

75.8

Г 28



Российский экономический
УНИВЕРСИТЕТ
имени Г.В. Плеханова



УЧЕБНОЕ
ПОСОБИЕ

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

И.А. ГУЩИНА, Н.А. ЗАЙЦЕВА

Роль и место информационно-документационного обеспечения
в работе аппарата управления

Правила оформления документов

Технологии работы с документами

Локальные нормативные акты

Управление документацией (Документационный менеджмент)



КНОРУС

И.А. Гущина, Н.А. Зайцева

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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 направлению подготовки «Туризм»

Второе издание, переработанное и дополненное

ВНЕСНО
В КОМПЬЮТЕР

BOOK.ru

ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА

КНОРУС • МОСКВА • 2018

УДК 35.077:338.48(075)

ББК 65.052:65.050.2я73

Г98

Рецензенты:

В. В. Довгалевский, доц. кафедры «Организация и технологии в гостиничном бизнесе», Российский государственный университет туризма и сервиса, канд. экон. наук,
О. И. Елизарова, доц. кафедры «Менеджмент», Московский государственный университет печати, канд. экон. наук

Гушина, Инна Александровна.

Г98 Документационное обеспечение туристской деятельности : учебное пособие / И.А. Гушина, Н.А. Зайцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : КНОРУС, 2018. — 238 с. — (Бакалавриат).

ISBN 978-5-406-06380-4

Рассматриваются вопросы подготовки, оформления и ведения 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. В новом издании учтены поправки к Трудовому кодексу РФ, вступление в силу с 1 июля 2017 г. ГОСТ Р 7.0.97–2016 «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» и другие изменения.

Соответствует ФГОС ВО последнего поколения.

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

УДК 35.077:338.48(075)

ББК 65.052:65.050.2я73



Гушина Инна Александровна
Зайцева Наталья Александровна

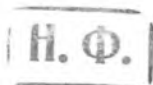
ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Изд. № 16627. Подписано в печать 11.01.2018. Формат 60×90/16.
Гарнитура «NewtonС». Усл. печ. л. 15,0. Уч.-изд. л. 12,56. Тираж 500 экз.

ООО «Издательство «КноРус».
117218, Москва, ул. Кедрова, д. 14, корп. 2.
Тел.: 8-495-741-46-28.

E-mail: office@knorus.ru <http://www.knorus.ru>

Отпечатано в АО «Т8 Издательские Технологии».
109316, Москва, Волгоградский проспект, д. 42, корп. 5.
Тел.: 8-495-221-89-80.



ISBN 978-5-406-06380-4

© Гушина И.А., Зайцева Н.А., 2018
© ООО «Издательство «КноРус», 2018

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	18
2.1. Понятие и состав реквизитов	18
2.2. Требования к бланкам документов	21
2.3. Оформление реквизитов документов	25
2.4. Составление и оформление организационно-распорядительных документов; деловая переписка	51
Контрольные вопросы	84
ГЛАВА 3. ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ	87
3.1. Организация документооборота	87
3.2. Формирование и оформление дел	99
3.3. Оперативное хранение дел	102
Контрольные вопросы	103
ГЛАВА 4. ЛОКАЛЬНЫЕ НОРМАТИВНЫЕ АКТЫ	105
4.1. Общие положения	105
4.2. Специфические особенности ЛНА	108
Контрольные вопросы	111
ГЛАВА 5. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ (ДОКУМЕНТАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ)	112
5.1. Основы документационного менеджмента	112
5.2. Служба документационного обеспечения управления	117
5.3. Организация управления документацией на предприятиях туризма и гостиничного бизнеса	128
Контрольные вопросы	147
ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ	148
ТЕСТЫ	151

Приложение 1. Документы по организации защиты коммерческой тайны . . .	157
Приложение 2. Положение о службе документационного обеспечения управления	170
Приложение 3. Положение о должностной инструкции	174
Приложение 4. Оформление должностной инструкции	177
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. Сведения об утвержденных в Минтруде России профстандартах, относящихся к туристической и гостиничной деятельности	236
Приложение 16. Пример пресс-релиза в гостиничном бизнесе	237
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.	238