеты 14.4.1 киноленты 14.4.2 фотографии 14.4.3 киноплёнка 14.4.4 фотоплёнка
15.	По стадии создания	15.1 черновик 15.2 оригинал	

		15.3 копия 15.4 дубликат	
--	--	-----------------------------	--

Все аналоговые документы унифицированы: установлен единый комплекс видов и разновидностей документов для аналогичных управленческих ситуаций, разработаны единые формы и правила их составления, оформления и создания трафаретных текстов.

Документация создаётся практически во всех сферах жизни общества и отличается большим разнообразием. Основную часть официальной документации составляет документация, используемая при реализации функций управления. Данный вид документации подразделяется на отдельные системы.

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

Основой для систематизации документов в информационно-поисковых системах служит Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД). В ОКУД включены унифицированные формы, относящиеся к унифицированным системам документации, обязательным для применения и документационного общения между юридическими лицами.

Это формы:

- организационно-распорядительной документации;
- первичной учётной документации;
- банковской документации;
- финансовой, учётной и отчётной бухгалтерской документации бюджетных учреждений и организаций;
- учётной и отчётной документации предприятий;
- отчётно-статистической документации;
- документации по труду;
- документации Пенсионного фонда РФ;
- внешнеторговой документации.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Вновь разработанные унифицированные системы документов подлежат регистрации путём включения в ОКУД. Формы документов, включённых в ОКУД, приводятся в альбомах унифицированных форм документов.

Стандартизация – это процесс установления и применения стандартов, которыми являются «образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов».

ГОСТ Р 6.30-2003 устанавливает требования не ко всем документам, а лишь к одной из систем управленческой документации – организационно-распорядительной, функции которой в управлении реализуются посредством документов разных видов и назначения:

1. Устав, положения, учредительный договор – это учредительные документы, сопровождающие процесс создания организации как юридического лица.

2. Регламенты, положения о структурных подразделениях, инструкции, правила и другие организационные документы – документы, регулирующие деятельность органов управления организации, её структурных подразделений и должностных лиц.

3. Постановления, распоряжения, приказы – документы, в которых фиксируются управленческие решения организации, предприятия.

4. Протокол – документ, ведение которого сопровождает заседания коллегиальных органов.

5. Договора – документы, с помощью которых регулируются взаимоотношения с деловыми партнёрами.

6. Трудовые договора, приказы по личному составу, заявления, трудовые книжки, личные карточки, заявления – это кадровые документы, которые необходимы при оформлении приёма, увольнения, перемещения работников, при предоставлении отпусков, при оформлении командировок.

7. Акты, отчёты, справки, докладные записки, объяснительные записки, заявления – документы, определяющие процессы текущей деятельности организацию.

8. Письма, телеграммы, телефонограммы, факсимильные сообщения, сообщения, передаваемые с помощью компьютерных сетей – это документы, помощью которых осуществляется информационный обмен с организациями и гражданами.

6. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ В ОБЛАСТИ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА И АРХИВНОГО ДЕЛА

Стандартизированные термины в области делопроизводства и архивного дела являются основными понятиями ДОУ, определяющими сущность процессов создания, оборота, хранения документов.

На самостоятельное изучение: (завести словарь терминов по дисциплине ДОУ)

По учебному пособию И.А.Гущиной, Н.А. Зайцевой
Документационное обеспечение управления в СКСТ. - М.: АЛЬФА-М,
ИНФРА-М, 2009.,с.12-15

7. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ.

1. Какова роль и значение Государственный комитет РФ по стандартизации и метрологии в современной структуре управления документацией в России.

2. Какова роль и значение Федеральная архивная служба России в современной структуре управления документацией в России.

3. Какие документы оставляют нормативно-методическую базу документационного обеспечения управления.

4. Законы, ГОСТы и классификаторы на документы.

5. Охарактеризуйте делопроизводство как отрасль деятельности в сфере управления.

6. Что такое унификация управленческих документов.

7. Что такое документ, и какие существуют виды и системы (классификации) документов.

7. Представьте терминологический аппарат области делопроизводства и архивного дела.

ЛЕКЦИЯ 4 СТАНДАРТИЗАЦИЯ ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

ПЛАН:

1. Общие положения, понятие и состав реквизитов.
2. Требования к бланкам документов.
3. Оформление реквизитов документов.
4. Составление и оформление организационно-распорядительных документов; деловая переписка
 - 4.1. Организационные документы.
 - 4.2. Распорядительные документы.
 - 4.3. Информационно-справочные документы.
 - 4.4. Кадровые документы.
5. Требования к тексту управленческого документа.
6. Требования к качеству управленческого документа.
7. Табель унифицированных форм и альбом форм документов предприятия.
8. Контрольные вопросы

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ПОНЯТИЕ И СОСТАВ РЕКВИЗИТОВ

Каждый документ состоит из отдельных элементов, таких как: автор документа, текст, номер и дата, адресат, подпись, печать и других. Они получили название реквизитов от лат. *requisitum* – требуемое, необходимое). Реквизит – обязательный элемент оформления официального документа.

С позиций семиотики (от греч. *semeion* – знак, *semeiotike* – учение о знаках) – науки, изучающей свойства различных знаковых систем, документ – это знаковая система. Как знаковая система **документ** своей структурной составляющей (оформлением, составом и расположением реквизитов) должен соответствовать принципам **синтаксионности** (от греч. *syntaxis* – составление, порядок, построение). Что входит в это понятие?

- **целесообразность**: документ должен быть структурирован таким образом, чтобы выбор каждого элемента структуры (гарнитура, кегль, ширина полей, цветовое разнообразие и насыщенность формат листа,

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

месторасположение реквизитов) соответствовали цели создания документа;

- **рационалистичность:** в документе максимально наглядное структурное воплощение замысла должно достигаться минимальными композиционными и выразительными средствами. Желательно унифицированными применительно ко всем документам данного вида. Один из методов достижения этого – разделение поля документа на участки, придавая каждому собственное значение (так оформляются реквизиты);

- **аттрактивность:** структура документа, его знаковое воплощение должны подчиняться правилам гармонии и художественной образности, а он обладать притягательной силой и доставлять эстетическое удовольствие.

Итак, синтаксическая составляющая в деловом документе проявляется в унификации наименования и расположения реквизитов.

Документ – это сложная информационная совокупность, характеризующаяся множеством параметров: составом реквизитов, их содержанием, форматом, типом носителя, правилами расположения информации на рабочем поле документа и т.п. Разнотипные документы с множеством параметров характеризуются формой и содержанием. При осуществлении процесса унификации документа предполагается унификация и его формы, и его содержания.

Унификация формы проводится с учётом его последующей обработки техническими средствами на основе построения формуляра-образца. Этот метод предусматривает разработку единого формуляра с фиксированным расположением реквизитов для всей совокупности документов.

В соответствии с решаемыми в сфере управления задачами специалисты по ДООУ установили совокупность реквизитов, расположенных в определённой последовательности, и зафиксировали местоположение каждого элемента информации в организационно-распорядительном документе. Это и позволило разработать формуляры документов: определить модель построения документа, установить основной набор реквизитов официального

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

письменного документа, размеры полей, требования к формату документа.

Унификация структуры текста устанавливает единую композицию, типовой набор частей документа, создание «языковых блоков» для типовых ситуаций.

Процесс унификации организационно-распорядительных документов отражён в ГОСТе Р 6.30-2003 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. Этот ГОСТ – ступень к переходу на электронные технологии и электронный документооборот, так как в системе электронного документооборота продолжает действовать правило, по которому электронные документы при распечатке их на бумаге должны соответствовать требованиям действующего стандарта.

Итак, ГОСТ Р 6.30-2003 установил 30 реквизитов документа. Это максимальный набор реквизитов, которые могут использоваться при составлении и оформлении организационно-распорядительных документов (в конкретном документе реквизитов будет меньше)

Т а б л и ц а 1. – Расположение реквизитов и границы зон на формате А4 углового бланка

01 02		16 19
03		
08 09 10		15
04 05 06 07		17
11 12		
13		
14		
18		
20		

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

21	22	25	
23	24	26	
27			
28	30		29

Т а б л и ц а 2. - Расположение реквизитов и границы зон на формате А4 продольного бланка

01	02	03		16
19				
08	09	10		
04	05	06	07	
11	12			15
13	14			
18				17
20				
21	22	25		
23	24	26		
27				
28	30			29

Формуляр-образец документа содержит следующие реквизиты:

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

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- 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.

2. ТРЕБОВАНИЯ К БЛАНКАМ ДОКУМЕНТОВ

Бланк документа – это набор реквизитов, идентифицирующих автора официального письменного документа.

Правильно оформленный бланк позволяет получить полную и оперативную информацию об адресанте, его правовой основе, функциях и месте в системе органов власти и управления. Бланк придаёт информации официальный характер, упрощает исполнение и дальнейшее использование документа. Применение бланков обязательно при направлении документа в сторонние организации.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Установлены два стандартных формата бланков документов: А4 (210x 297) и А5 (148x210). Допускается также использовать форму А3 (297x410) для документов, текстовая содержательная часть которых оформлена в виде таблицы (например, бухгалтерские и финансовые отчёты, планы). Допускается использование бумаги формата А6 (105x148) для оформления резолюций руководителя.

В ГОСТ Р 6.30-2003 указывается, что каждый лист документа, оформленный как на бланке, так и без него, должен иметь поля: левое не менее 20 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее – не менее 20 мм, нижнее – не менее 20 мм.

Бланки могут выполняться средствами полиграфии или на персональном компьютере. Бланки документов с воспроизведением Государственного герба РФ и субъектов РФ являются полиграфической продукцией строгой отчётности и должны выполняться исключительно типографским способом. Не допускается использование ксерокопий таких бланков при создании документов.

Бланки организаций подлежат строгому учёту, особенно бланки с воспроизведением Государственного герба РФ и субъектов РФ.

Для организации, её структурных подразделений, должностного лица установлены следующие виды бланков документов:

- общий бланк (для изготовления любого вида документа, кроме письма);
- бланк письма;
- бланк конкретного вида документа (кроме письма).

Бланки структурного подразделения и должностного лица создаются в тех случаях, когда его руководитель или конкретное должностное лицо имеют право подписи. На персональном бланке в подписи должность не указывается.

Каждый бланк имеет строго определённый перечень реквизитов и схему их расположения на бланке. Расположение реквизитов бланка может быть угловым и продольным. Расположение реквизитов бланка выбирает организация из соображений удобства. Угловое расположение реквизитов бланков удобно для писем. Бланки с продольным расположением реквизитов применяются в случаях, когда наименование организации содержит большое число печатных знаков или реквизиты бланка даются на двух языках.

Каждая организация в обязательном порядке должна иметь общий бланк для изготовления любого вида документа и отдельный бланк для писем. Оформление организационно-распорядительных

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

документов на бланке для писем не допускается и считается нарушением ГОСТа.

Реквизиты для общего бланка:

- Государственный герб Российской Федерации или герб субъекта Российской Федерации;
- эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания);
- код организации по ОКПО (Общероссийский классификатор предприятий и организаций);
- наименование организации;
- место составления или издания документа.

Кроме этих реквизитов в виде уголков или других обозначений наносятся ограничительные отметки для расположения реквизитов:

- код организации по ОКУД
- дата документа;
- регистрационный номер документа;
- заголовок к тексту;
- отметка о контроле;

Бланки конкретных видов документов целесообразно применять при издании в организации большого числа документов данных видов (справок, протоколов, приказов). При их разработке общий бланк типографским способом дополняется наименованием соответствующего вида документа («РАСПОРЯЖЕНИЕ», «ПРИКАЗ» и т.п.).

Бланк письма может включать следующие реквизиты:

- Государственный герб Российской Федерации или герб субъекта Российской Федерации;
- эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания);
- код организации по ОКПО (Общероссийский классификатор предприятий и организаций);
- код формы документа по ОКУД;
- наименование организации;
- ОГРН;
- ИНН/КПП;
- справочные данные об организации.

Кроме этих реквизитов, в бланке письма могут быть даны ограничительные отметки для следующих реквизитов:

- дата документа
- регистрационный номер документа;
- ссылка на регистрационный номер и дату документа;
- адресат;
- заголовок к тексту;
- отметка о контроле.

В деловой практике всё чаще используются бланки руководителей предприятий, организаций, ведомств – должностные

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

бланки. На таком бланке вместо наименования организации указывается должность, например: «Генеральный директор ЗАО «РЕАЛ».

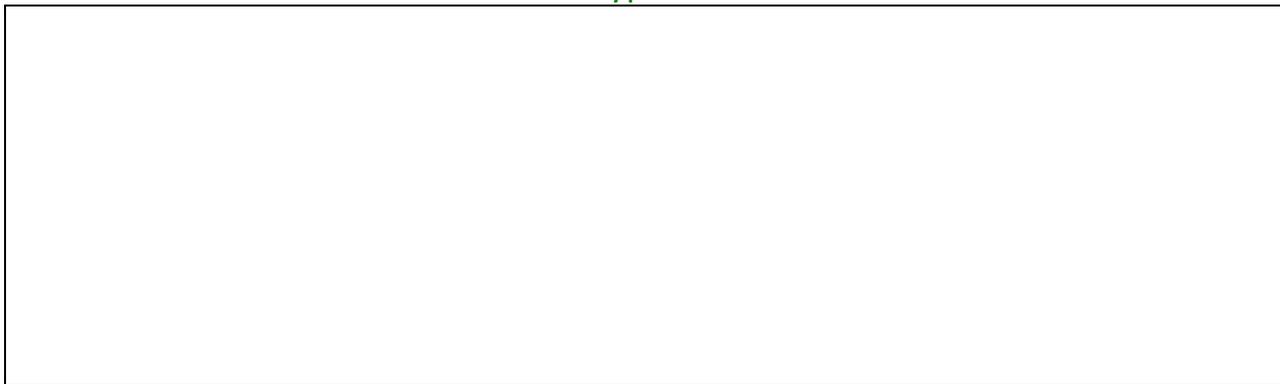
Бланк структурного подразделения может быть использован, если организация имеет представительства, филиалы, крупные структурные подразделения. На таком бланке после наименования организации указывается наименование структурного подразделения.

Образцы оформления бланков.

Бланк для писем с угловым расположением реквизитов

РОСАРХИВ
Государственное учреждение
Всероссийский научно-исследовательский институт
Документоведения и архивного дела
(ВНИИДАД)
Профсоюзная ул., д.82, Москва, 117393
Тел/факс (495)718-78-74
E-mail: mail@vniidad.ru
http://www.vniidad.ru
ОКПО 02842708, ОГРН 1027700380795
ИНН/КПП 770833140/771001001
_____ № _____
На № _____ от _____

Управление дистанционного обучения и повышения квалификации
Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма



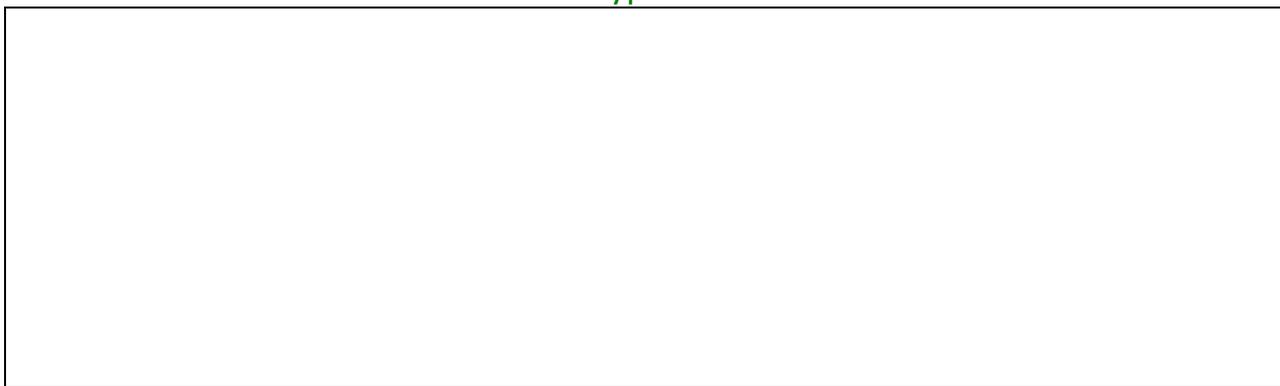
Бланк для писем с продольным расположением реквизитов

РОСАРХИВ
Государственное учреждение
Всероссийский научно-исследовательский институт
Документоведения и архивного дела
(ВНИИДАД)
Профсоюзная ул., д.82, Москва, 117393
Тел/факс (495)718-78-74
E-mail: mail@vniidad.ru http://www.vniidad.ru
ОКПО 02842708, ОГРН 1027700380795, ИНН/КПП 770833140/771001001

№ _____

На № _____ от _____

Управление дистанционного обучения и повышения квалификации
Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма



Образец общего бланка с продольным расположением реквизитов:

РОСАРХИВ
Государственное учреждение Всероссийский научно-исследовательский
институт документоведения и архивного дела
(ВНИИДАД)

_____ №

Москва

Образец бланка конкретного вида документа:

РОСАРХИВ
Государственное учреждение Всероссийский научно-исследовательский

Управление дистанционного обучения и повышения квалификации
Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

институт документоведения и архивного дела
(ВНИИДАД)
П Р И К А З
№ _____
Москва

Образец продольного бланка должностного лица

РОСАРХИВ
Государственное учреждение
Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела
(ВНИИДАД)
Заместитель директора
Профсоюзная ул., д.82, Москва, 117393
Тел/факс (495)718-78-74
E-mail: mail@vniidad.ru http://www.vniidad.ru
ОКПО 02842708, ОГРН 1027700380795, ИНН/КПП 770833140/771001001
№ _____
На № _____ от _____

3. ОФОРМЛЕНИЕ РЕКВИЗИТОВ ДОКУМЕНТОВ

01 – Государственный герб Российской Федерации помещают на бланках документов в соответствии с Федеральным конституционным законом «О государственном гербе Российской Федерации». Бланки документов с воспроизведением Государственного герба РФ являются полиграфической продукцией, подлежащей учёту. Гербовые бланки изготавливают только полиграфические и штемпельно-гравёрные предприятия, имеющие лицензии на соответствующий вид деятельности и сертификаты о наличии технических возможностей для изготовления указанного вида продукции на должном качественном уровне. Гербовые бланки подлежат учёту. На них типографским способом или нумератором проставляют порядковые номера, а при необходимости и серии этих номеров. Гербовые бланки хранят в надёжно запираемых и опечатываемых шкафах. Уничтожение гербовых бланков осуществляют по акту. Герб РФ помещается на бланках:

- Президента РФ;
- палат Федерального Собрания;
- Правительства РФ;
- Конституционного суда РФ;
- Верховного суда РФ;
- Высшего арбитражного суда РФ;
- центральных органов федеральной исполнительной власти;
- Генеральной прокуратуры РФ;
- Центрального Банка РФ;
- Счётной Палаты;
- дипломатических представительств, консульских учреждений.

Кроме того, Государственный герб РФ помещается на паспортах граждан или на документах, их заменяющих; гербовых печатях органов гос. власти РФ.

02 – Герб субъекта РФ размещают на бланках документов органов представительной и исполнительной власти субъектов РФ в соответствии с правовыми актами субъектов РФ. Герб города, района РФ размещается на бланках документов органов представительной или исполнительной власти города или района в соответствии с установленными нормативными актами городов, районов.

03 – Эмблему организации или товарный знак (знак обслуживания) помещают на бланках организаций в соответствии с

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

уставом организации (положением об организации). Товарный знак или знак обслуживания должен быть зарегистрирован в Комитете по делам изобретений и открытий. Этот реквизит проставляется на бланках документов в соответствии с Законом РФ от 23.09.92 № 3520-1 «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров» (в ред. от 24.12.2002) Эмблему не воспроизводят на бланке с Государственным гербом РФ или гербом субъектов РФ (реквизиты – 01 и 02). В уставе или положении об организации должно быть указано о размещении эмблемы на бланках. Изображение эмблемы на бланках с угловым расположением реквизитов помещают на верхнем поле бланка над серединой строк реквизита «Наименование организации», а на бланках с продольным расположением реквизитов – в центре верхнего поля. Допускается располагать эмблему на части площади, занимаемой реквизитом «Наименование организации». Размеры эмблемы не должны превышать ширину площади, занимаемой на бланке реквизитом «Наименование организации».

04 – Код организации проставляется по общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО) или по Общероссийскому классификатору органов государственной власти и управления (ОКОГУ). Он позволяет избежать ошибок при передаче длинных и сложно воспроизводимых названий организаций. Включает 8 знаков. Он служит для ускорения передачи документационной информации по каналам электронной связи. Он может быть заранее проставлен на бланке документа типографским способом.

05 – Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица проставляют в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами.

06 – Идентификационный номер налогоплательщика/ код причины постановки на учет (ИНН/КПП) проставляют в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами.

Реквизиты 05 и 06 являются идентифицирующими признаками организации-автора и позволяют установить, что организация – автор документа зарегистрирована государственными органами как юридическое лицо, является хозяйствующим субъектом и поставлена на учёт в налоговом органе.

07– Код формы документа, входящего в состав Унифицированных систем документации (УСД), проставляется по Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД). В ОКУД представлены наименования и кодовые обозначения унифицированных форм документов. Состоит из 7 цифровых знаков и контрольного числа. Это элемент идентификации документа.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

08 – Наименование организации является собирательным обозначением автора документа. Автор документа – физическое или юридическое лицо, создавшее документ. Автором может быть организация, её структурное подразделение, должностное лицо. Наименование организации должно соответствовать наименованию в учредительных документах. Над наименованием организации указывают сокращённое, а при его отсутствии – полное наименование вышестоящей организации, если она имеется. Сокращённое наименование организации и наименование на иностранном языке приводят в тех случаях, если они закреплены в учредительных документах. Их помещают ниже полного наименования или за ним. Наименование филиала, территориального отделения, представительства указывают в том случае, если оно является автором документа, и располагают ниже наименования организации. Документ, подготовленный совместно двумя и более организациями, составляется не на бланках. В этом случае наименования организаций печатают на чистом листе бумаги, располагают их в соответствии с рангом.

09 – Справочные данные об организации. Этот реквизит содержит сведения, важные для организации при информационных контактах, и включает почтовый адрес; номера телефонов и др. сведения по усмотрению организации (телефакс, счёт в банке, ИНН, адрес электронной почты и др.) Реквизит используется только при переписке и не проставляется на внутренних документах. Почтовые и телеграфные адреса оформляются в соответствии с требованиями Правил оказания услуг почтовой связи, утверждёнными постановлением правительства РФ от 15.04.2005 № 221. При этом должен соблюдаться следующий порядок адреса:

Наименование адресата.

Название улицы, номер дома, номер квартиры.

Название населённого пункта (города, посёлка и т.п.).

Название области, края, автономного округа, республики.

Страна (для международных почтовых отправок).

Почтовый индекс.

10 – Наименование вида документа, составленного или изданного организацией, должно быть определено уставом (положением об организации). Наименование вида документа пишется, как правило,

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

прописными буквами. В письмах наименование вида документа не указывают. Наименование документа должно соответствовать видам документов, предусмотренным Унифицированной системой организационно-распорядительной документации и ОКУД (класс 0200000).

11 – Дата документа указывает время создания документа, время его подписания, утверждения, принятия, согласования, регистрации. Датой документа является дата его подписания или утверждения, для протокола – дата заседания, для акта – дата события. Документы, изданные двумя и более организациями, должны иметь одну (единую) дату. Дата проставляется арабскими цифрами в следующей последовательности: день месяца, месяц, год. День месяца и месяц оформляются двумя парами арабских цифр, разделёнными точкой; год - четырьмя арабскими цифрами. Например: 4 февраля 2010 года следует оформлять 04. 02. 2010. Допускается словесно- цифровой способ оформления даты 04 февраля 2010 г., а также оформление в следующей последовательности 2010. 02.04. Дата проставляется от левого поля.

12 – Регистрационный номер документа – цифровое или буквенно-цифровое обозначение, присваиваемое документу при его регистрации. Регистрация документов заключается в записи необходимых сведений о документе в регистрационные формы, присвоении документу соответствующего регистрационного номера и проставлении его непосредственно на документе. Регистрационный номер состоит из порядкового номера регистрации, может дополняться индексом дела, в которое будет подшит документ, кодом автора и т. д. Регистрационный номер документа, составленного двумя и более организациями, состоит из регистрационных номеров, присваиваемых документу каждой из этих организаций. Эти номера проставляются через косую черту в порядке указания авторов в документе. Регистрационный номер документа проставляется на одной строке с датой, после неё.

13 – Ссылка на регистрационный номер и дату документа включает в себя регистрационный номер и дату документа, на который должен быть дан ответ и используется только в тех документах, которые являются ответами. Сведения в реквизит переносятся с поступившего документа. Проставляется по следующей форме « на №28 от 04.10.10»

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

14 – Место составления или издания документа указывается в том случае, если затруднено его определение по реквизитам «Наименование организации» и «Справочные данные об организации». Данный реквизит указывают в соответствии с принятым административно-территориальным делением. В документе, автором которого является филиал организации, указывается место нахождения филиала. Этот реквизит указывают только на общем бланке, так как на бланке для писем он есть в почтовом адресе организации. Он может быть опущен, если данный реквизит включён в состав наименования организации: Ростовский технологический институт сервиса и туризма. Если в данном реквизите указывается город, то «г.» не ставится при обозначении столиц государств, а также при написании названий городов, в состав которых входят корни «-град»(Зерноград), «-город» (Новгород) и «-бург» (Екатеринбург).

15 – Адресат. В качестве адресата могут быть организации, их структурные подразделения, должностные или физические лица. При адресовании документа должностному лицу инициалы указываются перед фамилией: В.Г.Ильину.

Способы адресования:

- при адресовании организации (структурному подразделению) её (их) наименование пишут в именительном падеже:
ОАО «Кристалл»
Отдел сбыта
Ул. Мира, д. 81, Москва, 121000
- при адресовании первому руководителю или его заместителю указывают полное наименование должности (включающее название организации) в дательном падеже:
Генеральному директору
ОАО «Кристалл»
И. А. Сергееву
Ул. Мира, д. 81, Москва, 121000
- при адресовании должностному лицу наименование организации указывается в именительном падеже, а должность лица, которому адресован документ, в дательном:
ОАО «Кристалл»
Отдел сбыта
Старшему экономисту
И. И. Анисимовой
Ул. Мира, д.81, Москва, 121000

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- если документ отправляют в несколько однородных организаций, то их следует указывать обобщённо:
Руководителям учреждений
начального

профессионального образования

- при адресовании физическому лицу указывают фамилию и инициалы получателя в дательном падеже, затем почтовый адрес:
Ивановой А. Н.

Ул. Мира, д.27, Москва, 125140

Допускается центрировать каждую строку адресата по отношению к самой длинной строке. Документ не должен содержать более четырёх адресов. При количестве адресатов более четырёх рекомендуется составлять список рассылки документа. На документах, направляемых постоянным корреспондентам, почтовый адрес не проставляется. соответствии с «Правилами оказания услуг почтовой связи», утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 26.09.97 № 1239, установлен следующий порядок написания почтового адреса на конвертах и других почтовых отправлениях:

- наименование адресата (организации- юридического лица или ФИО- физического лица);
- название улицы, № дома, № квартиры;
- название населённого пункта (города, посёлка и т. п.);
- название области, края, автономного округа, республики;
- страна (для международных сообщений);
- почтовый индекс.

На документе адресат пишется в правом верхнем углу первого листа на уровне первой строки названия организации- автора документа.

16 – Гриф утверждения документа указывает на нормативный или правовой характер содержания документа. Утверждение - это способ удостоверения документа (после его подписания). Документ утверждается должностным лицом или специально издаваемым документом. Гриф утверждения документа состоит из слова УТВЕРЖДАЮ (без кавычек и двоеточия), наименования должности лица, утверждающего документ, его подписи, инициалов, фамилии и даты утверждения:

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ОАО «Омега»

.....И. И. Стасов

20.06.2005

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Допускается центрировать элементы относительно самой длинной строки.

При утверждении документа другим документом (постановлением, решением, приказом, протоколом) гриф утверждения состоит из слова УТВЕРЖДЁН (УТВЕРЖДЕНА, УТВЕРЖДЕНО, УТВЕРЖДЕНЫ), наименования утверждающего документа в творительном падеже, его даты, номера.

УТВЕРЖДЁН

протоколом заседания

Совета директоров

от 21.05.2005 № 5

Утверждаются, как правило, следующие документы:

- акты (аудиторского характера, приёма-передачи основных средств, обследования, экспертизы и т. д.);
- балансы филиалов и дочерних фирм;
- договоры;
- должностные оклады;
- инструкции (правила);
- нормативы (расхода сырья, материалов);
- отчёты (о командировках, о производственной деятельности);
- положения;
- планы;
- протоколы, Уставы, штатные расписания и др.

. Документ не имеет юридической силы, если дата поставлена не рукой человека, утвердившего документ. Гриф утверждения документа располагают в правом верхнем углу документа. При наличии на документе нескольких грифов утверждения они располагаются параллельно (слева и справа), на одном уровне

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
центра

Фирмы «Эльпласт»

(подпись) М.Ю.Сритин
Аржанов

21.05.2010

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель

«Лингвист»

(подпись) Н.В.

21.05.2010

17 – Резолюция оформляется соответствующим должностным лицом и содержит указание по исполнению данного документа или отношении руководителя к проблеме или к вопросу, поставленным в документе. Включает фамилии, инициалы исполнителей (кому

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

поручается исполнение); содержание поручения (конкретные действия); срок исполнения; подпись и дату. При наличии нескольких исполнителей ответственным за исполнение считается названный первым в резолюции. Резолюция, как правило, пишется от руки на подлиннике лицевой стороны документа на свободном от текста месте. Допускается оформление резолюции на отдельном листе с указанием регистрационного номера и даты документа, к которому резолюция относится.

Орловой И. О.

Петрову П. И.

Прошу подготовить проект договора
на оказание консультационных услуг
с фирмой « Мир» к 22.05.2010

Личная подпись

11.05.2010

18 – Заголовок к тексту выражает краткое содержание текста, его смысловую нагрузку; позволяет оптимизировать процедуры регистрации документа (как отправляемого организацией-автором, так и поступившего адресату) и определения исполнительской принадлежности (без детального изучения текста документа). Заголовок согласуется с наименованием вида документа. Заголовок может отвечать на вопросы:

- о чём (о ком), например: Приказ о создании аттестационной комиссии;
- чего (кого), например: Должностная инструкция бухгалтера.

Заголовок к тексту содержит две основные части: тему(предмет, вопрос) и действие, которое производится или должно быть произведено, например: О создании аттестационной комиссии.

К тексту документов, оформленных на бланках формата А5, заголовок можно не указывать в целях экономии. Место для размещения заголовка на документе обычно отмечается уголками при изготовлении бланка: под реквизитом «Место составления или издания» на общем бланке и под реквизитом «Ссылка на регистрационный номер и дату документа» в бланках писем.

19 – Отметка о контроле означает, что документ поставлен на контроль в процессе его исполнения с целью обеспечения установленных сроков, указанных в резолюции или типовых сроков исполнения. Отметку о контроле за исполнением документа обозначают буквой «К» или штампом «КОНТРОЛЬ». Проставляется на левом поле документа на уровне заголовка к тексту.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

20 – Текст документа – основной реквизит документа, придающий ему юридическую силу. Он отражает основное смысловое содержание документа. Текст документов может быть оформлен в виде связного текста, анкеты, таблицы или в виде соединения этих структур. Связный текст применяется при подготовке уставов, положений, инструкций, правил, приказов, протоколов, актов, договоров, писем и др. Текст подразделяют на разделы и подразделы, пункты и подпункты. Разделы и подразделы могут иметь заголовки и подзаголовки. Заголовки пишутся с прописной буквы или прописными буквами, подзаголовки с прописной буквы. Пункты и подпункты нумеруются арабскими цифрами, разделенными точками. Текст пунктов и подпунктов пишется с прописной буквы и заканчивается точкой. Текст, как правило, состоит из двух частей. В первой (констатирующей) части указываются причины, основания, цели составления документа. Во второй части излагаются решения, распоряжения, выводы, просьбы, предложения, рекомендации. Текст может содержать только заключительную часть. Например, приказ по личному составу содержит только распорядительную часть. **Анкета** – это форма представления текста документа, постоянной информацией в которой является наименование признака, а переменной – их характеристика. **Таблица** – форма представления документа, содержащего информацию, характеризующую объект по определенным признакам. Наименование признака – постоянная информация, их характеристики – переменная. Документы должны быть написаны деловым стилем: нейтральный тон изложения, точность и ясность изложения, лаконичность и ясность текста.

21 – Отметка о наличии приложения. Если приложение названо в тексте, то его оформляют следующим образом:

Приложение: на 3 л. в 2 экз.

Если документ имеет приложение, не названное в тексте, дается его наименование с указанием количества листов и количества экземпляров. При наличии нескольких приложений, они нумеруются арабскими цифрами.

Приложение: 1. Контракт от 20.07.2004 №21 на 5л. в 2 экз.

2. Акт приема работ от 15.09.2004 №7 на 1л. в 4 экз.

В приложении к распорядительному документу (постановления, приказы, распоряжения, правила, инструкции, положения, решения) на первом его листе в правом верхнем углу пишут «Приложение №» с указанием наименования распорядительного документа, его даты и регистрационного номера. Например:

Приложение № 2

к приказу Минздрава

России

от 06.06.2005 № 53

22 – Подпись. В состав этого реквизита входят наименование должности лица, подписавшего документ (полное, если документ оформлен не на бланке документа, и сокращенное – на документе, оформленном на бланке), личная подпись, расшифровка подписи (инициалы и фамилия).

При подписании документа несколькими лицами их подписи располагают одну под другой в последовательности, соответствующей занимаемой должности:

Генеральный директор	Личная подпись	С. Т. Алексеев
Главный бухгалтер	Личная подпись	Н. Н. Матвеева

В документах, составленных комиссией, указывают не должности лиц, подписывающих документ, а их обязанности в составе комиссии в соответствии с распределением. При подписании документа несколькими лицами одного ранга их подписи располагают на одном уровне. Документ может быть подписан и. о. должностного лица с указанием его фактической должности и фамилии или указанием, что он исполняет обязанности должностного лица. Не допускается ставить предлог «За», надпись от руки зам. или косую черту перед наименованием должности. Подпись представляет собой собственную роспись полномочного должностного лица В соответствии со ст. 160 ГК РФ использование факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств механического копирования, то есть в виде штампа, допускается только при наличии соответствующего нормативного акта или соглашения сторон. В инструкции должно быть точно установлено, что штампы с факсимильным воспроизведением подписи руководителя организации или его заместителя при необходимости разрешается использовать, например, для подписания приглашений, извещений, справок, на копиях подписанных в установленном порядке документов. Запрещается использовать факсимиле при оформлении подлинников документов. Разрешение на изготовление факсимиле – штампа с факсимильным воспроизведением подписи – даёт только руководитель организации в приказе, где указывается, в каких случаях и кто именно ставит факсимильную подпись.

23 – Гриф согласования документа выражает согласие другой организации с содержанием документа. Состоит из слова СОГЛАСОВАНО без кавычек, должности лица, с которым согласовывается документ (включая наименование организации),

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

личной подписи, расшифровки подписи (инициалов, фамилии) и даты согласования.

СОГЛАСОВАНО

Директор учебного

Туристского центр

_____ Л.И. Лосев

25.05.2010

Согласование может осуществляться письмом, решением, актом и т. д.

СОГЛАСОВАНО

Решение методической комиссии

учебного центра НИИ статистики

Протокол от 25.05.2005 №6

Согласование проекта документа со специалистами соответствующего профиля – процедура, сопровождающая подготовку почти каждого документа. В ходе согласования текст документа корректируется и изменяется на основе замечаний, дополнений, вносимых специалистами в первоначальный вариант документа. Процедура согласования документа – один из важных составных частей процесса своевременного принятия единственно верного управленческого решения. Согласование может быть внутренним и внешним.

24 – Визы согласования документов. Виза – это реквизит, выражающий согласие или несогласие должностного лица с содержанием документа. Внутреннее согласование проектов документов называется визированием. Первым проект документа визирует его исполнитель в подтверждение того, что он несет ответственность за его качество. Должностные ранги лиц, визирующих проект документа, всегда ниже должностного ранга руководителя, подписывающего (утверждающего) документ. При визировании проект документа последовательно перемещается с более низкого уровня управления на более высокий. Виза включает подпись и должность визирующего документ, расшифровку подписи (инициалы, фамилию) и дату подписания.

Например:

Начальник юридического отдела

Личная подпись В. А. Сидоров

25.05.2005

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Если лица, визирующие проект документа, не согласны с отдельными положениями документа или его содержанием в целом, они вправе изложить свои замечания и представить особое мнение. Замечания излагаются на отдельном листе, подписывают и прилагают к документу. При наличии замечаний по документу визу оформляют следующим образом:

Замечания прилагаются

Начальник юридического отдела

личная подпись А. С. Орлов

25.05.2010

Для документа, подлинник которого остается в организации, визы проставляются в нижней части оборотной стороны последнего листа подлинника документа. Для документа, подлинник которого отправляется из организации, визы проставляются в нижней части лицевой стороны копии отправляемого документа. Возможно оформление виз согласования на отдельном листе. Допускается полистное визирование документа и его приложений. Визы ознакомления включают личную подпись работника, её расшифровку и дату, например:

С приказом ознакомлен,

Начальник отдела кадров

Личная подпись

А.М.Петров

15.04.2010

25 – Оттиск печати ставится на документах с целью удостоверения их подлинности., то есть реквизит, придающий документу юридическую силу. Оттиск печати следует проставлять таким образом, чтобы он захватывал часть наименования должности и личной подписи лица, подписавшего документ и был хорошо читаемым. На документах финансового характера печать проставляется на специально отведенном месте. Печать – это вырезанная на твёрдом предмете матрица для проставления оттисков круглой и прямоугольной формы. Оттиск печати обязателен не на всех документах. Оттиск заверяет подлинность подписи должностного лица на документах, удостоверяющих права лиц, фиксирующих факты, связанные с финансовыми средствами, а также на иных документах, предусматривающих заверение подлинной подписи. Список документов, на которых проставляется печать:

- акты проверок и ревизий, передачи дел, оборудования, выполненных работ, списания, экспертизы и т.п.;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- архивные справки;
- архивные копии;
- доверенности на получение товарно-материальных ценностей, ведение дел в арбитраже и т.п.;
- договоры о материальной ответственности, подрядах, научно-техническом сотрудничестве, аренде помещений, оказании услуг и т.п.;
- задания на капитальное строительство, технические работы и т.п.;
- заключения и отзывы;
- заявления на аккредитив, об отказе от акцепта и т.п.;
- исполнительные листы;
- командировочные удостоверения;
- нормы расходов;
- образцы подписей работников, имеющих право совершения финансово-хозяйственных операций;
- письма гарантийные на выполнение работ, оказание услуг и т.п.;
- поручения бюджетные, банковские, пенсионные, платёжные сводные, в банк, на получение и перевод валюты и проч.;
- положения об организациях;
- представления и ходатайства (о награждении орденами, медалями, знаками, грамотами, премиями и т.д.);
- реестры чеков, бюджетных поручений, предоставляемые в банк;
- сметы расходов на содержание аппарата управления, на калькуляцию к договору и т.д.;
- соглашения;
- справки лимитные, справки о выплате страховых сумм, исчисленной и причитающейся заработной плате и т. п.;
- титульные списки;
- удостоверения;
- уставы организаций;
- штатные расписания.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

В государственных учреждениях применяют гербовую печать организации и печать структурного подразделения, в негосударственных организациях – печать организации. Каждая организация должна разработать перечень своих документов, на которых обязательно ставится печать. Если их две, то необходимо уточнить, на каких документах будет проставляться каждая. Место хранения печати и лицо, ответственное за ее хранение, определяются руководителем организации и оформляются приказом. Во всех случаях ответственность за надлежащее хранение и использование печати несет руководитель.

26 – Отметка о заверении копии документа. Организации выдают по заявлениям граждан, запросам других организаций копии различных документов, которые первоначально были составлены в данной организации. Организации обязаны также заверять верность копий документов, необходимых для представления гражданами в эти организации, если законодательством не предусмотрено представление копий таких документов, засвидетельствованных только в нотариальном порядке. При изготовлении копии текст документа должен воспроизводиться полностью, включая элементы бланка. Отметка о заверении копии (в том числе ксерокопии) оформляется следующим образом: ниже реквизита «Подпись» проставляют заверительную надпись «Верно», должность лица, заверившего копию, личную подпись, расшифровку подписи, дату заверения.

Верно

Начальник отдела кадров личная подпись З. А. Ковалева

02.12.2010

При выдаче копии за пределы организации на ней проставляется печать.

27 – Отметка об исполнителе проставляется в левом нижнем углу лицевой или оборотной стороны последнего листа документа. Включает в себя инициалы и фамилию исполнителя документа и номер его телефона.

И. В. Петров

123-45-67

28 – Отметка об исполнении документа и направлении его в дело проставляется на документах, которые исполнены и подлежат последующему хранению и использованию в справочных целях. Этот реквизит включает: ссылку на дату и номер документа, свидетельствующего о его исполнении, или при отсутствии такого документа краткие сведения об исполнении, слова «В дело», номер

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

дела, в котором будет храниться документ. Отметка датируется и подписывается исполнителем документа или руководителем структурного подразделения, в котором исполнен документ.

Отправлен факс от 20.03.2010

В дело № 03-12

Подпись

21.03.2010

Эта отметка проставляется от руки в левом нижнем углу лицевой стороны последнего листа документа. Отметка об исполнении документа фиксируется как в электронной, регистрационной, так и контрольной карточках.

29 – Отметка о поступлении документа в организацию проставляется от руки или в форме штампа в нижней части лицевой стороны справа. Состоит из порядкового номера, даты поступления документа в организацию (при необходимости часы и минуты). Эта отметка располагается в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа документа.

30 – Идентификатор электронной копии документа – предназначен для автоматического поиска и контроля информации. Это отметка(колонтитул), проставляемая в левом нижнем углу каждой страницы документа и содержащая наименование файла на машинном носителе, дату и другие поисковые данные, устанавливаемые в организации.

LETTER 31.DOC

В последней редакции ГОСТа (2003 г.) исчез реквизит «Гриф ограниченного доступа к документу», свидетельствующий об особом характере информации и ограничивающий круг лиц, имеющих доступ к документу. По Закону РФ «Об информации, информатизации и защите информации» информацию ограниченного доступа подразделяют на информацию, отнесенную к государственной тайне, и конфиденциальную информацию(с грифом «ДСП»- для служебного пользования, или «Конфиденциально», или «КТ» - коммерческая тайна). Для ограничения доступа к такой информации на предприятии разрабатывается «Перечень сведений, составляющих коммерческую тайну предприятия». Он вводится специальным приказом директора в виде приложения к приказу. Допущенные к этой информации для получения доступа должны пройти инструктаж и ознакомиться с памяткой о сохранении коммерческой тайны. Она составляется службой безопасности, подписывается заместителем директора и утверждается руководителем предприятия.

4. СОСТАВЛЕНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО- РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ; ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА

Главное назначение организационно-распорядительной документации – это регламентация и документальное оформление таких вопросов, как создание организации, установление её структуры, штатной численности и состава (в целом и по структурным подразделениям); порядок функционирования и взаимодействия структурных подразделений; установление правил внутреннего трудового распорядка для сотрудников организации, порядка их действий при исполнении повседневных трудовых обязанностей.

4.1 Организационные документы.

Организационные документы – это комплекс взаимосвязанных документов, определяющих структуру, функции и задачи предприятия, организацию его работы, права, обязанности и ответственность руководства и работников предприятия.

Общие характерные особенности этих документов:

1. Подготовка этих документов всегда предшествует процедура их проектирования, разработки, уточнения и согласования. Она конкретизирована по срокам и последовательности осуществления.
2. Введение этих документов в действие всегда осуществляется после утверждения документа руководителем (уровень руководителя зависит от категории документа): руководителем вышестоящей организации, данной организации или начальником структурного подразделения.
3. Эти документы являются документами бессрочного действия и сохраняют свою юридическую силу до момента их отмены(введение в действие новых). При нормальном режиме организации большая часть организационных документов перерабатывается один раз в 4-6 лет. Чаще (примерно раз в год) их содержание уточняется. Внесение таких изменений в данные документы производится приказом руководителя организации.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

4. Организационные документы – документы прямого действия, затрагивающие комплекс взаимосвязанных вопросов.
5. Для абсолютного большинства организационных документов существуют единые требования к порядку и стилю изложения их содержания.

К наиболее распространённым организационным документам относятся: миссия, учредительные документы (учредительный договор, устав), положение о структурном подразделении организации, правила внутреннего трудового распорядка, положение о персонале, штатное расписание, инструкции по отдельным видам деятельности, должностные инструкции, документы системы менеджмента качества, все виды договоров.

Миссия – это макроэкономическая роль, которую берётся осуществлять компания на мировом или национальном рынке. Это основная цель деятельности организации. Содержание миссии позволяет получить комплексное представление о направлении деятельности организации и отражает её общественно-социальную значимость. Практически все процветающие на рынке фирмы официально сформулировали свою миссию в письменном виде – в форме программного заявления.

Фирма «Порше» 1. Клиент в центре внимания.

2. Высококачественные машины,
дружественные человеку.

3. Современные решения в конструкции.

Миссия это новый для российских организаций, но очень важный сегодня организационный документ, который позволяет:

- руководству фирмы - определить место, которое должна занять фирма на рынке и сформулировать свою стратегию достижения этого места;

- сотрудникам фирмы - почувствовать себя участниками общего дела в освоении открывающихся возможностей, даёт им цель, подчёркивает их значимость и нацеливает на достижение высоких результатов;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- потребителям продукции (услуг) фирмы – со вниманием и заинтересованностью относиться к фирме, которая может удовлетворить их разнообразные нужды и потребности.

Крупные российские компании включают «миссию» в структуру текста нового вида организационного документа – кодекса корпоративной этики компании. «Миссия» как документ не унифицирован, поэтому нет однозначных рекомендаций по её составлению. Её формулировка в значительной степени зависит как от сферы деятельности фирмы, так и от ценностных ориентаций руководителей фирмы.

Устав – это свод правил, регулирующих деятельность организаций, учреждений, обществ и граждан, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в определенной сфере государственной или хозяйственной деятельности. Это правовой акт, определяющий права, функции, структуру организации в сфере государственной, коммерческой и общественной деятельности. Уставы государственных предприятий утверждаются вышестоящими министерствами (ведомствами), уставы муниципальных предприятий – районными (городскими) администрациями, уставы коммерческих предприятий – владельцами, коллективами и регистрируются в областных, краевых, городских и районных администрациях, уставы общественных организаций принимают и утверждают съезды этих организаций.

Устав оформляется на стандартных листах бумаги. Реквизиты, присутствующие в уставе: наименование министерства, наименование организации(полное и сокращённое), наименование вида документа(УСТАВ), индекс, дата(дата его утверждения), место издания(город), гриф утверждения, текст, подпись. В реквизите «Текст» необходимо предусмотреть разделы:

- общие положения;
- основные функции: цели, задачи, предмет деятельности;
- правовой статус;
- руководство;
- организационная структура(органы управления, структурные подразделения и их взаимосвязи)
- финансово-материальная база(уставной капитал, акции, основные и оборотные средства, порядок распоряжения ими);
- производственно-хозяйственная и коммерческая деятельность;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- учёт и отчётность;
- контроль за финансово-хозяйственной деятельностью, проверка и ревизия;
- права и обязанности участников
- порядок реорганизации или ликвидации.

После текста ставится подпись руководителя. Особенность оформления устава – наличие отметки о регистрации устава, проставляемой на титульном листе. Она включает наименование органа, осуществившего государственную регистрацию создаваемых юридических лиц, дату регистрации, государственный регистрационный номер. Отметка о регистрации заверяется печатью регистрирующего органа.

Положение – это нормативно-правовой акт, устанавливающий порядок образования, структуру, функции, компетенцию, обязанности и организацию работы системы государственных органов, одного органа, структурных подразделений и коллегиальных органов. Положение разрабатывается по указанию руководителя организации или по инициативе руководителя структурного подразделения. Положения бывают **индивидуальными** (о всех отделах, цехах, управленческих подразделениях, в структуре управления организацией) и типовыми (о цехах основного производства, о структурных подразделениях организации). Положение составляется исполнителем по указанию руководителя организации. Затем проект согласовывается с юридическим отделом. Замечания излагаются на втором экземпляре или на отдельном листе. Проект предоставляется на утверждение руководителю организации. Положение подписывается руководителем структурного подразделения, деятельность которого регламентируется вышестоящим руководством, которому оно подчиняется, и разработчиком. Положение оформляется на общем бланке организации и содержит следующие реквизиты: наименование организации, наименование структурного подразделения, наименование вида документа (ПОЛОЖЕНИЕ), дата, место составления, заголовок к тексту документа (о чём?) гриф утверждения документа, текст, подпись разработчика (руководителя подразделения), печать (при необходимости), визы согласования.

Текст может состоять из следующих разделов:

1. Общие положения.
2. Задачи и функции.
3. Управление и структура.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

4. Права и обязанности.
5. Контроль деятельности.
6. Служебные контакты.
7. Ответственность.

Инструкция – это правовой акт, издаваемый органом государственного управления в целях установления правил, регулирующих организационные, технологические, финансовые и иные специальные стороны деятельности предприятия (их подразделений и служб), должностных лиц и граждан. Инструкции издаются также в целях разъяснения и определения порядка применения законодательных актов и распорядительных документов.

Инструкции могут издаваться: органом государственного управления, отраслевым органом управления, муниципальным органом управления, руководством организации. Инструкции бывают двух видов – типовые (разрабатываются для однотипных организаций, структурных подразделений) и индивидуальные (разрабатываются для конкретной организации, структурного подразделения).

Инструкция должна содержать:

- наименование организации;
- наименование вида документа(ИНСТРУКЦИЯ);
- дату (дата утверждения) и номер.
- место составления;
- заголовок к тексту;
- гриф утверждения;
- текст;
- подписи составителей;
- печать;
- визы.

Инструкция утверждается и вводится в действие руководителем организации или распорядительным документом (приказом). При введении приказом инструкция оформляется как приложение к приказу.

Должностная инструкция (для самостоятельного сообщения студента)

Документы системы менеджмента качества(для самостоятельного сообщения студента)

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Штатное расписание – это документ, в котором закрепляется должностной и численный состав организации с указанием фонда заработной платы. Штатное расписание оформляется на общем бланке организации и содержит следующие реквизиты: наименование организации, наименование вида документа, дата, место издания, гриф утверждения, текст, визы, подпись. Штатное расписание подписывается заместителем руководителя организации, визируется главным бухгалтером и утверждается руководителем организации. В грифе утверждения указывается общая штатная численность предприятия и месячный фонд заработной платы. Гриф утверждения заверяется печатью организации. Все изменения в штатное расписание вносятся приказом.

4.2 Распорядительные документы.

Основное назначение распорядительных документов – обеспечить реализацию поставленных перед органом управления задач и получить максимальный эффект не только от своей деятельности, но и деятельности организаций, входящих в его систему. В юридическом плане распорядительные документы относятся к нормативно-правовым актам. Основанием для их издания может быть:

- необходимость исполнения принятых законодательных, нормативных правовых актов и иных решений вышестоящих органов;
- необходимость решения оперативных задач, стоящих перед органом управления.

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

1). Документы, издаваемые в условиях коллегиальности (постановления, решения), то есть на основе решений, принимаемых правлением, собранием, советом, коллегией.

2). Документы, издаваемые в условиях единоличного принятия решений (распоряжения, приказы, указания и т. д.), когда власть по всем вопросам управления в организации принадлежит её руководителю.

Распорядительная деятельность предприятий документируется посредством издания приказов (издаются руководителем), распоряжений и указаний (издаются обычно заместителями руководителя и руководителями структурных подразделений). В органах государственной власти и управления издаются указы, постановления, распоряжения, решения.

Приказ – распорядительный документ, издаваемый руководителем предприятия для решения какой-либо задачи. Все приказы делятся на приказы по основной деятельности и приказы по личному составу. Приказы по организации работы предприятия,

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

финансированию, планированию, отчетности, снабжению, реализации продукции и другим производственным вопросам относятся к приказам по основной деятельности.

Приказы по основной деятельности регистрируются отдельно от приказов по личному составу.

Подготовка приказа включает следующие основные стадии:

- изучение существа вопроса, сбор необходимых сведений;
- подготовка проекта приказа;
- согласование проекта;
- подписание руководителем.

Проекты приказов готовятся специалистами предприятия по поручению руководителя. Приказы оформляются на общем бланке предприятия или на бланке приказа. Приказ должен иметь следующие реквизиты: наименование организации – автора документа, название вида документа, дату и номер, место составления, заголовок к тексту(о чём), текст, подпись. Датой приказа является дата его подписания руководителем. Нумерация приказов производится с января по декабрь в пределах года. Текст приказа состоит из констатирующей и распорядительной частей. В констатирующей части излагаются основания, цели издания приказа. Когда основания издания приказа очевидны, констатирующая часть опускается. Распорядительная часть начинается со слова «ПРИКАЗЫВАЮ», которое оформляется заглавными буквами на отдельной строке. После него ставится двоеточие. Далее текст делится на пункты, которые нумеруются арабскими цифрами, оформляются с абзацных отступов. Каждый пункт строится по следующей модели:

- кому (исполнителю или структурному подразделению);
- что сделать (предписываемые действия глаголом в неопределенной форме);
- срок исполнения.

В последнем пункте приказа рекомендуется указывать, на кого возложен контроль за его исполнением. Если пункт о контроле отсутствует, контроль за выполнением данного приказа осуществляет руководитель предприятия лично. После составления текста приказа необходимо провести его согласование и подписание. Проекты приказов могут согласовываться с главным бухгалтером, юрисконсультom или другими должностными лицами предприятия. Такое согласование оформляется визой. Приказы подписываются руководителем или его заместителями, которым предоставлено такое право. Приказ вступает в силу с

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

момента его подписания, если в тексте не указан другой срок его введения в действие. После издания приказа секретарь знакомит сотрудников с его содержанием. На экземпляре, который идет в дело, на обороте листа сотрудник пишет «ознакомлен», расписывается и ставит дату ознакомления. Копия приказа вывешивается на доску объявлений для ознакомления с ним сотрудников организации. Еще одна копия может передаваться в бухгалтерию организации, если там ведется формирование дела, состоящего из копий приказов по основной деятельности. Приказы по основной деятельности хранятся постоянно, приказы по административно-хозяйственным вопросам (отпуска, командировки, взыскания, дежурства и т. п.) – 5 лет.

Приказы по личному составу – правовой акт, издаваемый администрацией для регулирования правоотношений между гражданами и органами управления. Такие приказы готовят отделы кадров. Эти приказы фиксируют приём на работу, перемещение по работе, увольнение с работы, установление должностных окладов, отпуска, командировки, изменения фамилии, поощрения, взыскания и т.д. В 2004 году утверждены новые унифицированные формы большинства приказов по личному составу, что позволило внести единообразие в структуру текста. Приказы по личному составу оформляются на бланках формата А4 и имеют следующий состав реквизитов:

- наименование организации – автора документа;
- наименование вида документа (ПРИКАЗ);
- дата и номер приказа;
- место издания, заголовок к тексту;
- текст;
- подпись;
- визы согласования;
- отметка об ознакомлении с приказом работника;
- отметка об исполнении документа и направлении его в дело.

Приказы нумеруются в течение календарного года. Номер пишут с добавлением индекса «к» или «л/с», что значит: приказ по кадрам. Приказы визируют заместитель директора по кадрам, руководитель отдела кадров, руководитель отдела, в котором работает работник, бухгалтер, а приказы об увольнении или дисциплинарных взысканиях – ещё и юрист. Работника необходимо ознакомить с приказом под роспись. Приказы вступают в силу с момента их подписания, но иногда в приказе указывается иная дата его вступления в юридическую силу.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Распоряжение – это правовой акт, издаваемый по оперативным вопросам на предприятиях единолично руководителем, заместителями первого руководителя или руководителями структурных подразделений. Распоряжения, как правило, имеют ограниченный срок действия, касаются узкого круга подразделений, должностных лиц и граждан. Распоряжения составляются в основном по вопросам

- информационно-методического характера;
- повседневной административной, производственно-хозяйственной деятельности;
- связанным с организацией исполнения приказов, инструкций, правил и других документов, например: О распределении обязанностей между заместителями руководителя компании.

Составляются и оформляются распоряжения аналогично приказам по основной деятельности. Распоряжение должно содержать:

- наименование организации;
- наименование вида документа (РАСПОРЯЖЕНИЕ);
- дату, номер;
- место изготовления;
- заголовок к тексту;
- текст;
- подпись.

Текст состоит из констатирующей и распорядительной частей. Распорядительная часть начинается словом ПРЕДЛАГАЮ или ОБЯЗЫВАЮ (заглавными буквами на отдельной строке с двоеточием). Слово «предлагаю» используют в том случае, если исполнителя нельзя обязать к выполнению действий, не входящих в его должностную инструкцию. Часто этот глагол в тексте распоряжений опускается, указывается только действие, например: «Всем сотрудникам ознакомиться с документами по реорганизации предприятия....». Построение пунктов распорядительной части аналогично приказам по основной деятельности. Распоряжения нумеруются порядковыми номерами в пределах календарного года. Распоряжения предприятия по основной деятельности хранятся постоянно, по административно-хозяйственным вопросам – 5 лет.

Решение – это нормативный документ, издаваемый коллегиальным органом по важнейшим вопросам его компетенции в целях разрешения производственных задач, вопросов. Текст состоит

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

из констатирующей и распорядительной частей. Констатирующая часть от распорядительной отделяется словом РЕШИЛ (РЕШИЛА, РЕШИЛИ), которое оформляется на отдельной строке заглавными буквами с двоеточием после слова. Распорядительная часть должна содержать перечень мероприятий или действий. Предписываемых решением, их исполнителей, срок исполнения. Решение подписывается председателем коллегиального органа либо председателем и секретарем этого органа. Решения Совета директоров, дирекции предприятия, собраний трудового коллектива, собраний акционеров хранятся постоянно.

Протокол – это документ. Фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, заседаниях коллегиальных органов. Различают краткие и полные протоколы. В кратких указывают обсуждаемые вопросы, фамилии докладчиков, выступивших и принятые решения. Ими оформляют, как правило, оперативные совещания. Они не дают полной информации о ходе заседания, в отличие от полного протокола. Протоколы оформляют на бланках формата А4 или обычной бумаге с указанием названия организации, являющейся автором документа. Далее следуют реквизиты: наименование вида документа, дата, регистрационный номер, место издания, гриф утверждения (при необходимости), заголовок к тексту, текст, подписи. Отметки о прилагаемых материалах делают по ходу оформления текста. Датой протокола является дата проведения заседания. Если заседание продолжалось несколько дней, то указывается дата его начала и через тире – окончания. Регистрационным номером протокола является порядковый номер заседания с начала года. Заголовок к тексту формулируется в родительном падеже. Текст протокола состоит из вводной и основной части. Вводная часть начинается словом «председатель», которое печатается с большой буквы от левого поля. После него ставят двоеточие и указывают фамилию и инициалы председателя собрания. Таким же образом оформляется слово «секретарь». На отдельной строке пишут слово «присутствовали», ставят двоеточие и перечисляют фамилии и инициалы присутствующих членов коллегиального органа. Их пишут через запятую по всей ширине строки, как правило, в алфавитном порядке. Если присутствующих более 15 человек, то указывают их количество. А список оформляют приложением к протоколу. Если для принятия решения требуется кворум, то в разделе «присутствовали» указывают, сколько человек должны присутствовать и сколько пришли на заседание. Слова «повестка дня» печатают на отдельной строке. Каждый вопрос, вынесенный на обсуждение, нумеруют арабской цифрой и оформляют с абзаца. Вопрос формулируется в предложном падеже и содержит сведения о докладчике. Основная

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

часть протокола состоит из разделов, соответствующих пунктам повестки дня. Каждый раздел строится по схеме:

СЛУШАЛИ:

ВЫСТУПИЛИ:

РЕШИЛИ (или ПОСТАНОВИЛИ).

Эти слова пишут от левого поля заглавными буквами на отдельной строке. Перед словом СЛУШАЛИ указывают номер пункта повестки дня. Фамилии и инициалы докладчика (в родительном падеже) и выступивших в прениях (в именительном падеже) печатают с абзацных отступов. Через тире приводят тексты доклада и выступлений от третьего лица единственного числа. Тексты докладов и выступлений могут оформляться приложением к протоколу. Вопросы и ответы на вопросы записывают в протокол в порядке их поступления. Постановляющая часть по каждому вопросу повестки дня должна включать исполнителя, предписываемые действия и срок исполнения. Если обсуждаемые вопросы решаются голосованием, то в протоколе указывают результаты голосования. Пункты и подпункты постановляющей части оформляются арабскими цифрами 1.1; 1.2 и т. д. Если имеются тексты докладов и выступлений, оформленные должным образом или стенограмма заседания, то допустим краткий протокол. На оформление протокола отводится не более 5 дней. Протокол подписывается председателем и секретарем. Протоколы по финансовым вопросам должны быть утверждены руководителем.

Протоколы относятся к числу важных документов предприятия, поэтому хранятся не менее 10 лет и могут передаваться на архивное хранение.

4.3 Информационно-справочные документы.

Этот вид документов служит для передачи информации от одного адресата к другому или для фиксации каких-либо информационных сведений. Информационно-справочные документы служат средством внутренних коммуникативных связей в организации или внешних коммуникативных связей со сторонними организациями и предприятиями. К числу таких документов относятся:

1. Справки.
2. Служебные (докладные) записки.
3. Объяснительные записки.
4. Акты.
5. Письма, факсы.

СПРАВКИ

Справка – это документ, содержащий описание или подтверждение тех или иных фактов, событий. Различают справки служебного и личного характера. Служебные справки оформляются на общих бланках, составляются по запросу организации, подписываются руководителем. При наличии в справке сведений финансового характера она подписывается руководителем, главным бухгалтером и заверяется печатью. Их регистрируют, оформляют в двух экземплярах (2-й в дело). Справки личного характера начинаются с указания в именительном падеже фамилии, имени, отчества сотрудника (полностью), его должности, заработной платы или других сведений о работнике. Место предоставления справки указывают в правом верхнем углу (реквизит «Адресат») или в конце текста справки. На справке должна обязательно стоять дата ее подписания, подпись и печать. В тех случаях, когда ведется учет выдачи справок по журналу, ставят порядковый номер справки рядом с датой.

СЛУЖЕБНЫЕ (ДОКЛАДНЫЕ) ЗАПИСКИ

Докладная записка – это документ, адресованный руководителю предприятия (реже – вышестоящему органу), содержащий обстоятельное изложение какого-либо вопроса, в случае необходимости, с выводами и предложениями составителя. Докладная записка может носить инициативный, информационный или отчетный характер. Инициативная составляется с целью побудить адресат к принятию определенных решений. Информационная информирует руководителя о ходе или развитии определенного процесса. Отчетная информирует руководителя о завершении работы или ходе выполнения указаний, рекомендаций, планов. Различают внутренние и внешние докладные записки. Внутренние адресуются руководителю организации, внешние – руководителю вышестоящей организации. Внутренние оформляются на обычной бумаге. На ней указывают наименование структурного подразделения, где работает автор. Она датируется и подписывается автором. Внешние докладные записки оформляют на общих бланках в двух экземплярах. Их обязательно регистрируют. Подписывает руководитель организации. Текст докладной записки состоит из основной и заключительной части. В основной части содержится точное и объективное описание события или ситуации, их оценка и другая информация, необходимая для принятия решений. В заключительной части формулируются выводы, предложения, рекомендации. Датой докладной записки считается дата ее подписания. Докладные записки по основным вопросам деятельности предприятия хранятся 5 лет.

ОБЪЯСНИТЕЛЬНЫЕ ЗАПИСКИ

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Объяснительная записка – это документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа или объясняющий причины какого-либо события, факта, поступка. Соответственно объяснительные записки можно разделить на две группы: по производственным вопросам и трудовым правоотношениям. Первые оформляются на общем бланке организации. Вторую группу составляют объяснительные записки по поводу каких-либо происшествий, сложившихся ситуаций, поступков и поведения отдельных работников. Текст составляется в произвольной форме, как правило, с указанием причин, которые привели к каким-либо нарушениям. Объяснительная записка должна иметь дату, указание адресата, подпись составителя. Хранятся от 1 года до 5 лет.

АКТЫ

Акт – это документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты, события. Акты составляются комиссией, постоянно действующей или назначенной по указанию руководителя. В отдельных случаях допускается составление акта одним специально уполномоченным лицом. Некоторые виды актов (по материальным, финансовым вопросам) подлежат утверждению руководителем. В формуляр акта входят следующие реквизиты: наименование организации – автора документа, наименование вида документа, коды предприятия и формы документа, дата, регистрационный номер, место издания документа, заголовок к тексту, текст, отметка о наличии приложения, подписи, гриф утверждения, печать, визы, отметка о контроле, отметка об исполнении документа и направлении его в дело. Датой акта является дата фиксируемого события. Если комиссия вела работу в течение нескольких дней, то датой акта будет дата окончания работы комиссии. Заголовок к тексту может формулироваться в родительном падеже («Приема – передачи документов») или предложном падеже (« О списании имущества»). Текст акта состоит из вводной, основной и заключительной части.

Вводная часть строится по схеме:

- основание (ссылка на распорядительный документ, устное распоряжение руководства);
- состав комиссии (указываются полные должности, фамилии и инициалы председателя и членов комиссии).

Основная часть текста акта содержит цели, задачи, сущность и характер проведенной работы, указываются документы, на основании которых эта работа проводилась, фиксируются установленные факты. Эта часть текста может быть оформлена таблицей. Отличительной

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

особенностью текста акта является наличие заключительной части. В ней комиссия делает выводы, вносит предложения и дает рекомендации. В конце текста указывается количество и местонахождение экземпляров акта. Подписывают акт его составители – председатель и члены комиссии. Комиссия обязана ознакомить с актом упомянутых в нем лиц. Лицо, имеющее замечания по акту, подписывает его с указанием на свое несогласие. Свои замечания излагает на отдельном листе и прилагает к акту. Многие виды актов имеют унифицированную форму.

ПИСЬМА, ФАКСЫ

Деловая переписка – это средство связи организации с внешними организациями. Она осуществляется посредством писем, факсов.

Письмо – обобщенное название различных по содержанию документов, пересылаемых по почте, курьером. Посредством факсимильной связи, электронной почтой. Их оформляют на бланках писем.

Все письма можно объединить в три основные группы:

- инициативное письмо: это могут быть письма – запросы (предполагающие направление ответного письма) и информационные письма (направляемые для информации и на предполагающие ответного письма);
- письмо – ответ: направляется в ответ на письмо – запрос, содержит реквизит «ссылка на дату и номер входящего документа»;
- сопроводительное письмо: составляется в случае отправки адресату документов, материалов, требующих дополнительного пояснения.

Текст письма должен быть лаконичным, последовательным, убедительным и корректным. Факты и события должны быть представлены объективно, кратко и ясно. В письмах, факсах название вида документа не указывается, за исключением гарантийных писем. В заголовочной части письма печатаются следующие реквизиты: «дата», «номер», ссылка на регистрационный номер и дату документа» (если письмо является ответом), «заголовок к тексту». В письмах должны быть правильно указаны составные части реквизита «адресат». Текст письма, как правило, состоит из вводной и основной части. Во вводной части указывают причины, побудившие к составлению письма, сопровождаемые ссылками на факты, даты, документы. В основной части формулируется цель письма – предложение, просьба, отказ и т. д. В зависимости от назначения

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

письма и от того, на чем его автор желает сконцентрировать внимание получателя, может использоваться прямой или обратный порядок расположения логических частей текста.

Текст может излагаться:

- от первого лица единственного числа «Прошу Вас», «Сообщаю Вам»;
- от первого лица множественного числа «Направляем Вам»;
- от третьего лица единственного лица «Институт предлагает», «Предприятие просит».

В текстах сопроводительных писем указывается с какой целью направляется основной документ, что с ним необходимо сделать и в какие сроки. Датой письма является дата его подписания (и отправки). Письма по финансовым вопросам подписывают руководитель и главный бухгалтер. Количество экземпляров письма определяется количеством адресатов, которым оно направляется, плюс один экземпляр в дело. Визы согласования проставляются в копии письма, подшиваемой в дело.

Факс – это документ, полученный с помощью факсимильного аппарата (телефакса) по телефонным каналам связи. По факсу может быть передана любая информация, зафиксированная на бумаге: таблицы, чертежи, фотографии, рисунки. Но в большей степени факс является разновидностью переписки между организациями.

Информация, полученная по факсу, не может использоваться как юридическое доказательство при рассмотрении юридических исков, так как факс, по сути является копией переданного документа.

Факсограмма оформляется аналогично письму. Аппарат сам проставляет дополнительные данные. Важная информация, переданная по факсу, должна быть перепечатана на обычную бумагу, так как факсовая бумага недолговечна.

4.4 Кадровые документы

1. Автобиография.
2. Трудовой договор.
3. Трудовая книжка.
4. Личная карточка работника.
5. Резюме.
6. Характеристика.
7. Личный листок по учёту кадров.
(на самостоятельное изучение)

5. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ДОКУМЕНТА

Качество документа – это совокупность его существенных свойств, которые обеспечивают максимально эффективное использование документа в сфере его применения. Для выполнения документом своих функций он должен соответствовать определённым требованиям к информации, которую он содержит, правилам её фиксации и возможности её идентификации, а также к носителю информации – при использовании и хранении документа.

Какие это требования?

Управленческая информация должна быть:

- **ценной**, то есть соответствовать своему целевому назначению. Ценность информации определяют по тому воздействию, которое она оказывает на результат управления. Это зависит от качества информации и от способности или готовности потребителя информации правильно ею воспользоваться;

- **достоверной**, то есть отражать фактическое состояние дел и давать непредвзятую, беспристрастную оценку событий;

- **достаточной**, то есть содержать все сведения, необходимое для принятия обоснованного решения. Но она не должна включать избыточные сведения, так как это мешает отличить существенное от несущественно, временное от постоянного, закономерное от случайного. Количество необходимой информации зависит и от её доступности, и от затрат на её сбор и обработку. Может случиться так, что затраты на сбор информации превысят выгоду от её использования - и в этом случае она потеряет свою ценность и значимость, то есть станет ненужной. Большое значение в рамках требования достаточности имеет и периодичность передачи информации. Чтобы не отвлекать и не перегружать сотрудников, необходимо, чтобы информация подавалась в строго выдержанные интервалы, в течение которых она будет полностью отработана;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- **своевременной(актуальной)**, так как запоздалая информация бесполезна и по своей информативной ценности, и по затраченным на её получение ресурсам;
- **официальной** по своему характеру. Участники делового общения это юридические или физические лица, отношения между которыми регламентируются правовыми нормами. Информационные потоки между ними носят «запрограммированный» характер, отвечающий потребностям организации и соответствующий её месту в системе органов управления или организаций;
- **адресной**. Управленческий документ почти всегда «узко направлен», имеет точный адрес (организация, физическое лицо, должностное лицо, работник);
- **повторяющейся**. Это свойство деловой информации определяется периодическим чередованием однотипных управленческих действий и ситуаций;
- **тематически ограниченной**. Тематика и круг решаемых предприятием вопросов ограничены спецификой его работы;
- **официально-деловой по стилю**;

(Тематическая ограниченность и повторяемость деловой информации позволяет классифицировать и унифицировать деловую документацию, регламентировать правила её создания. Соблюдение этих норм даёт возможность подтвердить подлинность документа и придаёт ему необходимый правовой статус.)

В целом управленческий документ (как зафиксированная информация) тоже должен удовлетворять определённые требования:

- **надёжности**, то есть в течение необходимого времени вплоть до полного морального его износа документ должен быть способен в полном объёме и безотказно выполнять свои функции;
- **технологичности**, то есть технологии его подготовки, передачи и хранения должны соответствовать современным требованиям;
- **экономичности**, то есть при его создании и хранении должны быть рационально использованы материальные и трудовые ресурсы предприятия;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- **эстетичности**, то есть информационной выразительности, рациональности формы, целостности композиции, стилевому единству документа;
- **аутентичности**, то есть в отношении документа может быть доказано, что он является именно тем, чем претендует быть, он создан или послан лицом, действительно его создавшим ли отправившим, и именно в то время, которое обозначено;
- **достоверности**, то есть содержанию документа можно доверять как полному и точному отражению действий или фактов, о которых он сообщает, и на который можно положиться при последующем выполнении операций или ведении деятельности.
- **пригодности к использованию**, то есть существовала возможность найти, извлечь, представить, интерпретировать документ;
- **целостности**, что определяется полнотой и неизменностью документа, причём для обеспечения целостности необходима защита документа от несанкционированного доступа.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕКСТУ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ДОКУМЕНТА

Из всех реквизитов наиболее значим функционально и с управленческой точки зрения реквизит 20 – «Текст документа». У различных управленческих документов есть определённые особенности оформления текста. Но существуют и так называемые общие требования к оформлению и составлению текста организационно-распорядительных документов.

Технические: тексты документов могут оформляться в виде связанного текста, таблицы, анкеты или виде соединения этих структур. Рекомендуется использовать шрифт *Times New Roman Cyr* размером 12 (для оформления табличных материалов) и 13,14 (для связанного текста).

Текст всех видов документов УСОПД выражает содержание управленческого действия, грамматически и логически согласованную информацию о нём.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Текст большинства ОРД состоит из двух частей. В первой части указывают причины, основания, цели составления документа. Во второй (заключительной) – решения, выводы, просьбы, предложения, рекомендации. Текст может содержать одну заключительную часть (например, приказ – это распорядительная часть без констатирующей; письма, заявления – просьба без пояснения).

В тексте документа, подготовленного на основании других документов, указывают реквизиты последних: наименование документа, наименование организации – автора документа, дату документа, регистрационный номер документа, заголовок к тексту, например, постановление Правительства РФ от 19.01.2005 № 30 «О типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти».

Для облегчения восприятия текст делят на абзацы, включающие несколько предложений, посвящённых одной мысли (аргументу), и являющиеся простейшим компонентом текста. Каждый абзац отделяют в документе абзацным отступом.

Текст управленческого документа фиксирует управленческую информацию, которая должна быть достоверной, достаточной, своевременной, последовательно изложенной, непротиворечивой, убедительной, то есть аргументированной и логичной. Для создания текстов управленческих документов используют предназначенную для общения в сфере управления функциональную разновидность языка – **официально-деловой стиль**.

Одно из основных требований к тексту документа – это безупречная грамотность. К сожалению, в последнее время понизился как общий уровень грамотности населения, так и общественный уровень нетерпимости к проявлению неграмотности. Тем не менее, самое главное украшение документа – правильный, выразительный русский язык.

Такие свойства управленческой информации, как её повторяемость и тематическая ограниченность, позволяют для значительной части управленческих документов предприятия унифицировать не только состав реквизитов, но и структуру текста документа. Это позволяет сократить время создания документов, текст которых будет понят однозначно и прочтён легко, и избежать

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

ошибок, которые могут быть сделаны не очень грамотными сотрудниками.

Существует методология изучения текстов, называемая **контент-анализом**, который разделяют на анализ семантический, лингвистический и документалистический.

Семантический контент-анализ изучает смысл текста, **лингвистический** – грамматические особенности текста (длина абзацев и фраз, грамматическая характеристика предложений, порядок слов в предложении и т.д.) На основании этих анализов делается вывод о том, кто написал данный текст, к какому жанру он относится, насколько логичен.

Документалистический контент-анализ использует информационные параметры языка и документа, как-то:

- *физический объём* (габариты), измеряемый числом печатных листов (1 печатный лист равен 16 машинописным листам), а в случае аудио-, видео, кинозаписи – временем демонстрации (1 единица – 10 минут);

- *информационный объём*(длина записи), измеряемый длиной или площадью непрерывного текста, исключая необязательные пробелы , поля, паузы (ожжет выражаться в учётно-издательских листах, в стандартных страницах и знаках);

- *информационная ёмкость*- количество переданной информации;

- *информативность* – количество полученной информации.

При изучении информативной ёмкости языков проводили статистическую обработку большого количества текстов, а также сопоставление длин переводов одного и того же текста на разные языки. Выяснилось, что при равномерной нагрузке речевых единиц информацией тексты могли бы укоротиться в 4-5 раз. Так был установлен факт избыточности естественных языков, что ещё раз показывает, что краткость управленческого документа может быть достигнута в результате работы над его текстом

7. ТАБЕЛЬ УНИФИЦИРОВАННЫХ ФОРМ И АЛЬБОМ ФОРМ

ДОКУМЕНТОВ ПРЕДПРИЯТИЯ

Любое предприятие решает задачи двух типов – оригинальные(неповторяющиеся) и типовые(повторяющиеся). Для типовых задач могут быть унифицированы как технология их решения, так и формы составления при этом документов. Унификация документов предприятия выполняется в процессе унификации состава документов и унификации форм документов.

Унификация состава документов осуществляется путём составления Табеля унифицированных форм документов предприятия.

Табель унифицированных форм предприятия – это перечень разрешённых в нём к применению унифицированных форм документов, необходимых и достаточных для реализации функций и задач управленческой деятельности, с характеристикой их юридического статуса, этапов подготовки и прохождения.

В целях отбора документных форм для включения их в таблицу изучают:

- управленческие функции и задачи, решаемые предприятием и его структурными подразделениями
- локальные правовые акты, определяющие деятельность предприятия и его структурных подразделений(устав, положения и т.д.);
- нормативно-методические документы предприятия в области ДОУ(инструкция по делопроизводству, номенклатура дел, регламенты работы с разными видами документной информации);
- документация предприятия как минимум за три последние года.

В таблицу включают документы, характеризующиеся периодичностью их создания и постоянством формы; не включаются документы, создание которых не вызвано потребностями управления данным предприятием.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Табель форм документов составляют в табличной форме, он содержит графы, в которые вносят различные сведения о форме документа.

Примерный Табель форм документов предприятия

Форма документа	Код формы	Кем и когда утверждена форма	Периодичность составления	Составитель документа
1	2	3	4	5

Внутренне согласование	Внешнее согласование	Подпись	Утверждение	Печать	Куда представляется	Примечание
6	7	8	9	10	11	12

Для унификации этапов обработки документов в таблицу могут включаться сведения о регистрации и контроле документов, месте хранения подлинника и копий, о тираже документов.

Внутренняя структура Табеля может быть построена по структурному признаку (разделы – документы отдельных структурных подразделений) или по функциональному признаку (разделы – документы, создающиеся при выполнении определённых функций). Последний способ более удобен, так как структурные подразделения предприятия изменяются чаще, чем направления его деятельности.

Унифицированные формы объединяются в Альбом форм документов предприятия. Это сборник эталонных унифицированных форм документов, применяемых для документирования деятельности предприятия. Альбом разрабатывается одновременно с Табелем и как приложение к нему. Цель разработки Альбома:

- определение информации, необходимой и достаточной для решения конкретной управленческой задачи;

- установление оптимального набора реквизитов и показателей для каждой формы документа путём исключения дублирующих и неиспользуемых показателей;

- унификация текста документа.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

В соответствии с международным стандартом ИСО 15489 управление документами должно включать:

- определение того, какие документы должны создаваться при выполнении каждого бизнес-процесса, и какая информация должна быть включена в эти документы;
- принятие решения о форме и структуре этих документов и о том, какие будут при этом использованы технологии.

Состав и последовательность размещения реквизитов в документах УСОПД должна соответствовать ГОСТ Р 6.30-2003.

Унификация текста проводится путём выделения в каждой форме документов постоянной информации (общей для документов данной формы) и переменной информации (индивидуальной для каждого документа). В унифицированной форме документа фиксируют постоянную информацию и устанавливают границы для внесения переменной информации при составлении документа.

Формой представления унифицированного текста могут быть трафарет, таблица, анкета. В тексте допускается сочетание различных форм представления, например, текст в форме трафарета и таблицы.

Альбом форм документов предприятия должен быть представлен в двух вариантах: на бумажном носителе и в электронном виде. Подлинник на бумажном носителе в качестве эталонного образца хранят в службе ДОУ предприятия. Альбом форм в электронном виде передают во все структурные подразделения, создающие документы, или же размещают на корпоративном сайте предприятия.

Составляет табель и альбом, вносит в них изменения и контролирует их применение служба ДОУ предприятия, которая несёт ответственность за поддержание табеля и альбома в актуальном состоянии.

Таким образом, табель унифицированных форм и альбом форм документов предприятия регламентируют и нормативно закрепляют оптимальный состав документов, унифицированную процедуру их подготовки и унифицированные формы документов. Это улучшает

качество документов, снижает расход времени (затраты) на изготовление документов и повышает общую культуру управления.

8. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Что такое реквизиты? Состав реквизитов.
2. Какие требования предъявляются к бланкам документов?
3. Как оформляются реквизиты документов?
4. Как составляются и оформляются организационные документы?
5. Как составляются и оформляются распорядительные документы?
6. Как составляются и оформляются информационно-справочные документы?
7. Как оформляется и ведётся деловая переписка?
8. Какие требования предъявляются к качеству управленческого документа?
9. Какие требования предъявляются к тексту управленческого документа?
10. Как составляется и для чего служит Табель унифицированных форм документов предприятия
11. Как составляется и для чего служит Альбом форм документов предприятия.

ЛЕКЦИЯ 5. ЯЗЫК И СТИЛЬ ОФИЦИАЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ

ПЛАН:

1. Особенности официально-делового стиля.
2. Употребление прописных и строчных букв.
3. Наиболее употребляемые сокращения слов.
4. Оформление дат и чисел в документах.
5. Типология языковых формул официально-деловой переписки.
6. Контрольные вопросы

1. ОСОБЕННОСТИ ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОГО СТИЛЯ

Стиль — это исторически сложившаяся разновидность употребления языка, отличающаяся от других подобных разновидностей особенностями состава и организации языковых единиц, проявляющаяся в отборе, сочетании и организации языковых средств в соответствии с задачами общения. Различают такие функциональные стили, т. е. стили, выделяемые в соответствии с основными функциями языка, связанными с той или иной сферой деятельности человека, как публицистический, научный, художественный(художественно-литературный), разговорный (разговорно-обиходный), официально-деловой.

Любая информация нуждается в языке, на котором она будет зафиксирована, передана и воспринята. Этот сложный процесс может быть осуществлен с помощью специальной терминологии – основного компонента любого функционального стиля. Стиль официально-делового общения людей в разных сферах жизни: экономической, социально-политической и культурной — сложился под влиянием необходимости излагать факты с предельной точностью, краткостью, конкретностью, не допускать двусмысленности. Официально-деловой стиль – это такая функциональная разновидность языка, которая обслуживает сферу официальных деловых отношений преимущественно в письменной форме.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Документы могут быть разнообразными по жанру и по содержанию, по объему и языковому выражению. Большинство документов в содержательной части связано со сферой вне индивидуального общения (хотя частные лица тоже вовлекаются в соответствующую деятельность), но в языке и стиле документа индивидуально-личный аспект не находит отражения. Функция делового стиля заключается в том, что соблюдение нужной формы для передачи содержания дает основание считать документ официально-деловым. Поэтому языку документов присуща **стилистическая строгость, объективность изложения**. В официально-деловом стиле не должно быть эмоциональности, субъективной оценочности и разговорности. Именно это приближает стиль документов к умеренному книжному, научному стилю, но обезличенность манеры изложения является характерным признаком исключительно языка документов.

Так как документы связаны с правовой нормой, объективность в стиле изложения подчеркивается утверждающим и предписывающим характером документа. Как правило, документы составляются для того, чтобы либо заключенная в них информация была принята к сведению, либо соответствующее решение было обязательно исполнено. Официально-деловым стилем пишут акты суда, прокуратуры, милиции, администрации. Такие документы опираются на научный анализ общественных отношений, поэтому они должны быть точными и по возможности краткими, и это должно быть достигнуто с помощью соответствующих языковых средств. Характерной особенностью официально-делового стиля является использование слов в их конкретном значении. Во избежание ошибок в служебных документах не следует допускать совмещения деловой информации с элементами публицистики (например, в проектах решений, некоторых видах отчетов, протоколов и т. д.).

Как целостная структура любой документ должен отвечать определенным требованиям. Это:

- краткость и компактность изложения официального материала;
- точность и определенность формулировок, однозначность и единообразие терминов;
- нейтральный тон изложения.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Официально-деловому стилю присуще использование слов только в тех значениях, которые признаются нормой общелитературного словоупотребления, а также в значениях, традиционных именно для деловых документов, которые не нарушают их стилистического единообразия и соответствуют общей тенденции стандартизации делового языка.

Отбор лексики предполагает внимательное отношение к лексическому значению слов. Незнание лексического значения отдельных слов приводит к ошибкам типа: *«необходимо улучшить зоотехническое и ветеринарное обслуживание животноводства»* (можно улучшить обслуживание скота, но не животноводства), *«удешевить себестоимость»* (удешевить можно товары, продукты, но не себестоимость – возможный вариант: *«снизить себестоимость»*).

Не допускается использование неологизмов, даже образованных по традиционным моделям, например *«конструкторат»*, *«переорганизация»*, а также слов, относящихся к разговорной лексике, например *«секретарша»*, *«лаборантка»*.

Если неправильно выбрать слово из ряда однокоренных, различающихся значением (паронимы), можно исказить смысл. Например, нередко путают слова *«представить»* и *«предоставить»*.

Представить – 1) предъявить, сообщить (*«представить список сотрудников»*, *«представить доказательства»*); 2) познакомить с кем-либо {*«представить коллективу нового работника»*}; 3) ходатайствовать (о повышении, о награде) {*«представить к очередному званию»*, *«представить к ордену»*}; 4) составить, обнаружить {*«представить (собой) значительную ценность»*}; 5) мысленно вообразить {*«представить (себе) картину боя»*}; 6) изобразить, показать {*«представить в смешном виде»*}.

Предоставить – 1) отдать в чье-либо распоряжение, пользование {*«предоставить квартиру»*, *«предоставить транспортные средства»*}; 2) дать право, возможность сделать, осуществить что-либо {*«предоставить отпуск»*, *«предоставить слово»*}; 3) разрешить действовать самостоятельно или оставить без присмотра (*«предоставить самому себе»*, *«предоставить дело случаю»*).

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Неумение выразить мысль точно и лаконично приводит к следующим ошибкам: «в апреле месяце» (апрель — именно месяц, и ничто иное), «информационное сообщение» (любое сообщение содержит информацию). Затрудняют восприятие текста повторы типа: «польза от использования», «следует учитывать следующие факты», «данное явление полностью проявляется в условиях»...

Для текстов официальных документов не характерно использование образной фразеологии, оборотов со сниженной стилистической окраской.

Стандартные обороты речи типа: «в связи с распоряжением правительства», «в порядке оказания материальной помощи», «в связи с тяжелым положением, сложившимся...» — постоянно воспроизводятся в служебных документах, приобретают устойчивый характер и по своей роли сближаются с фразеологизмами. В языке документов они выполняют ту же функцию, что и устойчивые сочетания типа: «принять во внимание», «довести до сведения». Но если нормы нарушаются из-за незнания особенностей употребления того или иного фразеологизма, возникают ошибки. Например, глагол «допускать» («допустить») в значении «сделать что-либо, совершить» может сочетаться со словами, выражающими негативный результат деятельности: «допустить нарушение», «допустить ошибку», «допустить просчет» и др., но не со словами, выражающими положительное действие, — «допустить успех».

Наряду с такого рода словами существует множество слов, демонстрирующих ограниченную сочетаемость только в рамках делового стиля. Например, в деловом стиле:

ЖЕЛАТЕЛЬНО	НЕЖЕЛАТЕЛЬНО
Предоставить в пользование	Предоставить для использования
Направить на рассмотрение	Выслать на рассмотрение
Передать в управление	Передать для управления
Оказывать содействие	Оказывать помощь
Осуществлять контроль	Вести контроль

Вносить предложения	Давать предложения
Предоставить кредит	Выдать кредит
Обладать правом	Владеть правом
Вступать в силу	Входить в силу

В деловой речи следует использовать конструкции с «расщепленным» сказуемым, которые не только называют действие, но и обозначают предмет этого действия. Например:

оказать содействие, а не посодействовать;

оказать помощь, а не помочь;

произвести уборку, а не убрать;

провести учет, а не учесть;

оказать поддержку, а не поддержать;

произвести ремонт, а не отремонтировать.

Деловое общение осуществляется между организациями и должностными лицами и является по своему характеру официальным, поэтому ему присущ безличный характер изложения текста, в связи с чем следует употреблять глаголы в форме 3-го лица и, как правило, в неопределенно-личном значении, пассивные конструкции с краткими страдательными причастиями в качестве сказуемого. Например:

- «комиссией проведена проверка и установлено...»;
- «акт подписан членами комиссии и утвержден...».

Особенность деловой речи – употребление большого количества терминов.

Термин – слово или словосочетание, являющееся названием определенного понятия какой-нибудь специальной области науки, техники, искусства'. Совокупность терминов отдельной области знаний или профессиональной деятельности составляет терминологию.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

При употреблении терминов в документах необходимо следить за тем, чтобы термин был понятен не только автору документа, но и всем корреспондентам, работающим с данным документом. При использовании автором малоупотребительных, незнакомых терминов необходимо раскрыть содержание и смысл этого термина. Этого можно достигнуть следующими способами:

- дать официальное определение термина (принятые определения терминов фиксируются в терминологических словарях и ГОСТах);
- расшифровать понятие словами, относящимися к нейтральной лексике;
- исключить из текста термин и заменить его общеупотребительным словом или выражением.

В деловой речи в целях сжатия речи для обозначений понятий используются сокращения.

Различают два основных вида сокращенных слов:

- лексические сокращения – аббревиатуры и сложносокращенные слова, образованные путем удаления части составляющих их букв или частей слов, например: ДОУ, СКСТ, ЮАР, ВТО, АСУ, Ростгаз, зам., спецназ и др.;
- графические сокращения – применяемые при письме сокращенные обозначения слов, например: п/о, ж-д, тчк, кв. м и др.

Лексические сокращения функционируют как самостоятельные слова. Графические сокращения словами не являются, применяются только при письме и при чтении расшифровываются и читаются полностью.

Официально узаконено множество сокращенных наименований учреждений, организаций. Некоторые из них: 1) по первым буквам полного наименования (буквенные аббревиатуры), например МГУ (Московский государственный университет), РТИСТ (Ростовский технологический институт сервиса и туризма); 2) по слоговому принципу, например Минздрав (Министерство здравоохранения), Минобрнауки (Министерство образования и науки); 3) по смешанному принципу, например Гипрохолод (Государственный институт по проектированию холодильников, фабрик мороженого, заводов сухого и водного льда и жидкой углекислоты). При этом буквенные аббревиатуры, читаемые по слогам, склоняются как обычные слова. Исключение составляют слово ГЭС и подобные, которые не склоняются.

2. УПОТРЕБЛЕНИЕ ПРОПИСНЫХ И СТРОЧНЫХ БУКВ

В названиях органов при Президенте Российской Федерации с прописной буквы пишется первое слово и имена собственные, например Федеральное агентство правительственной связи и информации при Президенте Российской Федерации. Все слова с прописной буквы пишутся в следующих названиях: Правительство Российской Федерации, Коллегия Правительства Российской Федерации т. п. В названиях министерств, государственных комитетов и других центральных органов государственного управления Российской Федерации и республик в ее составе с прописной буквы пишется первое слово. Если в словосочетание входят имена собственные или названия других учреждений, эти имена собственные и названия пишутся так же, как при самостоятельном употреблении. Во множественном числе или не в качестве имени собственного названия указанного типа пишутся со строчной буквы: «правительство», «министерство», «республиканские министерства», «государственный комитет», «государственные комитеты». Названия органов судебной власти принято писать так:

Конституционный Суд Российской Федерации;
Верховный Суд Российской Федерации;
Высший арбитражный суд Российской Федерации.

Аналогичным образом пишутся названия соответствующих органов и должностей в республиках в составе Российской Федерации:

Верховный Суд Республики Башкортостан;
Высший арбитражный суд Удмуртской Республики.

Во всех остальных случаях слова «суд», «судья», «государственный арбитраж» пишутся со строчной буквы.

В названиях актов высших органов государственной власти и управления Российской Федерации прописные буквы употребляются следующим образом:

Конституция (Основной закон) Российской Федерации;
Конституция (но: конституции республик);
Декларация прав и свобод человека и гражданина;
Федеративный договор;
Основы законодательства Российской Федерации;
Закон Российской Федерации «О прокуратуре Российской Федерации» (но: законы Российской Федерации...);
Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;
Указ Президента Российской Федерации (но: указы Президента Российской Федерации);
распоряжение Президента Российской Федерации;
постановление Правительства Российской Федерации;
распоряжение Правительства Российской Федерации.

В тексте с прописной буквы пишутся названия должностей в системе государственной власти и управления Российской Федерации:

Президент Российской Федерации;
Руководитель Администрации Президента Российской Федерации;
Советник Президента Российской Федерации;
Председатель Правительства Российской Федерации;
Первый заместитель Председателя Правительства Российской Федерации;
Заместитель Председателя Правительства Российской Федерации;
Председатель Конституционного Суда Российской Федерации;

Председатель Верховного Суда Российской Федерации;
Председатель Высшего арбитражного суда Российской Федерации;
Министр финансов Российской Федерации

Аналогично пишутся названия должностей в системе представительной, исполнительной и судебной власти субъектов Российской Федерации.

Со строчной буквы в тексте, исключая реквизит «подпись», пишутся названия следующих должностей:

начальник Государственно-правового управления Президента Российской Федерации;
начальник Контрольного управления Администрации Президента Российской Федерации;
генеральный директор Федерального агентства правительственной связи и информации при Президенте Российской Федерации; первый заместитель Министра внутренних дел Российской Федерации;
заместитель Министра здравоохранения Российской Федерации;
заместитель Председателя Государственного комитета Российской Федерации по управлению государственным имуществом; генеральный директор Российского космического агентства;
глава администрации Красноярского края.

Названия должностей руководителей общественных организаций пишутся со строчной буквы:

председатель Федерации независимых профессиональных союзов России;
президент Союза арендаторов и предпринимателей России

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

С прописной буквы пишутся такие наименования, как Герой Российской Федерации. Почетные звания Российской Федерации пишутся в кавычках и с прописной буквы, в других случаях почетные звания пишутся без кавычек и со строчной буквы, например: установить почетное звание «Народный артист Российской Федерации», присвоить почетное звание «Народный художник Российской Федерации» (но: «наградить народного артиста Российской Федерации»).

Воинские звания, ученые степени и звания пишутся со строчной буквы:

маршал артиллерии (но – Главный маршал авиации)
генерал армии;
адмирал;
академик;
действительный член Российской академии наук;
доктор технических наук;
член-корреспондент Российской академии наук;
лауреат Государственной премии.

Существуют так называемые условные имена собственные. В особом стилистическом употреблении с прописной буквы пишутся слова «Родина», «Отчизна», «Человек» и др.

Со строчной буквы пишется первое слово в следующих словосочетаниях:

государственная граница Российской Федерации;
государственная награда Российской Федерации.

Слово «Государственный» пишется с прописной буквы в следующих словосочетаниях:

Государственный герб Российской Федерации;
Государственный гимн Российской Федерации;
Государственный флаг Российской Федерации;
Государственная программа...

С прописной буквы пишется и слово «республиканский» в словосочетании «Республиканский бюджет Российской Федерации».

3. НАИБОЛЕЕ УПОТРЕБИМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ СЛОВ

Все сокращения слов и наименований должны быть общепринятыми. Например, сокращенно записываются названия единиц измерения (при цифрах):

Метр – м	Миллиметр – мм
Килограмм – кг	Грамм – г
Центнер – ц	Тонна – т
Гектар – га	Атмосфера – атм.
Ампер – а	Секунда – с

Существуют и другие общепринятые сокращения:

Область – обл.	Район – р-н (при
Город – г. (при	Год, годы – г., гг. (при
Миллион – млн.	Миллиард – млрд.
Тысяча – тыс.	Рубль – р., руб.
Копейка – к., коп.	Другой(другие) – др.
Село – с. (при	Дом – д.
Поселок – пос.	И тому подобное – и т.п. п.
Прочее – пр.	Смотри – см.
Пункт – п.	Железнодорожный – ж.-д.
То есть – т. е.	И так далее – и т.д.

Сокращенная запись слов полностью отвечает стремлению уместить максимальное количество информации в минимальном объеме текста. Но сокращенные написания должны быть понятны читающему, например сокращения «бук.», «бух.» известны только специалистам («бук.» — буксир, «бух.» — бухта). Однако документ, в котором употреблено слово в сокращенном виде, может быть предназначен для очень широкого круга лиц. В этом случае сокращение должно быть заменено полным написанием. Необходимо

учитывать и то, что насыщенность текста сокращениями как бы снижает официальный тон документа.

Написание сокращений должно быть унифицировано. Недопустимо, например, в одном тексте сокращать слово «район» и «р.», и «р-н». Нельзя сокращать обозначения единиц физических величин, если они употребляются без цифр. Исключение составляют единицы физических величин в таблицах и в расшифровках буквенных обозначений, входящих в формулы.

В официальных текстах не должно быть разнобоя в написании имен, географических названий, терминов, должностей, учреждений и т. д. Так, если однажды фамилия написана с двумя инициалами, например «В. В. Иванов», она и в дальнейшем должна писаться так же.

4. ОФОРМЛЕНИЕ ДАТ И ЧИСЕЛ В ДОКУМЕНТАХ

Даты и календарные сроки в тексте проектов решений рекомендуется писать в одной строке таким образом: 15 мая 2004 г., в мае 2005 г., но: за 8 месяцев 2004 года, в 2005 году, план на 2005 год, с 2000 по 2005 год, в 2003—2004 годах; в первом полугодии 2004 г., но: в 1-м квартале 2005 г.

В названиях праздников и знаменательных дат с прописной буквы пишутся первое число и имена собственные: Восьмое марта, Новый год, День металлурга, День российской печати, Рождество Христово, но: День Победы. Если начальное порядковое числительное в таком названии написано цифрой, с прописной буквы пишется следующее за ним слово. Порядковое числительное при этом не имеет наращения: 1 Мая, 8 Марта.

Порядковое числительное пишется словами и со строчной буквы в словосочетании типа: «представители Российской Федерации на семьдесят первом заседании Генеральной Ассамблеи ООН».

Порядковые числительные, обозначаемые арабскими цифрами, пишутся с наращением: 8-й ряд, 80-е годы. Порядковые числительные, обозначаемые римскими цифрами, пишутся без наращения: рабочие III разряда, II очередь строительства, специалист I категории.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Денежные выражения, обозначающие суммы более одной тысячи, в тексте проекта решения рекомендуется писать цифрами и словами: 5 тыс. рублей, 1 млн. рублей. Денежные выражения в рублях следует писать так: 108 руб.

Названия единиц измерения в текстах указов, постановлений и распоряжений рекомендуется писать следующим образом: 5 тыс. метров, 16 тонн, 120 кв. метров, 60 куб. метров, 20 млн тонн; в приложениях — сокращенно: 5 тыс. м, 120 кв. м, 60 куб. м, 20 млн. т.

Существительное после дробного числа согласуется с дробной его частью и ставится в родительном падеже единственного числа: 28,5 метра, 28,5 кв. метра, но: 28,5 тыс. метров.

При обозначении количества предметов, а также количества людей не употребляются слова «штук», «человек»: 10 автомобилей, 50 рабочих, а не 50 человек рабочих, но 100 голов скота (птицы). Сложные существительные и прилагательные, имеющие в своем составе числительные, пишутся так: 150-летие, 3-месячный, 25-процентный, 3-дневный, 1-, 2- и 3-секционный.

Необходимо помнить, что округление числовых значений величин до первого, второго, третьего и т. д. десятичного знака для различных типоразмеров, видов, марок продукции одного названия, как правило, должно быть одинаковым.

Недопустимо использовать в тексте математический знак минус перед отрицательными значениями величин. Знак минус следует заменять словом «минус». Нельзя употреблять знаки номера и процента без цифр.

5.ТИПОЛОГИЯ ЯЗЫКОВЫХ ФОРМУЛ ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ

Деловая документация строится на стандартизированных текстах, основную часть которых составляют устойчивые канцелярские обороты. Деловая переписка тоже строится на основе таких устойчивых оборотов, получивших название типовые языковые формулы. Они являются обязательной составляющей деловой переписки и несут конкретную стилистическую и функциональную

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

нагрузку. Знание данных языковых формул предполагает профессиональный подход к оформлению деловых писем. Типовые языковые формулы чётко определяют коммуникативную цель каждого конкретного письма, не отвлекают от основного его содержания и придают письму как документу строгую официальную форму. Документовед, секретарь, работник службы ДООУ обязан владеть всем набором таких формул. Не требуется запоминание их всех наизусть, достаточно иметь специальную памятку-словарь, к которой можно всегда обратиться при оформлении деловых писем. Выбор типовых языковых формул достаточно широк, так широк диапазон деловых отношений и характера их проявления в каждом конкретном случае. Обобщающее название каждого типа языковых формул уже содержит функциональную его определённость, но кроме этого могут быть и дополнительные комментарии, уточняющие правила и нормы употребления той или иной формулы в зависимости от характера взаимодействия.

Типы языковых формул	Стилистико-функциональный комментарий
ОБРАЩЕНИЯ	
Уважаемый Иван Иванович	<p>Общеупотребительно. Предпочтительно при обращении к хорошо знакомому лицу, давнему партнёру, а также в письмах полуофициального характера.</p> <p>Используют в тех же ситуациях, если необходимо подчеркнуть особое уважение(например к старшему или к лицу, занимающему высокое общественное положение.</p>
Глубокоуважаемый Иван Иванович	

<p>Многоуважаемый(высокоуважаемый) Иван Иванович</p> <p>Дорогой Иван Иванович</p> <p>Уважаемый господин Иванов</p>	<p>Употреблять нежелательно: звучит архаично и несколько вычурно.</p> <p>Имеет неофициальный, фамильярный характер. Соответствует тёплым, близким отношениям. Может произвести неприятное впечатление на адресата, если к нему обращаются таким образом при первом письменном контакте.</p> <p>Универсально в ситуации письменного официального обращения.</p> <p>Предельно официальное и уважительное обращение к высокопоставленному лицу. Подчёркивает особый статус адресата и социальную дистанцию.</p> <p>Применяется при наличии коллективного адресата и при обращении к юридическому лицу. Стилистически нейтрально.</p>
--	---

<p>Уважаемый(глубокоуважаемый)господин Президент(директор и т.д.)</p> <p>Уважаемые господа</p> <p>Уважаемые коллеги</p>	<p>При обращении к коллективу, состоящему из людей одной специальности, к давним деловым партнёрам. Обладает оттенком теплоты, доверительности, настраивает на дружеское общение.</p>
<p>ПРЕДСТАВЛЕНИЯ</p>	
<p>К Вам обращается...</p> <p>Позвольте(разрешите) представиться...Мы с вами встречались в ... Я ...</p>	<p>В случае, если вступающие во взаимодействие не знакомы друг с другом.</p> <p>В случае, если вступающие во взаимодействие уже встречались.</p>
<p>СЛОВА БЛАГОДАРНОСТИ</p>	
<p>Мы рады получить Ваше письмо..</p> <p>Большое спасибо за факс от 01.02.2003.</p> <p>С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма.</p>	<p>В случае, если письмо полностью инициировано адресантом.</p> <p>В случае если факс инициирован адресантом или выслан по запросу адресата.</p> <p>В случае, если письмо инициировано адресатом.</p>

<p>В связи с возникшими непредвиденными обстоятельствами...</p> <p>В соответствии со ст. 5.3 договора ...</p> <p>Ввиду возникших непредвиденных обстоятельств...</p>	<p>Обороты, определяющие причину последующих действий</p>
<p>ВОПРОСЫ, ОСВЕДОМЛЕНИЯ</p>	
<p>Мы были бы рады узнать...</p> <p>Пожалуйста, сообщите...</p> <p>Не сочтёте ли вы Вы возможным сообщить мне...</p> <p>Я был бы очень Вам признателен, если бы Вы могли дать мне следующую информацию...</p> <p>Если у Вас есть какие-либо объяснения, касающиеся... мы с удовольствием слушаем...</p> <p>Просим оплатить в течение 4 банковских дней</p> <p>Мы будем благодарны, если Вы</p> <p>Пожалуйста, сообщите, если...</p> <p>Могу ли я надеяться на...</p> <p>Пишу для того, чтобы спросить, может ли Вас заинтересовать...</p> <p>Хотелось бы знать, не сможете ли Вы</p>	<p>Запрос информации</p> <p>Просьба о производстве действия</p>

<p>мне дать информацию...</p> <p>Мы весьма заинтересованы узнать Ваши комментарии по поводу...</p> <p>Привлекает ли Вас идея...</p> <p>После разговора с нашим представителем...</p> <p>Вашу компанию рекомендовала нам фирма (...), с которой нас более 10 лет связывают устойчивые деловые отношения.</p>	
<p>СООБЩЕНИЯ, ИЗВЕЩЕНИЯ</p>	
<p>Сообщаем Вас, что...</p> <p>Ставим Вас в известность, что...</p> <p>Извещаем Вас, что...</p> <p>Примите, пожалуйста, к сведению, что...</p> <p>Позвольте сообщить, что...</p> <p>Считаем необходимым поставить Вас в известность, что...</p> <p>На Ваше письмо от... предприятие информирует Вас ...</p> <p>Я имею удовольствие сообщить Вам, что...</p> <p>Настоящим сообщаю, что ...</p> <p>В ответ на Ваш телефонный запрос сообщаю, что...</p> <p>Уполномочен поставить Вас в известность, что...</p>	<p>Передача официально-деловой информации от организации, от официального лица официальному лицу, от официального лица организации и наоборот.</p> <p>От официального лица официальному лицу, находящимся в личной переписке.</p>

УВЕРЕНИЯ, ПОМОЩИ, УСЛУГ	ПРЕДЛОЖЕНИЯ
<p>Можете быть уверены, что я предприму...</p> <p>Мы сделаем всё возможное, чтобы...</p> <p>Не стесняйтесь, пожалуйста, сказать, если мы можем быть полезны Вам чем-нибудь...</p> <p>Пожалуйста, не стесняйтесь обратиться ко мне, если захотите получить...</p> <p>Сообщите, пожалуйста, если Вам потребуется дальнейшая информация или помощь.</p> <p>Если Вам необходимы дальнейшие подробности, я, разумеется, буду счастлив снабдить Вас ими.</p> <p>Если у Вас возникли какие-либо проблемы в отношении этой работы, не стесняйтесь, пожалуйста, обратиться ко мне.</p> <p>Мы, конечно, будем счастливы одолжить Вам...</p> <p>Мы будем рады ответить на любые технические вопросы относительно...</p>	<p>Выбор местоимений 1-го лица единственного или множественного числа определяется тем, к кому обращается адресант к организации или к конкретном официальном лицу.</p>
ВЫРАЖЕНИЕ НАДЕЖДЫ	
<p>Я надеюсь, всё идёт хорошо с...</p> <p>Я надеюсь, Вы не будете возражать...</p> <p>Мы очень надеемся, что Вы придёте к положительному решению относительно...Мы полагаем, что Вы</p>	<p>аналогично</p>

<p>приложите все усилия для...</p> <p>Мы рассчитываем на ваше внимание к вопросу.</p> <p>Я надеюсь, что буду иметь новости для Вас довольно скоро.</p> <p>Я искренне надеюсь, что Вы сможете помочь мне в этом деле.</p> <p>Я рассчитываю получить Ваши предложения по ...</p> <p>Мы рассчитываем на сотрудничество с Вами в этом новом предприятии</p>	
<p>ПРОСЬБЫ</p>	
<p>Пожалуйста, сообщите...</p> <p>Просим выслать нам...</p> <p>Просим оплатить...</p> <p>Просим произвести оплату в течение 3 банковских дней.</p> <p>Прошу дать указание...</p> <p>Прошу довести до сведения...</p> <p>Просим содействия в...</p> <p>Прошу принять все необходимые меры для...</p> <p>Убедительно просим подтвердить...</p> <p>Мы хотим, чтобы Вы выслали нам...</p> <p>В дополнение к Вашей телеграмме (факсограмме, электронному сообщению и т.п.) от 20.10.2010 я прошу сообщить нам...</p>	<p>аналогично</p>

<p>Просим у Вас дополнительную информацию о ...</p> <p>В соответствии с законом я прошу (требую)...</p>	
<p>БЛАГОДАРНОСТИ</p>	
<p>Благодарю Вас...</p> <p>Выражаем Вам глубокую признательность за ...</p> <p>Позвольте выразить нашу искреннюю благодарность ...</p> <p>Позвольте Вас поблагодарить ...</p> <p>Позвольте воспользоваться случаем, чтобы поблагодарить ...</p> <p>Примите, пожалуйста, мою искреннюю (глубокую) благодарность за Вашу помощь).</p> <p>Благодарим за столь большой вклад в ...</p> <p>Хочу выразить мою благодарность за все Ваши усилия ...</p> <p>Я очень благодарен Вам за помощь.</p> <p>Я искренне благодарен за Ваш совет.</p> <p>Благодарю за сообщение, что ...</p> <p>Благодарю за приглашение ...</p>	<p>аналогично</p>
<p>ВЫРАЖЕНИЯ СОБОЛЕЗНОВАНИЯ</p>	<p>СОЖАЛЕНИЯ,</p>

<p>К сожалению ..</p> <p>Я очень сожалею, что причинил Вам столько беспокойства.</p> <p>Я с сожаление узнал из вашего письма, что ...</p> <p>С сожалением сообщаю, что ...</p> <p>К сожалению, вынужден сообщить Вам, что ...</p> <p>К моему глубокому сожалению, я должен известить Вас, что ...</p> <p>Примите мои (наши) самые искренние соболезнования в связи с ...</p> <p>Мы выражаем свои искренние и глубокие соболезнования в связи с ... и готовы принять самое деятельное участие в оказании необходимой помощи ...</p>	<p>аналогично</p>
<p>ПОДТВЕРЖДЕНИЕ</p>	
<p>Фирма подтверждает получение ...</p> <p>Подтверждаем, что партия товара в объёме ... получена ...</p> <p>Фирма «Твистон» подтверждает свою готовность установить взаимовыгодное и долгосрочное сотрудничество с ... и готова подписать соответствующие документы с учётом предложений с Вашей стороны.</p>	<p>Всегда от лица организации</p>
<p>ГАРАНТИЯ</p>	
<p>Гарантируем...</p> <p>Гарантируем, что ...</p>	<p>Всегда от лица организации</p>

<p>Предприятие гарантирует ...</p> <p>Данным письмом гарантируем (принять) ...</p> <p>Оплату гарантируем ...</p> <p>Оплату гарантируем по получении счёта.</p> <p>Качество продукции фирма гарантирует.</p> <p>Фирма гарантирует работу своих изделий в течение 4 лет и безвозмездно ремонтирует или заменяет некачественный товар в указанный срок с возобновлением вновь гарантийного срока и с выплатой моральной компенсации своим клиентам.</p> <p>Мы твёрдо гарантируем поставку товара в определённые в договоре сроки.</p>	
<p>ПРЕДЛОЖЕНИЯ(ОФЕРТА)</p>	
<p>В ответ на ... предлагаем Вам ...</p> <p>Предлагаем Вам ...</p> <p>...предлагает в счёт погашения задолженности ...</p> <p>Мы рады предложить Вам ...</p> <p>Мы уверен, что Вас заинтересует высокое качество нашей продукции ... благодарим за запрос от ... и сообщаем, что можем предложить Вам (товар) в количестве ...</p> <p>Качество –</p> <p>Упаковка -</p>	<p>Всегда от лица организации</p>

<p>Цена –</p> <p>Срок поставки –</p> <p>Условия платежа –</p> <p>Настоящее предложение действительно до ...</p> <p>Благодарим за запрос от ... на поставку ...</p> <p>В настоящее время мы рассматриваем вопрос о возможности предоставления Вам предложения на интересующий Вас товар. Наше решение сообщим в ближайшее время.</p> <p>Предлагаем твёрдо ... (языковая формула, гарантирующая, что оферта твёрдая, обязательная).</p> <p>Предлагаем без обязательств ... (языковая формула, гарантирующая, что оферта твёрдая, обязательная).</p>	
<p>НАПОМИНАНИЕ</p>	
<p>Напоминаем вам, что ... По истечении указанного срока предложение нашей фирмы утрачивает свою силу.</p> <p>В связи с приближением сроков поставки, напоминаем Вам, что ...</p>	<p>Всегда от лица организации</p>
<p>ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ</p>	
<p>Фирма оставляет за собой право обратиться в арбитраж, если Вы ...</p> <p>Задержка поставок может привести к ...</p> <p>Если Вы не предпримите мер по замене недоброкачественной продукции, то мы</p>	<p>Всегда от лица организации</p>

<p>вынуждены будем обратиться в суд.</p> <p>Напоминаем, что согласно договору № ... Ваше предприятие должно было закончить работы по ... к ... В противном случае мы будем вынуждены подать на Вас иск.</p> <p>Напоминаем Вам, что ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - ... в соответствии с ... Вы должны ... -...Ваша задолженность по оплате ... составляет ... -...срок представления условий договора истекает ... -... Ваша фирма до сих пор не предоставила ... -...мы до сих пор не получили ... 	
<p>ИЗВИНЕНИЯ</p>	
<p>Приношу свои (наши) извинения за ...</p> <p>Просим извинения за ...</p> <p>Хочу принести свои самые искренние извинения за ...</p> <p>Прошу извинить меня за т о, что ...</p> <p>Должен извиниться за то, что ...</p> <p>Я искренне сожалею, что ...</p> <p>Я очень виноват в том, что ...</p> <p>Извините, но я не могу помочь Вам в этом деле.</p> <p>Извините нас (меня) за ...</p>	<p>Выбор местоимений 1-го лица единственного или множественного числа определяется тем, к кому обращается адресант к организации или к конкретном официальном лицу.</p>
<p>ВЫРАЖЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ</p>	

<p>С удовольствием ...</p> <p>С чувством удовлетворения ...</p> <p>С глубоким удовлетворением ...</p> <p>Мы очень рады, что ...</p> <p>Буду счастлив обсудить с Вами ...</p> <p>Нам было приятно узнать из Вашего письма, что Вы решили ...</p> <p>Мы очень рады, что вы пожелали купить ...</p> <p>Я был восхищён, узнав, что ...</p> <p>Мне особенно приятно видеть (наблюдать, слышать, было удостовериться ит.д.)</p> <p>Нам было приятно общение с Вами ...</p> <p>Я высоко ценю Ваше отношение к делу ...</p> <p>Ваша позиция достойна самой высокой оценки.</p> <p>Наша фирма ценит и поддерживает своих надёжных союзников (партнёров).</p>	<p>Выбор местоимений 1-го лица единственного или множественного числа определяется тем, к кому обращается адресант к организации или к конкретном официальном лицу.</p>
<p>ВЫРАЖЕНИЯ НЕУДОВЛЕТВОРЕНИЯ</p>	
<p>Я очень обеспокоен тем, что Вы не сможете ...</p> <p>Мы не удовлетворены предложенными Вами условиями.</p> <p>Настоящим письмом я заявляю категорический протест против ...</p> <p>Я боюсь, мы должны расторгнуть</p>	<p>Выбор местоимений 1-го лица единственного или множественного числа определяется тем, к кому обращается адресант к организации или к конкретном официальном лицу.</p>

<p>договор, поскольку ...</p> <p>Мы категорически запрещаем Вам ...</p> <p>Нам сложно понять и объяснить действия Вашей фирмы, которые привели к ...</p>	
<p>РЕКЛАМАЦИЯ</p>	
<p>Заявляем вам рекламацию ...</p> <p>Мы официально заявляем Вам рекламацию на ...</p> <p>Исходя из ... мы заявляем претензию ...</p> <p>Мы предъявляем претензию (качеству товаров) ...</p> <p>В соответствии с договором ... Вами нарушен пункт № ... в связи с вышеизложенным Вам начислен штраф за ...</p> <p>Согласно пункту 4 Договора вы должны поставить (доставить) нам ...</p>	<p>Всегда от лица организации</p>
<p>ОТКАЗ</p>	
<p>К сожалению, Ваша просьба не может быть удовлетворена по следующим причинам ...</p> <p>К сожалению, удовлетворить Вашу просьбу в ближайшее время мы не сможем ...</p> <p>К сожалению, мы не сможем принять Ваше предложение ...</p> <p>Учитывая интересы нашей фирмы, мы не можем позволить себе пойти на сотрудничество с фирмой ...</p>	<p>Всегда от лица организации</p>

<p>Сожалеем, но в данный момент фирма не может принять Ваше предложение. Вынуждены отказать Вам в просьбе об ... ввиду недостатка производственных мощностей.</p> <p>Настоящим ставим Вас в известность о прекращении дальнейшего сотрудничества по причине ...</p> <p>Вашу просьбу сможем выполнить только через 4 месяца.</p>	
<p>ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ</p>	
<p>На Ваш запрос от ... сообщаем ...</p> <p>На Ваш № ... от ... отправляем Вам ...</p> <p>На Ваш исходящий от ... сообщаем ...</p> <p>В ответ на Вашу просьбу прислать Вам наш каталог ...</p> <p>Мы были очень рады получить от Вас письмо в ответ на Ваше объявление в ...</p> <p>Благодарим Вас за Ваш запрос, в ответ на который высылаем Вам в отдельном конверте наш иллюстрированный каталог ...</p> <p>Мы высоко ценим Ваше предложение ...</p> <p>Мы признательны за Ваше письмо от ..., в котором Вы спрашиваете ...</p>	<p>Всегда от лица организации</p>
<p>ПРИГЛАШЕНИЯ</p>	
<p>Просим принять участие в ...</p>	<p>Выбор местоимений 1-го лица единственного или</p>

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

<p>Примите наше приглашение...</p> <p>Разрешите пригласить Вас ...</p> <p>Приглашает Вас на ..., которое состоится ...</p> <p>Я имею честь пригласить Вас на ...</p> <p>Мы хотели бы пригласить Вас ...</p> <p>Мы рады пригласить Вас ...</p> <p>Нам будет приятно видеть Вас на юбилее фирмы, который состоится...</p>	<p>множественного числа определяется тем, к кому обращается адресант к организации или к конкретном официальном лицу.</p>
<p>ОКОНЧАНИЕ ПИСЬМА</p>	
<p>Мы рассчитываем на успешное продолжение нашего сотрудничества.</p> <p>Мы надеемся на вашу заинтересованность в расширении связей.</p> <p>Будем признательны за скорейший ответ.</p> <p>Ещё раз благодарю вас за вашу поддержку.</p> <p>Большое спасибо за ваше доброе содействие.</p> <p>Я искренне ценю ваше терпение и продолжающийся интерес ...</p> <p>Рассчитываю на продолжение сотрудничества, остаюсь признательным Вам ...</p> <p>Оставляю это на ваше усмотрение.</p> <p>Оставляю всё <i>entre nous</i> (между нами).</p> <p>Передайте, пожалуйста, мои наилучшие</p>	<p>Выбор местоимений 1-го лица единственного или множественного числа определяется тем, к кому обращается адресант к организации или к конкретном официальном лицу.</p>

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

<p>пожелания успехов всем членам Совета (дирекции, коллегии ит. п.)...</p> <p>Желаю благополучия вам и процветания вашей фирме.</p> <p>Заранее благодарю за содействие, остаюсь ваш ...</p> <p>Мы с интересом надеемся на продолжение совместных усилий ...</p> <p>Ваше содействие в этом деле будет по достоинству оценено.</p> <p>Приношу свои самые искренние уверения в надёжном сотрудничестве и партнёрстве (в дружбе и т.п.).</p> <p>Мы очень рассчитываем на Ваш ответ ...</p>	
<p>СЛОВА, ЗАВЕРШАЮЩИЕ ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО(ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ФОРМУЛА ВЕЖЛИВОСТИ)</p>	
<p>Наилучшие пожелания ...</p> <p>С наилучшими пожеланиями ...</p> <p>С дружеским приветом ...</p> <p>Наилучшими пожеланиями и дружеским приветом ...</p> <p>С искренним чувством уважения и признательности ...</p> <p>Наши наилучшие пожелания г-ну ... (например почётному председателю фирмы).</p> <p>Мой сердечный привет г-же ... (например, переводчику или секретарю).</p>	<p>Выбор местоимений 1-го лица единственного или множественного числа определяется тем, к кому обращается адресант к организации или к конкретном официальном лицу.</p>

<p>Примите мои наилучшие пожелания ...</p> <p>С уважением ...</p> <p>С искренним уважением ...</p> <p>С глубоким уважением ...</p> <p>Искренне Ваш ...</p> <p>Желаю благополучия и процветания Вам и Вашей фирме ..</p> <p>Желаю процветания Вашей фирме ...</p> <p>Желаю успешного осуществления Ваших планов и пожеланий ...</p> <p>Ваш старый (давний) друг (партнёр и т.п.) ...</p>	
<p>СЛОВА РАЗРЫВА ОТНОШЕНИЙ(ИСПОЛЬЗУЮТ КРАЙНЕ РЕДКО)</p>	
<p>Наша дальнейшая совместная деятельность после произошедших событий становится невозможной.</p> <p>Просим (прошу) более не обращаться к нам.</p> <p>Наши моральные принципы не позволяют поддерживать какие-либо отношения с Вашей фирмой ...</p> <p>Мы сожалеем, что пошли на сотрудничество с Вами.</p> <p>Сотрудничество с Вами при несло нам крупные убытки (нанесло ущерб имиджу корпорации), и мы не желаем (не хотим) повторения наших ошибок.</p>	<p>Выбор местоимений 1-го лица единственного или множественного числа определяется тем, к кому обращается адресант к организации или к конкретном официальном лицу.</p>

Мы разрываем с Вами все отношения.	
------------------------------------	--

Я сожалею о ваших заблуждениях.	
---------------------------------	--

Таким образом, каждая языковая формула имеет своё применение и предназначение. Всё их разнообразие позволяет делать стиль деловой переписки то более официальным, то немного личным, иногда предельно сухим, а иногда изысканно вежливым. Выбор отражает форму, характер и содержание деловых отношений.

6. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. В чём особенности официально-делового стиля?
2. Каковы правила употребления прописных и строчных букв, важные для деловых бумаг?
3. Каковы наиболее употребляемые в документах сокращения слов?
4. Как принято оформлять даты и числовую информацию в документах?
5. Какова типология языковых формул официально-деловой переписки?

ЛЕКЦИЯ 6. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ

ПЛАН:

1. Понятие о документообороте организации, принципы организации документооборота.
2. Обработка документов.
 - а). Прохождение входящих документов.
 - б). Прохождение исходящих документов.
 - в). Порядок работы с внутренними документами.
3. Регистрация документов.
4. Информационно-справочная работа.

5. Контроль исполнения документов.
6. Работа с информацией, содержащей коммерческую тайну.
7. Контрольные вопросы.

1. ПОНЯТИЕ О ДОКУМЕНТООБОРОТЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Определение термина «организация работы с документами» дано в терминологическом стандарте в области делопроизводства и архивного дела ГОСТ Р 51141-98.

Организация работы с документами – это организация документооборота, хранения и использования документов в текущей деятельности предприятия. В Государственной системе документационного обеспечения управления (ГСДОУ) синонимом термина «организация работы с документами» являлось «управление документацией». В международном стандарте ИСО 15489-2001 «Информация и документация – Управление документами», разработанном гораздо позже, использован термин «управление документами». В управление документами ИСО 15489 включает контроль не только за использованием, движением и хранением документов, но и за их созданием и получением.

Термин «документооборот» появился в российском (советском) документоведении в 1920-х годах. В результате многолетних научных исследований в области управленческого труда и делопроизводства основные правила движения документов и рациональной организации документооборота к середине 1970-х годов были сформулированы в Единой государственной системе делопроизводства (ЕГСД).

Документооборот – это движение документов в организации с момента их получения или создания до завершения исполнения и отправки. На предприятии должен быть установлен единый порядок составления документов и работы с ними. За организацию делопроизводства, соблюдение правил работы с документами персональную ответственность несет руководитель.

Организация работы с документами – это создание оптимальных условий для всех видов работ с документами (с момента их создания или получения до уничтожения или передачи в архив).

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Организация документооборота предполагает разработку и соблюдение правил движения и обработки документов в организации, касающихся:

- последовательности перемещения документов;
- выполнения операций с документами (получения, рассмотрения и распределения, передачи на исполнение, организации исполнения, отправки);
- технологической обработки документов (регистрации, информационно-справочной работы, контроля за сроками исполнения);

В соответствии с ЕГСД определяются **общие принципы организации документооборота.**

- оперативность движения документов;
- обеспечение единообразия в порядке прохождения и обработке групп документов;
- исключение инстанций прохождения и действий с документами, не обусловленных деловой необходимостью.

Эти принципы актуальны уже в течение 30 лет.

Документы в организации должны перемещаться с наименьшими затратами времени, по наиболее короткому пути и, желательно, без возвратных перемещений.

Для этого в каждой организации необходимо целенаправленно изучать документооборот с последующей унификацией, стандартизацией и регламентацией маршрутов движения и технологий обработки документов.

Документооборот – это технологический процесс, который характеризуется качественными и количественными параметрами.

Качественные параметры (характеристики):

1. Разделение документооборота на документопотоки, различающиеся по составу, направлению движения и порядку обработки документов..

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

2. Особенности маршрутов движения определённых групп документов.

В документационном обеспечении предприятия можно выделить три группы документов:

поступающие (входящие) – входящий документопоток (документы, поступающие в организацию);

отправляемые (исходящие) – исходящий документопоток (документы, отправляемые из организации);

внутренние документы – внутренний документопоток (документы, при создании и использовании не выходящие за пределы подготовившей их организации).

Маршрут движения документа – это все этапы его перемещения в организации от получения или создания до отправления или подшивки в дело. Оптимизируют маршрут движения документов на основе организационных документов: устава, положения об организационно-функциональной структуре, положений о структурных подразделениях, бизнес-процессах, функциональных областях, должностных инструкций, приказов о делегировании полномочий и распределении обязанностей. На основе унификации маршрутов движения определённых категорий документов создают **маршрутные схемы** (оперограммы). Этапы маршрутов движения должны соответствовать разделам Табеля форм документов организации, отражающих особенности подготовки этих документов (например, согласования, подписания, утверждения и т. д.).

Количественные параметры (характеристики):

1. Параметры объёма документооборота (общего и по отдельным документопотокам).

2. Время движения документов (полного жизненного цикла – в организации, этапа – в отдельном подразделении).

Объём документооборота – количество документов, поступивших в организацию и созданных ею за определённый период. При определении объёма документооборота учитывают все входящие, исходящие и внутренние документы и их копии. Для получения достоверных сведений каждый документ должен быть учтён один раз.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Объём документооборота выражают дробью, в числителе которой – количество подлинников, в знаменателе – количество копий.

Регулярный учёт объёма документооборота производят в целях анализа и упорядочения работы с документами в организации, изучения загруженности её отдельных структурных подразделений и должностных лиц. Результаты учёта используют для определения штатной численности службы ДОУ, расчёта эффективности применения средств механизации и автоматизации делопроизводства.

Существуют три основные формы организации работы с документами: централизованная, децентрализованная и смешанная.

Централизованная форма организации документооборота применяется в учреждениях с небольшим документооборотом.

Децентрализованная форма работы с документами предполагает, что все операции выполняются в структурных подразделениях.

Смешанная форма работы с документами используется в крупных объединениях со сложной структурой и большим объёмом документооборота. При такой форме часть операций по работе с документами (приём, отправка, контроль, исполнение) берёт на себя канцелярия, а остальные операции (регистрация, формирование дел, текущее хранение и т. д.) выполняют структурные подразделения.

В технологической цепочке обработки и движения документов можно выделить следующие этапы:

- приём и первичная обработка документов;
- предварительное рассмотрение и распределение документов;
- регистрация документов;
- контроль за исполнением документов;
- информационно-справочная работа;
- исполнение документов и отправка.

2. ОБРАБОТКА ДОКУМЕНТОВ

а). Прохождение входящих документов

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Поступающая в организацию корреспонденция принимается централизованно работником канцелярии или секретарем.

Поступившие документы проходят несколько этапов:

Первичную обработку (проверка правильности адресования, количества листов, наличия приложений). Работник не вскрывает конверты с надписью «лично».

Предварительное рассмотрение поступивших документов (производится распределение документов на регистрируемые и нерегистрируемые. Наиболее важные и срочные документы передаются руководителю, они складываются в специальную папку для последующего доклада руководителю. При необходимости подбирают дополнительный материал. Документы, не требующие принятия решения на уровне руководства, передаются заместителю руководителя, в структурные подразделения, сразу исполнителям).

Регистрация документов проводится до передачи документов на рассмотрение.

Рассмотрение документов руководством. Документы должны рассматриваться в день их поступления и в тот же день возвращаться секретарю. Результаты рассмотрения дел отражаются в резолюциях. Содержание резолюции переносят в регистрационный журнал.

Передача документов исполнителю. Подлинник документа передается исполнителю под роспись. Если в резолюции несколько исполнителей, то документ передается поочередно или в копиях. Ответственным является первый в резолюции исполнитель.

По указанию руководителя ведется контроль за исполнением.

Исполнение документов. До окончания исполнения документ находится у исполнителя. Затем с отметкой об исполнении и направлении документа в дело возвращается секретарю для подшивки в дело.

Подшивка документа в дело.

б). Прохождение исходящих документов

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Отправляемые предприятием документы называют исходящими. Обработка исходящих документов осуществляется в следующей последовательности:

Составление проекта документа (составляет исполнитель).

Проверка правильности оформления проекта (служба делопроизводства).

Согласование проекта документа (визы согласования).

Подписание документа руководителем (при подписании руководитель может внести поправки или дополнения, которые переносятся в копии, либо документ оформляется заново).

Регистрация документа. Регистрационный номер документа проставляется от руки или нумератором на обоих экземплярах документа.

Отправка документа адресату (в день подписания).

Подшивка второго экземпляра в дело.

Для подготовки проекта документа собирают информацию по теме документа, изучают нормы и положения соответствующих правовых актов и нормативных документов, анализируют ранее изданные документы организации.

Проект документа согласуется с руководителями структурных подразделений и специалистами (внутренне согласование). Согласование может быть и внешним (проект документа направляют соответствующим организациям или должностным лицам этих организаций).

При параллельном согласовании размноженный проект документа может быть одновременно роздан участвующим в его подготовке организациям и лицам. Однако иногда требуется последовательное согласование (в соответствии с функциями сторонних организаций и структурных подразделений самой организации).

Затем документ (вместе с приложением к нему) передают руководителю организации, обладающему правом подписи этой

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

группы документов. Для сокращения маршрутов движения целесообразно там, где это возможно, делегировать право подписи документов нижестоящим руководителям (заместителям руководителя, руководителям структурных подразделений).

После подписания исходящий документ передают в службу ДОУ или секретарю для регистрации, затем – на отправку. Если документ ответный, то его копию подшивают вместе с поступившим документом, а на документе и в регистрационной форме проставляют отметки об исполнении.

Перед отправкой проверяют правильность оформления документа (наличие подписи, даты, регистрационного индекса), наличие указанных в документе приложений, соответствие количества экземпляров числу адресатов, правильность адресования.

На отправляемую корреспонденцию оставляют почтовые реестры. Документы обрабатывают и отправляют в тот же день или не позднее первой половины следующего рабочего дня после подписания.

в). Порядок работы с внутренними документами

Внутренние документы не выходят за рамки предприятия. Порядок работы с ними такой же, как и с исходящими документами:

- составление проекта документа исполнителем;
- проверка правильности оформления документа;
- согласование проекта документа;
- подписание проекта руководителем;
- регистрация.

Внутренние документы могут не регистрироваться. В этом случае документу присваивается номер, взятый из дела. На этапе исполнения и завершения работ с внутренними документами, порядок такой же, как и с входящими документами:

- передача документа исполнителю;
- контроль исполнения документа;

- исполнение документа;
- проставление отметки об исполнении;
- подшивка исполненного документа в дело.

3. РЕГИСТРАЦИЯ ДОКУМЕНТОВ

К техническим процессам обработки документной информации относят регистрацию документов.

Регистрация документа – это фиксация факта получения документа путем присвоения ему порядкового номера и записи установленных сведений о нем, то есть это запись учётных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения. Она придает документу юридическую силу.

При регистрации в информационно-поисковую систему организации вводят учётные данные о документе (его реквизиты и другие метаданные), а также присваивают документу уникальный регистрационный номер. Это позволяет сформировать банк данных по всем документам организации и осуществлять поиск документов по внесённым в информационную систему параметрам (метаданным документа).

При регистрации электронных документов в системах автоматизации делопроизводства и документооборота (САДД) некоторые метаданные вводятся системой автоматически. Регистрируя документы в САДД, пользователь, как правило, имеет возможность «настроить» состав вводимых метаданных под свои требования либо самостоятельно, либо с помощью фирмы-разработчика системы. Регистрация необходима и для учёта документов и контроля за их исполнением.

По отношению к регистрации документы в организации делятся на регистрируемые и нерегистрируемые.

В обязательном порядке регистрируются документы, которые требуют исполнения, могут служить доказательством выполнения юридических обязательств и управленческих действий или могут быть

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

использованы в справочных целях в дальнейшей деятельности организации.

Регистрации подлежат документы:

-поступающие от органов власти и управления или вышестоящих организаций, а также направляемые в их адрес;

-входящие документы, которые требуют решения или ответа, и ответствующие исходящие;

-важнейшие внутренние (организационные и распорядительные документы: приказы, распоряжения, протоколы т.д.)

-документы, содержащие информацию о деятельности организации (планы, отчёты, справки, акты, доклады, договоры и т. д.);

-ценная и заказная корреспонденция.

Не регистрируются документы, присланные для ведения и не требующие ответа: рекламные письма, прайс-листы, поздравительные письма, приглашения и т. п..

Форма регистрации может быть централизованной, при которой все документы регистрируют в одном месте – службе ДОУ, или децентрализованной, когда регистрация происходит и в службе ДОУ, и в структурных подразделениях.

Основные правила регистрации документов:

- однократность регистрации (документ регистрируется один раз, и при передаче документа из одного подразделения в другое его регистрационный номер не изменяют);

- регистрации подлежат документы, поступающие в организацию или отправляемые из неё по всем каналам: по почте, электронной почте, факсимильной связи, курьером;

- входящие документы регистрируют в день поступления. Исходящие – в день подписания, телеграммы – немедленно после их получения, их сразу передают адресату.

Регистрационный индекс документа – цифровое или буквенно-цифровое обозначение, присваиваемое документу при его

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

регистрации. Индекс, как правило, состоит из арабских цифр, к которым могут добавляться буквы.

Для разделения документов по классификационным группам используют номенклатуру дел, в которой каждой группе документов (делу) присваивают свой индекс. Индекс дела состоит из условного, чаще всего цифрового обозначения (индекса) структурного подразделения и номера дела в этом структурном подразделении. Например, индекс дела 02-06 в структурном подразделении с индексом 02.

Таким образом, регистрационный индекс документа состоит из индекса дела и порядкового номера документа в регистрируемом массиве. Например, если порядковый номер входящего документа 645 и после исполнения он будет помещён в дело с индексом 02-06, то регистрационный индекс этого документа – 02-06/645.

Исключение – внутренние распорядительные документы, индексом которых являются их порядковые номера в каждой группе документов, присваиваемые им в течение календарного ли учебного года или срока полномочий органов. К индексам приказов по личному составу могут быть добавлены буквы «л/с» (личный состав) или «к» (кадры).

Сведения о документе вводят в ИПС, заполняя регистрационные формы: журналы и регистрационные карточки. Журнальную форму используют в небольших организациях (объём документооборота – до 500 документов в год). Разные виды документов регистрируют в разных журналах. Так как журнальная форма обеспечивает лучшую сохранность сведений о документах, она предпочтительна при регистрации документов строгого учёта (документы об образовании, удостоверяющие личность). Журнал регистрации входящих документов включает следующие графы:

- номер документа;
- дата документа;
- дата поступления документа;
- автор документа;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- исходящий номер;
- краткое содержание;
- исполнитель, подпись исполнителя, срок исполнения (записывается после рассмотрения руководителем);
- примечание (отметка об исполнении, № дела, имя файла).

При карточной системе учётные сведения о документе вносят в поля регистрационно-контрольной карточки (РК), форма её закреплена в Единой государственной системе делопроизводства (ЕГСД). Организация сама может определять форму карточки, её размер и состав реквизитов. Лицевая сторона – для регистрации входящих документов, обратная – исходящих и внутренних. При регистрации документа обычно заполняют три экземпляра карточки: один – для справочной картотеки, второй – для контрольной картотеки, третий – вместе с документом передают исполнителю. Контрольная картотека формируется из карточек документов, поставленных на контроль. После исполнения документа его карточку удаляют из контрольной картотеки.

Компьютерную регистрацию документов в САДД осуществляют путём заполнения электронной РК. Регистрация документов САДД позволяет сократить затраты времени на регистрацию документов, вводить больше сведений о документе и при необходимости связывать РК с электронной версией документов.

4. ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНАЯ РАБОТА

Регистрация позволяет сформировать банк данных о документах организации, на основе которого может быть создана информационно-поисковая система (ИПС).

С помощью ИПС в любой момент можно установить, где, у кого и на какой стадии исполнения находится или хранится документ, а также найти документы, содержащие определённые сведения.

При традиционной карточной форме регистрации информационно-справочные массивы состоят из справочных картотек, в которых РК расположены по определенным группам (рубрикам). Систематизацию могут проводить, например, по

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

хронологическому принципу (датам поступления, отправки и исполнения), по структурному принципу (рубрики картотеки соответствуют структуре организации), номинальному принципу (рубрики – наименования видов документов: приказов, распоряжений и т. д.), корреспондентскому принципу (рубрики – определённые корреспонденты или их группы) и т. д. Чаще всего при построении картотек сочетают несколько принципов.

Картотеки передают на хранение в архив организации вместе с документами за соответствующий год.

Возможности поиска нужного документа и связанной с ним информации значительно расширяются при использовании САДД.

В САДД поиск документов может осуществляться:

- по назначению и сочетанию любых реквизитов РК;
- по текстам документов, файлы которых связаны с РК (полнотекстовый поиск);
- для целых групп документов за определённый период времени.

При необходимости сложный поисковый запрос может быть сохранён и использован неоднократно. Возможен просмотр структуры (дерева) взаимосвязанных документов, что позволяет в сложных случаях легко разбираться в ситуации и истории вопроса.

Кроме того, как уже указывалось ранее, САДД позволяет создавать единые информационно-справочные массивы документов и ИПС организации при децентрализованной форме регистрации документов в данной организации.

5. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

Контроль за исполнением управленческих решений, в том числе и зафиксированных в документной форме, – важная функция управления организацией, являющая собой совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов. Цели контроля – содействие качественному и своевременному выполнению решений руководства организации и структурных подразделений.

Основные направления контроля:

- контроль за исполнением документов по существу поставленных в нём вопросов и данных поручений;
- контроль своевременности выполнения документов;
- контроль соответствия формы создаваемых документов требованиями нормативных актов;

Контроль входит в должностные обязанности руководителей всех уровней. Руководители и исполнители несут ответственность за полноту и своевременность исполнения документа, а работники, готовящие проекты документов, – за правильность использования форм, бланков, составление и оформление проектов.

Задачи контроля исполнения:

- проверка сроков исполнения;
- регулирование хода исполнения документов;
- учёт и анализ результатов исполнения документов по отдельным структурным подразделениям и организации в целом;
- информирование руководителей о результатах проведённого обобщения и анализа.

Сроки исполнения могут быть типовыми и индивидуальными.

Типовые сроки исполнения устанавливаются законодательными актами и нормативными документами государственных органов управления. Они определяются в приложении к инструкциям по делопроизводству.

Индивидуальные сроки исполнения устанавливаются вышестоящие организации или руководитель в тексте документа либо в резолюции. Они же имеют право их изменять.

Текущий контроль осуществляется ежедневно.

Предупредительный контроль – это предупреждение работников о приближении сроков исполнения документов (устно или письменно).

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Документ считается исполненным и снимается с контроля после выполнения. Снимает контроль только должностное лицо, установившее контроль.

Итоговый контроль – это анализ и обобщение данных исполнения документов в организации. Он ведётся путём периодического составления сводки итогового контроля.

Причины несвоевременного исполнения документов:

- слишком высокая степень централизации полномочий;
- перегрузка отдельных руководителей и исполнителей;
- недисциплинированность работников;
- установление нереальных сроков исполнения;
- неэффективная организация документооборота.

Технология контроля исполнения документов службой ДОУ при журнальной и традиционной карточной формах регистрации состоит в:

- постановке документов на контроль, при этом на верхнем поле контрольных документов и в регистрационной форме проставляют отметку о контроле – «К»;
- направление карточки контролируемого документа исполнителю;
- формирование картотеки РК контрольных документов и её ежедневном просмотре;
- устном или письменном напоминании исполнителю о приближении срока исполнения документа;
- получение информации о ходе и результатах исполнения и записи в РК;
- снятии документа с контроля (с типовыми сроками – самостоятельно, с индивидуальными – по указанию должностного лица, ответственного за контроль исполнения данного документа);

- составление текущих и итоговых отчётов (сводок) по исполнению документов.

6. РАБОТА С ИНФОРМАЦИЕЙ, СОДЕРЖАЩЕЙ КОММЕРЧЕСКУЮ ТАЙНУ

На самостоятельное изучение по учебнику Н.П.Крюкова «Документирование управленческой деятельности». – М.: ИНФРА-М, 2008, с. 177-180.

7. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Что такое документооборот организации и каковы принципы организации документооборота?
2. Как осуществляется обработка документов: входящих, исходящих и внутренних?
3. Как осуществляется регистрация документов в организации?
4. Как проводится информационно-справочная работа с документами?.
5. Как осуществляется контроль за исполнением документов?
6. Как ведётся работа с информацией, содержащей коммерческую тайну?

ЛЕКЦИЯ 7.

ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕКУЩЕГО И АРХИВНОГО ХРАНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

ПЛАН:

1. Основные требования к организации оперативного хранения документов
2. Составление номенклатуры дел.
3. Формирование и оформление дел.
4. Подготовка дел к архивному хранению
5. Контрольные вопросы

1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОПЕРАТИВНОГО ХРАНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

С момента заведения до передачи в архив дела хранятся по месту их формирования. За сохранность документов и дел несут ответственность руководители подразделений и отвечающие за делопроизводство сотрудники.

Дела хранятся в специальных запирающихся шкафах в вертикальном положении корешками наружу. Располагают дела в соответствии с номенклатурой дел, которую помещают на внутренней стороне шкафа. Каждое дело на корешке имеет индекс по номенклатуре дел.

Выдача дел другим структурным подразделениям производится с разрешения руководителя службы ДООУ. Выдача дел сотрудникам подразделений для работы осуществляется под расписку. На выданное дело заводится карточка-заместитель. В ней указывается структурное подразделение, индекс дела, дата выдачи, кому дело выдано, дата его возвращения, а также предусматриваются графы для расписок в получении и приеме дела. Дела выдаются на срок не более одного дня. После истечения срока дело должно быть возвращено на место его хранения.

Сторонним организациям дела выдаются на основании их письменных запросов с разрешения руководителя организации или его заместителя, курирующего службу ДОУ, по актам.

2. СОСТАВЛЕНИЕ НОМЕНКЛАТУРЫ ДЕЛ

В процессе деятельности организации получают и создают большое количество документов. Быстрый поиск и использование таких документов возможны лишь при чёткой их классификации. Простейшей классификацией документов является группировка документов в дела. Роль классификатора документов организации выполняет её номенклатура дел. Одновременно номенклатура дел является перечнем всех дел, заводимых в структурных подразделениях и организациях в целом, а также документом, который определяет сроки хранения этих дел.

Номенклатура дел – это систематизированный список наименований дел с указанием сроков их хранения. Она предназначена для группировки исполненных документов, их учета и оперативного использования.

Наличие номенклатуры дел в каждом учреждении обязательно.

Работа по составлению номенклатуры дел включает изучение организационной структуры и направлений деятельности предприятия, комплекса документов, на основании которых будут формироваться наименования дел.

Номенклатура дел составляется секретарем или лицом, ответственным за работу с документами. Утверждается руководителем. Номенклатура дел составляется на предстоящий календарный год в последнем квартале предшествующего года. Печатается в трех экземплярах: первый – службе делопроизводства, второй – рабочий экземпляр, третий – в ведомственный архив.

Различают три вида номенклатуры дел: типовая, примерная, индивидуальная. Типовая - устанавливает типовой состав, унифицированные заголовки и единую индексацию дел, заводимых в делопроизводстве однотипных организаций, и является нормативным документом. Примерная – устанавливает примерный состав дел,

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

заводимых в делопроизводстве организаций, на которые она распространяется, с указанием их индексов, и носит рекомендательный характер. Индивидуальная – это номенклатура дел конкретной организации, которую составляют, выбирая и уточняя заголовки дел из типовой и примерной номенклатур. Сроки хранения этих дел переносят в индивидуальную номенклатуру дел без изменений.

Сводную номенклатуру дел организации составляют на основании номенклатур дел структурных подразделений, согласованных с архивом и подписанных руководителями этих подразделений.

В качестве разделов номенклатуры используются наименования структурных подразделений предприятия. Например, цифра 1 – секретариат, 2 – отдел кадров, 3 – бухгалтерия и т.д.

Внутри разделов номенклатуры располагаются заголовки дел с присвоением соответствующих номеров:

- Устав;
- Протоколы совещаний;
- Приказы по основной деятельности и т.д.
- 2-1 Приказы по личному составу;
- 2-2 Личные карточки Т-2 и т.д.
- 3-1 Годовой баланс;
- 3-2 Лицевые счета по заработной плате;
- 3-3 Контракты и т.д.

Номенклатура дел организации в конце каждого года уточняется, утверждается руководителем и вводится в действие с начала года. В случае существенных изменений функций и структуры организации разрабатывается новая номенклатура дел.

По окончании делопроизводственного года в конце номенклатуры дел заполняют итоговую запись о количестве заведённых дел, отдельно дел постоянного и временного хранения.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Таким образом, номенклатура дел в делопроизводстве выполняет функции:

- схемы классификации документов (при регистрации документов, при группировке исполненных документов в дела);
- перечня дел организации с указанием сроков их хранения;
- учётного документа о количестве заведённых дел постоянного и временного хранения, в том числе в архиве, - о количестве временного (до 10 лет включительно) хранения.

На основе номенклатуры составляют описи дел с временными сроками хранения свыше 10 лет и постоянного хранения для передачи дел в архив организации.

3. ФОРМИРОВАНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ ДЕЛ

Дело – это документы, относящиеся к одному вопросу или участку деятельности и помещённые в отдельную обложку, оформленную по определённым правилам.

Формирование дел – это отнесение документов к определённому делу в соответствии с номенклатурой дел. Формирование дел должно осуществлять и по месту регистрации документов (а не у исполнителей).

При формировании дел нужно придерживаться следующих правил:

- в дело пришивают только исполненные документы, работа по которым завершена;
- в дело подшивают подлинники документов и завершённые копии документов;
- документы, подшитые в дело, должны быть оформлены в соответствии с требованиями ГОСТ;
- в деле не помещают документы, не соответствующие заголовку дела, подлежащие возврату, черновики, размноженные копии;
- документы различных сроков хранения группируют в отдельные дела;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- в дела группируют документы одного года;
- приложения большего объема подшивают в отдельные дела, небольшие – вместе с документами;
- документы, касающиеся одного вопроса, подшивают в одно дело (ответ с запросом);
- в дело включается, как правило, один экземпляр документа;
- каждый документ, помещённый в дело, должен быть правильно оформлен (на документе должна быть подпись или заверительная надпись на копии, дата, номер, отметка об исполнении и т. д.);
- в дело не должны подшиваться проекты, варианты документов, не подписанные или не утверждённые руководителем;
- в дело помещают не более 250 листов;
- годовые планы, отчёты, сметы и т. п. должны откладываться в материалах того года, к которому они относятся по своему содержанию, независимо от времени их составления и даты поступления;
- документы внутри дел располагаются в обратном хронологическом, нумерационном, алфавитном порядке;
- устав организации и другие учредительные документы формируются в самостоятельное дело;
- приказы по личному составу формируют отдельно от приказов по основной деятельности;
- при формировании в дела приказов по личному составу отдельно формируют приказы по различным вопросам в соответствии со сроками хранения;
- документы по личному составу организации (личные дела, личные карточки) формируются по алфавиту фамилий работников;
- контракты делятся на две группы: коммерческие контракты (с предприятиями) и трудовые контракты (с работниками);

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- в дела по переписке помещаются все документы, возникшие в ходе решения вопросов. Нельзя заводить отдельно дела на запросы и на ответы. Переписка по одному вопросу формируется вместе и систематизируется по вопросно-логическому признаку: сначала запрос, затем документы, создаваемые в ходе решения вопросов, далее ответы. Внутри дела документы располагаются в хронологической последовательности;
- предложения, заявления, письма и жалобы граждан формируются в самостоятельные дела: отдельно по вопросам улучшения работы организации и отдельно по личным вопросам;
- если в организации составляются или в организацию поступают единичные документы, которые не подходят ни в одно из дел, заводят специальную папку для подобных документов «Документы по различным вопросам за 2010 год» и составляют внутреннюю опись дела;
- при подшивке документов в дела скрепки необходимо снять, а листы документов скрепить степлером.

На обложке указывают:

- наименование организации;
- структурное подразделение;
- номер папки по номенклатуре дел;
- заголовок дела;
- год заведения;
- срок хранения.

При подшивке документов в дело необходимо проверять правильность оформления. Неправильно оформленные документы возвращаются исполнителю на доработку.

Часто в деятельности предприятия составляются или поступают единичные документы, которые не подходят ни в одно из дел. В этом случае заводят папку «Документы по различным вопросам за 2004 год».

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

С момента заведения и до передачи в архив предприятия или Госархив дела хранятся по месту их формирования. Такое хранение называется оперативным или текущим хранением документов. Руководители структурных подразделений, сотрудники, отвечающие за делопроизводство, обязаны обеспечивать сохранность документов.

Завершенные дела постоянного и долговременного (свыше 10 лет) сроков хранения хранятся по месту их формирования в течение 2-3 лет, а затем сдаются в архив.

4. ПОДГОТОВКА ДЕЛ К АРХИВНОМУ ХРАНЕНИЮ

Для долговременного хранения документов создается архив предприятия.

В задачи архива входят:

- прием, учет и хранение документов, законченных делопроизводством;
- информационно-справочная работа по архивным документам предприятия.

Специалистами установлен оптимальный срок использования документов в делопроизводстве – 3 года. После истечения этого срока решается «судьба» документов: оставить их для дальнейшего использования в делопроизводстве, передать их в архив или уничтожить.

Для определения сроков хранения документов, подготовки документов к архивному хранению и отбора документов для уничтожения на предприятии создается постоянно действующая экспертная комиссия (3 человека: заместитель директора; ведущий специалист: юрист, делопроизводитель, бухгалтер; и секретарь-референт).

Определение сроков хранения конкретных документов проводится по «Перечню типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения», утвержденному руководителем Росархива 06.10.2000.

Протоколы, постановления, решения коллегиального исполнительного органа организации (Правления, Совета, Коллегии), собраний

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

трудоого коллектива, общих собраний акционеров хранятся постоянно.

Приказы по основной деятельности – постоянно.

Приказы по личному составу – 75 лет.

Приказы по административно-хозяйственным вопросам – 5 лет.

Проекты приказов – 1 год.

Устав, учредительные документы – постоянно.

Свидетельство о регистрации, ликвидации организации – постоянно.

Документы о лицензировании деятельности – постоянно.

Штатное расписание организации – постоянно.

Документы проверок организации – постоянно.

Журналы регистрации документов – 3 года.

Журналы регистрации обращения граждан – 5 лет.

Бухгалтерские балансы годовые – постоянно, квартальные – 5 лет.

Первичные документы, фиксирующие факты хозяйственной деятельности – 5 лет.

Лицевые счета работников – 75 лет.

Личные дела работников – 75 лет, руководителей – постоянно.

Табели, журналы учета рабочего времени – 1 год.

График отпусков – 1 год.

К документам, передаваемым в архив, относятся:

устав, учредительный договор, решение о создании общества;

свидетельство о государственной регистрации;

положение о филиалах;

годовые финансовые отчеты;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

протоколы общих собраний акционеров, заседаний совета директоров, ревизионных комиссий;

списки акционеров с указанием количества и категорий принадлежащих им акций;

акты ревизии, проверок общества аудиторскими, ревизионными комиссиями;

документы по личному составу.

Дела, отображенные на архивное хранение, требуют дополнительного оформления:

документы располагают в деле в хронологическом порядке;

производят нумерацию листов дела в правом верхнем углу простым карандашом или нумератором;

подшивают в конце дела заверительный лист, в котором указывают количество листов в деле;

переплетают дело или прошивают в 4 прокола;

указывают на обложке количество листов согласно заверительному листу, срок хранения дела, уточняют заголовок и крайние даты дела;

составляют описи дел для передачи в архив.

На документы, выделенные к уничтожению, составляется акт. Акт и описи подписывают члены экспертной комиссии, утверждает руководитель предприятия.

Прием документов при ликвидации организации осуществляет Федеральная архивная служба России.

4. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Каковы основные требования к организации оперативного хранения документов?
2. Какова процедура составления номенклатуры дел.
3. Как идёт процесс формирования и оформление дел.
4. Какова процедура подготовки дел к архивному хранению

ЛЕКЦИЯ 8. АВТОМАТИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА И СОЗДАНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ

ПЛАН:

1. Понятие электронного документа
2. Преимущества и недостатки электронного документа
3. Создание электронных документов
 - 3.1 Форматы электронных документов
 - 3.2 Электронная цифровая подпись
 - 3.3 Метаданные документов
 - 3.4 Оцифрование как способ создания электронных документов
4. Автоматизация работы с документами
5. Контрольные вопросы

1. ПОНЯТИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

В настоящее время в связи с ростом объёма информации растёт количество документации в организациях. Это требует чёткой постановки работы с документами – в противном случае закономерно появление документов низкого качества, плохо составленных и плохо оформленных, не содержащих полную и ценную информацию, требующую увеличения срока обработки.

Решить эти задачи возможно при условии использования системы автоматизированного делопроизводства, которая предоставляет следующие возможности:

- 1) ввод, подготовка и редактирование документов;
- 2) составление документов на основе типовых шаблонов, хранящихся в памяти персонального компьютера (ПК);
- 3) осуществление регистрации документов;
- 4) осуществление контроля исполнения документов;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- 5) систематизация документов, формирование дел;
- 6) хранение и поиск документов;
- 7) обмен документами с руководством и сотрудниками;
- 8) пересылка документов.

Автоматизация процедур делопроизводства позволяет повысить производительность труда за счёт сокращения времени на составление, обработку и передачу документов и снизить затраты на их хранение. Это способствует повышению оперативности и эффективности в работе с документами.

Основой процедуры автоматизации процессов делопроизводства является **электронный документ**. Это документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме.

Переход к обработке электронного документа позволяет повысить эффективность анализа, доступа и работы сотрудников с информацией. Электронно-цифровая форма документа позволяет разрабатывать, внедрять и использовать прогрессивные средства электронно-вычислительной техники.

Уже сформировались требования, которым должен соответствовать электронный документ.

- создаваться, обрабатываться, храниться, передаваться и приниматься с помощью программных и технических средств;
- содержать реквизиты, позволяющие подтвердить его подлинность и целостность;
- быть отображённым (воспроизведённым) в форме, понятной для восприятия.

Существует уже и понятие электронного документооборота. Он регулируется разными нормативными актами – государственными, межотраслевыми; отраслевыми и локальными актами предприятия.

Работа с электронными документами в службе делопроизводства аналогична работе с традиционными (бумажными) документами. При рассылке по электронной почте адресат получает документ практически моментально после его отправки. Затем

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

электронный документ может быть воспроизведён в любых необходимых виде и форме: открыт на экране компьютера, перенесён на бумажный носитель, перенесён или скопирован на различные материальные носители информации (дискеты, диски, плёнки и т.д.).

Использование электронной почты представляет пользователям возможности:

- оперативной доставки электронных документов адресатам;
- одновременной рассылки любому количеству адресатов;
- получения подтверждения о доставке документов по назначению;
- редактирования полученных документов, их хранения и пересылки;
- вывода на печать полученных документов.

Получив электронный документ важно установить его подлинность, что осуществляется с использованием средств проверки электронной цифровой подписи. Подлинность документа считается подтверждённой, если в результате проверки устанавливается неизменность всех реквизитов. Электронная цифровая подпись – это реквизит, защищающий документ от подделки, получен он в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа электронной цифровой подписи и позволяющий идентифицировать владельца сертификата ключа подписи, а также установить отсутствия искажения информации в электронном документе. После этого руководитель проставляет на документе резолюцию, и он по внутренней сети рассылается на рабочие места исполнителей. Процесс исполнения электронных документов аналогичен исполнению документов на бумажных носителях.

Существует понятие правового регулирования в сфере обращения электронных документов. Оно направлено:

- на реализацию единой государственной политики в сфере обращения электронных документов;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- обеспечение безопасности и защиты информации при её создании, обработке, хранении, передачи и приёме;
- обеспечение прав и законных интересов пользователей электронных документов;
- правовое обеспечение технологии создания, обработки, хранения, передачи и приёма электронных документов.

Сроки хранения электронных документов такие же, как и у бумажных. Рекомендуется формировать специальные архивы электронных документов на компакт-дисках. При создании таких архивов нужно выполнять следующие требования:

- электронные документы должны быть защищены от несанкционированного доступа и внесения изменений;
- организация доступа к документам должна производиться в порядке, предусмотренном соответствующими нормативными актами;
- пользователи должны иметь возможность получить электронные документы в виде копии на бумажном носителе;
- пользователям должна быть предоставлена возможность подтверждения подлинности электронных документов в течение всего срока их хранения.

2. ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

Ведение электронной документации предоставляет дополнительные возможности для делопроизводства, повышая его эффективность, но в то же время накладывает и некоторые ограничения и предъявляет определённые требования к организации рабочих мест документоведов.

Преимущества использования электронных документов:

- выполнение компьютерной обработки электронных документов значительно ускоряется;
- ускоряется и упрощается сбор, обработка, систематизация и поиск любой информации;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- при рассылке документов по электронной почте они оперативно (практически мгновенно) передаются на любые расстояния;
- хранение электронных документов не требует больших площадей для архивов;
- повышается эффективность работы с документами;
- создание электронных архивов документов предоставляет возможность использования полученной информации для подготовки новых;
- наличие базы заготовок документов сокращает время на подготовку новых;
- снижается расход бумаги при возможности работы с электронным проектом документа и внесении изменений без вывода на бумагу;
- возникает возможность одновременной рассылки проекта документа сразу нескольким визирующим;
- возникает возможность одновременной рассылки документа по электронной почте сразу нескольким адресатам;

Недостатки электронного документа:

- необходимость наличия технических средств для создания, прочтения и дальнейшего хранения документов;
- необходимость защиты информации от внесения несанкционированных изменений.

3. СОЗДАНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ

Для составления и редактирования электронных документов предназначено множество программных средств, называемых текстовыми процессорами или текстовыми редакторами. Такие программы можно использовать для создания документов разных видов на основе типовых форм, заранее введённых в память ПК и содержащих трафаретные тексты. Трафарет – это бланк конкретного документа, содержащий типовой текст и пробелы для внесения переменной информации. При создании шаблона необходимо

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

правильно разместить реквизиты каждого документа. Использование шаблонов значительно упрощает процесс подготовки документа. Помимо полностью составленных текстов в память машины можно ввести отдельные выражения и стандартные фразы, наиболее употребительные в переписке или в информационно-справочных документах. С помощью команды «Автотекст», находящейся в меню «Вставка», можно создать архив из наиболее повторяющихся частей текстов. Это значительно облегчит и ускорит работу по составлению документа.

Элементы «Автотекста» могут содержать:

- выдержки из нормативных документов, на которые приходится часто ссылаться;
- традиционные начальные фразы; стандартные выражения; общепринятые обороты, применяемые в заключительной части писем;
- постоянно применяемые наименования предприятий, фирм, почтовые адреса, названия товаров, видов услуг и т.д.;
- схемы, чертежи, рисунки, необходимые для оформления отчётов, рекламных писем и т.п..

3.1 Форматы электронных документов

Электронные документы существуют в виде отдельных файлов или набора файлов (компьютерные программы, базы данных и т. д.). Формат файла – способ организации информации (битов, байтов) в файле. Вид формата файла электронного документа определяет программа, с помощью которой он создан.

Наиболее распространенные текстовые форматы:

1. Однопрограммные, то есть поддерживаемые одной программой, например DOC, создаваемые с помощью MS Word .
2. *PTF* , поддерживаемый различными текстовыми редакторами с сохранением заданного форматирования текста;
3. *PDF*, создающий изображение страницы, включающее текст и графику. *PDF*- файлы могут быть прочитаны при помощи различных

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

программ, но создают их только при помощи программы *Adobe Acrobat*.

Существуют два основных способа формирования графического изображения: векторный и растровый.

При **растровой графике** основной элемент растрового изображения – точка, и качество изображения определяется количеством точек на дюйм (разрешением). Основные проблемы при работе с растровой графикой – большие объёмы файлов для получения качественного изображения и невозможность масштабирования изображения без потери качества. Растровое изображение чаще всего получают с помощью сканирования или же ввода в компьютер из цифровых фото- и видеокамер. Наиболее распространённые растровые форматы - *BMP, TIFF, JPEG, GIF*.

В отличие от растровой **векторная графика** не имеет элементов изображения, а все линии определяются начальными точками и описываются математическими формулами. Векторная графика устраняет оба недостатка растровой графики. Её используют, когда необходима высокая точность изображения: реклама, дизайн, чертежи, проектно-конструкторские работы. Наиболее распространённые векторные форматы: *DXF EPS AI CDR VSD*.

Форматы баз данных создаются при помощи систем управления базами данных (СУБД) – специального программного обеспечения, которое позволяет работать с базой данных: создавать, поддерживать в актуальном состоянии, обеспечивать доступ к данным.

Форматы электронных таблиц создаются при помощи табличных процессоров. Электронные таблицы позволяют не только создать таблицу, но и автоматизировать расчёты, оформить результаты расчётов средствами деловой графики, а также выполнять функции простейшей базы данных. Наиболее популярный табличный процессор – *Microsoft Excel*.

Видео- и аудиоформаты, например *Quick Time MPEG* поддерживают движущиеся изображения и звуковые данные.

Языки и разметки, также называемые форматами разметки помимо собственно информации файла содержат встроенные

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

инструкции по отображению и понятности его содержания. Языки разметки – *SGML*, *HTML*, *XML*. Так, *HTML*, гипертекстовый язык разметки, используется для создания почти всей информации в сети Интернет, а *XML* широко используется при управлении информацией и обмене ею.

XML (*Extensible Markup Language* – расширяемый язык разметки) – свод общих синтаксических правил для электронного документа как цифровой знаковой системы. *XML* предназначен для хранения структурированных данных для обмена информацией между различными программами, а также для создания на его основе более специализированных языков разметки (например, *HTML*), а иногда называемых словарями.

XML применим к любому компьютерному приложению, позволяет передавать большие объёмы информации без необходимости трудоёмкого преобразования структур данных и рекомендован органами стандартизации Интернет-сообщества в лице консорциума *WWW* и организации *UDDI.org*.

Каждый из форматов электронных документов имеет свои достоинства и недостатки при использовании в управлении.

Выбор формата определяется теми задачами, для решения которых создан документ, и с учётом

1) всех достоинств и недостатков формата: текстовый редактор *MS Word* позволяет сохранять много скрытой информации, что небезопасно с точки зрения информационной безопасности; формат *PDF* сохраняет оригинальный внешний вид документов и затрудняет внесение в них изменений;

2) нормативных требований, установленных в данной сфере информационного обмена государственными органами и международными организациями, а также рекомендации, разработанные для конкретной профессиональной области деятельности. Компании *Microsoft*, *IBM*, *Oracle* и некоторые другие формы в настоящее время в целях стандартизации форматов документов перешли на использование *XML*

3) влияния не только требований, предъявляемых к электронному документу при его обращении в управленческой системе, но последствий, возникающих при его длительном (архивном) хранении.

3.2 Электронная цифровая подпись

Электронная цифровая подпись (ЭЦП) – реквизит электронного документа. ЭЦП признаётся равнозначной собственноручной подписи в документе на бумажном носителе, что определено Федеральным законом от 10.01.2002 № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи».

ЭЦП имеет ряд особенностей:

- 1) она предназначена для защиты данного электронного документа от подделки;
- 2) она получена в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа электронной цифровой подписи;
- 3) она позволяет идентифицировать владельца сертификата ключа подписи и установить, что информация в электронном документе не была искажена.

Для создания и поддержания подлинности ЭЦП используют закрытый и открытый ключи ЭЦП.

Закрытый ключ ЭЦП – уникальная последовательность символов, известная владельцу сертификата ключа и предназначена для создания в электронных ЭЦП с использованием программных и/или аппаратных средств ЭЦП.

Открытый ключ ЭЦП - уникальная последовательность символов, соответствующая закрытому ключу ЭЦП, доступная любому пользователю информационной системы и предназначенная для подтверждения подлинности ЭЦП в электронном документе. ЭЦП - это некоторая функция, зависящая от аргументов: текста документа и закрытого ключа. Она искажается даже при незначительном изменении одного из них.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

ЭЦП вырабатывается на основе текста документа, который «сжимают» с помощью функции хеширования. Хеш-функция - математический алгоритм, который получает на входе сообщение переменной длины (текст) и преобразует его в хеш-значение фиксированной длины, так называемый дайджест сообщения. Значение хеш-функции сложным образом зависит от документа, но не позволяет восстановить сам документ. Именно хеш-функция обладает повышенной чувствительностью к изменениям в тексте. На заключительном этапе дайджест подписывается (математически преобразуется, шифруется) закрытым ключом пользователя. В результате этого математического преобразования генерируются ЭЦП.

Главным является закрытый ключ ЭЦП. Его сохранность и недоступность для третьих лиц даёт гарантию от подделки ЭЦП. Он должен храниться на защищённом личном носителе (смарт-карте или токен-ключе). Открытый ключ используется для проверки подлинности подписи. Он изготавливается на основе закрытого, его утрата не опасна.

В настоящее время ЭЦП невозможно подделать с помощью современных вычислительных мощностей и программного обеспечения, но нет гарантии, что через 10 лет это не будет возможно.

ЭЦП может выполнять функции двух реквизитов: «подпись» и «печать», если на бумажном носителе необходима подпись и печать.

ЭЦП применяется как в информационной системе общего пользования, так и в корпоративной информационной системе.

Правовые условия использования ЭЦП в **открытой информационной системе** обеспечивают удостоверяющие центры - юридические лица, контролируемые Федеральным агентством по информационным технологиям Мининформсвязи России. Удостоверяющие центры создают ключи ЭЦП, изготавливают и выдают сертификаты ключей ЭЦП, ведут реестр сертификатов, подтверждают подлинность ЭЦП.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Для обеспечения использования ЭЦП в **корпоративной информационной системе** необходимо создание внутреннего удостоверяющего центра системы.

Руководители предприятий должны помнить:

1. Это пока ещё дорогостоящая процедура, требующая больших финансовых затрат для единовременного внедрения и долгосрочного обеспечения сохранности документов с ЭЦП.

2. Через 5-10 лет после подписи проверка её подлинности станет проблематичной – создание бумажных дубликатов пока необходимо.

3. ЭЦП уже достаточно отлажена для электронных документов с незначительными сроками хранения.

4. Порядок использования ЭЦП должен быть закреплён в специальном локальном нормативном акте или в инструкциях по делопроизводству предприятия.

5. В таблице унифицированных форм документов предприятия для документов форм, создающихся с использованием ЭЦП, указывают вид ЭЦП (информационной системы общего пользования или корпоративной информационной системы), наименование удостоверяющего центра и данные сертификата.

3.3 Метаданные документов

Метаданные документов – это новый термин в документоведении. Его значение определено в международном стандарте ИСО 15489-2001 «Информация и документация. Управление документами».

Метаданные документов – данные, описывающие контекст, содержание и структуру документов, а также управление документами во времени. Метаданные описывают как бумажные, так и электронные документы.

Контекст – это сопровождающая информация в документе: информация о самом документе (заголовок, автор, дата создания), о его создателе и целях создания документа, об использовании документа.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Содержание – это фактическая информация документа, фиксирующая управленческую деятельность.

Структура - это внешний вид и расположение частей содержания (формат, носитель, организация данных, расположение реквизитов, шрифты, примечания, таблицы), а также наличие в документе связей с другими документами (гиперссылок).

Метаданные документа – это информация, которая позволяет идентифицировать информационные ресурсы, управлять ими, осуществлять их поиск и хранение.

Международный стандарт ИСО 15836-2003(ISO 15836:2003 “Information and documentation - The Dublin Core metadata element set”) определяет универсальный набор метаданных для любых информационных ресурсов, названный «Дублинское ядро». Этот набор включает 15 элементов описания информации:

- **заголовок, автор, предмет** (ключевые слова и фразы);
- **описание** (краткое содержание);
- **издатель, соисполнитель, дата** (создания, публикации, изменения, срок действия, доступности);
- **тип ресурса** (категория, жанр);
- **формат** (размер, материал, программное и техническое обеспечение и т.д.);
- **идентификатор ресурса** (уникальное обозначение ресурса);
- **источник** (ссылка на исходный ресурс);
- **язык** (язык интеллектуального содержания ресурса);
- **связи** (ссылка на родственный ресурс);
- **охват** (пространственные и временные характеристики содержимого ресурса);

- **право** (на копирование и использование информации данного источника).

На основе Дублинского ядра в России в 2003 году был разработан ГОСТ 7.70-2003 «Описание баз данных и машиночитаемых информационных массивов. Состав и обозначение характеристик», который вводит несложную систему описания информационных, в том числе сетевых, ресурсов.

Для описания информационного ресурса стандарт предлагает использовать **29 реквизитов**. Из них **обязательные** для всех категорий ресурсов – **10**.

1. Идентификатор информационного ресурса.
2. Наименование ресурса.
3. Владелец.
4. Описание.
5. Коды рубрикатора.
6. Ключевые слова.
7. Язык.
8. Период обновления.
9. Финансирование.
10. Дата последнего обновления информационного ресурса.

Условно обязательные реквизиты - 5:

1. Дата последнего обновления метаданных информационного ресурса.
2. Сетевой адрес.
3. Консультант.
4. Дата регистрации.
5. Служба регистрации.

В стандарте установлены **факультативные реквизиты** – все остальные.

Они представляют дополнительную информацию об информационном ресурсе, сделать ресурсы удобнее и привлекательнее: «Создатель», «Участник», «Права», «Ресурс-источник», «Родственный ресурс», «Ограничения на доступ», «Объём» и др.

Помимо универсальных стандартов метаданных существуют международные и национальные стандарты, относящиеся к определённой отрасли или дисциплине.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

В международном стандарте ИСО 23081-2003 выделены пять типов делопроизводственных метаданных о:

- самом документе;
- принципах и правилах управленческой деятельности;
- лицах, участвующих в процессе управления и делопроизводства;
- управленческой деятельности и её процессах;
- делопроизводственных процессах.

В целом требования к делопроизводственным метаданным устанавливают с учётом принципа единства документов и процессов управленческой деятельности, в ходе которых документы создаются.

В традиционном делопроизводстве метаданные (реквизиты) содержатся на обложках дел, в регистрационных карточках документов, в номенклатуре дел. Они образуются не только в момент создания документа в документационной системе организации, но и добавляются с течением времени.

Реквизит – это обязательный элемент оформления официального документа (видимая зона бумажного документа). При регистрации документа содержание значительной части его реквизитов вносят в регистрационно-учётные формы, и тогда они становятся характеристиками, описывающими документ, – т.е. метаданными.

Современные системы автоматизации ДООУ дают возможность не только вносить в документальную базу практически все реквизиты документа, в том числе и его текст, но и искать документ по всем этим характеристикам.

Таким образом, необходимо правильно оформлять все традиционные реквизиты УСОПД, обязательные для данного вида документа. Это позволит работникам службы ДООУ дать документу полную характеристику, внося все делопроизводственные метаданные в информационно-справочную систему организации.

3.4 Оцифрование как способ создания электронных документов

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Для создания единого документного массива организации в электронном виде используют метод, называемый оцифрование.

Оцифрование (синоним термин «имиджинг») – это процесс сканирования документов (тексты, рисунки, фотографии) с помощью сканера, цифровой камеры, компьютера переводят из аналогового в цифровой формат электронного документа. Качество цифрового изображения зависит от заданного при сканировании разрешения. Для достижения более полного соответствия электронных копий оригиналам необходимо использовать высокое разрешение. На основе отсканированных с высоким разрешением эталонных изображений могут быть созданы копии с меньшим разрешением и, следовательно, с меньшим размером файла. Эти копии характеризуют более высокая скорость передачи и загрузки, что важно, например, для размещения документов на сетевых информационных ресурсах.

При оцифровании формат файла следует выбирать, учитывая:

- дальнейшее использование электронного документа (для архивного хранения или в текущей работе);
- тип сканируемого материала (текст, графическое изображение).

Основные требования, которые необходимо соблюдать при оцифровании:

- оригинал должен быть не повреждён и оцифрован достаточно качественно;
- электронную копию необходимо создавать в стандартном формате, который с большей вероятностью будет длительно применяться, а затем переведен в приемственные форматы;
- электронная копия должна быть связана с соответствующими метаданными для управления документами при длительном хранении.

Для придания юридической силы электронным копиям отсканированных бумажных документов их заверяют с помощью технологии ЭЦП. Оцифрование должно быть регламентировано в отдельном организационном документе (положении, инструкции, регламенте), устанавливающем порядок и правила перевода

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

документов в электронный вид, или же в инструкции по делопроизводству организации.

Переход полностью на безбумажный документооборот путём перевода всех документов в электронную форму влечёт за собой существенные первоначальные расходы, а затем – постоянные инвестиции на техническое оборудования, программное обеспечение, обучение персонала и т.д. Но оцифрование повышает производительность офисного труда, уменьшается стоимость хранения, обеспечивает быстрый доступ к информации документа.

Поэтому оцифрование должно иметь финансовый смысл для организации. Если невозможно оценить затраты на оцифровывание, то лучшим решением может оказаться хранение документов в их оригинальном виде (на бумажном носителе).

4. АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ

Автоматизация служб делопроизводства обеспечивает увеличение объёма выполняемой работы и уменьшение затраченного для этого времени. Автоматизированные технологии обработки документной информации должны отвечать требованиям Инструкции по делопроизводству учреждения. Современные системы автоматизации делопроизводственной деятельности предприятий поддерживают полный жизненный цикл документа

Общая схема автоматизации движения документов в учреждении представлена на рис. 1.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса и туризма

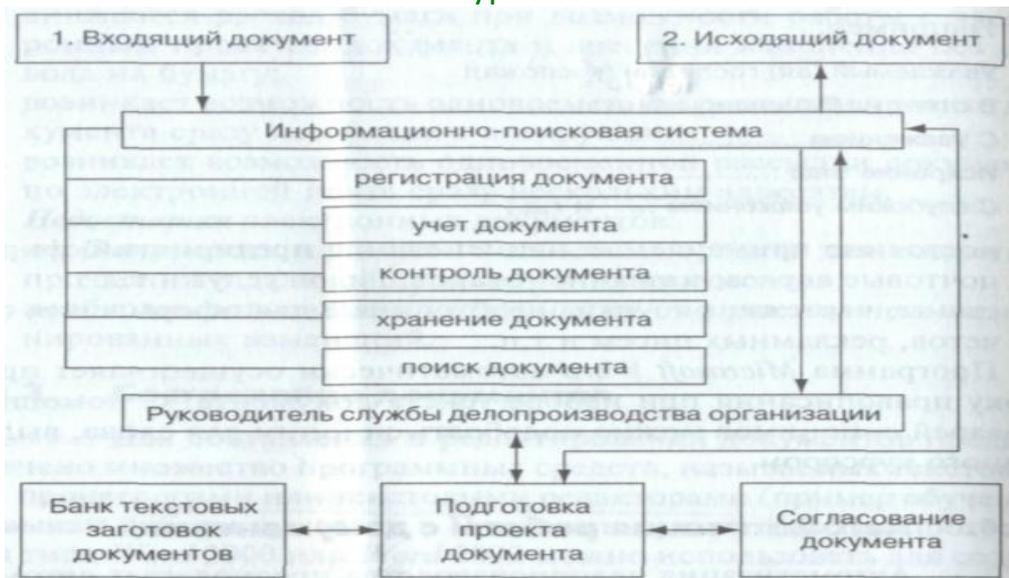


Рис. 1 Схема автоматизации работы с документами

Поступивший извне документ сначала должен быть зарегистрирован. После этого документ попадает к должностным лицам, которые решают кто, что и в какой срок должен сделать по данному документу.

Резолюции накапливаются и детализируются до тех пор, пока документ не попадает к исполнителям. После завершения работы над документом он списывается в дело и либо передается на архивное хранение, либо уничтожается в соответствии с правилами архивного хранения, принятыми в организации.

Для ускорения подготовки часто повторяющихся видов документов используют банк текстовых заготовок. Он содержит унифицированные формы (бланки) и тексты документов, постоянные части в тексте согласно Государственной системе документационного обеспечения управления. Подготовленный на основании таких заготовок документ с необходимыми реквизитами затем отправляется по адресу.

Все документы организации регистрируются централизованно. Исключение составляют организации, имеющие территориально обособленные структурные подразделения. Для автоматизации процесса регистрации создаются база данных и информационно-поисковая система. Поиск в базе происходит с помощью включённых в неё реквизитов на соответствующих регистрационных карточках (РК). РК – это электронный аналог традиционной регистрационно-

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

контрольной карточки. Упорядоченные РК составляют электронный анализ картотеки. РК – основная единица хранения в базе данных системы и заводится в момент регистрации документа. Заведение РК – это заполнение её реквизитов:

- входящий регистрационный номер, дата поступления документа;
- номер и дата поступающего в регистрацию документа;
- адрес получателя или отправителя;
- количество листов и экземпляров;
- срок исполнения документа(подразделение , на которое возложено исполнение документа);
- шифр исполнителей;
- содержание документа.

При регистрации документы делятся на несколько групп, каждая регистрируется отдельно. Обычно системами автоматизации делопроизводства поддерживаются три базовые группы:

- входящие;
- исходящие (и внутренние);
- письма и обращения граждан.

Некоторыми системами допускается разделение каждой из групп документов на произвольные подгруппы, объединяющие документы по общему тематическому признаку, признаку подразделений или признаку переписки. Каждую подгруппу, в свою очередь, можно разделять на более мелкие подгруппы и т.д. Разделение на подгруппы определяется правилами документооборота в организации, а их состав и правила формирования регистрационных номеров хранятся в системном справочнике групп документов.

Регистрация и учет внутренних документов определяются Инструкцией по делопроизводству организации.

По мере исполнения соответствующие документы могут выводиться из оперативной информационной базы и храниться в архивном

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

банке документов. В оперативной информационной базе остаются только акты, имеющие нормативно-правовой характер.

В целом современные системы автоматизации делопроизводительной деятельности в той или иной мере обеспечивают:

- регистрацию всей поступающей корреспонденции (включая письма и обращения граждан):
- регистрацию всей исходящей корреспонденции и внутренних документов организации;
- ввод резолюции, отчетов об исполнении, согласование (визирование) документов;
- списание документов в дело в соответствии с принятой в организации номенклатурой дел;
- контроль своевременного исполнения поручений, обращений граждан, организаций, а также резолюций и указаний руководства; проверку правильности и своевременности исполнения документов;
- поиск документов и получение статистических отчетов по документообороту организации.

5. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Что такое электронный документ?
2. В чём преимущества и недостатки электронного документа?
3. Как создаются электронные документы: форматы электронных документов, электронная цифровая подпись, метаданные документов, оцифрование как способ создания электронных документов
4. Автоматизация работы с документами.

ЛЕКЦИЯ 9. КОМПЬЮТЕРНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

ПЛАН:

1. Основные понятия информационных технологий и их развитие
2. Автоматизированные рабочие места
3. Электронные офисные системы
4. Автоматизированная процедура работы с документами
5. Хранение документов в электронной форме
6. Контрольные вопросы

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ИХ РАЗВИТИЕ

Технология – это система взаимосвязанных способов обработки материалов и приёмов изготовления продукции в производственном процессе.

Управленческая деятельность в любой организации также основана на переработке информации и производстве новой информации, что позволяет говорить о наличии технологии преобразования исходных данных в результатную информацию, то есть **информационная технология** – это система методов и способов

- сбора информации,
- передачи информации,
- накопления информации,
- обработки информации,
- хранения информации,
- представления информации,
- использования информации на основе применения технических средств. Данные системы методов и способов являются собственно

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

технологиями, реализующими конкретные информационные процессы.

Управленческая деятельность основана на реализации практически всех перечисленных видов информационных технологий в соответствии с последовательностью и содержанием отдельных этапов процесса принятия решений. Современные информационные технологии обеспечения управленческой деятельности основаны на комплексном использовании различных видов информационных процессов на базе единого технического комплекса. В его основе – средства компьютерной техники. Следовательно современные информационные технологии – это компьютерные информационные технологии.

До второй половины XIX века основу информационных технологий составляли бумага, перо, чернильница и бухгалтерская, статистическая, учётная книга. Коммуникация осуществлялась путем движения бумажных документов. Продуктивность информационной обработки была низкой, всё делалось вручную: изготовление документов, заполнение учётных и расчётных книг, копирование документов. Но уже появлялись специальные технологии оформления документов, комплектование их документные комплексы, создаётся почва для начала формирования офисных учётно-справочных массивов.

Ручную информационную технологию в конце XIX века заменила механизированная. Пишущая машинка, телеграф, телефон ускорили процесс обработки и тиражирования информации, и, как следствие – продуктивность работы.

Внедрение электрической технологии (электрические пишущие машинки со сменным шрифтом, небольшой оперативной памятью, копировальные машины, магнитофоны и диктофоны) значительно улучшили учрежденческую деятельность за счёт повышения качества, количества и скорости обработки информации. Некоторые учреждения работают на электрической технологии и сегодня.

С появлением ПК, стремительным наращиванием их быстродействия, объёмов памяти, программного обеспечения происходит принципиальная модернизация идеи автоматизации управления. Но именно сегодня становится очевидным, что

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

современная вычислительная машина в обозримом будущем не сможет заменить человека. В настоящее время речь идёт о структурной человекомашинной единице управления, которая оптимизируется в процессе работы: возможности компьютеров расширяются за счёт автоматизации управленческих задач.

В составе комплекса технических средств обеспечения информационных технологий выделяют средства компьютерной техники и средства организационной техники. Современные офисные средства компьютерной техники могут быть разделены на персональные компьютеры и корпоративные компьютеры. ПК-система, которая способствует направлению всех ресурсов на обеспечение деятельности одного рабочего места управленческого работника. КК – это многопользовательские вычислительные системы с центральным блоком с большой вычислительной мощностью и значительными информационными ресурсами. К этому блоку присоединяются большое число рабочих мест с минимальной оснащённостью: видеотерминал, клавиатура, «мышь», устройство печати.

Сегодня достаточно широко используются в управленческой деятельности ПК. Но уже и преобладает тенденция объединения разных вычислительных систем в вычислительные сети различного масштаба для интеграции информационно-вычислительных ресурсов для оптимизации решения управленческих задач. Для этого к центральному блоку присоединяются ПК.

Компьютерные технологии изменили не только формы и местоположение информации, но и её содержание.

Выделяются две стратегии разработки реализации современных информационных технологий в управленческой деятельности.

Первая стратегия – приспособление информационной технологии к существующей организационной системе, то есть модернизация уже сложившихся методов работы: рационализируются рабочие места, перераспределяются функции между работниками, сливаются функции сбора и обработки информации с функцией принятия решений – информационный поток. Вопросам коммуникации отводится второстепенная роль.

Вторая стратегия – такая модернизация, которая предполагает, что информационная технология должна дать наибольший эффект: максимальное развитие коммуникаций, разработка новых организационных взаимосвязей, введение новых рабочих мест, ликвидация старых должностей, разработки нового нормативно-методического обеспечения, сплошное переобучение сотрудников по новым технологиям. За счёт этого возрастает продуктивность организационной структуры.

Таким образом, первая стратегия опирается на существующую структуру учреждения, вторая – на будущую. Для обеих стратегий принципиально меняется подход к использованию информационной техники: она становится основой типового оснащения рабочего места в офисе.

Для новой информационной технологии характерны:

- работа в режиме манипулирования данными;
- сквозная информационная поддержка на всех этапах прохождения информации на основе интегрированного банка данных: унифицированная форма представления, хранения, поиска, восстановления и защиты данных;
- безбумажный процесс обработки документа;
- интерактивный режим решения задачи с широкими возможностями для пользователя;
- возможность адаптивной перестройки форм и способов представления информации в процессе решения задачи.

При том за счёт универсальности используемых технических и программных средств обеспечивается не только технологическая и методическая интеграция, но и организационная интеграция информационных систем и процессов в виде широкой сети автоматизированных рабочих мест (АРМ).

2. АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ РАБОЧИЕ МЕСТА

Согласно Государственной системе документационного обеспечения управления автоматизация работы с документами

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

осуществляется с использованием ПК и автоматизированных рабочих мест (АРМ), сформированных на их основе.

Типовое АРМ состоит из компьютера, подключенного к сети и имеющего доступ ко всем вычислительным ресурсам и информационным базам документов. В зависимости от сети АРМ может иметь доступ к внешним ресурсам и базам данных.

Для объединения компьютеров в единый комплекс используются различные линии связи – кабельные (связь по кабелю типа телевизионного), волоконно-оптические (связь по гибкому жгуту волокон, в котором информация передаётся световыми импульсами) и телефонные (связь по телефонному кабелю).

Каждое АРМ, а также организация сетей разрабатываются в соответствии с организацией службы делопроизводства организации и конкретными функциональными обязанностями сотрудников. В системе автоматизации делопроизводства (в зависимости от системы прохождения документов) предполагается наличие следующих рабочих мест: АРМ руководителя службы делопроизводства, АРМ подготовки проекта документа, АРМ согласования.

На рабочем столе АРМ расположено множество значков, каждый из которых обозначает собой объект, папку или программу, пользовательский файл. Рабочий стол компьютера может быть настроен индивидуально, но обычно он выглядит типично.

К современным техническим средствам автоматизации информационно-управленческой деятельности относятся

1. ПК, объединённые в сети;
2. Электронные пишущие машинки;
3. Текстообработывающие системы;
4. Копировальные машины;
5. Коммуникационные средства, телефонная техника;
6. Средства для автоматизации архивных документов и поиска информации (к ним относятся нетрадиционные носители информации

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

– магнитные диски и ленты, микрофильмы, диски с оптическими записями);

7. Средства для обмена информацией – электронная почта;

8. Видеоинформационные системы;

9. Локальные компьютерные сети;

10. Интегрированные сети учреждений.

К АРМ руководителя предъявляются следующие требования: наличие баз данных, постоянно пополняемых оперативной и достоверной информацией; обеспечение оперативного поиска необходимой информации в базе данных; наличие программных средств, регулирующих организационную и административную деятельность; обеспечение оперативной связи с другими источниками; обеспечение возможности накопления и памяти документов и решений.

Основные требования к АРМ подготовки проекта документа: возможность доступа к банку текстовых заготовок и автоматизированной информационно-поисковой системе; возможность работы с персональной базой данных и другими базами данных; возможность ведения диалога с дополнительными источниками информации; наличие технических средств для печати документов.

Программные средства АРМ подразделяются на системные и прикладные.

СИСТЕМНЫЕ предназначены для обеспечения деятельности компьютерных систем как таковых. Это:

- тестовые и диагностические программы;
- антивирусные программы;
- операционные системы;
- командно-файловые оболочки.

ПРИКЛАДНЫЕ обеспечивают управленческую деятельность.

- системы подготовки текстовых документов;

- личные информационные системы;
- системы управления базами данных;
- программы переноса документов и другой информации на флеш-память и компакт-диски CD и DVD;
- программы сканирования и распознавания текстов;
- программы выхода во внешнюю среду;
- система обработки финансово-экономической информации;
- системе подготовки презентаций;
- экспертные системы и систем поддержки принятия решений;
- системы интеллектуального проектирования и совершенствования систем управления.

3. ЭЛЕКТРОННЫЕ ОФИСНЫЕ СИСТЕМЫ

Автоматизированный офис – это совокупность программно-аппаратных средств и систем, обеспечивающих взаимосвязанное и согласованное решение разнородных управленческих задач: сбор и фиксирование необходимой информации, её передачу, обработку преобразованной информации для анализа, планирования и контроля деятельности.

Информационные системы предприятия, обрабатывающие электронные документы, принято называть **электронным офисом**.

Офисная система – это информационная среда, ориентированная на совместное, скоординированное использование электронных методов обработки, хранения и передачи информации.

Задачи ЭОС:

- 1 автоматизации рутинных операций, снижение бумажного потока;
- 2 организация одновременного доступа к документам различных пользователей;
- 3 осуществления эффективного поиска информации;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

4. обеспечение высокой скорости и необходимого качества подготовки документов.

ЭОС обеспечивают эффективное выполнение следующих функций:

- ввод, подготовку и редактирование документа;
- регистрацию документа;
- совместную работу над документом;
- контроль исполнения документов;
- создание баз данных(хранение документов);
- приём и пересылка документов;
- систематизация документов, формирование дел;
- подготовка к хранению и архивное хранение дел;

Характерные офисные системы:

1. Система автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело».
2. Система электронного документооборота и автоматизации делопроизводства компании «Интертраст».
3. Система автоматизации делопроизводства, документооборота и управления деловыми процессами крупных организаций на базе DOCS и Work Route.
4. Система автоматизации конфиденциального документооборота и делопроизводства «Optima-Workflow».
5. Система управления неструктурированной информацией предприятия на базе платформы «Dokument».

4. АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ

Передача и прием внутренних документов в электронном виде может осуществляться с компьютера на компьютер в компьютерной локальной сети, а входящих и исходящих документов — с помощью электронной почты и сети Интернет.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Компьютерная локальная сеть (LAN), объединяющая несколько компьютеров, расположенных внутри организации (фирмы), позволяет руководителю обращаться к документам секретаря, бухгалтера и других специалистов, выводить эти документы на экран, обмениваться информацией с сотрудниками организации.

Если сеть распространяется за пределы организации, она называется глобальной компьютерной сетью (WAN). Автоматическую обработку поступающей электронной корреспонденции можно осуществлять с помощью программы Outlook Express, указав критерии сортировки документации по различным папкам (автор письма; заголовок документа; адрес отправителя и т.д.).

Все документы организации (входящие, исходящие и внутренние) должны проходить обязательную регистрацию. Входящие документы регистрируются в день поступления, исходящие и внутренние — в день подписания.

Регистрация документов

Регистрацию документов в крупных организациях с большим документооборотом осуществляет служба ДОУ (централизованная регистрация), в небольших организациях (фирмах) — секретарь или секретарь-референт (децентрализованная регистрация). При этом традиционная регистрация документов вручную заменяется вводом сведений о документах в память ПК.

Регистрационная карточка, выводимая на экране компьютера, аналогична традиционной, однако содержит значительно больше сведений о документе. В нее можно внести следующие сведения:

- 1) дата получения (регистрации) документа;
- 2) номер регистрируемого документа (регистрационный номер);
- 3) наименование корреспондента;
- 4) дата документа;
- 5) номер документа, присвоенный ему отправителем;
- 6) краткое содержание;
- 7) автор резолюции;
- 8) текст резолюции;
- 9) исполнители;
- 10) срок исполнения документа;
- 11) ход исполнения;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- 12) дата исполнения;
- 13) номер дела, в которое подшит исполненный документ;
- 14) название структурного подразделения;
- 15) количество листов в документе;
- 16) количество листов приложений;
- 17) вид документа (договор, акт, приказ и т.п.);
- 18) названия связанных документов.

В РК могут содержаться и другие показатели в зависимости от специфики организации.

Основным достоинством использования электронной картотеки (базы данных) по сравнению с традиционной бумажной картотекой является однократность ввода повторяющейся информации и возможность использования одной информации в различных формах и базах данных.

Заполняемые на экране регистрационные формы для входящих, исходящих и внутренних документов имеют небольшие отличия, но вносимые в общую базу данных сведения позволяют осуществлять обобщенный поиск по всем документам организации. Форма РК содержит поля, заполняемые вручную (например, номер и дата входящего документа, краткое содержание, текст резолюции), поля, в которые сведения вводятся автоматически (дата регистрации, регистрационный номер документа) и поля, в которые сведения вводятся путем выбора информации из раскрывающихся списков. Такой ввод информации ускоряет процедуру заполнения регистрационной карточки и позволяет избежать опечаток и разночтений.

В виде раскрывающихся списков выполняются следующие поля:

- 1) вид документа;
- 2) автор резолюции – список руководящих лиц организации;
- 3) структурное подразделение – список структурных подразделений;
- 4) исполнители – это поле состоит из двух частей: название (или индекс) структурного подразделения и фамилия и инициалы исполнителя. Данный список, как и список «автор резолюции», может быть связан с базой данных по кадрам организации и автоматически корректируется при кадровых изменениях;
- 5) номер дела – связан с номенклатурой дел организации;
- 6) связанные документы – в этом поле устанавливается связь регистрируемого документа с другими (например, документ-ответ связывается с инициативным документом).

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

При наличии в организации системы комплексной автоматизации делопроизводства данные об исполнителях и структурных подразделениях берутся из базы данных кадровой службы, список организаций — из адресной книги. В случае использования системы на одной локальной машине соответствующие списки создаются перед началом работы системы и впоследствии пополняются и корректируются. Так же вводится в компьютер и номенклатура дел организации.

Созданный список может быть использован неоднократно, что значительно экономит время в процессе дальнейшей работы.

При регистрации входящего документа заполняются следующие поля:

- 1) дата получения документа (в это поле автоматически проставляется текущая дата);
- 2) регистрационный номер документа (порядковый номер с начала года). Номер из этого поля переносится в регистрационный штамп поступившего документа;
- 3) название подразделения, получившего документ (при децентрализованной регистрации);
- 4) корреспондент (название организации, приславшей документ);
- 5) дата документа (дата, указанная на документе);
- 6) номер документа (номер, указанный на документе);
- 7) количество листов документа;
- 8) количество листов приложений (если приложения нет, то количество листов приложений = 0);
- 9) вид документа (выбирается из раскрывающегося списка);
- 10) краткое содержание (переносится заголовок документа или указывается его краткое содержание).

Карточка должна иметь раздел (вложенную форму) «Сведения о движении документа», в котором отражаются передача документа руководителю для наложения резолюции и дальнейшее движение документа к исполнителю (исполнителям).

Поле «Состояние документа» отражает стадию работы с документом и может принимать одно из следующих значений:

- «Передан руководителю» — поступивший документ после регистрации передается руководителю для рассмотрения и проставления резолюции;
- «На исполнение» — сведения о резолюции и назначенном ис-

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

полнители;

- «На исполнении» — передача документа после регистрации сразу исполнителю;
- «У внешней организации» — в том случае, если в ходе исполнения документ временно передается внешней организации;
- «Исполнен» — документ исполнен.

При передаче документа внешней организации за его своевременное возвращение отвечает лицо, указанное в поле «Исполнитель».

В поле «Исполнитель» указывается лицо, которому передан документ.

В поле «Срок исполнения» проставляется дата, к которой документ должен быть исполнен. Дата исполнения документа берется из поступившего документа, а при ее отсутствии — из резолюции руководителя. Если в резолюции срок исполнения не указан, он устанавливается на основании типовых сроков исполнения аналогичных документов в организации. Типовые сроки исполнения должны быть указаны в инструкции по делопроизводству данной организации.

Если документ передается руководству, то после принятия руководителем решения по документу заполняются поля: «Автор резолюции», «Резолюция», «Исполнитель», «Контрольная дата».

Если документ сразу передается исполнителю, заполняются поля «Исполнитель» и «Контрольная дата».

Для фиксации факта передачи документа исполнителю выводится на печать форма движения документов: вид документа, его дата и номер, дата передачи документа (текущая дата), исполнитель, место для росписи исполнителя в получении документа.

При регистрации нескольких документов распечатывается сводная форма, в которой распечатываются все исполнители, получившие документы.

Например:

Вид документа	Дата и номер документ	Исполнитель	Личная подпись	Дата передачи
---------------	-----------------------	-------------	----------------	---------------

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Приказ	03.03.2 004	Петров А. К.		04.03.2004
Письмо	05.03.200	Петров А. К.		J06.03T2004J

При передаче документа от донного исполнителя к другому заполняется такая же форма движения документа.

Стр 241 добавить

- 2) вид документа. Каждый вид документа — приказы, распоряжения, служебные записки — нумеруется самостоятельно. Порядковый номер переносится на документ с РК. К номеру приказа по личному составу добавляются буквы «лс» (личный состав); к номеру распоряжения — буквы «рп» (распоряжения);
- 3) дата документа;
- 4) количество листов документа;
- 5) количество листов приложений;
- 6) краткое содержание документа;
- 7) подразделение, ответственное за исполнение документа;
- 8) исполнитель (фамилия, инициалы);
- 9) срок исполнения («контрольная дата»);
- 10) отметка об исполнении;
- 11) ход исполнения;
- 12) связанные документы. Если исполнение документа связано с подготовкой других документов (ответных писем, договоров, справок, докладных записок и т.п.), устанавливается связь с РК связанных документов;
- 13) «Дело №» (в этом поле выбирается номер дела по номенклатуре, в которое подшит документ).

Несомненное достоинство компьютеризированной системы регистрации документов по сравнению с ручной состоит в том, что она:

- обеспечивает сбор и хранение исчерпывающих данных обо всех документах организации;
- позволяет осуществлять эффективный контроль и вести информационно-справочную работу; позволяет автоматически составлять внутреннюю опись документов в делах и описи дел постоянного хранения.

Автоматизированный контроль исполнения документов

Цель контроля — обеспечение своевременного и качественного исполнения документов. Ответственность за правильное и

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

своевременное решение вопросов несут руководители структурных подразделений и сотрудники, которым поручено исполнение. Сроки исполнения документов в крупном учреждении контролирует служба ДОУ, а в небольшой фирме — секретарь. Основные этапы контроля исполнения были рассмотрены ранее.

Автоматизированная система позволяет легко контролировать все зарегистрированные документы, содержащие задания и требующие их исполнения. При необходимости могут быть поставлены на контроль и устные задания и поручения руководства.

Контролю подлежат все документы, требующие принятия управленческих решений либо выполнения каких-либо действий, составления ответного документа и т.п.

Для распорядительных документов предметом контроля служит каждый пункт, каждое задание или поручение, содержащееся в документе.

Постановка документа на контроль происходит автоматически при заполнении поля «Срок исполнения (контрольная дата)» в РК документа. Одновременно на подлежащий контролю документ ставится отметка о контроле в виде буквы «К» ярким карандашом или слово «Контроль» на левом поле документа на уровне заголовка к тексту. Это привлекает внимание исполнителя к контролируемому документу.

При ведении текущего контроля ответственный за контроль исполнения ежедневно вызывает на экран компьютера (а при необходимости и распечатывает) список документов, срок исполнения которых (поле «Контрольная дата») истекает в этот день. При соответствующих настройках программы список может автоматически распечатываться в начале каждого рабочего дня.

В организациях, использующих систему электронной почты, предупреждение исполнителю о документах с истекающим сроком исполнения может отправляться в автоматическом режиме на компьютер исполнителя.

Специальные программы позволяют выводить на экран списки документов, исполнение которых истекает в определенный срок. Автоматизированная система дает возможность просмотреть все задания не только по срокам, но и по исполнителям. При использовании

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

локальных сетей в учреждении компьютер в любой момент может выдать списки неисполненных документов, документов с истекающим сроком исполнения, документов, еще не просмотренных исполнителем, с сортировкой их по срокам, исполнителям, видам. Соответствующие аналитические справки могут автоматически составляться компьютером по заданной форме и поступать на компьютер руководителя.

При создании (настройке) системы регистрации следует сразу заложить определенный перечень типовых справок (отчетов), создаваемых в автоматическом режиме (рис. 1 – 3). Это могут быть также:

- справка (отчет) об отправленных документах (список отправленных документов или количественные данные);
- справка (отчет) о поступивших (входящих) документах (список или количественные данные);
- справка (отчет) о документах, числящихся за исполнителем (полный список или количественные данные);
- справка (отчет) о количестве выполненных исполнителями исходящих документов (списочный или количественно);
- справка (отчет) о движении документов (используется для фиксации передачи документа от исполнителя к исполнителю);
- справка (отчет) о неисполненных входящих документах (списочный или количественно);
- справка (отчет) о неисполненных исходящих документах (списочный или количественно);
- справка (отчет) о ходе выполнения внутренних документов и т.п.

Название подразделения на

(Дата)

Фамилия исполнителя	Входящий номер	Дата	Срок исполнения (когда документ должен быть исполнен)	Краткое содержание

Рис. 1. Пример формы справки, содержащей список документов с просроченным сроком исполнения

Исполнитель: Петров А.К.

Номер исходящего документа и название корреспондента	Дата	На входящий №	Дата	Краткое содержание	Дело №, дата исполнения
1					
2					
Всего документов за исполнителем:		Из них исполнено:		В работе:	

Рис. 2. Пример формы справки о документах, числящихся за исполнителем

Название подразделения _____

Фамилия исполнителя	Всего входящих	Из них исполнено	Всего исходящих	Из них исполнено

Рис. 3. Пример формы справки (отчета) об общем количестве документов, числящихся за исполнителями

Для получения определенного вида справки (отчета) в меню программы выбирается соответствующий тип отчета, а затем в открывшемся экране задаются начальная и конечная даты интересующего периода. Полученный отчет выводится на экран компьютера и при необходимости распечатывается.

Автоматизированная система контроля исполнения способствует повышению эффективности работы сотрудников предприятия, организации, фирмы.

5. ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Хранение документов в компьютере осуществляется в виде файлов, представляющих собой запись документа на жёстком диске. Каждый файл имеет своё имя. Принцип упорядочения хранения файлов во многом напоминает обычное делопроизводство. Файлы

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

также раскладываются в папки, каждая папка может иметь вложенные в неё папки, которые в свою очередь тоже могут иметь свои вложенные папки. Так образуется многоуровневая иерархическая система папок, если документов много. При условии небольшого количества документов достаточно одной папки. Наиболее простым решением, не требующим специального программного обеспечения, является создание системы папок (каталогов), которая основывается на номенклатуре организации. Основу классификации составляет номинальный признак.

Название папки должно начинаться с вида документа (акт, решение). Затем следуют сведения об авторстве, вопросе, корреспонденте, периоде, за который группируются документы (файлы), и т.п.

Сроки хранения документов не зависят от их формы, а связаны с ценностью, содержащейся в них информации и определяются с помощью специальных справочников – перечней документов с указанием сроков хранения.

Особенности электронного хранения – направление документов в электронный архив сразу по завершении работы с ними в делопроизводстве. Это позволяет обеспечить сохранность документов, их централизованное хранение, быстрый поиск и распределённый доступ к документации как с помощью локальной сети, так и с использованием удалённого доступа (по телефону или Интернет). Кроме того, организации, полностью перешедшие на безбумажный документооборот, экономят значительные площади, занимаемые ранее архивохранилищами. Однако все преимущества электронного хранения документов будут иметь место только при условии обеспечения надёжности хранения документов в электронной форме.

6. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Основные понятия информационных технологий и их развитие
2. Автоматизированные рабочие места
3. Электронные офисные системы
4. Автоматизированная процедура работы с документами

5. Хранение документов в электронной форме

ЛЕКЦИЯ 10. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ (ДОКУМЕНТАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ)

ПЛАН:

1. Основы документационного менеджмента: планирование деятельности по управлению документацией.
2. Служба документационного обеспечения управления.
 - 2.1. Организационные вопросы.
 - 2.2. Мотивация работников, занятых в системе документационного обеспечения управления.
 - 2.3. Контроль деятельности по управлению документацией.
3. Контрольные вопросы.

1. ОСНОВЫ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Менеджмент в общепризнанном понимании – это вид деятельности или процесс по разработке и реализации управленческих решений, осуществляемый с целью повышения эффективности деятельности организации. Выделяют четыре основные общие функции менеджмента - планирование, организацию, мотивацию и контроль.

Учитывая специфику деятельности по управлению документацией, можно дать следующее определение: **документационный менеджмент** – это деятельность, связанная с разработкой и реализацией управленческих решений по оптимизации документооборота в организации.

Конечной целью деятельности по управлению документацией является создание условий, обеспечивающих эффективную обработку документированной информации в обусловленные содержанием деятельности организации сроки и с наименьшими материальными затратами.

Основными задачами, решаемыми в процессе управления документацией предприятия, являются:

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- а) организация рационального документооборота;
- б) контроль исполнения документов;
- в) оперативное хранение документов, включая их надлежащую подготовку к передаче на архивное хранение в государственный или ведомственный (по принадлежности организации) архив;
- г) последующее хранение документов в архиве.

К подсистемам документационного обеспечения управления организацией относится документационный менеджмент и деятельность по документированию деятельности организации (рис. 5.1).



Рис. 5.1. Основные подсистемы документационного обеспечения управления организацией

Планирование деятельности по управлению документацией.

В менеджменте принято выделять следующие виды планирования:

- стратегическое (более 1 года, обычно 3—5 лет);
- текущее (до 1 года);
- оперативное (месяц, квартал).

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Сущность и содержание деятельности по документационному обеспечению управления организацией предполагает использование стратегического подхода к планированию.

Планирование деятельности службы документационного обеспечения осуществляется ее начальником в пределах своей компетенции на основе:

- плановых показателей финансово-экономического развития организации (на планируемый период);
- итоговых результатов деятельности службы ДОУ за истекший (предшествующий периоду планирования) период;
- целей и задач деятельности службы.

Годовой план работы является основным документом планирования деятельности службы ДОУ. План – это документ, в котором излагаются перечень намечаемых к выполнению работ (мероприятий), их последовательность с указанием сроков исполнения (мест проведения), ответственных исполнителей и исполнителей. При подготовке проекта плана должны соблюдаться предписания и рекомендации нормативно-методических документов по вопросам планирования.

Разработка проекта годового плана работы службы ДОУ производится с учетом:

- приоритетных направлений деятельности службы ДОУ на планируемый период;
- видов и объемов работ по документационному обеспечению управления, возлагаемых на службу ДОУ с учетом ее реальных организационных возможностей.

Оптимизация планирования деятельности по управлению документацией предполагает использование информационных систем. Из множества информационных систем, относящихся к классу систем электронного документооборота, рассмотрим наиболее распространенные типы:

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

1. Системы с развитыми средствами хранения и поиска информации (электронные архивы). Электронный архив – это частный случай системы документооборота, ориентированный на эффективное хранение и поиск информации.

2. Системы с развитыми средствами workflow (WF) в основном рассчитаны на обеспечение движения неких объектов по заранее заданным маршрутам. Объект, движущийся в системе, может видоизменяться во время своего следования по маршруту, поэтому его называют общим словом «работа» (work). Системы такого типа называют системами Workflow («поток работ»). К работам могут быть привязаны документы, но не документы являются базовым объектом этих систем (в отличие от электронных архивов). С помощью таких систем можно организовать определенные работы, для которых заранее известны и могут быть прописаны все этапы.

3. Системы, ориентированные на поддержку управления организацией и накопление знаний, обеспечивают корпоративную инфраструктуру для создания, совместной работы над документами и их публикации, доступную, как правило, всем пользователям в организации. Для каждого типа систем можно выделить наиболее известные программные продукты, хотя существует множество систем, совмещающих функции разных типов систем электронного документооборота.

Электронные архивы:

- Documentum (<http://www.documentum.com>) – система управления документами, знаниями и бизнес-процессами для крупных предприятий и организаций. Documentum – это платформа, в большей степени, чем готовый продукт, предназначенная для создания распределенных архивов, поддержки стандартов качества, управления проектами в распределенных проектных группах, организации корпоративного делопроизводства, динамического управления содержимым корпоративных интернет-порталов;

- группа продуктов PC Docs – корпоративный сервер архива документов и Fulcrum – мощная поисковая система, владельцем которых является компания «Humminbird». Система поддерживает работу с распределенными архивами, в том числе территориально удаленными, осуществляет поддержку работы с оптическими, магнитооптическими и ленточными накопителями и библиотеками. Система отличается

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

хорошей масштабируемостью, допускает увеличение числа пользователей системы до нескольких тысяч без изменения структуры данных.

Системы класса Workflow:

- StafTWare — ориентируются на автоматизацию коллективной работы сотрудников организации (до нескольких тысяч) в рамках единых рабочих процессов. Для достижения этих целей в системе предусмотрены развитые средства маршрутизации документов, назначения конкретных исполнителей и прав доступа, передачи информативных и управляющих сообщений, мониторинг и контроль исполнения работ;

- Optima Workflow — имеет общий механизм организации потока работ, позволяет хранить на время проведения работ все документы, относящиеся к процессу. Для этого в качестве хранилища используется механизм общих папок Microsoft Exchange. Полезной возможностью является отслеживание критических путей и представление комплекса взаимосвязанных работ в виде диаграмм Ганта*. Эту работу можно производить и в среде MS Project с использованием всех ее возможностей, так как Optima Workflow позволяет экспортировать данные о ходе работ в эту программу.

Комплексные системы коллективной работы и управления организацией:

- компания «Microsoft» в качестве основы комплексной системы автоматизации документооборота предлагает использовать продукт Microsoft Exchange Server в комплекте с клиентским приложением Microsoft Outlook, а также продукт Microsoft Sharepoint Portal Server в качестве архива документов и средства организации корпоративного Intranet/Extranet портала. Кроме того, компания предоставляет полный набор средств для организации online-взаимодействий;

- компания IBM предлагает в качестве базового средства автоматизации документооборота использовать платформу Lotus Notes, помимо этого имеется возможность дополнить базовую функциональность средствами организации архива документов Domino.doc, Workflow подсистемой Domino.Workflow и рядом дополнительных средств для организации групповых взаимодействий;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

«ИНТАЛЕВ: Документооборот 2005» решает следующие основные задачи: создание электронного архива (корпоративное хранилище документов и информации), организация документооборота (автоматизация канцелярии или делопроизводства), управление документами и знаниями (база знаний), управление бизнес-процессам (потоки задач и потоки информации), координация работ и коллективное взаимодействие.

*Диаграмма Ганта (ленточная диаграмма, график Ганта)- популярный тип столбчатых диаграмм, которые используются для иллюстрации плана, графика работ по какому-либо проекту. Первый формат диаграммы был разработан Генри Л. Гантом в 1910 году.

При выборе программного обеспечения для автоматизации делопроизводства турфирмы целесообразно проанализировать следующие критерии:

1. Средства навигации – удобство доступа пользователей к приложениям программы, навигации по данным, представления данных;
2. Картотека/учет – функции учета документов, атрибутирования, создания карточек документов и т.д.;
3. Архив/обработка изображений – хранение документов, управление версиями, захват документа на редактирование, сканирование изображений, распознавание текста;
4. Маршрутизация/контроль – функции доставки документов на рабочие места пользователей, сбор информации о действиях пользователей, контроль текущего состояния документов;
5. Автоматизация бизнес-процессов – средства моделирования процессов, среда для реализации и мониторинга процессов, средства по накоплению статистики по исполнению процессов;
6. Групповая работа – средства для организации телеконференций, групповых обсуждений и разработки документов;
7. Поиск/Knowledge Management – средства поиска информации (полнотекстовой, атрибутивный и т.д.), классификация и каталогизация документов, создание баз знаний по предметным областям;
8. Открытость – возможности по расширению функциональности.

Выбирая программное обеспечение для целей автоматизации документационного оборота турфирмы, необходимо как можно четче очертить круг задач, который планируется решать. Это позволит уменьшить затраты на его приобретение, а также минимизировать время и стоимость внедрения.

2. СЛУЖБА ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ

2.1. Организационные вопросы.

Служба документационного обеспечения является составной частью организационной структуры управления, в ее рамках протекает управленческий процесс, между участниками которого распределены функции и задачи управления. Организационная структура с этой позиции – форма разделения и кооперации управленческой деятельности, в рамках которой происходит процесс управления, направленный на достижение целей организации. Структура управления включает в себя все цели, распределенные между различными звеньями, связи, между которыми обеспечивают координацию их исполнения. Элементами структуры управления являются; звенья управления, уровни управления, связи, которые делятся на горизонтальные и вертикальные.

К *звеньям управления* относятся структурные подразделения, а также отдельные специалисты, выполняющие соответствующие функции управления либо их часть (например, менеджеры, осуществляющие регулирование и координацию деятельности нескольких структурных подразделений). В основе образования звена управления лежит выполнение отделом определенной функции управления. Служба документационного обеспечения организуется на основе выделения работников, занимающихся документационным обеспечением деятельности предприятия.

Документационное обеспечение управления организацией (предприятием, учреждением) осуществляется специальной службой — *службой документационного обеспечения управления (ДОУ)*. Функциональное назначение службы ДОУ заключается в реализации деятельности по документационному обеспечению управления

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

организацией в соответствии с ее назначением и приоритетами развития.

Служба ДОУ реализует свою деятельность на правах самостоятельного структурного подразделения. Однако в зависимости от особенностей организации и специфики ее деятельности по решению руководителя функции службы ДОУ могут быть возложены на иное структурное подразделение (отдел, группу и т.п.) или специально уполномоченное должностное лицо (документоведа, помощника руководителя, секретаря и т.п.).

Целью деятельности службы ДОУ является организация эффективного документационного обеспечения управления деятельностью предприятия.

Основными задачами службы ДОУ являются:

- организация, внедрение, эксплуатация и совершенствование интегрированной системы документационного обеспечения управления предприятием;
- оптимизация форм и методов работы с документами на основе единой информационной политики и современных технологий обработки документированной информации;
- надлежащее организационно-методическое руководство по соблюдению установленного порядка работы с документами структурными подразделениями и должностными лицами;
- действенный контроль за соблюдением установленного порядка работы с документами структурными подразделениями и должностными лицами предприятия.

Типовая организационная структура службы ДОУ определяется в зависимости от принадлежности предприятия (организации, учреждения) к той или иной функциональной группе и исходя из специфики содержания документационного обеспечения управления соответствующими предприятиями (организациями, учреждениями).

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

В *министерствах и ведомствах РФ и субъектов Федерации* функции службы ДООУ возлагаются на управления делами. В состав управления делами, как правило, включаются:

- секретариат – приемная, секретариат министра (руководителя
ведомства), секретариаты заместителей министра, секретариат
коллегии, протокольное бюро;
- инспекция при министре (руководителе ведомства);
- канцелярия – бюро правительственной переписки, бюро учета и
регистрации, экспедиция, машинописное бюро, копировально-
множительное бюро, телетайпная и др.;
- отдел по работе с письменными обращениями граждан;
- отдел по совершенствованию работы с документами;
- архив.

На *государственных предприятиях (объединениях)*, в исследо-
вательских, проектных, конструкторских организациях и компьютерных
центрах, высших учебных заведениях и других аналогичных учреждениях
функции службы ДООУ возлагаются на отдел документационного
обеспечения управления (канцелярию). В состав отдела ДООУ
(канцелярии), как правило, включаются:

- секретариат;
- экспедиция;
- подразделение по учету и регистрации документов (делопроизводство);
- машинописное бюро;
- копировально-множительное бюро;
- подразделение по контролю за исполнением документов;
- подразделение по совершенствованию работы с документами;
- подразделение по работе с письменными обращениями граждан;
- архив.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

В *негосударственных структурах* (ассоциациях, концернах, акционерных обществах (в том числе совместных), кооперативах и т.п.), а также в органах местного самоуправления и общественных организациях функции службы ДОУ возлагаются на общий отдел. В состав общего отдела, как правило, включаются:

- секретариат;
- канцелярия;
- группа контроля за исполнением документов;-
- протокольная группа;
- группа по совершенствованию работы с документами;
- группа по работе с письменными обращениями граждан;
- машинописное бюро;
- копировально-множительное бюро;
- архив.

В условиях *малого предприятия* (организации, учреждения), где работает до 100 человек, задачи по документационному обеспечению управления целесообразно возложить на специально уполномоченное должностное лицо.

Рассмотрим основные функции структурных подразделений службы ДОУ *крупного предприятия*.

Административный отдел службы ДОУ прежде всего реализует функцию повседневного управления (администрирования) деятельностью службы. Подразделения отдела – группа рассмотрения письменных обращений и группа контроля за исполнением – реализуют контрольную функцию. При этом группа рассмотрения письменных обращений осуществляет контроль за надлежащей организацией рассмотрения поступающих в адрес предприятия письменных запросов, жалоб, заявлений и предложений, а группа контроля за исполнением документов – контроль за надлежащим исполнением документов предприятия, образующихся в процессе ведения внешней и внутренней служебно-деловой переписки.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Отдел обеспечения объединяет в своем составе группу обеспечения протокольных мероприятий и группу организационно-методического обеспечения, реализует обеспечивающую функцию. В процессе ее реализации отдел осуществляет организационно-информационное обеспечение Протокольных мероприятий с участием должностных лиц предприятия (в том числе переговоров, заседаний, совещаний, конференций и т.п.), а также организационно-методическое обеспечение деятельности структурных подразделений предприятия (с учетом специфики документирования их деятельности).

Отдел делопроизводства реализует в процессе своей деятельности делопроизводственную функцию, т.е. весь комплекс вопросов, связанных с движением документов предприятия. Экспедиционно-курьерская группа осуществляет доставку входящих документов с мест отправления (например, из почтового отделения) на предприятие и доставку исходящих документов в места назначения (в почтовые отделения, а также непосредственным получателям документов). Группа обработки документов осуществляет их прием, регистрацию, учет, выдачу и подготовку к отправке за пределы предприятия (последнее касается исходящих документов, в том числе подлежащих возврату в адрес отправителя).

Отдел хранения включает в свой состав группы оперативного и архивного хранения документов и реализует функцию хранения. При этом в первой группе осуществляется оперативное хранение (до момента передачи документов на постоянное хранение в архив предприятия), а во второй, по сути представляющей собой архив предприятия, – постоянное хранение (до момента передачи документов в государственный архив).

Отдел технического исполнения документов осуществляет функцию подготовки проектов и, если требуется, дополнительных экземпляров подписанных (утвержденных) документов. В состав отдела входят две группы — группа подготовки проектов документов и группа тиражирования документов.

2.2. Мотивация работников, занятых в системе документационного обеспечения управления.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Мотивация – создание внутреннего побуждения к действиям – является результатом действия сложной совокупности потребностей, которые постоянно меняются. Этот процесс начинается с возникновения физиологической или психологической потребности, которая создает побуждение (мотив), в результате чего активизируется поведение или действие, направленное на достижение цели или вознаграждения, и соответственно в итоге возникшая потребность удовлетворяется¹. Такая последовательность событий, действий получила название *мотивационного цикла*.

Для того чтобы используемые организацией стимулы воспринимались конкретным работником как мотив для изменения своего поведения, руководителю следует определить, каковы на самом деле потребности работника, и обеспечить условия для удовлетворения его потребности за счет повышения эффективности профессиональной деятельности.

Для повышения эффективности деятельности работников, связанных с документационным обеспечением деятельности управления организацией, могут быть использованы различные *виды стимулов*:

- материальное вознаграждение – заработная плата, участие в прибылях, приобретение акций предприятия, материальные выплаты, выплаты по результатам работы;
- социальное обеспечение – медицинское страхование, дополнительное пенсионное страхование, социальные льготы, забота о детях и родственниках, оздоровительные мероприятия, особые условия труда;
- моральное вознаграждение – грамоты, ценные подарки, сувениры, устное поощрение, благодарность;
- обучение, повышение квалификации – проведение тренингов, курсов, семинаров в рамках организации и за ее пределами, реализация адаптационных программ.

В туризме и гостиничном бизнесе формирование мотивационных программ зависит от следующих факторов:

- принадлежность предприятия к предпринимательской сети; так, гостиничные и туристские сети разрабатывают общие программы,

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

например в компенсационный пакет работников гостиницы, входящей в гостиничную сеть, может входить предоставление скидки на проживание в других отелях этой сети;

- конъюнктуры рынка труда, в частности на современном рынке труда спрос на отдельные категории специалистов в индустрии туризма превышает предложение, поэтому квалифицированные работники таких категорий при выборе места работы ориентируются на сложившийся на рынке уровень оплаты труда и состав социального пакета;

- особенности деятельности конкретных работников; так, шеф-повар крупной гостиницы должен быть всегда доступен, поэтому ему оплачивается мобильная связь.

Например, в гостинице «Катерина-Сити» используются следующие формы стимулирования работников: объявление благодарности, награждение ценным подарком, присвоение звания лучшего по профессии, присвоение звания «Работник месяца», награждение почетной грамотой, вручение Серебряного нагрудного знака (за 10 лет работы в гостинице), вручение Золотого нагрудного знака (за стаж работы не менее 20 лет).

Основная сложность, которую следует учитывать при создании системы стимулирования работников, занятых документационным обеспечением деятельности организации, связана с оценкой эффективности их труда, вклада в общие результаты работы предприятия. Поэтому основой справедливой и действенной системы стимулирования является эффективная система контроля.

2.3. Контроль деятельности по управлению документацией.

Под *контролем* в менеджменте обычно понимается процесс установления отклонений от предусмотренных величин и действий работников в хозяйственной деятельности. Благодаря контролю организация имеет возможность устранять помехи на пути выполнения плановых заданий, поэтому контроль можно определить как процесс, реализуя который, организация обеспечивает достижение своих целей.

Контроль должен отвечать ряду требований:

1. *Стратегическая направленность контроля* – одно из главных условий его эффективности. Контролироваться должны результаты

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

деятельности организации по стратегическим направлениям на основе количественных оценок. Деятельность в областях, которые не имеют стратегического значения, следует измерять нечасто, о полученных результатах сообщать работникам, если отклонения станут необычно большими.

2. Ориентация на результаты. Конечная цель контроля – решение задач, стоящих перед организацией. Информация о результатах контроля действительна только при условии, что доходит до тех лиц, которые обладают правом и обязаны осуществить на ее основании соответствующие изменения.

3. Соответствие виду деятельности. Контроль будет эффективным, если он соответствует контролируемому виду деятельности. Неподходящий механизм контроля может маскировать важную информацию, а не выявлять ее.

4. Своевременность контроля. Временной интервал между проведением измерений или оценок должен адекватно соответствовать контролируемому явлению. Это связано с важнейшей целью контроля – устранять отклонения, прежде чем они примут серьезные масштабы.

5. Гибкость контроля, как и гибкость планов, обеспечивает приспособление организации к происходящим изменениям.

6. Простота контроля. Как правило, наиболее эффективный контроль – это простейший контроль. Простейшие методы контроля требуют меньших усилий и более экономичны. Кроме того, работники их понимают и поддерживают. Усложнение контроля, увеличение затрат на его проведение оправданы до тех пор, пока обеспечивают преимущества и доходы организации, превышающие рост затрат на контроль.

Контрольные функции по управлению документацией реализуются в двух направлениях — контроль исполнения документов, контроль за функционированием службы документационного обеспечения управления.

Контроль исполнения документов – это совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов, иначе говоря, комплекс организационных, информационных, технических и иных мероприятий, нацеленных на обеспечение Надлежащего (т.е. своевременного, точного и полного) исполнения документов.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Контролю подлежат в первую очередь документы, для исполнения которых установлены конкретные сроки в соответствии:

- с требованиями законодательства, нормативно-правовых актов и организационно-распорядительных документов по вопросам документационного обеспечения управления;
- предписаниями, содержащимися в документах, подлежащих исполнению;
- резолюцией (решением) должностного лица, уполномоченного устанавливать порядок исполнения, в том числе сроки исполнения тех или иных документов.

В качестве основных объектов (и соответственно направлений) контроля исполнения документов следует рассматривать:

- сроки исполнения документов;
- объемы исполнения документов;
- соответствие исполненных документов установленным требованиям;
- соответствие исполненных документов требованиям, предъявляемым к содержанию, структуре, стилю изложения и оформлению.

Контроль исполнения документов предприятия включает следующие процедуры:

- постановка документа на контроль;
- проверка своевременного доведения документа (содержания поручения) до сведения исполнителя (ответственного исполнителя);
- предварительная проверка и регулирование хода исполнения документа;
- в необходимых случаях – пересмотр сроков исполнения документа

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

(уточнение общего порядка исполнения документа);

- учет и обобщение результатов контроля исполнения документов (за период времени, а также по основным видам документов);
- информирование руководителя предприятия, других должностных лиц, ответственных за организацию работы с документами, о результатах контроля.

К числу основных задач работника, ответственного за контролирование исполнения документов, относятся:

- проверка соответствия исполняемых на предприятии проектов документов установленным требованиям;
- ведение контрольной документации, ее поддержание в актуальном состоянии;
- оперативный учет прохождения документов, подлежащих контролю исполнения;
- анализ причин неисполнения (ненадлежащего исполнения) документов и соответствующих резолюций (решений);
- информирование руководства предприятия о состоянии исполнения документов;
- участие в подготовке предложений по совершенствованию системы контроля за исполнением документов, а также в разработке мероприятий по рационализации документооборота предприятия.

Регистрация данных о документах производится в соответствующих карточках, журналах, книгах и т.п. В целях обеспечения надлежащей информационной совместимости регистрационных данных ГС ДОУ устанавливает обязательный состав реквизитов регистрации:

- регистрационный номер документа;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- автор (корреспондент) документа;
- наименование вида документа;
- дата документа;
- индекс документа (для входящих документов, кроме того, дата поступления);
- заголовок документа или его краткое содержание;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);-
- срок исполнения документа;
- отметка об исполнении (краткая запись решения вопроса по существу, дата фактического исполнения и индекс документа-ответа);
- номер дела, в которое в соответствии с номенклатурой дел предприятия должен быть помещен соответствующий документ.

Определение общих требований к организации документооборота является важным направлением деятельности по обеспечению контроля исполнения документов. С этой целью разрабатывается инструкция по ДОУ – документ, регламентирующий порядок осуществления деятельности по документационному обеспечению управления, а также порядок применения (исполнения) в процессе этой деятельности структурными подразделениями и должностными лицами предприятия соответствующих положений законодательных и нормативно-правовых актов. Ее функциональное назначение заключается в Установлении единого порядка обращения с документами предприятия в процессе повседневной деятельности и единого порядка документирования управленческой деятельности предприятия.

Рекомендуемая структура инструкции по документационному обеспечению содержит следующие разделы:

Раздел 1. Общие положения

Раздел 2. Общие требования к подготовке и представлению проектов документов

Раздел 3. Особенности подготовки содержания отдельных видов документов

Раздел 4. Особенности оформления документов

Раздел 5. Организация документооборота предприятия

Раздел 6. Поисковая система по документам

Раздел 7. Контроль исполнения документов

Раздел 8. Организация оперативного хранения документов

Раздел 9. Подготовка документов к передаче в архив

Раздел 10. Заключительные положения

Контроль за функционированием службы документационного обеспечения управления предусматривает разработку системы мер по оценке результатов деятельности сотрудников, ответственных за документационное обеспечение деятельности предприятия.

В реализации контрольной деятельности участвуют непосредственные руководители ответственных исполнителей (исполнителей) (руководители структурных подразделений). Особое место в осуществлении контроля исполнения документов предприятия принадлежит специальному контрольному органу – отделу (группе) контроля исполнения документов – или специально уполномоченному должностному лицу.

Указанный орган (должностное лицо) может осуществлять свои полномочия в составе службы ДОУ или вне ее, подчиняясь непосредственно руководителю предприятия или одному из его заместителей, например заместителю по управлению (последнее характерно для малых предприятий, где работает до 100 человек). Определенными полномочиями по контролю исполнения наиболее важных и срочных документов, как правило, наделяется секретариат (секретарь) руководителя предприятия. В конечном счете контрольная деятельность всех перечисленных структурных подразделений (должностных лиц) должна обеспечивать своевременное и качественное исполнение документов.

3. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Что составляет основы документационного менеджмента?
2. Как осуществляется и оптимизируется планирование деятельности по управлению документацией?
3. Каковы организационные вопросы службы документационного обеспечения управления?
4. Как осуществляется мотивация работников, занятых в системе документационного управления?
5. Как осуществляется контроль деятельности по управлению документацией?

ЛЕКЦИЯ 11. ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

ПЛАН:

1. Основные подходы к организации деятельности службы документационного обеспечения управления в турфирмах и гостиницах.
2. Основные направления работы с документами.
3. Виды деятельности по документационному обеспечению управления в турфирмах.
4. Контрольные вопросы

1. ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ В ТУРФИРМАХ И ГОСТИНИЦАХ

Многие предприятия социально-культурного сервиса и туризма приходят к выводу о необходимости создания специального подразделения, службы ДОУ по мере развития предприятия, увеличения выручки, выхода на новые рынки, в новые регионы. Общий порядок формирования службы ДОУ на крупном предприятии социально-культурного сервиса и туризма предусматривает:

- изучение нормативно-правовых актов и организационно-распорядительных документов по вопросам документационного обеспечения управления;
- подготовку служебной записки с обоснованием необходимости формирования службы ДОУ;
- разработку проекта организационной структуры службы ДОУ;
- разработку проекта численного состава службы ДОУ;
- разработку проекта штатного расписания службы ДОУ;
- разработку проекта положения о службе ДОУ;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- разработку проекта инструкции по документационному обеспечению управления;
- разработку проектов инструкций по отдельным видам (направлениям) деятельности;
- разработку проектов должностных инструкций работников службы ДОУ из числа руководящего состава;
- разработку норм на выполнение работ по документационному обеспечению управления;
- разработку схемы взаимодействия службы ДОУ с другими структурными подразделениями предприятия и с другими предприятиями (организациями, учреждениями);
- разработку проекта приказа о формировании службы ДОУ (о внесении изменений в штатное расписание предприятия) и назначении руководящего состава службы ДОУ — руководителя службы ДОУ и, если это предусмотрено штатным расписанием службы, его заместителя (заместителей).

Если на предприятии нет службы ДОУ, а также иных структурных подразделений или должностных лиц, выполняющих функции службы ДОУ, ее формирование, как правило, возлагается на руководителя кадрового органа предприятия, например службы персонала, отдела кадров, менеджера по кадрам и т.п. Подготовка и реализация необходимых управленческих решений и действий организуются руководителем кадрового органа посредством делегирования необходимых полномочий (по подготовке проектов документов, рекрутингу персонала и т.д.) своим подчиненным и во взаимодействии с другими структурными подразделениями и должностными лицами предприятия (с юридической службой или юрисконсультом, начальником отдела труда, бухгалтерией и проч.).

В зависимости от специфики управленческой ситуации и предоставленных полномочий руководитель кадрового органа действует на основании распоряжения руководителя предприятия или в инициативном порядке. Последнее относится только к подготовке служебной записки с обоснованием. Все последующие действия, как правило, определяются в резолюции руководителя предприятия на записке-обосновании.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса и туризма

Выбор проекта организационной структуры службы ДООУ, ее численного состава зависит от множества факторов, которые оказывают влияние на проектирование не только ДООУ, но и всей структуры управления предприятием. Основные факторы, оказывающие влияние на формирование ДООУ в турфирмах и гостиницах, представлены на рис. 1.

Факторы и их влияние на организационную структуру ДООУ	
В турфирме	В гостинице
Вид деятельности (туроператорская или турагентская)	Номерной фонд (малые, средние, крупные гостиницы)
Масштаб турфирмы (выручка о реализации туруслуг)	Специализация гостиницы (структура основных и дополнительных услуг, ориентация на определённый сегмент рынка)
Форма организации бизнеса (независимые или сетевые предприятия)	

Рис. 1

Масштаб деятельности турфирмы или гостиницы непосредственно связан с числом структурных подразделений, численным составом персонала отдельных организационных звеньев. В крупных гостиницах и туроператорских компаниях возможно образование специализированных подразделений – секретариата, службы управления персоналом, юридического отдела и т.п. В средних и малых компаниях такие службы обычно не создаются.

При организации туристского или гостиничного бизнеса на основе предпринимательской сети часть функций по документационному обеспечению управления каждым предприятием сети может быть передана специальной службе. Например, в российской гостиничной сети «Heliopark Hotels & Resorts» часть функций по документообороту передана от гостиниц управляющей гостиничной компании «Гелиопарк Отель Менеджмент», входящей в компанию «Гелиопарк Групп», а именно: в соответствующие подразделения Центрального

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

(Московского) офиса переданы функции планово-экономического отдела, кадровой службы, отдела маркетинга и др.

При формировании службы документационного обеспечения на предприятии социально-культурного сервиса и туризма разрабатывают Положение о службе ДОУ.

Документационным обеспечением управления в туроператорских компаниях занимаются различные структуры. Например, в компании TEZ TOUR работой с документами заняты: отдел по работе с персоналом, отдел рекламы и PR, юридический отдел, бухгалтерия, секретариат. В туроператорской компании «Капитал Тур» можно выделить отдел рекламы, отдел информационного обеспечения, финансово-экономический департамент, call-центр.

В гостиницах функции, связанные с документационным обеспечением управления, обычно закреплены за административной частью и такими структурными подразделениями, как служба управления персоналом, юридический отдел, отдел маркетинга и рекламы, бухгалтерия и т.д. К административной службе обычно относятся: генеральный и исполнительный директора, дежурный менеджер, секретари. В малой гостинице в административную службу могут также входить отдел кадров (менеджер по управлению персоналом) и бухгалтерия (расчетная часть).

2. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ

На предприятиях социально-культурного сервиса и туризма, как и на любых других, основные направления работы с документами определяются спецификой предприятия.

Служба управления персоналом (отдел кадров) гостиницы занимается вопросами подбора и расстановки, оценки персонала, повышением его квалификации, участвует в разработке программ стимулирования персонала.

В службе управления персоналом крупной гостиницы обычно работают: директор отдела кадров, менеджер (специалист) по подбору персонала, менеджер (специалист) по обучению персонала (тренинг-менеджер), менеджер (специалист) по развитию персонала, менеджер (специалист) по социальному обеспечению.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Обычно в практическом бизнесе используется следующий норматив численности персонала отдела кадров: при штатной численности до 100-150 человек все функции, связанные с управлением персоналом гостиницы, возлагаются на одного специалиста; при численности персонала от 200 до 800 человек – 2-2,5 работника и т.д.

Заместитель руководителя гостиницы по управлению персоналом (начальник службы персонала) выполняет следующие функции в части документационного обеспечения управления:

- принимает участие в разработке документов в области планирования по вопросам обеспечения предприятия кадрами;
- обеспечивает своевременную подготовку и предоставление аналитических материалов по социальным и кадровым вопросам на предприятии, а также составление прогнозов развития персонала;
- руководит работой по созданию и ведению банка персональных данных, стандартизации и унификации кадровой документации;
- организует ведение учета и составление отчетности по вопросам управления персоналом.

В бухгалтерию (*финансовый отдел*) гостиницы входят: финансовый директор, главный бухгалтер, бухгалтеры, кассиры.

Подразделения бухгалтерии отвечают за учет и контроль внешней и внутренней финансовой деятельности гостиницы.

Некоторые гостиницы для усиления возможностей этого подразделения привлекают внешние специализированные организации (аудиторские и консалтинговые компании). В этом случае персонал бухгалтерии лишь собирает необходимые первичные данные и передает их этой организации. Крупная гостиница, которая выполняет эти функции самостоятельно, должна иметь большой штат бухгалтеров.

В функции бухгалтерии входят: оплата счетов, оформление счетов-фактур и накладных, сбор платежей, обработка платежных ведомостей, аккумулирование оперативных данных и подготовка финансовых отчетов. Кроме того, персонал бухгалтерии может быть ответственен за создание банковских депозитов, обеспечение наличных займов и выполнение других управленческих функций, относящихся к

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

гостиничному бизнесу. Во многих отелях ночной аудит и учет деятельности службы питания и напитков также относятся к компетенции этого подразделения.

Заместитель руководителя предприятия по финансово-экономической работе (главный бухгалтер) выполняет следующие функции в части документационного обеспечения управления;

- возглавляет работу по подготовке форм первичных учетных документов, применяемых при оформлении хозяйственных операций, по которым не предусмотрены типовые формы, а также по разработке форм документов внутренней бухгалтерской отчетности;
- осуществляет контроль за соблюдением технологии обработки бухгалтерской информации и порядка документооборота, а также порядка оформления первичных и бухгалтерских документов, расчетов и платежных обязательств;
- обеспечивает рациональную организацию бухгалтерского учета и отчетности на основе современных информационных технологий, а также формирование и своевременное представление полной и достоверной документированной бухгалтерской информации;
- принимает меры по соблюдению законности, своевременности и - правильности оформления бухгалтерских документов, а также по обеспечению их сохранности до передачи на хранение в архив или за минованием надобности на уничтожение;
- участвует в оформлении документов по недостачам и хищениям денежных средств и товарно-материальных ценностей, а в необходимых случаях контролирует их передачу в следственные и судебные органы;
- руководит разработкой и внедрением рациональной планово-учетной документации.

В штат *коммерческого отдела (отдела маркетинга и продаж, маркетинга и рекламы* и т.п.) входят операторы бронирования, специалисты по работе с корпоративными клиентами, специалисты по работе с турфирмами, маркетологи, специалисты по PR (Public Relations) и рекламе. Деятельность последних связана с информированием представителей общественности и средств массовой информации о деятельности гостиницы, разработкой и осуществлением мер по

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

формированию и улучшению имиджа гостиницы, организацией пресс-конференций, брифингов, интервью руководителей организации в средствах массовой информации.

Заместитель руководителя предприятия по маркетингу (начальник коммерческого отдела, отдела маркетинга и продаж) выполняет следующие функции в части документационного обеспечения управления:

- подготовка внутренних документов, отчетов о конъюнктуре рынка гостиничных услуг;
- формирование и своевременное представление полной и достоверной информации о положении гостиницы на рынке;
- организация ведения учета и составления отчетности по маркетинговым исследованиям;
- составление маркетингового, рекламного и выставочных бюджетов, а также отчетов об их выполнении;
- подготовка пресс-релизов для средств массовой информации. Пресс-релиз – это краткое, актуальное, социально значимое письменное сообщение для средств массовой информации от имени руководства предприятия (организации, учреждения). Появление пресс-релизов, как правило, сопровождает разного рода юбилейные даты, выходящие из общего ряда события в гостинице, благотворительные акции, осуществляемые гостиницей, другие заслуживающие внимания широкой публики мероприятия.

Рассмотрим специфику работы некоторых сотрудников туристских организаций.

На рынке туристских услуг выделяют туроператоров (фирмы, осуществляющие деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта), турагентов (фирмы, осуществляющие деятельность по продвижению и реализации туристского продукта) и экскурсионные бюро. Объем и характер должностных обязанностей и полномочий менеджеров по туризму различается в зависимости от того, в какой организации они работают. Персонал туристских организаций приведен в табл. 1-3.

Туроператор выполняет следующие задачи: планирование и составление программы туров; расчет стоимости туров; бронирование и

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса и туризма

продажа билетов; бронирование мест в гостиницах; составление программ экскурсионных и других дополнительных услуг; инструктаж гидов и водителей; оформление туристской документации; визовое обеспечение; маркетинг и реклама; взаимодействие с турагентствами и другими организациями; прямая продажа турпакетов; заключение агентских и иных договоров; выполнение административных функций.

Таблица 1. – Персонал туроператора

Первый квалификационный уровень	Второй квалификационный уровень	Третий квалификационный уровень
-Оператор по бронированию	-Менеджер по направлению	-Директор/начальник от дела туроператора:
-Оператор по продажам	-Менеджер по бронированию	-по маркетингу
-Оператор по выездному туризму	и продажам	-бронированию и продажам
-Оператор по въездному и внутреннему туризму	-Менеджер по работе с клиентами	-турпродуктам
-Сопровождающий	-Менеджер по связям с общественностью	-связям с общественностью
-Референт	-Менеджер по визовому обеспечению	-работе с клиентами
-Секретарь		- кадрам
-Кассир		-информационным технологиям
-Стажер	-Менеджер по кадрам	- финансам
-Курьер	-Юрист	
	-Бухгалтер	

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Турагентства выполняют следующие функции: предоставляют информацию клиентам; работают с клиентами; бронируют и оформляют билеты; продают туры; занимаются маркетингом и рекламой; взаимодействуют с туроператорами.

Таблица 2. – Персонал туристического агентства

Первый квалификационный уровень	Второй квалификационный уровень	Третий квалификационный уровень
-Агент по бронированию	-Менеджер по направлению	- Директор/ начальник отдела турагентства:
-Агент по продажам	-Менеджер по бронированию и продажам	- по маркетингу и продажам
-Агент по выездному туризму	-Менеджер по работе с клиентами	-турпродуктам
-Агент по въездному и внутреннему туризму	-Менеджер по связям с общественностью	-связям с общественностью
-Ассистент по формированию тургрупп	-Менеджер по кадрам	-работе с клиентами кадрам
-Референт	-Руководитель тургруппы	-информационным технологиям
-Секретарь	-Бухгалтер	-финансам
-Кассир		
-Стажер		
-Курьер		

Экскурсионное бюро предоставляет клиентам услуги экскурсовода (гида) в масштабах города, региона, страны.

Таблица 3. – Персонал экскурсионного бюро

Первый квалификационный уровень	Второй квалификационный уровень	Третий квалификационный уровень
Агент по приему заказов	Переводчик	Начальник/начальник отдела экскурсионного бюро: по маркетингу и рекламе продажам работе с клиентами организационным вопросам
Секретарь	Гид-переводчик	
Стажер	Экскурсовод	
Кассир	Организатор экскурсий	
Курьер	Агент по рекламе и продажам	
	Агент по работе с клиентами	
	Администратор	
	Бухгалтер	

В штатных расписаниях большинства туристских организаций нет разделения на менеджеров и начальников подразделений. Обусловлено это тем, что, присваивая должности наименование «менеджер», руководство исходит из действующей должностной структуры, согласно которой менеджерами высшего и среднего уровня можно считать всех руководителей, директоров предприятий и организаций, других линейных руководителей, начальников структурных подразделений. Должностные инструкции менеджеров разработаны для специалистов среднего уровня: менеджера по направлению или продаже тур-продуктов в турагентстве; менеджера по формированию турпродукта в туроператоре. Если на менеджера возлагается руководство подчиненными, то ему, как правило, присваивается наименование «главный» или «ведущий».

Примерные должностные инструкции менеджеров могут быть преобразованы в должностные инструкции начальников подразделений туристских организаций путем внесения в них пунктов,

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

устанавливающих обязанности по руководству подчиненными работниками, планированию деятельности подразделений и иным положениям, соответствующим третьему квалификационному уровню, квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) к основным должностям работников туристской индустрии.

Деятельность туристских организаций основывается не только на менеджерах различного уровня, но и на других специалистах. Так, руководители туристских групп, организаторы путешествий и экскурсий, экскурсоводы являются тем персоналом турфирм, который непосредственно предоставляет туристам пакет услуг или координирует его исполнение сторонними организациями.

В зависимости от характера путешествий различают два типа руководителей тургрупп. Первый характерен для выездных путешествий, которые основываются на всех институтах туристской индустрии — гостиницах, оздоровительных комплексах. Задачей руководителей тургрупп при организации таких путешествий является координация работы перевозчиков, гостиниц, экскурсионных бюро и т.д.

Второй тип руководителя тургрупп необходим в путешествиях, осуществляемых активными способами передвижения и нацеленных на активный отдых, оздоровление, тренировки, повышение физической подготовки на природе. Для проведения пеших и конных походов, освоения альпинистских и горнолыжных маршрутов необходимы специалисты-организаторы. Зачастую их называют руководителями и организаторами путешествий. В их задачи входит: предоставление туристам информации о маршрутах, планирование маршрутов, непосредственное участие в путешествиях, обеспечение путешественников жильем или координация их действий по обеспечению жильем (разбивка бивуаков, палаток, проч.), решение вопросов питания и др. Организаторы путешествий или руководители тургрупп, занимающиеся активным отдыхом, должны иметь достаточный опыт, хорошо знать местность, владеть основами жизнеобеспечения людей в природных условиях и т.д.

Введение в штат должностей «менеджер по туризму» и «агент по туризму» характерно для небольших туристских компаний, которые стараются минимизировать свой штат и сделать универсальными функциональные обязанности своего персонала.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Секретариат – одно из значимых подразделений службы ДООУ гостиниц и турфирм.

В секретариате выделяют: секретарей и/или помощников руководителя и его заместителей; секретарей офиса.

Секретари руководства (в средних и крупных компаниях) или секретарь (в малых турфирмах и гостиницах) должны максимально освободить руководителя и его заместителей от подготовительных стадий важных мероприятий, отдельных видов текущей работы, высвободить его время для творческой деятельности, существенно упростить его управленческую работу. Секретарь должен быть связующим звеном между руководителем и менеджерами туристской компании, воплощающими решения и распоряжения в жизнь, а также между руководителем и его деловыми партнерами.

Секретарь туристской фирмы с руководителем осуществляет: организацию совещаний, ведение делопроизводства, прием посетителей, организацию служебных командировок и т.д., поэтому к секретарю турфирмы предъявляются довольно высокие требования, касающиеся как его знаний и умений, так и круга выполняемых им работ. В частности, предполагается свободное владение компьютерной техникой, самостоятельное составление документов по поручению руководителя, редактирование полученных проектов документов, ведение контроля за исполнением, подготовка документов для тиражирования на множительной технике, копирование документов на персональном ксероксе и т.д. Часть предъявляемых к секретарю требований представлена в таблице 4.

Таблица 4. Требования, предъявляемые к секретарю турфирмы (на примере турфирмы «ABCD-тур»)

Характеристика	Требуемый уровень
Знание административно-нормативных актов, определяющих порядок работы тур-	Знание устава турфирмы, ее миссии, организационной структуры, основных организаций-партнеров и их руководителей

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

фирмы	
Знания в области туризма	Широкие и глубокие знания проблем и состояния международного и внутреннего туризма
Знание правовых дисциплин	Осведомленность по вопросам правоведения, гражданского права, компетентность в сфере законодательства других стран
Знания в сфере культуры речи и делового этикета	Широкие знания делового этикета, правил ведения телефонных переговоров, правил делового общения, культуры и искусства ведения спора
Знание делопроизводства	Умение составлять деловые письма, проекты приказов, распорядительных документов и т.д.
Технические умения и навыки	Уверенный пользователь ПК, умение работать с мини-АТС, оргтехникой, «продвинутый пользователь» в работе с интернетом и электронной почтой
Организационное обеспечение работы офиса	Фильтрация и распределение телефонных контактов, выполнение поручений руководителя, организация и координация приема посетителей, организация переговоров
Управление временем	Планирование рабочего дня директора, курьера и офиса в целом
Самоменеджмент	Проведение самоанализа, оценка и повышение личной производительности, повышение квалификации, использование

	методов эффективного принятия решений
--	---------------------------------------

Перечисленные требования и круг обязанностей, включающие многие творческие виды работ, определяют необходимость высшего профессионального образования, но допускается и среднее профессиональное образование при наличии опыта работы. Высшее профессиональное образование дает специальность 061300 «Документоведение и документационное обеспечение управления», а среднее профессиональное образование – специальность 0611 «Делопроизводство и архивоведение». Сегодня достаточно много учебных заведений, ведущих подготовку по этим специальностям, особенно по среднему профессиональному образованию.

3. ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ДОКУМЕНТАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УПРАВЛЕНИЯ В ТУРФИРМАХ.

Ответственность за надлежащую организацию работы с документами в структурных подразделениях гостиниц, турфирм несут начальники соответствующих подразделений. При этом ведущее место в организации работы с документами, безусловно, принадлежит службе ДОУ или ее аналогам и должностным лицам из числа руководящего состава службы.

Очевидно, что в разных турфирмах виды деятельности по документационному обеспечению управления различаются. Например, секретарь офиса прямых продаж туроператорской компании со штатной численностью (офиса) до 20 человек осуществляет следующие виды работ:

- 1) подготовка необходимых документов – приказов, распоряжений, гарантийных писем, заявок на бронирование и проч.;
- 2) контроль правильности составления документов, представляемых на подпись руководителю, таких как заявление на выдачу (замену) дисконтной карточки, служебная записка на выдачу денежных средств, заявление на отгул, заявление на перевод с должности, о предоставлении отпуска, увольнении;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

3) осуществление оперативной связи посредством телефона, факса, электронной переписки и ICQ:

- с работниками центрального офиса – менеджерами визового отдела по поводу сроков предоставления документов на визу, информации о сдаче-получении документов в посольство;
- работниками коммерческой службы по направлениям по поводу наличия мест в отелях, наличия железнодорожных и авиабилетов, описания отелей и т.д.;
- техническими специалистами по поводу работы оргтехники офиса, телефонной связи, интернета, локальной сети, программы «Мастер-тур» и аналогичных специализированных программ;
- клиентами компании для обмена пожеланиями, рекомендациями и документами, необходимыми для бронирования отеля или авиабилета и оформления визы;

4) выполнение компьютерного набора и копировально-множительных работ;

5) оперативное информирование работников офиса о телефонных звонках (ФИО звонившего, кому адресовано сообщение, суть вопроса, как и когда можно связаться);

6) ведение табеля учета рабочего времени работников офиса;

7) подготовка графика отпусков работников офиса;

8) выдача справок о трудовом стаже работников офиса;

9) работа с программой Microsoft Outlook – распределение входящей почты, осуществление деловой переписки с работниками компании и партнерами;

10) работа с административно-хозяйственным отделом по вопросам поставки в офис канцелярских товаров, писчей бумаги, хозяйственных принадлежностей;

11) оперативная связь с отделом маркетинга по вопросам поставки в офис фирменных каталогов компании по направлениям, обложек для паспортов, конвертов и т.д.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Рассмотрим подробно некоторые из перечисленных видов работ.

Организация совещания. Секретарь, получив информацию о дате, времени и теме совещания, приступает к подготовке необходимой для проведения совещания документации, чтобы своевременно обеспечить ею всех участников совещания. Полная информация по вопросам совещания, заблаговременно полученная всеми его участниками (дата, время, место проведения совещания, основные пункты повестки дня и участники совещания), дает возможность повысить его эффективность и сократить время его проведения, так как каждый участник совещания, предварительно изучив материал, сможет высказать обоснованное мнение.

При организации совещания с участием, например, руководителей региональных офисов туристской компании секретарь должен оказать помощь работникам, ответственным за проведение совещания, в установлении контактов с докладчиками, контролировать своевременность поступления и размножения материалов; организовать заказ и рассылку пригласительных билетов. Если круг участников совещания точно установлен и пригласительные билеты именные, секретарь составляет список участников, по которому производится рассылка материалов и который впоследствии служит для регистрации прибывших на совещание.

Накануне дня совещания секретарь обязан:

- уточнить с соответствующим работником общего отдела или канцелярии расписание работы стенографисток, если совещание будет стенографироваться;
- вместе с работниками хозяйственного отдела проверить помещение зала совещаний, соответствие числа мест в зале и президиуме числу участников, наличие доски, маркеров, канцелярских принадлежностей, исправность аппаратуры (микрофонов, магнитофонов, проекторов);
- проверить, изготовлено ли информационное объявление о проведении совещания, размещаемое в вестибюле, и таблички с соответствующими надписями, помещаемые у входа в зал совещания и у места регистрации участников совещания.

В день проведения совещания, примерно за час до его начала, секретарю необходимо:

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- проверить, развешаны ли таблички с указанием места совещания и регистрации;
- проверить состояние зала совещания, наличие необходимой аппаратуры, наполнить графин водой или поставить бутылки с минеральной водой, поставить чистые стаканы, положить мел и влажную тряпку у доски, приготовить кнопки для прикрепления чертежей.

Перед самым началом совещания секретарь проводит регистрацию участников совещания по заранее составленному списку. Этот список используется также для рассылки материалов и пригласительных билетов.

Секретарь обязан проконтролировать, чтобы все документы совещания – протокол, решение – были оформлены в соответствии с существующими ГОСТами и стандартами на формы этих документов, в частности в протоколе фиксируется, кто выступал, какие решения были приняты, кто контролирует выполнение принятых решений, какие сроки выполнения решения установлены.

По окончании совещания секретарь:

- перепечатывает исправленный и дополненный текст решения совещания;
- контролирует сроки и качество перепечатки стенограмм;
- устанавливает контакты и поддерживает связь с теми участниками совещания, которые должны отредактировать тексты своих выступлений или принять участие в исполнении решений совещания;
- по согласованию с руководителем составляет список лиц или организаций, которым необходимо направить материалы совещания.

Таким образом, главная задача секретаря – организовать совещание таким образом, чтобы руководитель компании провел совещание максимально эффективно и с минимальными затратами времени.

Организация приема посетителей, желающих встретиться с руководителем турфирмы, является одной из самых важных и ответственных обязанностей секретаря.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

Как показали исследования, от 18 до 22 % рабочего времени руководителя затрачивается на прием и беседы с посетителями. От умелой и четкой работы секретаря зависит во многом не только порядок проведения приема, но и эффективность затрат рабочего времени руководителя.

Обязанности секретаря в конкретных случаях определяются видом приема, который проводит руководитель:

- прием работников своей компании по текущим вопросам;
- прием представителей других организаций;
- прием по личным вопросам.

Организуя прием работников своей компании, секретарь:

- знает круг лиц, имеющих доступ к руководителю в любое время;
- доводит до сведения всех работников компании часы приема руководителем по текущим делам (подпись документов, согласование); если работник настаивает на приеме в другое время, секретарь уточняет, по какому именно вопросу, и докладывает о нем руководителю. Согласовав с руководителем время приема, секретарь сообщает об этом работнику.

При приеме работников других организаций секретарь выясняет, согласовано ли посещение заранее письмом или по телефону.

Если интересующий посетителя вопрос относится только к компетенции руководителя, то секретарь докладывает ему о посетителе, а в случае отсутствия или занятости руководителя договаривается с посетителем о новом сроке. Секретарь при этом обязательно записывает дату и час приема, а также фамилию и должность посетителя, название его компании, телефон и адрес, по которым его можно найти в случае необходимости. Секретарь называет посетителю свою фамилию и сообщает номер телефона для срочных справок или сообщений.

Работа секретаря по организации приема граждан заключается в следующем:

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- секретарь в специальный журнал или карточку записывает данные о посетителе, пришедшем на прием. При этом фиксируются не только сведения о посетителе, но и представленные им по делу документы;
- секретарь хранит неоконченные или нерассмотренные дела и при повторном посещении подготавливает для руководителя или специалиста, ведущего прием, все имеющиеся поданному вопросу документы;
- в соответствующих графах журнала или карточек секретарь делает отметки о ходе рассмотрения дела и об окончательном решении вопроса и дает справки посетителям лично или по телефону;
- секретарь следит за порядком во время приема, готовит для руководителя необходимые справочные материалы, печатает по его поручению отчеты, сводки и другие материалы, относящиеся к приему граждан.

Если посетитель пришел без предварительной договоренности, то секретарь может самостоятельно решить: доложить о нем немедленно или записать на прием. Особое внимание секретарь должен проявлять к организации приема руководителем посетителей по личным вопросам.

Подготовка служебных командировок. Как показали исследования, руководитель предприятия затрачивает на служебные командировки в среднем 12—15 % своего рабочего времени. Кроме того, на эти поездки расходуются довольно большие денежные средства. Поэтому каждая командировка должна быть тщательно подготовлена с тем, чтобы время поездки использовалось с наибольшей эффективностью.

Определенная часть работы по подготовке поездки руководителя и специалистов возлагается на секретаря, который:

- подготавливает и оформляет приказ о командировке, командировочное удостоверение;
- наводит справки о средствах транспорта, времени его отправления и прибытия, информирует об этом командированного и, получив от него указания - выборе транспорта и времени поездки, приобретает билеты;
- обеспечивает заказ гостиницы в месте командировки;
- подбирает необходимую для командированного информацию;

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

- подготавливает и подбирает все материалы и документы, необходимые в поездке: доклад или реферат для конференций или совещания, справки, договоры и т.д.;
- печатает программу командировки с указанием организаций и лиц, с которыми планирует встретиться руководитель (специалист), и времени, на которое назначены встречи или мероприятия. Копию программы секретарь оставляет у себя, чтобы знать местонахождение работника на случай, если возникнет необходимость сообщить ему что-либо срочное.

В отсутствие руководителя секретарь выполняет свои обычные обязанности, а также полученные от руководителя задания и поручения. Кроме того, он аккумулирует для руководителя информацию по вопросам, которые не могут быть решены в отсутствие руководителя его заместителем или другими работниками, делая соответствующие записи о телефонных разговорах, сообщениях, заявлениях и т.д.

По возвращении руководителя из командировки секретарь:

- информирует руководителя о выполнении полученных от него заданий и о вопросах, возникших в его отсутствие;
- по указанию руководителя обрабатывает материалы командировки (перепечатывает, размножает, передает в соответствующие структурные подразделения);
- оформляет отчетные документы.

Программа Microsoft Outlook часто используется для организации работы с информацией в туристских компаниях. Эта коммуникационная программа предназначена для работы с персональной информацией и обеспечения централизованного управления электронными сообщениями, календарями,

контактной информацией и сведениями об отдельных работниках и их группах.

Данная программа имеет фильтр нежелательной почты для борьбы с нежелательными сообщениями, поступающими по электронной почте. При определении нежелательных сообщений принимаются во внимание время отправки, характер содержимого и др. Все сообщения,

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

перехваченные фильтром, помещаются в специальную папку «Нежелательная почта», и при необходимости их можно извлекать и просматривать.

Сообщения от тех отправителей, которые занесены в список «Надежные отправители», никогда не будут рассматриваться как нежелательные. По умолчанию, отправители, сведения о которых имеются в папке «Контакты», считаются надежными, а их сообщения также не обрабатываются как нежелательные.

Появляющееся на рабочем столе окно оповещения «Новое письмо» является усовершенствованием обычного оповещения о поступлении нового письма. Данное оповещение включает имя отправителя, тему и короткий текст для предварительного ознакомления. Появившись на экране, оно задерживается на некоторое время, и пользователь может решить, что предпринять: ответить немедленно, пометить сообщение для дальнейшего изучения или проигнорировать его. В окне оповещения есть кнопки для открытия, пометки и удаления сообщения электронной почты. Если не предпринимать никаких действий, окно оповещения плавно исчезнет с экрана.

Секретарь самостоятельно создает правила для поступающих сообщений, определяя, какие сообщения следует удалять, какие сообщения следует оставлять, какие нужны для каждодневной работы, какие могут пригодиться в будущем, какие разделы, направления и страны будут сгруппированы в папки и т.д.

В окне «поиск сообщений» указываются темы сообщений, характерные для той или иной папки, например для папки «Черное море, Крым, Подмосковье» помимо самих названий папок темы могут быть: Геленджик, Анапа, Евпатория, Гелио-парк и т.п.

Программа Microsoft Outlook создает максимальные условия для эффективной работы секретаря с информацией. Эффективность работы секретаря с информацией обеспечивается за счет исключения простоев информации, ее оперативного доведения до руководителя компании и каждого работника. Для повышения эффективности работы с документооборотом в турфирмах и гостиницах можно использовать различные системы автоматизации документооборота.

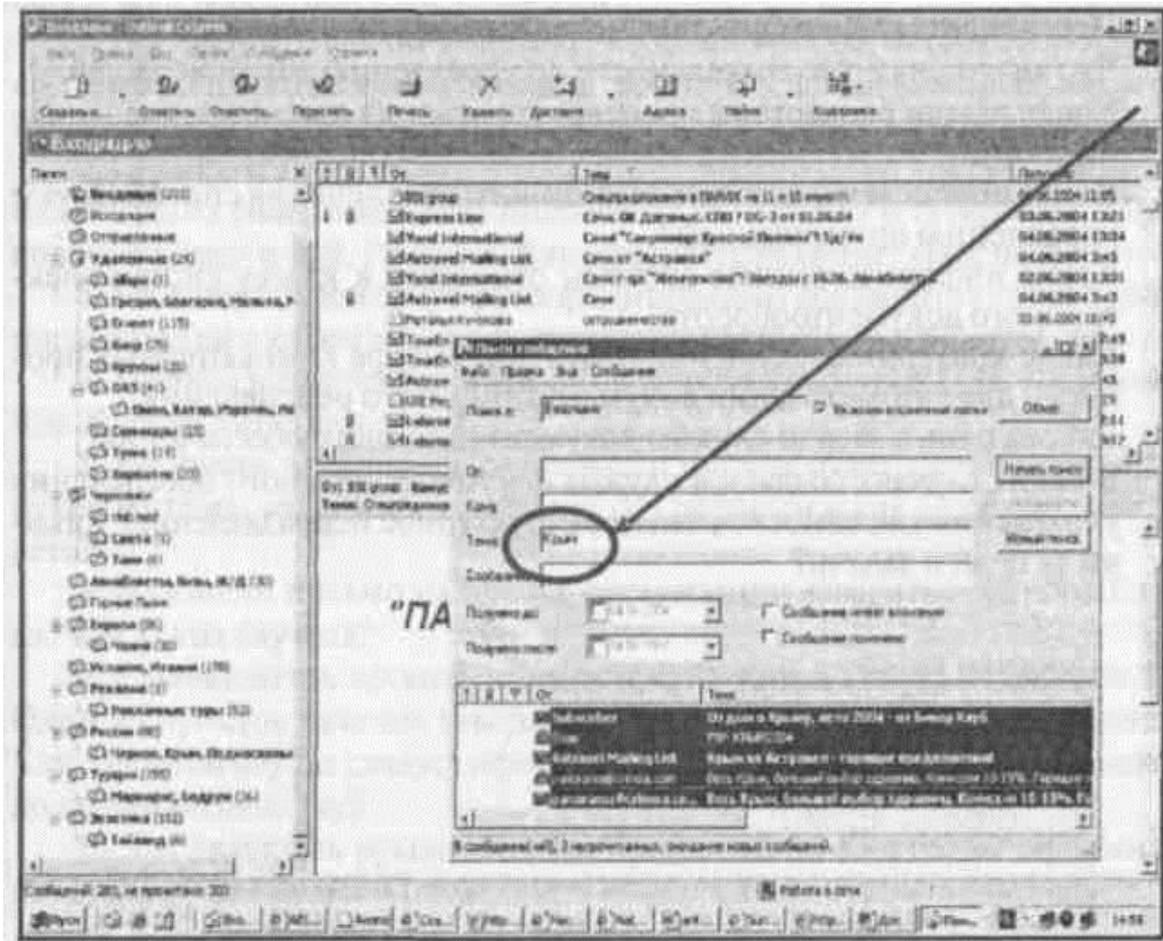


Рис. 2. Ускоренная сортировка сообщений в программе Outlook Express

От профессионального уровня секретаря во многом зависит престиж туристской компании. Исполнительность, инициатива и высокий профессионализм секретаря помогут руководителю компании преодолевать производственные трудности и решать возникающие проблемы. В условиях жесткой конкуренции немногие руководители могут себе позволить выбирать секретаря только по внешним данным. Такие качества, как рост, возраст, «число печатных знаков в минуту», все больше уступают место образованности, интеллекту, коммуникабельности и стажу работы. Сегодня во всех развитых странах при подготовке секретарей особое внимание уделяют расширению профессиональной эрудиции, кругозора, повышению способности решать разнообразные деловые задачи.

4. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Каковы основные подходы к организации деятельности службы документационного обеспечения управления в турфирмах и гостиница?
2. Каковы основные направления работы с документами?
3. Охарактеризуйте виды деятельности по документационному обеспечению управления в турфирмах.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«ДОУ СКСТ»

1. Что является предметом курса «ДОУ СКСТ»
2. Что составляет содержание курса «ДОУ СКСТ»
3. Задачи курса «ДОУ СКСТ».
4. Общая характеристика основных источников литературы по базовым группам
5. Как развивались способы записи информации?
6. Как совершенствовались материал и орудия для письма?
7. Какие этапы прошло развитие делопроизводства в России?
8. Какова роль информации в управлении?
9. Какова классическая процедура принятия управленческих решений?
10. Особенности «русской модели делопроизводства»?
11. Какова роль и значение Государственный комитет РФ по стандартизации и метрологии в современной структуре управления документацией в России.
12. Какова роль и значение Федеральная архивная служба России в современной структуре управления документацией в России.
13. Какие документы оставляют нормативно-методическую базу документационного обеспечения управления.
14. Законы, ГОСТы и классификаторы на документы.
15. Охарактеризуйте делопроизводство как отрасль деятельности в сфере управления.
16. Что такое унификация управленческих документов.
17. Что такое документ, и какие существуют виды и системы (классификации) документов.

Документационное обеспечение управления социально-культурного сервиса
и туризма

18. Представьте терминологический аппарат области делопроизводства и архивного дела.
19. Что такое реквизиты? Состав реквизитов.
20. Какие требования предъявляются к бланкам документов?
21. Как оформляются реквизиты документов?
22. Как составляются и оформляются организационные документы?
23. Как составляются и оформляются распорядительные документы?
24. Как составляются и оформляются информационно-справочные документы?
25. Как оформляется и ведётся деловая переписка?
26. Какие требования предъявляются к качеству управленческого документа?
27. Какие требования предъявляются к тексту управленческого документа?
28. Как составляется и для чего служит Табель унифицированных форм документов предприятия?
29. Как составляется и для чего служит Альбом форм документов предприятия?
30. В чём особенности официально-делового стиля?
31. Каковы правила употребления прописных и строчных букв, важные для деловых бумаг?
32. Каковы наиболее употребляемые в документах сокращения слов?
33. Как принято оформлять даты и числовую информацию в документах?
34. Какова типология языковых формул официально-деловой переписки?
35. Понятие о документообороте организации, принципы организации документооборота.

36. Как ведётся обработка документов:

а). Прохождение входящих документов.

37. Как ведётся обработка документов:

б). Прохождение исходящих документов

38. Как ведётся обработка документов:

в). Порядок работы с внутренними документами

39. Как осуществляется регистрация документов?

40. В чём особенности информационно-справочной работы?

41. Как осуществляется контроль исполнения документов?

42. Как правильно вести работу с информацией, содержащей коммерческую тайну.

43. Каковы основные требования к организации оперативного хранения документов?

44. Какова процедура составления номенклатуры дел.

45. Как идёт процесс формирования и оформления дел.

46. Какова процедура подготовки дел к архивному хранению

47. Что такое электронный документ и в чём преимущества и недостатки электронного документа?

48. Как создаются электронные документы: форматы электронных документов, электронная цифровая подпись, метаданные документов, оцифрование как способ создания электронных документов

49. Автоматизация работы с документами.

50. Основные понятия информационных технологий и их развитие

51. Автоматизированные рабочие места

52. Электронные офисные системы

53. Автоматизированная процедура работы с документами

54. Хранение документов в электронной форме

55. Что составляет основы документационного менеджмента?
56. Как осуществляется и оптимизируется планирование деятельности по управлению документацией?
57. Каковы организационные вопросы службы документационного обеспечения управления?
58. Как осуществляется мотивация работников, занятых в системе документационного управления?
59. Как осуществляется контроль деятельности по управлению документацией?
60. Каковы основные подходы к организации деятельности службы документационного обеспечения управления в турфирмах и гостиница?
61. Каковы основные направления работы с документами?
62. Охарактеризуйте виды деятельности по документационному обеспечению управления в турфирмах.