

45.8
Г 98

И. А. Гушина
Н. А. Зайцева

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ

Учебное пособие





И.А. Гущина
Н.А. Зайцева

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ

Учебное пособие

**ВНЕСЕНО
В КОМПЬЮТЕР**

Рекомендовано УМО учебных заведений
Российской Федерации по образованию
в области сервиса и туризма
Минобрнауки России в качестве учебного
пособия для студентов высших учебных
заведений, обучающихся по направлениям
подготовки «Сервис» и «Туризм»

УДК 35.077:338.48(075.8)
ББК 65.052:65.050.2я73
Г98

Рецензенты:

В.В. Довгалецкий (*Российский государственный университет туризма и сервиса*),
О.И. Елизарова (*Московский государственный университет печати*)

Гущина, И.А.
Г98 Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / И.А. Гущина, Н.А. Зайцева. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2015. – 240 с. – (Высшее образование: бакалавриат).

ISBN 978-5-98281-152-3 (Альфа-М)
ISBN 978-5-16-003439-3 (ИНФРА-М, print)
ISBN 978-5-16-103051-6 (ИНФРА-М, online)

Рассматриваются вопросы подготовки, оформления и ведения всех видов внутренних документов, кадровой документации, внешней деловой переписки. Основное внимание уделяется организационно-распорядительным документам на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма. Приводятся образцы документов, используемых в управленческой деятельности, контрольные вопросы, задания и тесты. Пособие разработано с учетом поправок к Трудовому кодексу и других изменений.

Для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки «Сервис» и «Туризм», а также практических работников индустрии туризма и гостеприимства.

УДК 35.077:338.48(075.8)
ББК 65.052:65.050.2я73



ISBN 978-5-98281-152-3 (Альфа-М)
ISBN 978-5-16-003439-3 (ИНФРА-М, print) © Гущина И.А., Зайцева Н.А., 2014
ISBN 978-5-16-103051-6 (ИНФРА-М, online) © «Альфа-М» : «ИНФРА-М», 2014

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	5
ГЛАВА 1. РОЛЬ И МЕСТО ИНФОРМАЦИОННО-ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ В РАБОТЕ АППАРАТА УПРАВЛЕНИЯ	8
1.1. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления	8
1.2. Основные понятия о документе, системах документации	9
1.3. Стандартизованные термины с определениями (извлечение из ГОСТ 51141–98. Делопроизводство и архивное дело)	12
Контрольные вопросы	16
ГЛАВА 2. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ	17
2.1. Понятие и состав реквизитов	17
2.2. Требования к бланкам документов	20
2.3. Оформление реквизитов документов	24
2.4. Составление и оформление организационно-распорядительных документов; деловая переписка	50
Контрольные вопросы	83
ГЛАВА 3. ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ	86
3.1. Организация документооборота	86
3.2. Формирование и оформление дел	98
3.3. Оперативное хранение дел	101
Контрольные вопросы	102
ГЛАВА 4. ЛОКАЛЬНЫЕ НОРМАТИВНЫЕ АКТЫ	104
4.1. Общие положения	104
4.2. Специфические особенности ЛНА	107
Контрольные вопросы	109
ГЛАВА 5. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ (ДОКУМЕНТАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ)	111
5.1. Основы документационного менеджмента	111
5.2. Служба документационного обеспечения управления	116
5.3. Организация управления документацией на предприятиях туризма и гостиничного бизнеса	127
Контрольные вопросы	146
ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ	147
ТЕСТЫ	150

ПРИЛОЖЕНИЯ	156
Приложение 1. Документы по организации защиты коммерческой тайны . . .	156
Приложение 2. Положение о службе документационного обеспечения управления	169
Приложение 3. Положение о должностной инструкции.	173
Приложение 4. Оформление должностной инструкции	176
Приложение 5. Пример оформления справки	209
Приложение 6. Пример оформления доверенности	210
Приложение 7. Пример оформления заявления гражданина	211
Приложение 8. Пример оформления заявления работника	212
Приложение 9. Пример оформления жалобы	213
Приложение 10. Трудовой договор с руководителем службы рекламы и маркетинга (с испытанием; срочный)	214
Приложение 11. Сведения о работнике в трудовой книжке	222
Приложение 12. Положение об аттестации работников	223
Приложение 13. Положение о прохождении испытательного срока	228
Приложение 14. Положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан	232
Приложение 15. Пример пресс-релиза в гостиничном бизнесе	236
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	237