

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

**Кафедра документознавства та інформаційної діяльності в
економічних системах**

Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі

**Навчально – методичний посібник
для самостійного вивчення дисципліни
за кредитно – модульною системою
організації навчального процесу
студентами напряму підготовки 6.140103
«Туризм»**

П О Л Т А В А 2014

Автори:

Дроздова О.В., доцент кафедри документознавства та інформаційної діяльності в економічних системах ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», кандидат історичних наук

Денисенко Н.Г., старший викладач кафедри документознавства та інформаційної діяльності в економічних системах ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

Рецензенти:

Макарова М.В., зав.кафедри інформаційної діяльності в економічних системах, професор ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», доктор економічних наук

Завалій С.Б., доцент кафедри української та іноземних мов, професор ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», кандидат філологічних наук

Обговорено та схвалено на
засіданні кафедри інформаційної
діяльності в економічних системах
«5» грудня 2013 року,
протокол № 4
Завідувач кафедри _____
д.екон.наук., проф.М.В.Макарова

«Узгоджено»:
Начальник науково – методичного
центру
управління якістю діяльності
_____ доц. Н.І.Огуй
«__» _____ 2014 р.

«Узгоджено»:
Директор навчального центру
_____ доц. Ю.В. Іванов

ЗМІСТ

| | |
|--|-----|
| ВСТУП | 4 |
| ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛІНИ | 6 |
| НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ..... | 7 |
| НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ ЗА ТЕМАМИ | 11 |
| Тема 1. Сутність і основні завдання дисципліни. Історія становлення та розвитку діловодства | 11 |
| ТЕМА 2. Правила складання та оформлення документів..... | 19 |
| ТЕМА 3.Призначення, склад та особливості підготовки організаційно- розпорядчих документів..... | 36 |
| ТЕМА 4. Проходження, виконання та реєстрація документів..... | 54 |
| ТЕМА5. Оформлення ліцензування та сертифікації туристичної діяльності..... | |
| ТЕМА 6. Правиласлужбового листування..... | 61 |
| ТЕМА 7. Правила оформлення та ведення особових справ..... | 74 |
| ТЕМА 8 Основні вимоги до оформлення посадових інструкцій працівників туристичних агенцій, екскурсійних бюро, туристичних операторів..... | 87 |
| ТЕМА 9. Укладення угоди між туристом та турфірмою..... | 100 |
| ТЕМА 10. Туристські формальності та їх спрошення..... | |
| ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТА ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ЇХ ВИКОНАННЯ..... | 120 |
| ПОРЯДОК І КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ СТУДЕНТІВ..... | 126 |
| ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК..... | 135 |

ВСТУП

В Україні, як і в багатьох країнах світу, туризм визнаний одним із пріоритетних напрямів розвитку економіки. Туризм стає масовим явищем, оформлення туристських формальностей є особливим предметом уваги. Маючи високий потенціал, Україна посідає дуже незначне місце на світовому туристичному ринку, що визначається такими факторами, як відсутність за кордоном реклами туристичних можливостей країни, недостатя якості обслуговування в усіх сферах туристичної індустрії. Значну частину цих проблем можна розв'язати лише шляхом якісного підвищення кваліфікації працівників туристичних фірм та готельного господарства, чіткого дотримання та виконання ними туристських формальностей та вимог, пов'язаних з організацією оформлення документів.

Метою курсу “Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі” є надання студентам знань та вмінь роботи з документацією у сфері туристичних послуг, туристських формальностей, організації візового забезпечення, інформаційного супроводу, рекламних комунікацій, роботи кадрових служб туристичних фірм та готельного господарства, навичок складання та оформлення документів.

Предметом вивчення є загальні формальні процедури туристичної діяльності та їх оформлення.

Основні завдання курсу:

- ознайомити студентів з історією становлення та розвитку діловодства;
- ознайомити студентів з нормативно-методичною базою, що регламентує діловодство в туризмі на сучасному етапі;
- охарактеризувати комплекс документів, що використовуються для оформлення туристських формальностей, і правилами їх складання;

- ознайомити з основами паспортних, візових формальностей, митно-тарифного регулювання, медичними формальностями під час перетину кордону;
- ознайомити з технологіями, пов'язаними з організацією документообігу, порядком підготовки і передачі справ на архівне зберігання.

Дисципліна “Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі ” викладається для студентів спеціальностей “Туризм”, за спеціалізацією

Основними організаційними формами вивчення дисципліни є лекції, практичні заняття, самостійна робота, ПМК.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛІНИ

| Назва теми | Разом | Кількість годин за видами занять | | | | |
|--|-------|----------------------------------|-------------------|--------------------------------------|----------------------------|--|
| | | Аудитор-ні | | Позааудиторні | | |
| | | Лекції | Практичне заняття | Інд. роб. під керівництвом викладача | Самостійна робота студента | |
| Змістовий модуль 1. Загальні вимоги до складання та оформлення документів | | | | | | |
| Сутність і основні завдання дисципліни. Історія становлення та розвитку діловодства | 12 | 4 | 2 | 0 | 2 | |
| Правила складання та оформлення документів. | 10 | 0 | 4 | 2 | 6 | |
| Призначення, склад та особливості підготовки організаційно-розпорядчих документів | 12 | 4 | 6 | 2 | 4 | |
| Проходження, виконання та реєстрація документів | 8 | 0 | 4 | 0 | 4 | |
| Змістовий модуль 2. Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів | | | | | | |
| Оформлення ліцензування та сертифікації туристичної діяльності | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | |
| Правила службового листування | 14 | 2 | 6 | 2 | 6 | |
| Правила оформлення та ведення особових справ | 14 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| Основні вимоги до оформлення посадових інструкцій працівників туристичних агенцій, екскурсійних бюро, туристичних операторів | 12 | 2 | 4 | 2 | 4 | |

| | | | | | |
|--|-----|----|----|----|----|
| Укладення угоди між туристом та турфірмою. | 14 | 2 | 4 | 2 | 6 |
| Туристські формальності та їх спрощення | 8 | 0 | 4 | 2 | 4 |
| Всього: | 108 | 20 | 34 | 14 | 40 |

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Загальні вимоги до складання та оформлення документів

Тема 1. Сутність і основні завдання дисципліни. Історія становлення та розвитку діловодства.

Предмет і зміст дисципліни. Визначення та характер основних термінів діловодства. Правова та нормативна база діловодства. Характеристика основних законів та підзаконних актів у сфері документації. Нормативно-методична база, що регламентує організацію діловодства в Україні на сучасному етапі. Державні стандарти України, їх значення.

Документування як засіб оформлення управлінських дій на різних етапах зародження і становлення державності. Наукова організація праці у 20-ті роки ХХ ст. Основні принципи техніки управління на початку ХХ століття. Раціоналізація діловодства. Тенденції розвитку діловодства в 60–90-ті роки. Стандартизація та уніфікація документів.

Тема 2. Правила складання та оформлення документів.

Документи, поняття, роль і місце в управлінні. Класифікація документів по засобах фіксації, інформації, по змісту, назві, видах та ступені складності, строку виконання та інших показниках.

Визначення виду документів і необхідні реквізити при ньому. Порядок адресування та складання тексту документу. Узгодження документу з зацікавленими організаціями, структурними підрозділами, окремими посадовими особами. Посвідчення документу і правила його підпису. Організація документообігу на підприємстві.

Тема 3. Призначення, склад та особливості підготовки організаційно- розпорядчих документів.

Характеристика організаційних документів і їх значення в управлінській діяльності керівника підприємства, установи, фірми. Положення як правовий акт, що визначає основні правила організації і діяльності державних органів, структурних підрозділів, а також і діяльність підпорядкованих установ, організацій і підприємств. Класифікація положень, вимоги до їх затвердження.

Статути, їх види і характеристика. Зміст, формуляр статуту, порядок оформлення, погодження і затвердження. Інструкція, правила її написання, оформлення і затвердження.

Перелік розпорядчих документів. Особливості використання розпорядчих документів в практиці діяльності керівника туристичного підприємства. Накази, визначення, порядок складання, види наказів і вимоги до специфіки написання і оформлення. Постанови, особливості написання. Вказівки, розпорядження, ухвали, коло питань, з яких вони приймаються, вимоги до їх складання та оформлення.

Тема 4. Проходження, виконання та ресстрація документів.

Систематизація документів за різними ознаками. Складання номенклатури справ, вимоги і порядок затвердження номенклатури. Номенклатура справ структурних підрозділів. Формування справ відповідно до номенклатури. Спеціалізація окремих категорій документів. Підготовка документів до подальшого зберігання і використання.

Вимоги, які ставляться до порядку зберігання справ. Експертиза наукової і практичної цінності документів. Порядок її проведення. Забезпечення зберігання документів і передача справ до архіву.

Види технічних засобів, які використовують у діловодстві, їх характеристика. Засоби множильної техніки. Сучасні напрямки автоматизації процесів діловодства.

Змістовий модуль 2. Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів.

Тема 5 Оформлення ліцензування та сертифікації туристичної діяльності.

Порядок ліцензування туристичної діяльності та сертифікації туристичних послуг. Законодавча база ліцензування туристичної діяльності. Оформлення реєстрової картки та заяви на отримання державної ліцензії. Оформлення заяви на проведення сертифікації туристичних послуг. Типові правила надання туристичних послуг.

Тема 6. Правила службового листування.

Класифікація листів (лист-повідомлення, гарантійний лист, лист-запит, лист-відповідь на запит, лист-підтвердження, супровідний лист, лист-прохання, лист-відповідь на прохання, лист-нагадування, лист-претензія, рекламаційний лист, лист-відповідь на претензію, рекомендаційний лист, лист-подяка, лист-вибачення, лист-вітання, лист-запрошення). Реквізити листа та їх оформлення. Вимоги до тексту листа. Етикет ділового листування. Оформлення листа. Типові мовні звороти. Міжнародні листи. Стандарти Міжнародної організації зі стандартизації на оформлення листування. Реквізити міжнародного листа.

Тема 7. Правила оформлення та ведення особових справ

Класифікація документів по особовому складу: заява про прийняття на роботу, накази по особовому складу, автобіографія, характеристика, контракти з найму.

Реквізити заяв, характер їх написання, особливості написання заяв про прийняття на роботу і інших заяв з кадрових питань.

Характеристика, частини з яких вона складається і вимоги до її написання. Перелік питань, які включають в себе накази по особовому складу, їх відмінності від наказів з основної діяльності, особливості написання і по особовому складу.

Характеристика документів контрактної системи наймання працівників, правова основа цих документів, характерні особливості їх складання.

Тема 8. Основні вимоги до оформлення посадових інструкцій працівників туристичних агенцій, екскурсійних бюро, туристичних операторів.

Загальні правила складання посадових інструкцій. Приблизні посадові інструкції керівного складу (директор турагенства, головний бухгалтер, менеджер з бронювання та продажів, менеджер з візового забезпечення, менеджер з інформаційного супроводу, менеджер персоналу, менеджер з маркетингу, менеджер з продажу турпродуктів, менеджер з роботи з клієнтами та ін.), фахівців (адміністратор офісу, гід-перекладач, інструктор-методист з туризму, організатор екскурсій, керівник туристичної групи) та технічних виконавців (рекламний агент, агент з продажу, агент з туризму, касир, кур'єр) в туристичній сфері

Тема 9. Укладення угоди між туристом та турфірмою.

Порядок страхування туристів Права та обов'язки туристів. “Кодекс туриста”. Закон України “Про туризм”. Умови реалізації туристичного продукту та їх відображення в угоді на надання туристичних послуг. Туристична путівка як документ первинного обліку турфірми. Оформлення додатків до угоди (умови туристичної поїздки, заявочна форма на подорож).

Тема 10. Туристські формальності та їх спрощення

Основи паспортних, візових формальностей, формальності митно-тарифного регулювання, медичні формальності під час перетину кордону. Порядок оформлення візи. Процедури митного декларування. Правила оформлення документів на вивезення культурних цінностей.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Загальні вимоги до складання та оформлення документів

Тема 1. Сутність і основні завдання дисципліни. Історія становлення та розвитку діловодства

Вивчення цієї теми доцільно розпочати з комплексу питань, які допоможуть визначити сутність діловодства у вітчизняних підприємствах.

Діловодство – це діяльність, яка охоплює питання документування та організації роботи з документами в процесі управлінської діяльності, тому дотримання стандартів з діловодства в практичній роботі органів управління та документування справ сприяє встановленню чіткого організаційно-технічного порядку, викоріненню бюрократизму й тяганини. Опанування прийомами раціональної роботи з документами дає змогу скоротити час на їх складання, опрацювання й пошук, організувати чіткий контроль за проходженням та виконанням документів на підприємствах.

Основними елементами діловодства є письмові документи і документування, а саме створення документів. Головним завданням діловодства є забезпечення швидкої і ефективної роботи підприємства, установи чи організації.

Складовими частинами діловодства є система документації, система документування, організація роботи з документами (рис. 1.1.).

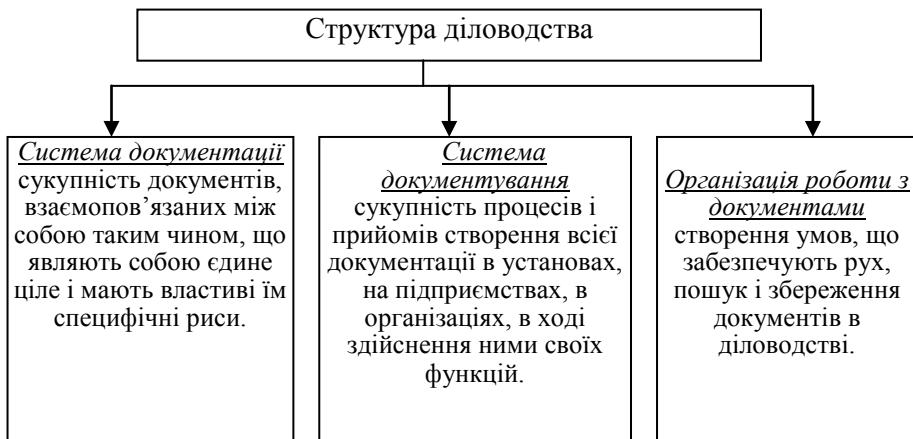


Рис. 1.1. Структура системи діловодства

Особливу увагу слід приділити вивченню нормативної бази, що регулює організацію діловодства в Україні (табл. 1.1):

Таблиця 1.1

Нормативно-методична база діловодства

| Назва акту | Рік |
|--|-------------|
| Законодавчі та нормативні акти | |
| Закон України "Про інформацію" | 1992 |
| Постанова Кабінету Міністрів України "Про правила користування послугами поштового зв'язку" | 1997 |
| Закон України "Про внесення змін до Закону України "Про Національний архівний фонд і архівні установи". | 2002 |
| Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» | 2003 |

| Стандарти і класифікатори | |
|--|-------------|
| ДСТУ 2732-94. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення. -К.: Держстандарт України | 1994 |
| Державний класифікатор управлінської документації. ДК 010 | 1998 |
| ДСТУ 3843-99. Державна уніфікована система документації. Основні положення | 2000 |
| ДСТУ 3844-99 Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до побудови. | 2000 |
| ISO 15489-2001. "Information and documentation/ Records management". | 2001 |
| ДСТУ 4163-2003. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. | 2003 |
| Міжнародні стандарти | |
| ISO 8439-90 "Розробка бланків. Основні положення" | |
| ISO 3535-21977 "Формуляр-зразок і конструкційна сітка" | |
| ISO 216-1975 "Папір письмовий і деякі види друкарської продукції. Споживчі норми рядів А і В" | |
| ISO 6422-1985 «Типові бланки для торгової документації» | |

Впровадження вказаних матеріалів в практику управління значно покращило оформлення документації, раціоналізувало процедури пошуку, обліку і зберігання різної інформації, підготувало ґрунт для автоматизації управлінських функцій. Широке розповсюдження одержали комп'ютерні програми підготовки документів, які в своєму складі мають шаблони документів, адаптовані до української мови.

В останнє десятиліття організація діловодства в Україні зазнала кардинальних змін, пов'язаних з процесами державотворення, формуванням власної законодавчої бази, реорганізацією економічної інфраструктури, впровадженням новітніх інформаційних технологій, впливом міжнародного досвіду з управління документацією тощо. Зокрема, розпочато створення вітчизняної нормативно-правової та методичної бази, що має регламентувати і забезпечувати раціональне здійснення процесів документування управлінської інформації та організації роботи зі службовими документами, започатковано й розгорнуто діяльність наукових інституцій, спрямовану на наукове опрацювання проблем організації діловодства. Важливість такої

діяльності засвідчує пильна увага міжнародного співтовариства до вирішення питань наукової організації процесів управління документацією й, зокрема, прийняття відповідного міжнародного стандарту ISO 15489-2001 "Information and documentation. Records management".

Розглядаючи поняття та термінологію в діловодстві слід зосередити свою увагу на тому, що термін - це слово чи стале словосполучення, якому приписане певне наукове чи спеціальне поняття. В основному значення термінів зафіксовані у державних стандартах, спеціальних словниках, довідниках, ось чому вони і повинні вживатися лише в зафіксованому значенні.

Нестандартні терміни в діловодстві не бажані, бо вони заслуговують і ускладнюють створення та функціонування ділових паперів. Правильне значення того чи іншого терміну допомагає з'ясувати контекст. При утворенні похідних форм терміну необхідно користуватися лише тими формами, які подаються в довіднику чи словнику, бо вільне словотворення може стати причиною неправильного використання сприймання. Для термінів, які використовуються для документування в управлінні характерними є ряд особливостей (рис. 1.2):

Документознавці повинні володіти спеціальною термінологією. Їм необхідно знати термінологію в сфері управління, діловодства, поштово-телеграфних зв'язків, контактано-договірних відносин, а також лінгвістики.

При вивченні цієї теми особливу увагу слід звернути на те, що правильна організація діловодства припускає, що десь в одному структурному підрозділі (наприклад, в канцелярії) чи в одній відповідальній особи (скажімо, у секретаря керівника підприємства) зосереджується прийом, реєстрація кореспонденції, а при необхідності - і тиражування документів, оформлення, контроль за їх виконанням, зберігання та інші необхідні формальності. В інших підприємствах створюється структурована служба діловодства.



Факторами, які визначають організаційну побудову служби діловодства, є її основні функції, обсяг робіт по кожній з них, а також розмір установи, тобто кількість її структурних підрозділів, їх територіальне розміщення, загальна кількість працівників, кількість рівнів прийняття рішень, норми управління, прийнята система документування й організації роботи з документами, рівень механізації і автоматизації документаційних процесів тощо. Діловодство в установі організовується на основі повної чи часткової централізації в залежності від обсягів документообігу, територіального розміщення та технічного оснащення документаційних робіт (табл. 1.2). Обсяг документообігу визначається кількістю вхідних, вихідних і внутрішніх документів за рік. Організація документообігу здійснюється передаванням та одержанням службових документів суб'єктом діловодства від іншого суб'єкта діловодства чи фізичної особи і може здійснюватися засобами електронного, поштового зв'язку або спеціальними кур'єрами.

Таблиця 1.2

Організаційні форми діловодства

| Категорія | Обсяг документообігу, документів на рік | Ступінь централізації |
|-----------|---|-------------------------|
| I | більше 100 000 | децентралізована |
| II | від 25 000 до 100 000 | |
| III | від 10 000 до 25 000 | централізована, змішана |
| IV | до 10 000 | централізована |

Централізована система діловодства дозволяє вести діловодство у відповідності з вимогами стандартів, підвищує професійність співробітників служб і ефективність роботи з документами, які забезпечують управління.

Рекомендується не залишати без уваги питання раціональної

організації праці служби діловодства, яка повинна найповніше відповідати сучасним принципам організації праці персоналу (табл. 1.3), вимогам наукової організації праці і можливостям сучасної техніки і технології виконання робіт. Визначальними факторами, від яких залежить ефективність праці робітників діловодства є: кваліфікована підготовка, правильний розподіл праці між виконавцями і раціональна організація праці їх з документами.

Таблиця 1.3

Основні принципи організації праці персоналу діловодства

| Назва принципу | Сутність принципу |
|----------------|---|
| спеціалізація | забезпечує узгоджену продуктивність служб діловодства в одиницю часу, а всередині цих служб - окремих груп і робітників |
| прямоточність | забезпечує вибір найкоротшого шляху руху документів від місця їх виникнення до місця використання |
| ритмічність | усунення чи зменшення різних перерв в процесі діловодства |

Рекомендації при плануванні та обладнанні робочих місць допоможуть підвищити ефективність праці робітників і розглянути сукупність факторів виробничого середовища, що впливають на здоров'я і працездатність людини в процесі праці. Розуміння та диференціація цих факторів дозволить успішно здійснювати документаційне обслуговування процесу управління.

2. Підготуватися до практичного заняття №1, для чого потрібно опрацювати основні літературні джерела і підготуватися до розгляду питань для обговорення; опрацювати додаткові літературні джерела і підготувати питання для самостійного вивчення; виконати завдання з теми; підготуватися до тестування і дати відповіді на тести за темою, а також виконати завдання, які передбачені для самостійної роботи.

3. Під час роботи на практичному занятті Вам необхідно взяти участь у обговоренні основних питань, де особливу увагу звернути на наступні ключові аспекти теми: сутність і значення діловодства в роботі апарату управління; основні властивості термінів в системі діловодства; характеристику організаційних форм діловодства та

функції служб діловодства.

4. Контроль знань за темою проводиться відповідно до встановлених вимог та критеріїв оцінювання знань студентів як за обговорення основних питань, доповнень, питань для самостійного вивчення, завдань для самостійної роботи, а також за результатами тестування з теми під час семінарського заняття.

Практичне заняття №1

Тема: Діловодство та його нормативно-методична база

Мета: знати етапи розвитку державного діловодства; основні поняття та терміни, які використовуються в діловодстві вітчизняних підприємств; значення діловодства в роботі апарату управління підприємств; поняття документообігу та його основні етапи; вміти визначити організаційну форму діловодства підприємства; дати характеристику структурних підрозділів, що здійснюють діловодство; аналізувати структуру документообігу.

Питання для обговорення

1. Значення діловодства в роботі апарату управління
2. Характеристика організаційних форм діловодства
3. Основні вимоги до організації роботи підрозділів діловодства на підприємстві

Завдання 1. Виконайте реферат на одну із даних тем:

1. Історія розвитку системи державного діловодства.
2. Рекомендації по плануванню та обладнанню робочих місць в службі діловодства.
3. Порядок використання оргтехніки в діловиробництві на підприємствах.
4. Професійна лексика в діловиробництві.

Завдання 2. Дайте відповіді на тести:

1. Про який термін в діловодстві йде мова? – це діяльність, що охоплює питання документування та організації роботи з документами в процесі управлінської діяльності:

1. функції діловодства;
2. діловодство;
3. уніфікація;
4. трафаретизація.

2. Про яку категорію у діловодстві іде мова: - ... це сукупність документів, взаємопов'язаних між собою таким чином, що являють собою єдине ціле і мають властиві їм риси?

1. система документування;
2. система документації;
3. організація роботи з документами;
4. система діловодства.

3. Яка властивість терміну характеризує його однозначність в межах однієї предметної галузі, наукової дисципліни чи сфери професійної діяльності:

1. системність;
2. дефініція;
3. моносенічність;
4. стилістична нейтральність.

4. До якої категорії відносяться підприємства з документообігом від 10 до 25 тисяч документів за рік?

1. перша категорія;
2. друга категорія;
3. третя категорія;
4. четверта категорія.

5. Про яку категорію у діловодстві іде мова: - ... це прийом, реєстрація, відправка кореспонденції, прийом документів на розгляд і підпис адміністрацією, розподіл розглянутих документів для виконання, здача справ в архів ?

1. функції служби діловодства;
2. спеціалізація діловодства;
3. документообіг;
4. прямоточність робіт діловодства.

6. Яка властивість терміну характеризує однозначність його трактування:

1. дефініція;
2. моносенічність;
3. відсутність експресії;
4. стилістична нейтральність.

7. Яка властивість терміну характеризує відсутність яскраво виражених емоцій при його вживанні:

1. системність;
2. моносенічність;
3. відсутність експресії;

4. стилістична нейтральність.

8. Про яку категорію у діловодстві іде мова:- це слово чи стале словосполучення, якому приписане певне наукове чи спеціальне поняття?

1. принцип;
2. функція;
3. категорія;
4. термін.

9. Про яку категорію у діловодстві іде мова: - ... це створення умов, що забезпечують рух, пошук і збереження документів в діловодстві?

1. система документування;
2. система документації;
3. організація роботи з документами;
4. система діловодства.

10. Про яку категорію у діловодстві іде мова: - ... це рух службових документів з часу їх створення або одержання суб'єктом діловодства до часу завершення виконання чи надсилання?

1. функції служби діловодства;
2. спеціалізація діловодства;
3. документообіг;
4. прямоточність робіт діловодства.

Питання для самостійного вивчення

1. Основні властивості термінів в системі діловодства.
2. Функції служб діловодства та їх характеристика.
3. Склад нормативно-методичної бази діловодства підприємств.

Інформаційні джерела

Основна література: 1, с. 212-214; 2, с. 6-39; 3, с. 3-15.

Додаткова література: 7, с. 6-15; 11, с. 3-9, 252-253; 21, с. 5-24; 23, с. 7-14; 28, с. 3-13; 29, с. 8-18;

Тема 2. Правила складання та оформлення документів.

Вивчення цієї теми доцільно розпочати з комплексу питань, які допоможуть визначити сутність документа, його роль і місце в управлінні.

Управління суспільством, галуззю народного господарства чи підприємством є процесом отримання і передачі інформації. Основою цього процесу є документ, який є засобом засвідчення, доведення певних фактів і, отже, має велике правове значення. Основними параметрами, за якими визначається документ як соціокультурний феномен, є інформація, матеріальний носій і технології фіксування інформації з її наступною ідентифікацією користувачами. Управлінська інформація як сукупність відомостей і даних необхідних для успішного здійснення аналізу, контролю, прийняття та організації виконання управлінських рішень, виступає невід'ємним елементом ефективного управління.

Переважна частина використаної в управлінні інформації фіксується. Це обов'язковий елемент управлінської діяльності, оскільки в сучасних умовах отримувати, зберігати і передавати інформацію можна лише зафіксувавши її попередньо. Ефективність управління значною мірою базується на виробництві і споживанні інформації, сконцентрованої в документах, де їй надано відповідної форми і забезпечено переміщення у часі і просторі. Матеріальними носіями фіксованої інформації є документи.

Документ – це засіб закріплення різним способом на спеціальному матеріалі інформації про факти, події, явища об'єктивної реальності й розумової діяльності людини.

Невід'ємною складовою управлінської діяльності і процесу менеджменту є створення інформаційного носія з організацією його послідовного пересування в межах певної системи управління. Найбільш поширеним у сучасному менеджменті матеріальним носієм із зафіксованою на ньому з дотриманням певної юридичної процедури інформацією є управлінський документ який визначається як матеріальний об'єкт із закріпленою будь-яким способом на спеціальному носії інформацією, що утворилась і (або) використовується в процесі управління. Серед носіїв інформації найбільш широке використання в управлінській діяльності одержали текстові документи, виконані на папері. Вони виконують важливу роль в організації та удосконаленні управлінського процесу. Це пояснюється тим, що: в документи вносяться попередньо оброблені відомості; зафіксована в документах інформація надійно зберігається; документи виконують комунікативну функцію, тобто є засобом зв'язку між різними установами, організаціями і громадянами; служать засобом посвідчення, юридичного доказу, що

використовується в судах, містять дані обліку результатів діяльності установи, підприємства.

За допомогою документів можна проаналізувати весь процес управлінської діяльності, так як в них міститься результат роботи установ і це дозволяє контролювати їх діяльність, особливо там, де механізовано процес створення і обробки документів, правильно поставлена робота з документами.

З одного боку, управлінська документація відображає умови, властивості, закономірності, особливості функціонування як об'єкта, так і суб'єкта управління. З іншого боку, вона опосередковує трудову діяльність людей, визначає форми відносин між ними і керуючою системою і постійно використовується в управлінні та організації виробництва, в розподілі, реалізації та обігу виробленого продукту чи послуги.

Як специфічний продукт управлінська документація має наступні особливості:

- виступаючи на певному етапі менеджменту продуктом праці, на наступному етапі вона є її предметом;
- має тривале і багаторазове використання, не втрачаючи при цьому своїх споживчих властивостей;
- має здатність до накопичення;
- є змінюваною в ціні без будь-якої якісної або кількісної зміни початкового зразка;
- забезпечує можливість тиражування (копіювання) і одночасного використання в багатьох місцях.

Велике значення для удосконалення документування і документаційного забезпечення менеджменту сучасних установ є уніфікація управлінських документів як процес пошуку об'єднувальних основ і приведення різноманітних показників до співставності або однаковості за певними принципами. Уніфікація - це встановлення єдиного комплексу видів та різновидів документів для аналогічних управлінських ситуацій, розробка їх єдиних форм і правил складання, створення трафаретних текстів.

Конкретизовані управлінські рішення в сфері використання специфічних документів. Диференціація систем документації відповідно до функцій управління дозволяє здійснити поділ певних комплексів документів і забезпечити їх функціонування в загальному інформаційному просторі.

Робота по уніфікації документів полягає в їх стандартизації,

скороченні числа видів і різновидів, встановлення кола документів, за допомогою яких здійснюються функції управління. Уніфікація документів, які застосовуються в управлінні сприяє: зменшенню кількості документів, використовуваних в управлінській діяльності; типізації їх форм; зниженню трудомісткості їх обробки; інформаційному групуванню різних систем документації на основі спільності або суміжності функцій управління; використанню технічних засобів для підготовки, обробки і використання документів.

При здійсненні управління в її динамічному середовищі особливу увагу варто приділити трафаретизації текстів документів, яка зводиться до того, щоб більше постійної інформації входило в типовий бланк при обробці і складанні документів. Це дозволить застосувати засоби механізації, включаючи комп'ютерну техніку, а використання типових бланків значно спрощує весь процес підготовки та обробки документів.

Уніфікований та формалізований текст документів можна кодувати і переводити на мову машини. У результаті полегшується контроль за відомостями, котрі містять документи.

В управлінні документ виконує ряд функцій, що дозволяє йому задовольнити різні виробничі і людські потреби (рис 2.1).

При розгляді класифікації документів слід усвідомити, що даний процес є необхідною умовою для проведення робіт по їх уніфікації. За різними ознаками класифікації виділяються різні групи документів, що використовуються в управлінні підприємствами (табл. 2.1).

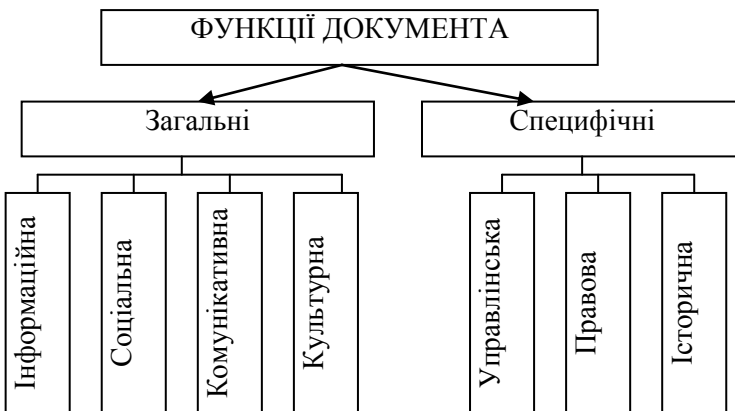


Рис. 2.1 Функції документа

Таблиця 2.1

Класифікація документів

| Ознаки | Групи документів |
|----------------------------|---|
| За послідовністю створення | оригінал - примірник службового документа, що першим набуває юридичної сили; дублікат - повторно оформлений службовий документ замість втраченого чи пошкодженого оригіналу, що має таку саму юридичну силу; копія - документ, що містить точне знакове відтворення змісту чи документної інформації іншого документа і - в окремих випадках - деяких його зовнішніх ознак; витяг із документа - засвідчена копія частини тексту службового документа. |
| За рівнем доступу | загальнодоступні в межах установи, для службового користування (документи, що містять конфіденційну інформацію), секретні (документи, що містять таємну інформацію). |
| За юридичною силою | ті, що мають юридичну силу, ті, що її не мають (ще не набули, не можуть мати, втратили юридичну силу). |
| За спеціалізацією | загальні; з адміністративних питань; спеціалізовані з фінансових, комерційних питань та інші. |
| За призначенням | довідково-інформаційні (ДІД); довідково-аналітичні (ДАД); організаційно-правові; (ОПД); розпорядчі (РД). |
| За походженням | внутрішні; зовнішні. |
| За напрямом | вхідні; вихідні. |
| За джерелами виникнення | первинні; вторинні. |
| За формою | стандартні; |

| | |
|------------------------------------|--|
| | індивідуальні. |
| За способами фіксування інформації | рукописні; машинописні (до останніх належать механічні; електромеханічні, фотохімічні та електронні). |
| За терміном виконання | звичайні безстрокові; термінові; дуже термінові. |
| За складністю | односкладові; складні. |
| За терміном зберігання | постійного зберігання; тривалого зберігання (понад 10 р.); тимчасового зберігання(до 10 р.). |

Менеджерам необхідно усвідомлювати, що цільове призначення управлінського документа зумовлене, перш все, сферою його використання у відповідності з основними функціями управління (табл. 2.2)

Особливо слід звернути увагу на вимоги, які необхідно виконувати при оформленні документів. Документ повинен:

1. виходити з установи чи посадової особи, яка має на це право;
2. містити вірні відомості про ті події, які він висвітлює;

Таблиця 2.2

Використання управлінської документації в реалізації управління

| Функції управління | Основні тематичні комплекси управлінських документів, що утворюються внаслідок реалізації цих функцій |
|---------------------------|---|
| Прогнозування | Первинно-облікова, цінова, торговельна, зовнішньоторговельна, організаційно-розпорядча, науково-технічна документація |
| Планування | Планова, ресурсна, організаційно-розпорядча документація |
| Організація і координація | Організаційно-розпорядча документація |
| Контроль | Ресстраційно-облікова, аналітична, організаційно-розпорядча документація |

| | |
|----------------|--|
| Облік і аналіз | Бухгалтерсько-облікова, звітно-статистична, банківська, фінансова, цінова, документація з праці, соціальних питань і соціального захисту населення |
|----------------|--|

3. за змістом повністю охоплювати всі факти, викладені в ньому (в разі необхідності до документу прикладаються матеріали, що роз'яснюють і доповнюють основний текст);

4. бути грамотним за змістом і зрозумілим кожному користувачу;

5. складатися, як правило, на спеціальних бланках чи аркушах паперу, а для тривалого використання - на високоякісному папері;

6. не мати виправлень, а якщо таке трапляється, то робиться спеціальна помітка: «виправленому на такій-то сторінці вірити», котра завіряється підписом і печаткою;

7. оформлятися відповідно до реквізитів, що забезпечує його юридичну відповідність;

8. маги копії чи чернетки, при складанні котрих можна використовувати застарілі бланки або папір з обох боків;

9. виготовлятися і тиражуватися на папері стандартного формату: А-4 (297 x210 мм); А-5 (146 x210 мм). Розміри полів бланків: ліве - 35 мм;(або 25 мм); праве - не менше 8 мм; верхнє - не менше 20 мм; нижнє - не менше 19 мм для формату А-4 і не менше 16 мм для формату А-5.

Для менеджера важливо знати, що кожний документ складається з окремих елементів реквізитів. Розрізняють постійні й змінні реквізити документа. Постійні реквізити друкуються під час виготовлення бланка. Змінні фіксуються на бланку в процесі заповнення. Організація повинна мати два види бланків: для листів та для інших документів.

Група реквізитів та їх постійних частин, відтворена на бланку документа як єдиний блок, називається штампом. Державні стандарти передбачають кутове і поздовжнє розміщення штампа. Поздовжнє розміщення доцільне тоді, коли назва установи складається з великої кількості слів і не може розміститися на площі, відведеній для кутового штампа. Бланк з кутовим штампом доцільніший, оскільки праворуч від штампа на вільному місці можна заповнити реквізити: "адресат", "гриф обмеження доступу до документа", "гриф затвердження", "резольюцію".

Документознавцю при здійсненні документування управлінської

діяльності необхідно враховувати, що формуляр-зразок передбачає використання набору реквізитів для вітчизняної управлінської документації (табл. 2.3), а їх розміщення повинне відповідати вимогам державного стандарту (рис. 2.4).

Таблиця 2.3

Перелік реквізитів організаційно-розпорядчих документів

| | |
|-----|---|
| 1. | Державний герб |
| 2. | Емблема організації чи підприємства |
| 3. | Зображення державних нагород |
| 4. | Код підприємства, установи, організації |
| 5. | Код форми документа |
| 6. | Назва міністерства або відомства, якому підпорядковується установа |
| 7. | Повна назва установи, організації або підприємства - автора документа |
| 8. | Назва структурного підрозділу |
| 9. | Індекс підприємства зв'язку, поштова й телеграфна адреса, номер телетайпу, номер телефону, факсу, номер рахунка в банку |
| 10. | Назва виду документа |
| 11. | Дата |
| 12. | Індекс |
| 13. | Посилання на індекс та дату вхідного документа |
| 14. | Місце укладання чи видання |
| 15. | Гриф обмеження доступу до документа |
| 16. | Адресат |
| 17. | Гриф затвердження |
| 18. | Резолюція |
| 19. | Заголовок до тексту |
| 20. | Відмітка про контроль |
| 21. | Текст |
| 22. | Відмітка про наявність додатка |
| 23. | Підпис |
| 24. | Гриф узгодження |
| 25. | Віза |
| 26. | Печатка |
| 27. | Відмітка про засвідчення копії |

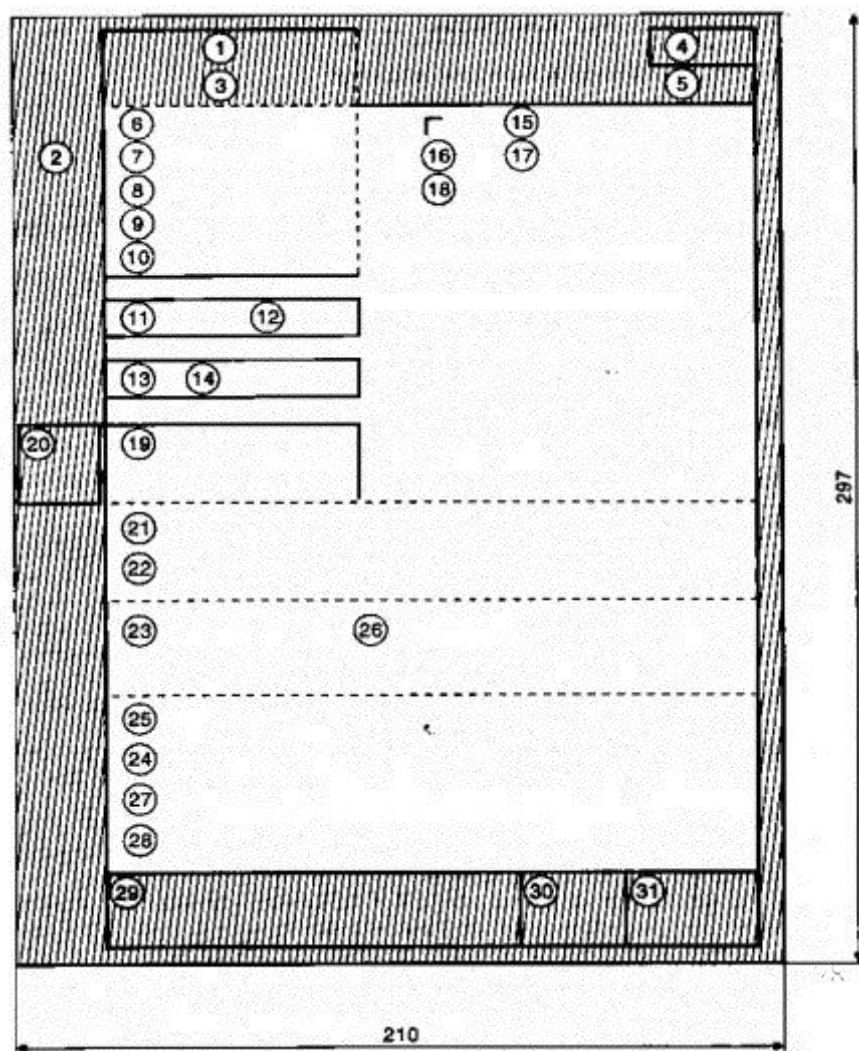
| | |
|-----|---|
| 28. | Прізвище виконавця та номер його телефону |
| 29. | Відмітка про виконання документа й скерування його до справ |
| 30. | Відмітка про перенесення даних на машинний носій |
| 31. | Відмітка про надходження |

Управлінські документи набувають остаточної юридичної сили тільки після їх реєстрації спеціальними службами. Факт реєстрації документа включає його в систему дії і виконання й встановлює відповідальність за нього. Так, наприклад, реєстрація наказу - це фіксування факту його видання і початку виконання; реєстрація документа, що надійшов до установи, засвідчує факт одержання запиту, доручення тощо.

2. Підготуватися до практичних занять №2-3, для чого потрібно опрацювати основні літературні джерела і підготуватися до розгляду питань для обговорення; опрацювати додаткові літературні джерела і підготувати питання для самостійного вивчення; виконати практичні завдання з теми; підготуватися до тестування і дати відповіді на тести за темою, а також виконати завдання, які передбачені для самостійної роботи.

3. Під час роботи на практичних заняттях Вам необхідно взяти участь у обговоренні основних питань, де особливу увагу звернути на наступні ключові аспекти теми: поняття, роль і місце документу в управлінні підприємством; характеристика основних функцій документа; сутність уніфікації документів і трафаретизації текстів; загальні правила оформлення документів та вимоги до організації документообігу на підприємстві.

4. Контроль знань за темою проводиться відповідно до встановлених вимог та критеріїв оцінювання знань студентів як за обговорення основних питань, доповнень, питань для самостійного вивчення та за виконання практичних завдань, завдань для самостійної роботи, а також за результатами заключного тестування з теми під час семінарського заняття.



Практичне заняття №2

Тема: Основні вимоги, що висуваються до оформлення документів.

Мета: навчитись правильно розміщувати реквізити та їх складові частини на визначеній стандартами робочій площі документа.

Питання для обговорення

1. Загальні вимоги до оформлення документів за допомогою друкувальних засобів.
2. Сутність «поняття міжрядковий інтервал».
3. Міжрядковий інтервал у тексті.
4. Міжрядковий інтервал між реквізитами, між складовими частинами реквізитів.
5. Відступи від межі лівого берега, застосовані при оформленні документа.

Завдання: виконати практичне завдання.

Варіант 1

1. Вкажіть на порядковий номер таких реквізитів:
 - назва виду документа;
 - відмітка про виконання документа та направлення його де справи;
 - відмітка про контроль;
 - зображення Державного герба України;
 - назва організації; текст;
 - гриф обмеження доступу до документа;
 - резолюція.

2. Вкажіть назви таких реквізитів: 11, 23, 31, 7, 9, 16, 27, 19.
3. За ДСТУ 4163-2003 розмір лівого берега становить _____.
4. Відстань між реквізитами становить _____.
5. Відстань між складовими частинами реквізитів становить _____.

Навести приклад.

6. Текст на форматі А4 зазвичай друкують через _____ міжрядковий інтервал.
7. Абзац — це відступ від межі лівого берега на _____ мм.
8. Укажіть реквізити, які друкують без відступу від межі лівого берега.
9. Для написання якого реквізиту використовують відступ 125 мм?
10. З якої сторінки та з якої цифри починається нумерація сторінок?
11. Яка відстань між реквізитами можлива в текстах, що готуються до друку?
12. Максимальна довжина рядка багаторядкових реквізитів, крім тексту, становить _____ друкованих знаків.
13. Які відступи використовують для написання розшифрування підпису?
14. За наявності кількох грифів затвердження і погодження їх розміщують з відступами _____ та _____.
15. Текстову частину додатків і підстав друкують через _____ міжрядковий інтервал.

Варіант 2

1. Вкажіть на порядковий номер таких реквізитів:
 - посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь;
 - гриф погодження;
 - відмітка про наявність документа в електронній формі;
 - відмітка про наявність додатка;
 - підпис;
 - довідкові дані про організацію;
 - візи;
 - код організації.
2. Вкажіть назви таких реквізитів: 5, 31, 26, 12, 24, 10, 29.
3. За ДСТУ 4163-2003 розмір лівого берега становить _____.
4. Відстань між реквізитами становить _____.
5. Текст на форматі А5 друкують зазвичай через _____ інтервал.
6. Після скількох друкованих знаків реквізит 19 друкують до межі

правого берега?

7. Слова «Додаток» і «Підстава» друкують _____ від межі лівого берега.

8. Слова: «СЛУХАЛИ», «ВИСТУПИЛИ», «УХВАЛИЛИ», «ПОСТАНОВИЛИ», «НАКАЗУЮ» прийнято записувати _____ від межі лівого берега.

9. Текст документа постійного зберігання прийнято друкувати на _____ боці/боках аркуша.

10. З якого відступу від межі лівого берега друкують реквізит 16?

11. Для оформлення якого реквізиту використовують відступ від межі лівого берега 104 мм?

12. Яка відстань між реквізитами переважно застосовується на форматі А5?

13. Які реквізити друкують, не роблячи відступ від межі лівого берега?

14. Розмір міжрядкового інтервалу в середньому становить _ мм.

15. Текстову частину додатків і підстав друкують через ___ міжряд. інтер. _____

Практичне заняття 3.

Тема: Основні вимоги, що висуваються до оформлення документів.

Мета: навчитись правильно розміщувати реквізити, засвоїти особливості розміщення реквізитів, обирати необхідні формати паперів для оформлення ОРД; розробляти та оформляти різні типи бланків службових документів з кутовим та поздовжнім розміщенням реквізитів.

Питання для обговорення

1. Реквізити документа.
2. Бланк документа.
3. Датування документів.
4. Адресація документів.
5. Погодження та затвердження документів.
6. Засвідчення та проходження документів.
7. Вимоги до тексту документа.

Завдання:

1. Проаналізувати документ і письмово назвати його реквізити.
2. Виконати тестові завдання.

3. Виконати практичне завдання.

Тести Варіант - 1

1. Що таке бланк?

- а) Це аркуш паперу відповідного формату з відтвореними на ньому реквізитами, що містять постійну інформацію.
- б) це лист паперу відповідного формату з кутовим штампом;
- в) це документ суворої звітності.

2. Що є датою документів (листа, наказу)?

- а) День затвердження;
- б) день написання;
- в) день зафіксованих у них вчинків.

3. Хто є адресатом документа?

- а) Кому направляємо документ;
- б) хто направляє документ;
- в) хто готує документ.

4. Що таке індекс документа?

- а) Це вихідний номер документа, який відправляється з підприємства;
- б) це номер справи, де залишається копія відправленого документа;
- в) це порядковий номер внутрішнього документа.

5. Який максимальний склад реквізитів має формуляр-зразок?

- а) 21 реквізит;
- б) 41 реквізит;
- в) 31 реквізит.

6. Який вид документа не містить реквізиту «назва документа»?

- а) Лист та його різновиди;
- б) акт та його різновиди;
- в) протокол та його різновиди.

7. З яких елементів складається реквізит «Віза»?

- а) Номер справи, куди підшито документ, зміст дії, прізвище виконавця, дата;
- б) особистий підпис, дата, за необхідністю – посада та розшифрування, дата;
- в) слово «УЗГОДЖЕНО», посада, особистий підпис, розшифрування, дата.

8. Які існують форми узгодження документів?

- а) Внутрішня, зовнішня;
- б) типова, індивідуальна;
- в) офіційна, типова.

9. Яку форму можуть мати прості печатки?

- а) Круглу, квадратну;
- б) круглу, квадратну, трикутну;
- в) трикутну, круглу.

10. Де розміщується гриф затвердження документів?

- а) У правому верхньому куті документа;
- б) у лівому верхньому куті документа;
- в) у правому куті документа.

Практичне завдання

Завдання 1.

Назвати реквізит і знайти помилку в оформленні цього реквізиту.

1. Начальник відділу кадрів
(підпис)
19.07.2013

2. ПОГОДЖЕНО
Підпис (ініціали, прізвище)
26.07.2013

3. До справи 15-01/137
(особистий підпис)
12.04.2013

Завдання 2.

Де розміщується реквізит «код підприємства установи»?

Де розміщується реквізит «відмітка про контроль»?

Завдання 3.

Правильно оформіть гриф затвердження.

28.06.2013.

Наказ Міністерства освіти і науки України. № 15.

Затверджено

Завдання 4.

Правильно оформіть реквізит «резолуція».

Оголосити подяку на Педагогічній раді учителів

15.05.2013.

Особистий підпис

доц. Ковальчуку І. І.

Тести

Варіант – 2

1. Що таке реквізит документа?

- а) Це обов'язковий елемент організаційно-розпорядчої документації;
- б) це обов'язковий елемент, властивий кожному окремому виду документа;
- в) це обов'язковий елемент бухгалтерської документації.

2. Що є датою документів (план, звіт, інструкція)?

- а) День затвердження;
- б) день підписання;
- в) день зафіксованих у них вчинків.

3. Хто є адресатом документа?

- а) Хто готує документ;
- б) хто направляє документ;
- в) кому направляємо документ.

4. Що таке формуляр-зразок?

- а) Це єдина модель побудова комплексу документів з відповідними реквізитами, розміщеними в установленій послідовності;
- б) це документ з використанням реквізитів;
- в) це єдина модель побудови комплексу документів з максимальною кількістю реквізитів.

5. Які елементи включено до резолюції?

- а) Вказівка виконавця, зміст дії, термін виконання, особистий підпис керівника, дата;
- б) прізвище виконавця, його телефон, індекс друкарки. Кількість примірників;
- в) скорочене найменування установи, дата отримання, індекс.

6. З яких елементів складається реквізит «відмітка про виконання документа»?

- а) Особистий підпис, дата, за необхідністю – посада та розшифрування, дата;
- б) слово «УЗГОДЖЕНО», посада, особистий підпис, розшифрування, дата;
- в) номер справи, куди підшито документ, зміст дії, прізвище виконавця, дата;

7. З яких логічних елементів складається текст документа?

- а) Вступу, доказу, закінчення;
- б) вступу, закінчення;
- в) вступу, доказу.

8. До яких документів прикладається гербова печатка?

- а) До листів, наказів;
- б) до статутів, положень, листів;
- в) до наказів, положень, інструкцій.

9. Якими способами здійснюється затвердження документів?

- а) Виданням розпорядчого документа, грифом затвердження;
- б) виданням розпорядчого документа;
- в) грифом затвердження.

10. До яких документів прикладається проста печатка?

- а) До листів, наказів;
- б) до статутів, положень, листів;
- в) до розмножених примірників розпорядчих документів.

Практичне завдання

Завдання 1.

Назвати реквізит і знайти помилку в оформленні цього реквізиту.

1. П. Сергієнко В.А.!

Зв'яжіться з постачальником
та підготуйте відповідь
до 03.08.2013
01.08.2013

2. (Підпис)

18.03.2013
Директор

3. ЗАТВЕРДЖУЮ

(підпис) Л.С.Семенова
07.10.2013

Завдання 2.

Де розміщується реквізит «назва виду документа»?

Де розміщується реквізит «відмітка про засвідчення копій»?

Завдання 3.

Правильно оформіть гриф затвердження.

03.08.2013.

(підпис) К. М. Шевченко.

Затверджую.

Директор училища.

Завдання 4.

Оформіть правильно реквізит «підпис».

1. (підпис) директор профтехучилища № 3 С. С. Шевчук
2. Лазаренко М. К. Директор ЗОШ № 6 (підпис)
Директор ЗОШ № 36 Васильченко Н. П. (підпис)

Питання для самостійного опрацювання

1. Вимоги до виготовлення бланків документів, що використовуються в управлінні підприємством.
2. Вимоги до документів, які виготовляються за допомогою друкувальних пристроїв.

Інформаційні джерела до теми

Основна література: 1, с. 214-231; 2, с. 19-38;

Додаткова література: 7, с. 15-39; 15, с. 27-28; 11, с. 10-68; 14, с. 383-406; 16, с. 3-33; 17, с. 3-7; 28, с. 15-24; 29, с. 19-32; 31; 36, с. 87-93;

Тема 3. Призначення, склад та особливості підготовки організаційно-розпорядчих документів.

Вивчення цієї теми доцільно розпочати з комплексу питань, які допоможуть визначити сутність розпорядчого впливу в підприємствах як порядок управління, розроблений в результаті актів організаційного впливу, спрямований на підтримку і покращення цього порядку, виходить від керівника, носить обов'язковий характер і не підлягає обговоренню чи зміні. Необхідно звернути увагу на нерегулярність його виникнення, оскільки відхилення у прийнятому порядку управління виникають раптово і їх складно передбачити наперед. В добре організованій системі ці відхилення зведені до мінімуму, але і в ній через різноманітні зовнішні і внутрішні чинники виникає необхідність в застосуванні розпорядчого впливу. За допомогою розпорядчого впливу попереджають відхилення від планової програми господарювання, здійснюється перехід системи управління до стану рівноваги шляхом, наприклад, більш досконалого порядку організації праці, планування, стимулювання і т.п.

Розпорядчий вплив в підприємствах здійснюється на основі розробки управлінських рішень про засоби подолання відхилень, які виникли, або про засоби підвищення ефективності організаційної

системи і передачі цих рішень конкретним виконавцям для реалізації. Формою реалізації розпорядчого впливу є усні та письмові розпорядження.

Основним призначенням розпорядчих документів (РД) є:

1. Регулювання діяльності органів управління соціально-економічними процесами.
2. Реалізація щоденної управлінської діяльності.
3. Застосування для постановки конкретних задач підрозділам і виконавцям.
4. Поточний адміністративний вплив з метою організаційного, економічного і технічного регулювання господарських чи інших процесів.
5. Допомога виконавцям в ліквідації проблем, що виникають в ході виконання управлінських рішень.
6. Підкріплення запровадження змін, нових форм оплати праці та інші.

Розпорядчі документи містять рішення, які рухаються зверху вниз по системі управління: від керуючого органу до керованого. Юридичний аспект розпорядчих документів дозволяє віднести їх до нормативних правових актів. Ієрархічність управління сучасними соціально-економічними системами дозволяє згрупувати розпорядчі документи за сферою їхньої дії (рис. 3.1):

Необхідно знати, що основою для видання розпорядчого документа на підприємстві може бути:

- необхідність виконання законодавчих, нормативних правових актів та інших рішень вищих органів влади;
- необхідність здійснення власної виконавчо-розпорядчої діяльності, що впливає з функцій і задач організацій.

З точки зору порядку вирішення питань всі розпорядчі документи діляться на дві групи: документи, які видаються в умовах колегіальності; документи, які видаються в умовах одноосібного прийняття рішень



Для забезпечення відповідності вимогам до складання оформлення РД необхідно дотримуватись визначеної процедури видання розпорядчих документів в умовах одноосібного прийняття рішень яка включає наступні етапи (рис. 3.2):

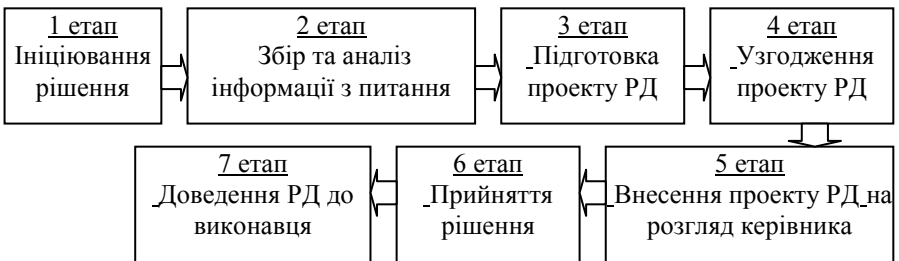


Рис. 3.2. Процедура видання розпорядчих документів в умовах одноосібного прийняття рішень

Процедура видання розпорядчих документів в умовах колегіальності включає наступні стадії (рис. 3.3):



Рис. 3.3. Процедура видання розпорядчих документів в умовах колегіальності

Для регулювання відносин управління у вітчизняних підприємствах використовуються розпорядчі документи: постанова, наказ, розпорядження, рішення.

Постанова - правовий акт розпорядчого характеру, що приймається колегіальними органами управління для вирішення найбільш важливих і принципових задач, які стоять перед органами управління підприємств і установ для впровадження стабільних норм, правил поведінки. Текст постанови складається з двох частин - констатуючої і розпорядчої. Перша включає вступ, оцінку проблеми і, при необхідності, основу для видання чи посилання на правовий акт вищих управлінських ланок. Друга частина наводить перелік заходів, що пропонуються, визначає виконавця і час виконання. Проекти постанов нерідко розробляють кілька осіб, тому вони обов'язково узгоджуються усіма сторонами, інтересів яких стосуються і представляють для візування керівникам. Якщо виникають розбіжності, до проекту постанови додається довідка з викладенням їх сутності. Проект документа разом з супроводжувальним листом і довідками про узгодження, підписаними керівниками установ, направляються до органу, котрий відповідає за його видавництво.

До формуляру постанови входить: повна назва автора документа; назва виду документа; дата; заголовок до тексту, включає в себе слово «постановляє»; текст; візи; підпис.

Наказ – це правовий акт, який видає керівник підприємства на правах єдиначальності й у межах своєї компетенції для вирішення основних і оперативних завдань. Наказ, як вольова дія, спрямований на виникнення дій, змін чи припинення прав і обов'язків, котрі викликають різні правові наслідки.

Наказ видають на основі і для виконання законів, постанов і розпоряджень Уряду, наказів і директивних вказівок вищих органів. Крім того, керівник може видати наказ з усіх питань своєї компетенції. Вказаний документ є актом внутрішнього управління, дія якого не виходить за рамки конкретного підприємства, об'єднання, установи.

За своїм призначенням накази поділяються на:

- накази, що видаються на виконання розпоряджень вищих органів,
- накази з особового складу

- ініціативні накази (накази по основній діяльності)

Накази з особового складу оформляють прийом на роботу, переміщення і звільнення робочих і службовців, заохочування, залучення робітників до дисциплінарної і матеріальної відповідальності.

Накази з основної діяльності оформляються рішенням керівника, пов'язані з організацією праці, порядком діяльності підприємства і його структурних підрозділів. Вони видаються лише тоді, коли треба довести до відома керівників директивні документи, що поступили з вищих органів влади.

Важливим є дотримання процедури складання і оформлення наказу, яка визначається інструкціями з діловодства підприємства, правилами про порядок підготовки проекту наказу та іншими правовими актами, що забезпечить юридичну повноцінність документів, оперативне їх виконання, правильне вирішення питання.

Проект наказу обов'язково узгоджується з усіма зацікавленими особами даної установи, а при необхідності і в інших установах. До проекту наказу додаються документи, які доводять його доцільність. Він вступає в силу з моменту його підписання керівником підприємства, або в інший час, який вказаний в самому наказі. Право підпису наказу визначається особливими повноваженнями, які характерні для кожної установи окремо. Формуляр наказу включає в себе такі реквізити: назва організації і документа, якщо він видається центральною установою чи відомством, державний герб, місце видання, номер, індекс, дату, заголовок, текст, підпис, візи узгодження.

Текст наказу складається з констатуючої і розпорядчої частини. Констатуюча частина містить в собі такі елементи: вступ (вказується причина видання наказу, перелік основних фактів) і висновок (вказується мета видання наказу).

Розпорядчу частину позначають словом «Наказую» і вона складається з пунктів, кожен з яких може складатися з кількох частин: дія, термін виконання і відповідальність за виконання. В останньому пункті розпорядчої частини зазначають осіб, яким доручено контроль за виконанням наказу.

У наказах, що видаються на виконання ухвал вищих організацій, часто не пишуть констатуючу частину. Замість цього дають посилання на номер і дату розпорядчого документа.

Окремі завдання можуть бути оформлені у вигляді додатків до

наказу з посиланням на них у відповідних пунктах наказу.

Розпорядження - правовий акт, який видається на основі єдиноначальності керівником або колегіальним органом управління для вирішення оперативних питань. Як правило, цей документ має обмежений термін дії і стосується вузького кола організацій, посадових осіб і громадян.

Проект розпорядження повинен бути завізований тими структурними підрозділами, які зацікавлені в даному розпорядженні. Структура розпорядження аналогічна структурі наказів, але друга директивна частина замість слова «НАКАЗУЮ» починається із слів «ПРОПОНУЮ», «ДОРУЧАЮ», «ВИМАГАЮ», «ЗОБОВ'ЯЗУЮ».

Одним з найважливіших практичних питань управління є ефективність використання розпорядчих методів управління.

Визначити її можна, співставляючи те, що було передбачене наказами, постановами, розпорядженнями та іншими формами розпорядчого впливу з тим, що було фактично досягнуто при їх реалізації.

Практикою управління соціально-економічними системами виявлена така залежність: чим вищий рівень організації праці, виробництва та управління, тим менше видається письмових розпоряджень. Велика кількість розпоряджень послаблює їх впливову силу, перетворює у формальні акти, збільшує об'єм роботи управлінського апарату.

Обґрунтованість розпоряджень і вказівок потрібно, перш за все, розглядати з юридичного боку, тобто під кутом зору відповідальності їх змісту правовим нормам. Разом з правовою обґрунтованістю вказівок розрізняють ресурсну обґрунтованість їх, тобто наявність чи виділення матеріальних, трудових та часових ресурсів виконання цих вказівок та розпоряджень.

Використовуючи розпорядчі методи управління сучасний менеджер повинен чітко і грамотно ставити завдання, компетентно аналізувати та ефективно контролювати хід їх реалізації, проводити необхідну інструктивно-роз'яснювальну роботу, налагодити та підтримати виконавчу дисципліну. Під виконавчою дисципліною розуміється вміле виконання наказів, розпоряджень, вказівок керівника, яке забезпечується кваліфікацією, творчістю та ініціативою виконавців.

Важливою функцією менеджера з туризму є здійснення контролю за ходом виконання розпорядчих документів повинні

використовуватися спеціальні журнали та зведення. Для належної її реалізації необхідним є налагодження високої виконавчої дисципліни, яка передбачає виконання наступних умов:

1. Чітко встановлені терміни виконання завдань та рішень, що містяться в розпорядчих документах і перевірка їх дотримання.
2. Персональна відповідальність виконавців за виконання завдань та заходів.
3. Встановлення заохочень виконавця за своєчасне та дострокове виконання завдань та проведення заходів.

Для реалізації економічних відносин використовуються переважно економічні методи управління, що не можливо без організаційного впливу на систему управління. Організаційне забезпечення управління має за мету створення сприятливих умов для роботи, мобілізацію творчих зусиль трудових колективів на досягнення найкращих результатів, вирішення інших завдань, які реалізуються через застосування організаційно-розпорядчих методів та видання організаційно-правових документів (ОПД).

Організаційно-стабілізуючий вплив спрямований на встановлення, підтримку та покращення організаційних структур і порядку діяльності суб'єкту та об'єкту управління (рис. 3.4).

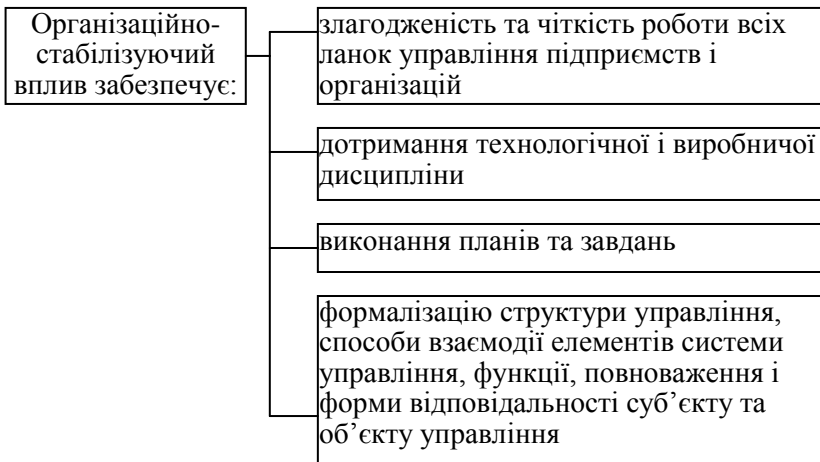


Рис. 3.4. Роль організаційно-стабілізуючого впливу в забезпеченні системи управління підприємством

Система організаційно-стабілізуючих методів управління представлена на рисунку 3.5:

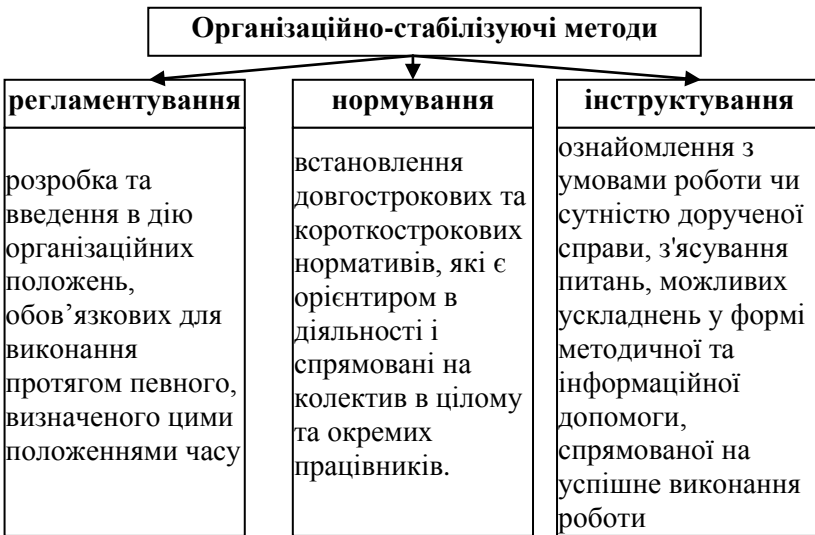


Рис. 3.5. Система організаційно-стабілізуючих методів управління

До регламентуючих документів відносяться:

- положення загальноорганізаційного характеру, які встановлюють організаційну відокремленість і порядок функціонування соціально-економічної системи в цілому (наприклад, Положення про Кабінет Міністрів);
- положення, які визначають і встановлюють внутрішній порядок роботи, організаційний статус різних ланок, їх завдання, функції,

- повноваження і т.п. (статути, положення про управління і відділи);
- типові структури, які визначають основні риси побудови внутрішніх організаційних основ;
 - посадове регламентування, яке здійснюється шляхом визначення штатів та посадових інструкцій, що встановлюють перелік посад і основні вимоги до їх заміщення.

Система регламентів повинна охоплювати всі ланки управління – від робочих місць, бригад, відділів, секцій підприємств до верхніх ланок управління. Побудова і функціонування цих ланок повинна регламентуватися спеціальними положеннями про структурні підрозділи і посадові інструкції окремих посад.

До числа організаційно-управлінських норм відносяться типові управлінські структури, норми підпорядкування, порядок розробки та прийняття управлінських рішень.

Інструктування реалізується шляхом розробки методичних рекомендацій, інструкцій, правил тощо. методичної та інформаційної допомоги, спрямованої на успішне виконання роботи.

Таким чином, зі змісту розглянутих методів організаційного впливу можна зробити висновок, що вони спрямовані на формування системи управління, визначення її функцій і структур, порядку і методів здійснення окремих функцій, організацію спільної праці, її нормування, методичне інструктування і навчання працівників ефективним способом виконання покладених на них завдань. Важливість цих цілей передбачає обов'язковість використання і безперервного удосконалення методів організаційного впливу як особливо важливих інструментів управління на всіх його рівнях.

Однією з основних управлінських функцій, що реалізується в діяльності організацій, установ і фірм є функція організації системи і процесів управління, яка включає в себе:

- створення організації, включаючи вибір її організаційно-правової форми;
- встановлення її структури;
- визначення штатної чисельності і складу посад - керівників, спеціалістів, технічних виконавців і їх тарифікація;
- регламентування діяльності структурних підрозділів і робітників;
- формування дорадчих органів управління;
- ліцензування діяльності в необхідних випадках;
- встановлення режиму роботи і системи охорони;
- організація праці працівників і її оцінка;

- реорганізація підприємства;
- ліквідація організації і деякі інші види робіт.

До організаційно-правових документів відносяться: статuti підприємств; положення про установу, структурний підрозділ, колегіальний орган управління і його роботу; посадова інструкція; штатний розклад; правила; пам'ятки та інші.

Організаційно-правові документи мають характерні особливості:

- містять положення суворо обов'язкові для виконання, тому що вони реалізують норми адміністративного права і є правовою основою діяльності підприємства, установи, фірми.
- в обов'язковому порядку проходять процедуру затвердження уповноваженим на це органом – вищою організацією, керівником даної організації чи її колегіальним органом або керівниками структурних підрозділів.

Метою розробки організаційного документа є найбільш раціональний розподіл і кооперація праці між підрозділами і робітниками.

Організаційно-правові документи з точки зору терміну дії, відносяться до безстрокових і діють до їх відміни чи до затвердження нових. В стабільно працюючому підприємстві необхідність перегляду, зміни чи доповнення організаційно-правових документів може виникати раз в кілька років.

В залежності від характеру і глибини змін в діяльності установи в організаційно-правові документи можуть вноситися необхідні зміни і доповнення розпорядчими документами, або замінюватися новими. У випадку реорганізації діяльності організації розробляються і затверджуються нові ОПД.

Розробляє організаційно-правові документи керівник підприємства чи підрозділу із залученням кваліфікованих спеціалістів, які добре обізнані з роботою підприємства чи підрозділу, як в цілому, так і за окремими напрямками.

ОПД оформляються на стандартному аркуші паперу з обов'язковим нанесенням всіх необхідних реквізитів. Датою організаційно-правового документа є дата його затвердження.

Текст більшості документів складається з розділів, що мають свої власні заголовки і розподіл на пункти.

В процесі підготовки організаційно-правові документи в обов'язковому порядку проходять процедуру узгодження з усіма зацікавленими підрозділами і особами, юридичною службою чи

юристом.

Для ефективної реалізації організаційного впливу та дотримання норм в управлінні підприємством необхідно виконувати основні вимоги до порядку написання і оформлення організаційних документів. Порядок оформлення організаційно-правових документів має свої особливості. Структура тексту таких документів багатоаспектна, складається з розділів, які мають заголовки і поділяються на пункти.

Внутрішня діяльність підприємства регулюється його Статутом чи Положенням, структурою і штатною чисельністю, положенням про структурні підрозділи, посадовими інструкціями, контрактами, господарськими договорами, узгодженнями, а також колективними договорами, котрі щорічно укладаються між адміністрацією і персоналом підприємства.

Статут – це юридичний акт, яким оформлюється утворення організацій і підприємств і визначається їх структура, функції і правове становище. Статути після їх затвердження вищою організацією підлягають обов'язковій реєстрації в органах Міністерства фінансів і місцевих адміністраціях, залежно від форми власності підприємства. Статути можуть бути індивідуальні і типові. У випадку створення дочірніх фірм, філій підприємства, нових структурних підрозділів, для кожного з них розробляється свій Статут чи Положення, де поряд з загальними статутними відомостями, що стосуються підприємства в цілому, вказуються і специфічні, без викладення яких буває важко кваліфікувати діяльність підрозділів і філій, ступінь їх підпорядкування і господарської самостійності.

Положення - це правовий акт, що визначає основні правила організації і діяльності державних органів, структурних підрозділів, а також підпорядкованих установ, організацій і підприємств.

Існують положення: типові - які розробляються для системи установ і підприємств; індивідуальні - що розробляються на основі типових положень.

Положення про установу затверджується розпорядчим документом вищої організації, про структурний підрозділ - керівником організації.

Посадова інструкція – визначає організаційно-правове положення співробітника і забезпечує умови для його ефективної роботи. Посадові інструкції заступника керівника підприємства, установи, керівника структурного підрозділу, спеціалістів апарату

управління, як правило, затверджуються керівником організації, підприємства. Із змістом посадової інструкції повинен обов'язково бути ознайомлений даний спеціаліст, про що робиться відповідний запис. Якщо вносяться зміни до посадової інструкції, то видається наказ керівника даного підприємства, в якому зазначаються ці зміни.

Правила - службові документи організаційного характеру, в яких викладаються постанови чи вимоги, що регламентують визначений порядок якихось дій чи поведінки.

За формою та змістом правила схожі з інструкціями, деколи являються їх складовою частиною. Виконання правил є обов'язковим для всіх і тому їх можна вважати правовим документом.

Аналогічний характер, а також однакову з інструкціями і правилами юридичну природу мають такі широко розповсюджені документи, як рекомендації, регламенти, методичні вказівки, пам'ятки. З метою введення єдиного зразка в систему правових актів і скорочення їх форми рекомендується всі перелічені документи називати інструкціями.

Особливе місце в діяльності відводиться контрактно-договірним відносинам, які реалізуються через укладання договору (контракту). Договір визначається як матеріально оформлена угода двох або більше суб'єктів діяльності та їхніх контрагентів, спрямована на встановлення, зміну або припинення їхніх взаємних прав і обов'язків. Договір (контракт) укладається у письмовій формі, якщо інше не встановлено законом.

Якщо договір зовнішньоекономічний і укладається в Україні, або сторони цього договору вказують, що їх взаємовідносини регулюються майновим правом України, то недотримання форми такого договору і порядку його підписання спричиняє недійсність договору. Саме тому менеджерам важливо знати і застосовувати основні правила оформлення договору.

Для того, щоб укласти договір, організація чи підприємство повинні мати право на це, тобто бути юридичною особою. Громадяни також мають право укладати договори, але за умови їх дієздатності. Якісне текстове наповнення будь-якого документа (не тільки зовнішньоекономічного договору) є не тільки ознакою професійності менеджера, який працював над його розробкою, але й нагальною потребою, яка дозволяє уникнути спорів у майбутньому, коли вже договір (контракт) буде підписаний і вступить в силу в межах прав та обов'язків, що визначені сторонами. Зміст договору викладається

окремими пунктами, котрі повинні мати нумерацію. Складається договір в 2-х екземплярах, котрі мають однакову юридичну силу. Складові частини типового формуляру договору: назва відомства, установи, що вступають в договірні відносини; назва виду документа; дата укладання договору; місце; предмет і умови виконання договору; юридичні адреси сторін; підписи представників; печатки.

Відповідно до ст. 383 ГК України Кабмін з метою забезпечення відповідності зовнішньоекономічних договорів (контрактів) законодавство України може запроваджувати їх державну реєстрацію. Види зовнішньоекономічних договорів (контрактів), що підлягають державній реєстрації, а також порядок її здійснення визначають законом та іншими нормативно-правовими актами.

2. Підготуватися до практичних занять № 4,5,6 для чого потрібно опрацювати основні літературні джерела і підготуватися до розгляду питань для обговорення; опрацювати додаткові літературні джерела і підготувати питання для самостійного вивчення; виконати практичні завдання з теми; підготуватися до тестування і дати відповіді на тести до теми, а також виконати завдання, що стосуються самостійної роботи.

3. Працюючи на практичних заняттях Вам необхідно взяти участь у обговоренні основних питань, звернувши увагу на наступні ключові аспекти теми: структура організаційного забезпечення процесу управління підприємством; види організаційно-правових і планових документів і їх структуру для підприємства; вимоги до складання оформлення договорів (контрактів). Особливу увагу приділити практичній частині занять під час якої Ви повинні розробити посадову інструкцію та оформити договір (контракт).

4. Контроль знань з вивченої теми проводиться згідно зі встановленими вимогами та критеріями оцінювання знань студентів як за обговорення основних питань, доповнень, питань для самостійного вивчення так і за виконання практичних завдань, завдань для самостійної роботи, а також за результатами тестування з теми під час семінарського заняття.

Практичне заняття № 4

Тема. Класифікація організаційно-розпорядчої документації. Складання організаційної документації.

Мета: вивчити реквізити організаційних документів, за допомогою зразків навчитись укладати документи.

Питання для обговорення:

1. Загальна характеристика організаційних документів.
2. Особливості складання, затвердження. Погодження, внесення змін до організаційних документів та їх зберігання.
3. Статут підприємства та його установчий договір. Реквізити статуту. Оформлення статуту.
4. Положення, різновиди положень.
5. Колективний договір.
6. Правила. Правила внутрішнього трудового розпорядку.
7. Інструкції. Посадові інструкції працівників.

Практичні завдання:

1. Виконати тестові завдання.
2. Оформіть схеми організаційних документів на основі матеріалів теоретичного викладу із зазначенням основних розділів кожного номіналу документа.
3. Укласти положення про структурний підрозділ(використовуючи зразок).
4. Оформіть характеристику організаційних документів у формі порівняльної таблиці, конспекту, тез за схемою.

| Порядковий номер і назва організаційного документа | Коло питань, що вирішується цим документом | Посадові особи чи орган влади, якому належить право складання та видання | Питання, які урегульовує організаційний документ | Структура (основні розділи) | Інші відмінні ознаки (сфера використання, Термін чинності) |
|--|--|--|--|-----------------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | | | | |

Тестові завдання.

1. Які документи відносяться до організаційних?

- а) Положення, статут, інструкція, правила.
- б) Наказ, рішення, вказівка, розпорядження.

в) Лист, довідка, розпорядження, доповідна записка.

2. За допомогою яких організаційних документів здійснюється методичне інструкування?

- а) Правил та інструкції.
- б) Посадових інструкцій.
- в) Інструкцій.

3. Що таке статут?

- а) Правовий акт, який визначає правовий статус підприємства.
- б) Акт з основними видами діяльності підприємства.
- в) Акт, який викликає правові дії.

4. Що таке положення?

- а) Це документ, що регламентує діяльність підприємства, комісій та окремих службових осіб.
- б) Це документ, у якому закріплено основні положення діяльності підприємства.
- в) Це документ, що направлено на створення структурного підрозділу.

5. Який документ називається інструкцією?

- а) Правовий акт органів державного управління, що регулює різні сторони діяльності підприємства.
- б) Правовий акт на виконання організаційних, фінансових та інших робіт.
- в) Пояснення за галузями діяльності народного господарства.

6. У чому полягає основне завдання інструкції з діловодства?

- а) У вдосконаленні роботи з документами.
- б) У скороченні кількості та підвищенні якості документів.
- в) У встановленні загальних правил і єдиного порядку документування й організації роботи з документами в установі.

7. У кількох примірниках оформляють статут?

- а) У двох.
- б) У трьох.
- в) У чотирьох.

8. Що таке правила?

- а) Внутрішні правові акти, що визначають основні правила організації та діяльності державних органів, структурних підрозділів.
- б) Службові документи організаційного характеру, в яких викладено настанови або вимоги, що регламентують визначений порядок яких-небудь дій, поведінки юридичних чи фізичних осіб.

в) Документи, що регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові й інші спеціальні аспекти діяльності установ, організацій.

9. Що є датою інструкції?

- а) Дата затвердження.
- б) Дата підписання.
- в) Дата події, що в ній зафіксована.

10. Що називається пропозицією?

- а) Комерційний документ, що є заявою експортера про бажання укласти угоду.
- б) Комерційний документ, що є звертанням покупця до продавця.
- в) Комерційний документ, що є договором постачання товару, надання послуг.

Практичне заняття № 5

Тема. Складання розпорядчої документації

Мета: вивчити основні реквізити розпорядчих документів, навчитися укладати документи за допомогою зразків.

Питання для обговорення:

- 1. Призначення та склад розпорядчих документів.
- 2. Постанови.
- 3. Розпорядження.
- 4. Вказівки.

Практичні завдання:

Виконати тестові завдання.

Тестові завдання.

1. Що називається наказом?

- а) Правовий акт керівника органу управління.
- б) Документ, що є обов'язковим для виконання.
- в) Акт, що викликає правові дії.

2. Коли вступає в силу наказ?

- а) З моменту підписання.
- б) З моменту затвердження.
- в) З моменту узгодження.

3. Як класифікують накази за змістом?

- а) Накази із загальних питань та за особовим складом.

- б) Накази нормативні та індивідуальні.
- в) Накази з основної діяльності та індивідуальні.

4. Що є датою наказу?

- а) Дата його підписання.
- б) Дата його затвердження.
- в) Дата події, що в ньому зафіксована.

5. Що таке розпорядження?

- а) Розпорядчо-правовий документ, що видається переважно керівниками структурних підрозділів організації.
- б) Розпорядчо-правовий документ, що видається керівниками та спеціалістами організації.
- в) Розпорядчо-правовий документ, що видається тільки спеціалістами організації.

6. Які з перелічених документів є зовнішніми?

- а) Лист, урядова постанова, телеграма, доручення.
- б) Доповідна записка, пояснювальна записка, договір матеріальної відповідальності.
- в) Лист, договір матеріальної відповідальності, відомість нарахування заробітної плати.

7. Які з перелічених документів є внутрішніми?

- а) Доповідна записка, пояснювальна записка, договір матеріальної відповідальності.
- б) Лист, договір матеріальної відповідальності, відомість нарахування заробітної плати.
- в) Лист, урядова постанова, телеграма, доручення.

8. Які документи відносяться до розпорядчих?

- а) Статут, положення, інструкція, правила.
- б) Постанова, ухвала, наказ, розпорядження, вказівка.
- в) Лист, статут, положення.

9. З яких частин складається текст наказу?

- а) Основна і розпорядча.
- б) Констатуюча і розпорядча.
- в) Розпорядча.

10. Що таке постанова?

- а) Правовий акт, що приймається вищими і деякими центральними органами колегіального управління для вирішення важливих і принципових завдань, поставлених перед ними.

б) Акт управління посадової особи чи державного органу, виданий у межах їх повноважень, має обов'язкову силу для громадян та підпорядкованих організацій.

в) Розпорядчий документ, прийнятий на засадах колегіальності для вирішення завдань, що належать до їх компетенції.

Практичне заняття № 6

Тема. Складання розпорядчої документації

Мета: вивчити основні реквізити розпорядчих документів, навчитися укладати документи за допомогою зразків.

Питання для обговорення:

1. Накази з основної діяльності. Основні реквізити наказів та вимоги до їх оформлення.
2. Вимоги до оформлення текстів розпорядчих документів.
3. Витяги із розпорядчих документів.

Практичні завдання:

1 варіант

Додайте відсутню частину визначень:

1. До розпорядчих документів належать _____.
2. Наказ –правовий акт, який _____.
3. Розпорядження – правовий акт, що видається _____.
4. Підставою для видання наказу є: _____.
5. У другій частині наказу _____, яка починається зі слова _____, пишуть: _____.

Якщо доручення дається постійно, то строк виконання в наказі може не проставлятися.

6. В останньому пункті _____ частини вказують на _____.
7. У наказах з основної діяльності обов'язково проставляють такі реквізити: _____.

Можливі такі реквізити: _____.

8. Об'єднайте назви розпорядчих документів з їх ключовими словами, використовуючи рубрикацію ключових слів як цифрові коди: Констатуюча частина розпорядження, наказу, вказівки, починається зі слова/ слів:

- | | |
|------------------|----------------------------------|
| 1. Розпорядження | 1. Ухвалив, Ухвалили |
| 2. Наказ | 2. Пропоную, Zobов'язую |
| 3. Ухвали | 3. Zobов'язую, пропоную, доручаю |

4. Рішення
5. Вказівка

4. Наказую
5. Вирішили

2 варіант

Додайте відсутню частину визначень, понять, характеристик:

1. У наказах з особового складу перша, _____, частина може бути відсутньою.
2. Текст наказу складається з двох частин: _____.
3. Між наказом і розпорядженням спільне те, що _____, відмінне _____, ключове слово наказів _____ замінюють на _____.
4. _____ - це розпорядчий документ, який має обмежений термін дії і стосується вузького кола організацій, посадових осіб та громадян.

Серед поданих варіантів тверджень віднайдіть правильний:

1. Накази оформляють на бланкові для вихідних документів.
2. До реквізитів загального бланка відносять: 01, 03, 06, 07, 09, 13.
3. Накази з організації роботи підприємства, фінансування, планування, звітності, постачання, реалізації продукції та з інших виробничих питань відносять до наказів із основної діяльності.
4. Індексация наказів містить такі вихідні дані: найменування структурного підрозділу, номер справи та вихідний номер при реєстрації.
5. Датою наказу є дата його підписання керівником.
6. Накази з основної діяльності нумеруються у валовому порядку з січня до грудня в межах року, а їх облік та реєстрація ведуться окремо від наказів з особового складу.

Питання для самостійного опрацювання

1. Особливості укладання ухвал.
2. Порядок затвердження і контроль виконання розпорядчої документації

Інформаційні джерела

Основна література: 1, с. 239-251; 2, с. 259-284; 3, с. 165-180; 4, с. 135-159

Додаткова література: 10, с. 5-60-68; 14, 383-406; 18; 21, с. 99-104; 22; 28, с. 46-53; 29, 116-147; 36, с. 87-93;

Тема 4. Проходження, виконання та реєстрація документів.

При вивченні цієї теми доцільно вивчити сутність процесу

систематизації документів за різними ознаками, складання номенклатури справ, формування справ відповідно до номенклатури, експертизи наукової і практичної цінності документів, забезпечення зберігання документів, роботи з документами, що містять комерційну таємницю.

Діяльність установ, організацій та підприємств оформляється великою кількістю документів, в яких закріплені рішення керівництва, зв'язки з вищими, підпорядкованими та іншими організаціями. До багатьох документів звертаються довготривалий час і багаторазово. Для забезпечення швидкого пошуку необхідного документу серед безлічі інших, їх необхідно правильно систематизувати, тобто згрупувати за ознаками схожості.

Теорією й практикою діловодства і архівної справи групування документів в первинні комплекси – справи – проводиться на основі наступних ознак:

1. Номінальна ознака - передбачає групування в одну справу документів одного виду - наказів, постанов, протоколів, актів тощо.
2. Предметно-питальна ознака - дає можливість поєднати в одну групу документи щодо одного питання.
3. Авторська ознака - згруповані документи одного автора (комісії, установи, особи).
4. Кореспондентська ознака використовується тоді, коли формується справа з документами конкретного кореспондента.
5. Хронологічна ознака виступає на перший план, коли важливо вказати на часові параметри документів в справі.
6. Експертна ознака враховує термін зберігання документів. Так документи з постійним терміном зберігання і більше 10 років не можуть зберігатися з документами тимчасового зберігання.

Спеціальним класифікаційним довідником являється номенклатура справ – тобто затверджений в установленому порядку, систематизований, із зазначенням термінів зберігання, список назви справ, що формується у діловодстві.

Основна вимога, що висувається до номенклатури – охоплення всіх документів, які надходять і створюються в процесі діяльності організації.

Працівник служби діловодства за допомогою номенклатури справ повинен знайти місце для будь-якого документа установи.

В діловодстві установ використовують номенклатура справ

трьох видів:

1. Конкретна номенклатура відображає документи однієї конкретної установи чи структурного підрозділу.
2. Прикладна номенклатура відображає документи визначеної категорії з визначеним напрямом діяльності і складом документів та носить рекомендаційний характер.
3. Типова номенклатура установлює єдину індексацію справ для відповідних організацій і підприємств системи, уніфікує для них терміни зберігання документів.

Кожна організація повинна мати свою конкретну номенклатуру справ. При наявності типової чи прикладної номенклатури конкретна складається на їх основі. При цьому заголовки справ можуть бути конкретизовані із врахуванням специфіки даної організації.

Заголовки справ в номенклатурі розміщуються у визначеній послідовності та їх взаємозв'язку. При складанні номенклатури справ рекомендується спочатку розміщувати в ній справи з організаційно-розпорядчими документами вищих органів управління, потім справи з організаційною документацією (статути, положення), далі справи з організаційно-розпорядчими документами самої установи. За цією групою розміщуються справи з планово-звітними документами, листування і т.д.

У невеликих організаціях індекс справи буде складатися з його порядкового номера в номенклатурі. В зведеній номенклатурі великого підприємства, де є номенклатура для кожного структурного підрозділу, індекс кожної справи більш складний і складається із зазначення структурного підрозділу і порядкового номера заголовка справи в межах структурного підрозділу.

Формування справ - це віднесення документів до визначеної справи і систематизація документів всередині неї.

Справа - сукупність документів чи документ, що відносяться до одного питання чи ділянки діяльності і розміщені в окремій обкладинці. Формування справ повинно відповідати наступним вимогам: оперативності обробки і пошуку документів; надійності документаційного обслуговування; збереження документів.

Розподіл документів в справі проводиться відповідно до номенклатури справ. Основними нормативними документами, в яких достатньо повно викладені вимоги до формування, оформлення і зберігання справ, являються «Основні правила роботи відомчих архівів».

Формують і зберігають справи в структурних підрозділах в яких створюються документи. Розпорядчі документи, листування керівництва і важливі внутрішні документи формують і зберігають в секретаріаті керівництва або в канцелярії. В невеликих установах всі справи можуть зберігатися централізовано у секретаря.

На кожному названу в номенклатурі справу на початку року заводиться папка, на котру переноситься заголовок. На обкладинці справи, крім заголовка, вказується назва установи, структурного підрозділу, індекс справи по номенклатурі і термін зберігання (на справах постійного зберігання вказується: «зберігати постійно»). Після виконання документи розкладаються секретарем чи особою, відповідальною за цю роботу в структурному підрозділі, тільки в ті справи, які раніше визначені для них номенклатурою. Підшивку документів в справу слід проводити в той же день до кінця робочого часу. Виконані документи повинні мати відмітку про виконання. Якщо з'явилися документи, справа яких не передбачена номенклатурою, на них заводиться самостійна справа, назва якої дописується в номенклатуру під резервним номером. Для поточного зберігання документів використовують папки-швидкозшивачі чи більш зручні папки-реєстратори.

Документи формують в справу за один календарний рік. Виключення складають справи, що переходять на другий рік, судові справи, особисті формують на протязі всього періоду роботи особи в установі, документи виборчих органів і постійних комісій, депутатських груп, формують за період їх скликання. В навчальних установах справи формуються по навчальним рокам. В справу документ підшивається з усіма доповненнями, які виникають в процесі вирішення питання. В справі документи розміщуються в хронологічному порядку в поєднанні з питально-логічним. Це означає, що документи підшиваються в послідовності вирішення питання, причому в листуванні документ-відповідь буде підшитий за документом-запитом. Хронологія, таким чином, зберігається за ініціативними документами. Розпорядчі документи - накази, розпорядження, постанови - підшиваються тільки по хронології.

Можлива алфавітна систематизація однорідних документів, коли використовуються прізвища авторів, назви установ, кореспондентів, назва адміністративно-територіальних одиниць.

Документи, які мають нову нумерацію (квитанції, накладні і т.п.) групують в нумераційному порядку. Справи з пропозиціями,

заявами і скаргами громадян формують окремо від загального листування.

В сучасних умовах ринкової економіки обов'язковою умовою успіху підприємницької діяльності в бізнесі, одержання прибутку і збереження в цілості створення нею організаційної структури є забезпечення економічної безпеки діяльності. Одна з головних складових частин економічної безпеки - інформаційна безпека, яка досягається за рахунок використання комплексу систем, методів і засобів інформацій підприємця від можливих дій конкурентів та з метою збереження її цілісності і конфіденційності.

Виділяється два види власної інформації:

- технічна та технологічна (методи виготовлення продукції, програмне забезпечення, основні виробничі показники, рецепти, результати дослідних зразків та ін.);
- ділова (вартісні показники, результати дослідів ринку, списки клієнтів, економічні прогнози, стратегія дій тощо).

Для документування інформації підприємства використовуються як текстові, так і способи зображення за допомогою фотографічних і відеографічних засобів.

Власна інформація підприємця не завжди обов'язково є конфіденційною. Найбільш цінні відомості про виробництво продукції, ринки її збуту, наукові розробки, матеріально-технічне забезпечення, умови контрактних переговорів, відомості про персонал, принципи управління, систему безпеки та інші.

Система захисту інформації (СЗІ) – це комплекс організаційних, технічних і технологічних засобів, методів, заходів, що створюють перепони незаконному доступу до інформації.

Комплексність системи захисту досягається її формуванням з різних елементів - правових, організаційних, технічних і програмно-математичних.

Елемент правового захисту інформації включає:

- наявність в документах фірми, організації - контрактах, посадових інструкціях, положень і зобов'язань співробітників по захисту і нерозголошенню відомостей, що складають таємницю фірми і її партнерів;
- формулювання і доведення до відома всіх співробітників механізму правової відповідальності за розголошення конфіденційних відомостей;
- страхування цінної інформації від різних ризиків.

Елемент організаційного захисту містить:

- формування і регламентацію діяльності служби безпеки фірми, забезпечення цієї служби нормативно-методичними документами по організації та технології захисту інформації;
- регламентацію та регулярне поповнення списку цінної, конфіденційної інформації, склад і ведення переліку конфіденційних документів фірми;
- регламентацію системи розподілу доступу персоналу до конфіденційної інформації;
- регламентацію технології захисту і обробки конфіденційних документів фірми;
- побудову захищеного традиційного чи безпаперового документообігу;
- побудову технологій документування цінної інформації, склад, оформлення, виготовлення і видання конфіденційних документів;
- організацію архівного зберігання конфіденційних документів;
- порядок і правила роботи персоналу з конфіденційними документами і інформацією, контроль за виконанням співробітниками цього порядку і правил;
- відбір персоналу для роботи з конфіденційними документами, навчання і інструктування цих робітників.

Доступ співробітників до конфіденційних відомостей здійснюється згідно дозволу, який називається санкціонуванням. Такий доступ є суворо персоніфікованим і дається керівником в письмовому вигляді: наказом, що затверджує схему посадового чи іменного доступу до інформації, резолюції на документах, списком-дозволом в карточці видачі справ чи на обкладинці справи, списком ознайомлення з документом.

Елемент технічного захисту включає:

- засоби захисту технічних каналів витоку інформації, виникаючої при роботі ЕОМ, засобів зв'язку, копіювальних апаратів, принтерів, факсів та інших приборів;
- засоби захисту приміщень від візуальних та акустичних засобів технічної розвідки;
- засоби охорони будівель та приміщень від проникнення сторонніх осіб;
- засоби протипожежної охорони;
- засоби виявлення приборів та обладнання технічної розвідки.

Елемент програмно-математичного захисту інформації включає:

- регламентацію доступу до електронних документів персональними паролями, ідентифікуючими командами тощо;
- регламентацію спеціальних засобів і продуктів програмного захисту;
- регламентацію криптографічних методів захисту інформації в ЕОМ і мережах.

В кожному елементі можуть бути реалізовані окремі складові частини. Тому використана фірмою система захисту цінної конфіденційної інформації є індивідуалізованою сукупністю необхідних елементів захисту, кожен з яких окремо вирішує свої специфічні для даної фірми задачі.

Для забезпечення можливості використання і швидкого доступу до виконаних документів необхідно організувати належне збереження справ.

Справи повинні зберігатися в шафах і сейфах, що зачиняються у вертикальному положенні, що забезпечить швидкий пошук необхідної справи. На обкладинці кожної справи вказується її індекс за номенклатурою справ, а на внутрішній дверці шафи прикріплюється номенклатура справи. Послідовність розміщення справ на полиці повинна точно відповідати номенклатурі справ. При пошуку документа спочатку знаходять номер потрібної справи за номенклатурою, а потім за номером – папку з документами.

Для справ, що містять особливо цінні документи (протоколи, накази, особові справи тощо) складається і систематично ведеться внутрішній опис, який розміщується на початку справи. В нього вписується кожний документ, що підшивається.

Завершальним етапом в роботі з документами підприємства є підготовка справ до передачі їх в архів установи для подальшого зберігання і використання.

Справи для здачі в архів готуються у відповідності з вимогами, розробленими архівними установами.

Підготовка справ і передача їх в архів включає:

1. проведення експертизи наукової і практичної цінності документів;
2. оформлення справ;
3. складання описів на справи з постійним і довгостроковими термінами зберігання.

Ці роботи проводяться під контролем і з методичною допомогою співробітників архіву установи.

Більшість документів містить інформацію, яка має разове

значення, після використання якої документ втрачає свою цінність. Інші документи містять інформацію, котра може бути використана протягом кількох років. І нарешті, визначена група документів містить інформацію, цінну в наукових і практичних цілях. Такі документи повинні зберігатися постійно. З економічної точки зору зберігати всі документи недоцільно, так як для цього необхідні великі приміщення, обладнання, штати спеціальних працівників. Тому необхідно організувати систематичне проведення експертизи цінності документів - визначення політичного, народногосподарського, соціально-культурного і іншого значення документів з метою відбору їх на державне зберігання та встановлення термінів зберігання.

Питання для самостійного опрацювання

1. Архівне зберігання документів і справ.

Інформаційні джерела

Основна література: 2, с.259-284; 3, с. 165-180; 5, с. 211-247;

Додаткова література: 6, с. 23-26; 8, с. 73-81; 10, с. 60-68; 26, с. 33-35; 28, с. 59-67; 30, с. 185-199;

Змістовий модуль 2. Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів.

Тема 5 Оформлення ліцензування та сертифікації туристичної діяльності.

Тема 6. Правила службового листування.

При вивченні цієї теми доцільно розглянути комплекс питань, щодо правил ділового листування.

Вивчаючи дану тему, слід звернути увагу на те, що особливе місце в довідково-інформаційній документації відводиться службовому листуванню, яке займає значну питому вагу в процесі інформаційного обміну між підприємствами.

Ділове (службове) листування є невід'ємним елементом, однією із форм управління підприємством. Воно включає в себе: листи, телеграми, телефонограми, факсимільний зв'язок.

Службовий лист - це засіб обміну інформацією оперативного

управління різними процесами діяльності організацій і установ. Офіційний лист є одним із головних каналів зв'язку підприємства чи установи із зовнішнім середовищем. За допомогою листів у підприємствах ведеться переддоговірне спілкування, уточнюються умови відносин між підприємствами, викладаються претензії, вносяться пропозиції, здійснюється обмін взаємовигідною інформацією. Відносини, які виникають в управлінні зумовлюють необхідність їх групування за різними ознаками (табл. 6.1).

Таблиця 6.1

Класифікація службових листів

| Ознака | Види листів |
|------------------------|--|
| За видами | циркулярні, директивні, інформаційні, рекламні, листи-запрошення, супровідні, листи-повідомлення, листи-підтвердження, листи-нагадування, гарантійні, ініціативні, листи-відповіді, рекламаційні, договірні та ін. |
| За функціональністю | - листи, що вимагають відповіді, тобто листи-відповіді (листи-прохання, звернення, пропозиції, запити, вимоги); - листи, що не вимагають відповіді (листи-попередження, нагадування, підтвердження, відмови, супровідні, гарантійні, повідомлення). |
| За кількістю адресатів | - звичайні (надсилають на адресу однієї інстанції), - циркулярні (надсилають цілій низці установ) - колективні (на одну адресу, але пишуть його від імені керівників кількох установ) |
| За змістом | - одноаспектні (містять одне питання); - багатоаспектні або багатоцільові (містять в собі кілька цілей) |
| За тематикою | - ділова кореспонденція (листування, яке оформляє економічні, правові, фінансові і всі інші форми діяльності |

| | |
|----------------------|--|
| | <p>підприємства, називається) - комерційна кореспонденція (листування з питань матеріально-технічного постачання і збуту) - конфіденційна кореспонденція.</p> |
| За структурою | <p>- регламентована (стандартна), яка складається за визначеним зразком - нерегламентована (нестандарту)</p> |

В управлінській діяльності документознавців найбільш поширеним є використання ділових листів наступних видів:

1. Інформаційні листи – це службові листи, в яких адресант інформує адресата про якісь факти чи заходи. Як правило, адресант пропонує свої виробы чи послуги. Інформація, наведена в такому листі, повинна бути якомога ширшою.

2. Рекламні листи – це різновид інформаційних листів. Вони містять детальний опис товарів чи послуг і надсилаються конкретним адресатам, щоб спонукати їх скористатися запропонованим. Незважаючи на те, що рекламні листи оформляють на фірмових бланках, поштову адресу, номери телефонів, розрахункових рахунків зазначають також у тексті.

3. Листи-запрошення – це такі службові листи, в яких адресатові пропонують взяти участь у якихось заходах. Листи-запрошення адресують конкретним особам, підприємствам, установам, організаціям. Починати ці слова можна з таких зворотів: “Просимо взяти участь у...”, “Запрошуємо...” та ін. Далі розкривають характер заходів, умови участі в них, зазначають строки їх проведення.

4. Супровідні листи – це такі службові листи, в яких адресата інформують про направлення йому документів, що додаються до листа. Супровідні листи складають, коли потрібно доповнити чи роз’яснити основні документи. Супровідні листи слід починати словами: “Надсилаємо...”, “Направляємо...”. У текстах повинні зазначатися заголовки, індекси і дати документів, що направляються.

5. Листи-повідомлення – це такі службові листи, в яких повідомляється про щось чи стверджується якийсь факт. Їх направляють конкретному адресатові.

6. Листи-підтвердження – це службові листи, в яких підтверджується той або інший факт, наприклад одержання переказів, вантажів, цінних паперів тощо. Текст таких листів починається словами, утвореними

від дієслова “підтверджувати”.

7. Листи-нагадування – це службові листи, в яких нагадується про наближення чи закінчення терміну якихось завдань, проведення заходів і необхідність внаслідок цього вжити відповідних заходів. Тексти таких листів можуть складатися з одного-двох речень і починаються словами, утвореними від дієслова “нагадувати”.

8. Гарантійні листи – це такі службові листи, в яких гарантується виконання чогось, наприклад оплати за послуги чи товари тощо. Якщо гарантійний лист містить відомості фінансового чи матеріального характеру, то, незважаючи на те, що банківські реквізити адресанта є на фірмовому бланкові, необхідно продублювати їх у тексті. Гарантійні листи підписують керівник і головний бухгалтер підприємства.

9. Ініціативні листи – це такі службові листи, що спонукають адресата дати відповідь адресантові. Залежно від викладеного в листі відповідь може бути позитивна чи негативна. У разі негативної відповіді дається обґрунтування.

10. Листи-відповіді – це такі службові листи, в яких дають відповідь на ініціативні листи. Якщо в ініціативному листі викладено кілька питань, то в листах-відповідях відповідають на кожне з них.

Листування має широке призначення, яке зумовлено його різновидами, а тому до нього висувається ряд вимог, які відображені у принципах культури офіційного листування: лаконізм ділового листа, достатність інформаційного повідомлення, що відповідає цілям листа і характеру відносин, ясність і недвозначність мови повідомлення.

Документознавцю в діловому листі необхідно дотримуватися вимог, що висуваються до офіційного листування, які набувають ще більшу значимість з огляду на те, що основний спектр ділових відносин регулюється правом, системою юридичних норм, за якими слідують економічні, фінансові чи інші санкції.

Діловий лист повинен відповідати і етичним вимогам, що склалися в практиці ділових відносин і виражається в специфічному етикеті, котрий є необхідною стороною ділового життя. Такі вимоги не просто бажана чи рекомендована форма. Зневажання цією стороною культури може безпосередньо відобразитися на успіху чи невдачі ділових відносин.

Написання ділового листа – це справжнє мистецтво, адже тексти листів найменшою мірою трафаретизовані і уніфіковані.

Щоб оволодіти мистецтвом листування необхідно засвоїти і

використовувати правила ведення ділової кореспонденції:

1. Службові листи пишуть на чистому бланку або аркуші паперу лише з його лицьової сторони.
2. Якщо лист більше однієї сторінки, то в кінці аркуша необхідно зазначити «далі буде».
3. Кожна сторінка, окрім першої, нумерується арабськими цифрами.
4. Текст службового листа друкується за допомогою комп'ютера через 1,5 чи 2 інтервали. Абзац з крайнього рядка - 5 інтервалів, а звертання до адресата пишеться без абзацу.
5. У тексті не допускають виправлень, підчищення.
6. Конверти мають бути відповідного формату.
7. Резолюції на усіх видах вхідної кореспонденції роблять олівцем або на окремих аркушах паперу та прикріплюються.
8. Лист складається текстом всередину.

Приклад листа-повідомлення наведено на рис. 6.1.

**МІНІСТЕРСТВО
ПРОМИСЛОВОЇ ПОЛІТИКИ
УКРАЇНИ**

**Закрите акціонерне товариство
«Полтавська фірма «Ворскла»**

**вул. Жовтнева, 72, м. Полтава,
36026**

Телефони: 55-56-57, 57-58-59

**Розрахунковий рахунок №
0123456789 в Полтавському
відділенні КБ «Приватбанк»,
МФО 765432**

**Генеральному
директорові НВТ
«Спецавтоматика»**

п. Чернишову П.Т.

**вул. Комарова, 7,
м. Харків, 32078**

14 квітня 2009 р. № 01-04/77
На № ____ від _____

Про оплату ремонту комп'ютерів

Технічний прогрес значно звузив сферу застосування листів. Їх використовують, коли ситуація допускає значний розрив в часі з моменту відправлення листа до передбаченої реакції, викликати яку і необхідно в листі.

У тих випадках, коли необхідно скоротити розрив в часі, використовують технічні засоби зв'язку і використовують телефонограми. Телефонограма - офіційне повідомлення, яке передається за допомогою телефону, тобто письмова фіксація монологу по телефону, регламентованого в часі.

Ще одним видом службового листування є службові телеграми - терміновий засіб передачі інформації, у випадках, коли інші види зв'язку не можуть забезпечити її своєчасної доставки. Характерною рисою телеграм є особлива стислість з вилученням сполучників, прийменників і розділових знаків. Службові телеграми пишуть у двох примірниках, всі слова друкуються великими літерами з 2 інтервалами між рядками лише з лицевого боку телеграфного бланка або чистого аркушу паперу. Підпис ставлять окремим рядком.

Факс - узагальнена назва різноманітних за змістом документів, які безпосередньо за допомогою телекомунікаційного зв'язку (факсимільного апарату) надходять до організації, підприємства, фірми.

Для оперативності здійснення комунікацій між суб'єктами господарської діяльності слугує електронне повідомлення - документ, переданий електронною поштою по системі зв'язку між ЕОМ, одержаний у вигляді відеограми на екрані монітора (телетекст), або у вигляді паперової копії, віддрукованої на принтері. Електронна пошта може використовуватися як для передачі повідомлень всередині одного підприємства, так і між різними організаціями, що мають відповідні апаратні і програмні засоби.

Для забезпечення керуючої системи необхідною достовірною інформацією про стан керованої системи в управлінні укладаються довідково-інформаційні документи, які відрізняє широка різноманітність і особливості призначення та оформлення. Детальніше розглянемо зміст, структуру та вимоги до оформлення основних з них.

Керівника установи чи структурного підрозділу інформують про явища і факти, що сталися, про виконану роботу, про ситуацію, що склалася оформлюючи доповідні і пояснювальні записки.

Доповідна записка - документ, адресований керівнику даної чи вищої організації, що містить докладне викладення будь-якого

питання про факти, котрі мали місце, про виконану роботу тощо, а також наводить свої висновки й пропозиції. Доповідні записки бувають звітними, інформаційними, ініціативними.

Текст доповідної записки складається з двох частин: констатуючої, в якій наводять факти або описують ситуацію, в другій – викладають пропозиції, прохання. Оформлення цих документів залежить від адресата. Внутрішні доповідні записки (що подаються керівникові структурного підрозділу або установи) оформляють на чистому аркуші паперу від руки. Зовнішні доповідні записки (що виходять за межі підприємства) оформляють на загальних або спеціальних бланках формату А4 або А5 (залежно від обсягу тексту) з кутовим чи поздовжнім розташуванням постійних реквізитів.

Перелік реквізитів: назва виду документу (Доповідна записка); заголовок; адресат (посада, прізвище та ініціали керівника, якому вона подається); текст; посада, прізвище та ініціали особи, яка подає записку (може розташовуватися після адресата); дата складання (розміщується зліва під текстом); підпис.

Пояснювальна записка – це службовий документ, в якому пояснюється зміст окремих положень основного документа (плану, звіту, проекту тощо) чи причини якихось подій, фактів, провин. Пояснювальна записка може укладатися для пояснення ситуації, що склалася, фактів, дій або вчинків працівника на вимогу керівника, а в деяких випадках - з ініціативи підлеглого.

За змістом пояснювальні записки поділяють на дві групи: записки, що супроводжують основний документ (наприклад, план, звіт) і пояснюють зміст його окремих положень. Їх оформляють на загальних або спеціальних бланках установи машинописним способом. Склад реквізитів такий самий, як і в доповідній записці, оформленій машинописним способом; записки з приводу якихось випадків, ситуацій, що склалися, провин та поведінки окремих працівників тощо. Текст таких пояснювальних записок має бути переконливим і містити неспростовні докази. Оформляють їх на чистому аркуші паперу від руки. Оформлення реквізитів аналогічно реквізітам доповідної записки, а викладення тексту може бути прямим, тобто коли вона складена в послідовності: вступ, доказ, висновки; зворотнім - коли висновки передують доказу. Якщо записка направляється за межі установи, її оформляють на бланку і реєструють.

Практичне заняття № 7

Тема. Службове листування. Стиль службових листів.

Мета: вивчити основні реквізити службових листів; формувати вміння укладати службові листи, виробляти навички культури ділового мовлення.

Питання для обговорення:

1. Службові листи. Види службових листів.
2. Уніфікація мовних засобів організації тексту службового листа.
3. Стиль службового листування. Тон листа.
4. Уніфікація структури тексту службових листів.
5. Нестандартні листи, особливості складання нестандартних листів.
6. Основні реквізити службових листів та вимоги до їх оформлення.

Практичні завдання:

1 варіант

1. Складіть та оформіть лист-відмову:

Виставковий центр отримав від ЗАТ «Оберіг» пропозицію представити разки своєї продукції на черговій виставці з наданням окремого стенду. Оскільки пропозиція надійшла пізно, для згаданої фірми не знайшли можливості задовольнити прохання, але в подальшому при організації наступної виставки співробітництво можливе. Підпис. Дата.

2. Складіть та оформіть рекомендаційний лист за структурою:

Обіймана посада рекомендованого працівника, тривалість роботи на відповідній посаді (зокрема під вашим керівництвом), компетентність, ініціативність, виконувані функції. Указати на додаткові умови (стажування, підвищення кваліфікації, додаткові рекомендації для працівника) та за яким телефоном можна отримати більш докладну інформацію про працівника.

3. Напишіть лист, в якому ви висловлюєте невдоволення неякісним упакуванням подарунків до 8 Березня.

2 варіант

1. Складіть та оформіть лист прямої поштової реклами про проведення відкритих торгів, повідомивши назву організації, що влаштовує торги, найменування, характер і кількість устаткування, що

закуповується, порядок і термін подання пропозицій, адресу, за якою можна одержати необхідну інформацію. Повідомте, що докладні умови про торги містяться в спеціально виданих збірниках (так званих тендерах), що за бажанням учасника можуть надаватися за окрему плату. Повідомте, що в тендерах буде обговорено основні техніко-економічні характеристики і відомості:

- перелік технічної і пояснюючої документації, що повинна додаватися до пропозиції;
- основні комерційні технічні умови, в тому числі терміни постачання, умови платежу, характер ціни;
- умови арбітражу, штрафів, гарантій;
- можливість подання альтернативних пропозицій;
- розмір гарантійної застави, яку вносять фірми - оференти одночасно з поданням пропозиції на поставку устаткування (зазвичай від 1 до 5 %).

2. Складіть та оформіть лист –запит на адресу фірми «Бі-проект» із проханням про поставку копіювальних апаратів моделей «Xerox 1065», «Xerox 5317/1», «Xerox 5331/1». Укажіть на кількість запитуваних моделей копіювальних апаратів, терміни їх постачання. Обумовте можливу форму оплати, терміни постачання, упакування та транспортування.

3. Напишіть лист-подяку своєму спонсорів чи благодійникові, принагідно висловивши надію на подальшу його підтримку.

Практичне заняття № 8

Тема. Службове листування. Стиль службових листів.

Мета: вивчити основні реквізити службових листів; навчитись укладати службові листи.

Питання для обговорення:

1. Службові листи. Види службових листів.
2. Уніфікація мовних засобів організації тексту службового листа.
3. Стиль службового листування. Тон листа.
4. Уніфікація структури тексту службових листів.
5. Нестандартні листи, особливості складання нестандартних листів.
6. Основні реквізити службових листів та вимоги до їх оформлення.

Практичні завдання:

1. Дайте усно відповіді на запитання:

- Що таке службовий лист?
- Які виділяють листи за функціональними ознаками?
- Які розрізняють листи за кількістю адресатів?
- Назвіть реквізити листа та правила їх оформлення.
- Як слід починати лист?
- Наведіть приклади найпоширеніших звертань у листах.
- Наведіть приклади початкових фраз різних типів листів.
- Як варто розпочинати лист нагадування?
- Як ви сформулюєте відмову?
- Наведіть приклади завершальних речень листа.
- Наведіть приклади прощальних фраз листа.
- Що таке супровідний лист?
- Назвіть типові мовні звороти, якими можна скористатися у листах-вибаченнях, подяках, вітаннях.

1-варіант

1. Продовжити текст листа, в якому, крім традиційного «бажаю», намагайтесь згадати деталь чи рису, притаманну саме ювілярові.

Шановна пані...!

Прийміть наші найщиріші вітання з нагоди Вашого 50-річного ювілею.

2. Напишіть різдвяне привітання установі –партнерові.

2-варіант

1. Скласти і оформити лист від генерального директора ВАТ «Світанок», адресований директорові заводу «Харківський компресорний завод» з поданим нижче текстом.

З жалем повідомляємо, що один компресор з партії, відправленої Вами за залізничною накладною № 1365, прибув в ушкодженому стані.

З акта приймання № 130, що додається, видно, що ушкодження товару викликане неякісним упакуванням.

Згідно з п.5 нашого договору ми маємо право на знижку фактурної вартості. Ми згодні прийняти цей товар із знижкою у 15 % від його фактурної вартості.

У разі вашої незгоди ми будемо змушені повернути товар назад з віднесенням усіх видатків на Ваш рахунок.

2. Напишіть лист –відповідь на претензію, в якому ви наводите переконливі аргументи й доводите, що претензія безпідставна.

Тестові завдання:

1 варіант

1. За кількістю адресатів службові листи поділяються на:

- а) секретні й несекретні;
- б) колективні, звичайні, циркулярні;
- в) внутрішні й зовнішні.

2. Ви вирішили повідомити засоби масової інформації про важливу подію із життя вашої установи. Це можна зробити оформивши:

- а) лист-запит;
- б) лист-повідомлення;
- в) прес-реліз.

3. Адресат у листі слід оформляти так:

- а) Професійно-технічне училище № 8
Василенку П.П.
- б) До професійно-технічного училища № 8
Василенко П.П.
- в) Професійно-технічному училищу № 8
Василенку П.П.

4. Якщо лист написано на бланку установи, то його підписують так:

- а) Директор школи прізвище, ініціали підпис;
- б) Директор школи ініціали, прізвище підпис;
- в) Директор школи підпис ініціали, прізвище.

5. У листах звертання до адресата оформлюють так:

- а) Вельмишановний пане директор!
- б) Вельмишановний пане директоре!
- в) Вельмишановний пан директоре!

6. За надану допомогу, послугу, підтримку, вітання висловлюємо подяку так:

- а) Щиро дякуємо Вас за привітання з нагоди ювілею училища;
- б) Щиро дякуємо Вам за привітання з приводу ювілею училища;
- в) Щиро дякуємо Вам за привітання з нагоди ювілею училища.

7. Поширеними вступними фразами у ділових листах є посилання на попередню домовленість, яке оформляють так:

- а) У відповідності з нашою домовленістю;

б) Відповідно нашої домовленості;

в) Згідно з нашою домовленістю.

8. Правила ввічливості вимагають відповіді на одержаний лист упродовж:

а) 7-10 днів;

б) 5-8 днів;

в) 6 днів.

9. Відмову слід формулювати так:

а) На жаль, ми не можемо прийняти Вашої пропозиції;

б) Ми не можемо прийняти Вашої пропозиції;

в) Не приймемо Вашу пропозицію.

10. Якщо лист адресовано установі, поштову адресу вказують:

а) перед назвою установи чи структурного підрозділу;

б) після назви установи чи структурного підрозділу;

в) в будь-якому порядку.

2 варіант

1. Перелік документів, що додаються до листа, оформляють так:

а) До листа додається слідуючий документ: Проект реконструкції університету: на 2 арк. в 1 прим.

б) Додатки: 1. Проект реконструкції університету: на 2 арк. в 1 прим.

в) До листа прикладається такий документ: Проект реконструкції університету: на 2 арк. в 1 прим.

2. Дату написання листа можна записати так:

а) 16.IV.2004 р.

б) 16.04.2004 р.

в) 16 квітня 2004 р.

3. До Президента держави слід звертатися так:

а) Шановний Леоніде Макаровичу!

б) Вельмишановний пане Президенте!

в) Шановний пане!

4. Який лист називається службовим?

а) це узагальнена назва різних за змістом документів;

б) лист для службового користування;

в) лист для взаємозв'язку з іншими організаціями.

5. Що таке циркулярний лист?

а) це лист-розпорядження, який розсилається підвідомчим підприємствам;

б) це лист для подальшого розмноження;

в) це лист-розпорядження для проведення заходів в установлені терміни.

6. Залежно від типу листа і його змісту текст може бути:

- а) простим;
- б) складним;
- в) ускладненим.

7. Текст листа має бути:

- а) індивідуальним;
- б) особистим;
- в) інформативним.

8. Лист, який оформлюють на бланку формату А4, має такі реквізити:

- а) дата, номер, адресат, заголовок, текст, додатки, підпис, виконавець;
- б) дата, місце складання, номер, текст, підпис, виконавець;
- в) назва документа, дата, номер, заголовок, текст підпис, виконавець.

9. Головна мета службового листа:

- а) чітко викласти інформацію, пояснити;
- б) спонукати до дії, переконати, уточнити, нагадати;
- в) інформувати про факт, подію, явище.

10. Лист повинен мати відмітку про виконавця, яка проставляється:

- а) після підпису керівника;
- б) у лівому нижньому кутку листа;
- в) у правому нижньому кутку листа.

Питання для самостійного опрацювання

1. Особливості оформлення ділової кореспонденції в англійських країнах: характеристика структури формуляру і складу реквізитів ділового листа.
2. Склад реквізитів і структура ділового листа німецькою мовою. Загальні вимоги до оформлення його реквізитів.
3. Вимоги до оформлення конвертів у міжнародному листуванні

Інформаційні джерела

Основна література: 3, с.92-96; с. 135-159; 5, с. 217-245;
Додаткова література: 7, с. 160-201; 11, с. 163-192; 22;

Тема 7. Правила оформлення та ведення особових справ

Вивчення цієї теми доцільно розпочати з комплексу питань, які допоможуть визначити сутність документації по особовому складу (ДОС), яка відображає діяльність установ, підприємств з питань роботи з кадрами і виникає як тільки людина з'являється на світ, супроводжуючи її все життя, створюючись з різних причин, характеризуючи правничі, трудові, службові та інші взаємовідносини окремих осіб з підприємствами різних форм власності.

Службові документи по особовому складу є підставою для видачі громадянам документів, які засвідчують їх особу, посаду, яку вони займають, розмір заробітної плати, можуть служити підставою для одержання різних пільг, пенсій.

Однією з характерних рис ДОС є те, що вона завжди відображає діяльність конкретних осіб, тобто є іменною документацією.

В практиці управління персоналом фірм використовується підсистема уніфікованих форм документів щодо забезпечення кадрами органів державного управління, яка є складовою Уніфікованої системи організаційно-розпорядчої документації. Такі документаційні комплекси, придатні для використання в автоматизованих системах управління (АСУ) і в умовах застосування традиційних методів обробки документів на всіх рівнях управління.

До складу підсистеми входять уніфіковані форми документів, які забезпечують реалізацію завдань, пов'язаних із прийняттям, переведенням, звільненням працівників, наданням відпусток, заохочення, накладання дисциплінарних стягнень тощо, а також інструкція щодо застосування уніфікованих форм документів.

З огляду на існування різних організаційно-правових форм в малих та середніх підприємствах (де обсяг документообігу не перевищує 10 тис. документів на рік) такого структурного підрозділу, як відділ кадрів, може не бути, тому всі операції, пов'язані з його роботою, виконує секретар-референт (технічний секретар, офіс-менеджер), котрий повинен володіти знаннями стосовно роботи з документами по особовому складу й надавати допомогу відповідним службам у підготовці, складанні, оформленні цих документів.

До ДОС належать: заяви; накази по особовому складу; характеристики; заява, анкета, додаток до анкети, наказ, розпорядження, подання, графік відпусток, автобіографія; резюме; доручення; розписка; особова картка; особова справа; трудова книжка.

Зупинимось на характеристиці основних видів ДОС.

Заява – це письмове офіційне повідомлення, твердження або прохання. Заяви бувають прості й умотивовані. Згідно з законодавством про працю при вступі на роботу особа подає письмову заяву, в якій викладає прохання прийняти її на певну посаду до певного структурного підрозділу підприємства. Заяву про прийняття на роботу оформляють на чистому аркуші паперу формату А4 від руки або на трафаретному бланку. У заяві мають бути такі реквізити: адресат; відомості про заявника (прізвище, ім'я, по батькові, вказані повністю в родовому відмінку, домашня адреса, номер телефону); назва виду документа (заява); текст; перелік додатків (копії документів); дата (проставляють дату складання документа, переважно словесно-цифровим способом); підпис заявника.

Адресат та відомості про заявника зазначаються на початку робочої площі в правому верхньому куті аркуша; кожна частина заяви пишеться з окремого рядка. Домашня адреса заявника та номер його телефону наводяться в дужках.

У заяві не прийнято вживати прийменник “від” (від кого заява), а також архаїзми й канцеляризми (“вельми переконливо”, “завчасно Вам вдячний”, “прошу не відмовити” й т. п.).

Заяви про прийняття на роботу, як правило, адресують керівникові підприємства. Тому, аби заявникові не доводилося запитувати про прізвище й ініціали керівника в секретаря чи відповідальної особи, їм доцільно мати зразок заяви з цими відомостями. Крім того, працівник відділу кадрів має попередити заявника про те, щоб він обов'язково залишив у заяві лівий берег для підшивання її у справу.

Заява про прийняття на роботу після розгляду її разом з іншими необхідними документами слугує підставою для видання наказу (розпорядження) про прийняття особи на роботу. В разі відмови заявникові його повідомляють про це усно чи письмово (за вказаною в заяві адресою).

Заяву про переведення на іншу посаду оформляють на трафаретному бланку або на чистому аркуші папері. У відомостях про себе заявник зазначає чинну посаду, своє прізвище та ініціали, а домашню адресу й телефон не вказує.

Заяву про надання чергової відпустки можна оформляти на чистому аркуші паперу або на трафаретному бланку. В тексті такої заяви обов'язково зазначають дату початку відпустки. Питання про

надання чергової відпустки вирішує керівництво з урахуванням графіка відпусток.

Кожний працівник має право на короточасну відпустку без збереження заробітної плати (за власний рахунок). Заява про надання відпустки без збереження заробітної плати має бути вмотивованою. Рішення щодо такої заяви приймає керівник і пише резолюцію. Наказ про надання відпустки оформляють, виходячи з тексту заяви та резолюції. При цьому підставою для формулювання наказу є резолюція (якщо, наприклад, у резолюції вказано меншу кількість днів відпустки, то й у наказі має зазначатися ця сама кількість).

Заява про звільнення з обійманої посади за складом реквізитів та оформленням подібна до заяви про переведення на іншу посаду. Її також пишуть на трафаретному бланку або на чистому аркуші паперу.

У заявах про надання навчальної відпустки має бути посилення на довідку-виклик із місця навчання, без якої питання про надання відпустки вирішити неможливо. Зазначений документ подають на розгляд разом із заявою.

Накази по особовому складу регламентують питання прийняття на роботу, переведення, звільнення, надання різних відпусток, стягнення, заохочення і відрядження.

У порівнянні з наказами з основної діяльності, складання і оформлення наказів по особовому складу має деякі особливості:

- у заголовку такого наказу пишуть «по особовому складу»;
- констатуюча частина може опускатися;
- у розпорядчій частині пункти розміщують у певній послідовності: призначення на посаду, переведення, надання відпустки, звільнення з посади, зміна прізвища, тощо;
- надання дисциплінарних стягнень і оголошення заохочень оформляють, як правило, окремими наказами;
- за формою накази повинні бути однаковими, це полегшує використання їх з метою довідки. Кожен пункт наказу починається з дієслова, що позначає дію, а кожний підпункт наказу рекомендується починати з прізвища, ім'я та по батькові особи, на яку він поширюється. Потім вказується посада, яку ця особа займає і дія, що оголошується наказом;
- прізвища осіб, в межах одного пункту, слід розміщувати в алфавітному порядку.

Наказ вступає в силу з моменту його підписання. Однак, окремі параграфи можуть мати свої терміни вступу в силу.

До викладу тексту наказу пред'являються певні вимоги, оскільки правильне і чітке його формулювання гарантує трудові права працівників.

На великих підприємствах використовують уніфіковані форми наказів по особовому складу. На підприємствах із невеликим обсягом документообігу зазначені накази оформляють на загальних, спеціальних бланках або на чистих аркушах наперу.

Перевагу віддають варіантові поздовжнього розташування реквізитів.

Заголовки до тексту наказу можуть бути такі: «Про прийняття на роботу», «Про переведення», «Про звільнення», «Про надання відпустки», «Про заохочення», «Про порушення» тощо.

У текстах наказів по особовому складу констатуючої (вступної) частини може не бути.

Розпорядчу частину поділяють на пункти. Кожен пункт починають дієсловом: “ПРИЗНАЧИТИ”, “ПЕРЕВЕСТИ”, “НАДАТИ”, “ОГОЛОСИТИ ПОДЯКУ”, “ЗВІЛЬНИТИ”, “ОГОЛОСИТИ ДОГАНУ” й т. ін. Ці слова друкують великими літерами від нульового положення табулятора. Після них ставлять двокрапку.

У наступному рядку з абзацу оформляють текст розпорядчої частини.

- 1.Прізвище друкують великими літерами, ім'я й по батькові — звичайним шрифтом.
- 2.Далі зазначають посаду, структурний підрозділ
- 3.та зміст дії стосовно особи, про яку йдеться.

В наказі про призначення на посаду вказують назву цієї посади, посадовий оклад і дату зачислення на посаду.

В наказі про надання відпустки зазначають вид відпустки, кількість наданих робочих днів і дати початку й закінчення відпустки.

В наказі про звільнення вказують статтю КЗпП України, на підставі якої звільнено працівника.

У наказах по особовому складу в кінці кожного пункту має зазначатися підстава для його складання.

На підприємствах із великим обсягом документообігу застосовують уніфіковану форму НАКАЗУ (РОЗПОРЯДЖЕННЯ) ПРО ПРИЙНЯТТЯ НА РОБОТУ [форма № П-1]. Цю форму заповнюють у відділі кадрів.

Завізований начальником відділу кадрів або особою, яка відповідає за прийняття на роботу, проект наказу (розпорядження) в

разі потреби може слугувати, наприклад, направленням на переговори й перепусткою в структурний підрозділ для ознайомлення з умовами роботи.

Керівник структурного підрозділу робить висновки про можливість зарахування на звороті проекту наказу (розпорядження) він зазначає, на яку посаду може бути прийнята особа, за яким розрядом чи з яким окладом, тривалість випробного терміну.

Згода працівника з умовами праці, результати переговорів, у разі потреби – медичний висновок, позначки про проходження інструктажу з техніки безпеки, протипожежної безпеки та інші фіксуються на звороті форми.

Проект наказу про зарахування на роботу працівника, якому встановлюється оклад, візують відповідні служби підприємства, тим самим підтверджуючи вакантну посаду й оклад згідно зі штатним розкладом.

Підписаний керівником підприємства наказ (розпорядження) доводиться до відома працівника під розписку.

На підприємствах із великим обсягом документообігу, оформляючи переведення працівника з одного структурного підрозділу в інший, відповідальний працівник відділу кадрів заповнює (у двох примірниках) уніфіковану форму НАКАЗУ (РОЗПОРЯДЖЕННЯ) ПРО ПЕРЕВЕДЕННЯ НА ІНШУ РОБОТУ [типова форма № П-5]. Один примірник форми залишається у відділі кадрів, а інший – передається до бухгалтерії. Наказ (розпорядження) візують керівники структурних підрозділів попереднього та нового місць роботи й підписує керівник підприємства. На підставі наказу (розпорядження) про переведення на іншу роботу відповідальний працівник відділу кадрів робить позначки в особовій картці (форма № П-2), трудовій книжці та в інших документах. На звороті форми № П-5 роблять позначки про нездані матеріально-майнові та інші цінності, що числяться за працівником на попередньому місці роботи.

У разі звільнення працівників на підприємствах із великим обсягом документообігу застосовують уніфіковану форму НАКАЗУ (РОЗПОРЯДЖЕННЯ) ПРО ПРИПИНЕННЯ ТРУДОВОГО ДОГОВОРУ (КОНТРАКТУ). Бланк такої форми [типова форма № П-8] заповнює відповідальний працівник відділу кадрів у двох примірниках на всіх працівників, за винятком тих, що звільняються вищим органом управління. Один примірник наказу (розпорядження) залишається у відділі кадрів, а інший — передається до бухгалтерії

Підписують наказ (розпорядження) керівник структурного підрозділу та керівник підприємства. На підставі наказу (розпорядження) про припинення трудового договору (контракту) бухгалтерія здійснює розрахунок із працівником.

Начальник відділу кадрів зобов'язаний ознайомити зі змістом наказу згаданих осіб, у чому вони розписуються в оригіналі.

Характеристика - документ, в якому дається оцінка ділових і моральних якостей працівника. Характеристика, оформлена належним чином, вважається офіційним документом. Характеристика пред'являється при вступі до вузів і технікумів, аспірантури, при висуванні та виборні посади, а також при зайнятті посад за конкурсом. Її видає адміністрація підприємства (організації, установи, закладу освіти) своєму працівникові (учневі, студентові, практикантові). Характеристики подаються при вступі до закладу освіти (на вимогу), оформленні відрядження на роботу за кордон, при атестаціях, представленні до нагороди та в інших випадках.

Структура характеристики:

- анкетні дані (прізвище, ім'я та по батькові; посаду; вчений ступінь і звання, якщо вони є; рік народження; національність; освіта) які прийнято розташовувати у стовпчик справа;
- дані про трудову діяльність (фах, тривалість роботи на цьому підприємстві або в організації, просування по службі, рівень професійної майстерності тощо);
- власне характеристика, де розглядається ставлення до роботи, підвищення професійного і наукового рівня, стосунки у трудовому колективі, називають урядові нагороди або заохочення;
- висновки, де зазначено призначення характеристики.

Текст викладається від третьої особи. Підписи на цьому документі посвідчуються круглою гербовою печаткою.

Реквізити характеристики: назва виду документа; текст; дата складання документа; підпис (як правило, характеристику підписують керівник підприємства, керівник структурного підрозділу та голова громадської організації (перші два підписи вважаються обов'язковими); печатка (відбиток гербової печатки чи круглої, що пріврівнюється до гербової)

Характеристика видається працівникові на руки або за його відома надсилається до підприємства чи установи, які її запитали.

Автобіографія - це життєвий опис будь-якої особи, складений

ним самим. (від гр. autos — сам, bios — життя, grapho — пишу) — це опис свого життя. Автобіографія типового формуляру не має і складається довільно. Але практика виробила деякі вимоги до оформлення цього особистого офіційного документа: пишуть його, як правило, від руки, на аркуші чистого паперу форматом А-4, або на спеціальному бланку. Форма викладення - оповідальна від першої особи. Всі відомості подаються в хронологічному порядку з таким розрахунком, щоб можна було мати уявлення про життєвий шлях, ділову кваліфікацію, освіту і громадсько-політичну діяльність даної людини. В автобіографії звичайно вказують рік, число і місяць народження, професію батьків, освіту, вид трудової діяльності, відомості про громадську діяльність, винагороди і заохочення, сімейний стан, склад сім'ї, останнє місце роботи, посаду, домашню адресу, дату, підпис.

Якщо на підприємстві (у фірмі) оголошується конкурс на заміщення вакантної посади, то тих, хто бажає взяти участь у ньому, просять надіслати резюме (поштою або факсом), щоб можна було вибрати кандидатури, які найбільше підходять для даної роботи, й запросити їх на співбесіду. Як правило, резюме аналізують за відсутності кандидата, а тому треба, аби цей документ давав уявлення про нього. Резюме – це документ, який не піддано стандартизації, а тому доцільно говорити не про вимоги до його оформлення, а рекомендації до складання та оформлення, серед яких: обсяг резюме має становити не більше ніж одну сторінку; оформляти резюме слід друкованим способом за допомогою ПК із застосуванням шрифтових виділень на чистому аркуші паперу. У резюме доцільно навести такі відомості:

- назва виду документа (РЕЗЮМЕ);
- ім'я, по батькові, прізвище (теперішні) кандидата;
- домашня адреса;
- номер домашнього телефону;
- дата й місце народження (відповідно до записів у паспорті)
- родинний стан;
- навчання (зазначаються в такій послідовності: вищі, середні спеціальні, професійно-технічні заклади освіти, курсова підготовка; якщо кандидат навчався у спеціалізованій середній загальноосвітній школі, наприклад із поглибленим вивченням німецької мови, й, на його думку, це може вплинути на вибір саме його кандидатури, то період навчання в школі доцільно

зазначити);

- науковий ступінь (зазначають, якщо є);
- досвід роботи (якщо є за тією спеціальністю, на яку претендує кандидат, то зазначають окремим пунктом);
- трудова діяльність (зазначають, коли це вимагається або немає досвіду роботи за спеціальністю, на яку претендує особа);
- додаткові відомості (наводять додаткові дані, які не увійшли до попередніх пунктів, але які доцільно висвітлити: позитивні якості кандидата, його працездатність, індивідуальність, знання, навички роботи, володіння суміжними спеціальностями тощо).

Нижче від текстової частини проставляють дату складання резюме (ліворуч) і підписуються (праворуч). У правому верхньому куті можна приклеїти фотокартку. Слід зазначити, що резюме не належить до документів строгої стандартизації, й тому в ньому можуть міститися також інші відомості.

Можливості різних форм співпраці у сучасних умовах господарювання зобов'язують менеджера знати особливості основних правничих актів, що регулюють трудові, соціально-економічні і професійні відносини між працедавцем і працівником на підприємстві серед яких:

колективний договір чи угода, що регламентують відносини між адміністрацією підприємства і його колективом;

індивідуальний трудовий договір, на основі якого робітник зобов'язується виконувати роботу по визначеній спеціальності, кваліфікації, посади з підпорядкуванням внутрішньому трудовому розкладу, а підприємство зобов'язується виплатити за це заробітну плату і забезпечити відповідні умови праці;

трудоий договір укладений у формі контракту, що регламентується Положенням про порядок укладення контрактів при прийнятті на роботу робітників, затвердженим Постановою Кабінету Міністрів України від 14.03.94 № 170. Такий вид договірних трудових відносин використовується для стимулювання діяльності персоналу і за правову основу вступу громадян у контрактні стосунки з підприємством і визначення їх змісту правлять положення Законів України, в яких відзначено: громадянинові належить виняткове право розпоряджатися своїми здібностями до виробничої і творчої праці, він здійснює це право незалежно або на основі договору;

Існує кілька видів контрактів:

- на управління підприємством різних форм власності;

- з начальниками відділів, секторів, служб, апарату управління підприємства;
- на організацію і ведення бухгалтерського обліку товариства;
- на виконання обов'язків з окремими фахівцями, службовцями та іншими працівниками.

Структура контракту, укладеного у формі трудового договору з окремими фахівцями, службовцями, іншими працівниками на виконання роботи по посаді включає в себе:

1. загальні положення, де вказується, що за контрактом Спеціаліст (зазначається посада) зобов'язується виконувати обов'язки (дається перелік обов'язків), а Керівник зобов'язується створювати необхідні умови для роботи Фахівця, виплачувати його грошову винагороду і надавати соціально-побутові блага.

2. функції і обов'язки фахівця, де зазначаються постійні обов'язки, а також інші функції і обов'язки, що впливають із законодавства та інших нормативних актів;

3. права і умови діяльності фахівця, де розглядаються умови працівника і його права згідно посадової інструкції;

4. матеріальне і соціально-побутове забезпечення фахівця розглядає питання грошової винагороди за виконання;

5. обов'язків і система пільг, тривалість відпустки, час і порядок її використання, а також види соціально-культурних благ, що надаються підприємством.

Відповідно до ст. 21 “Кодексу законів про працю України” (КЗпП України), трудовий договір – це угода між особою, що наймається на роботу, та керівником підприємства (установи, організації) або вповноваженим ним органом, за якою працівник зобов'язується виконувати роботу, визначену цією угодою, з підляганням внутрішньому трудовому розпорядку, а керівник (власник) підприємства (установи, організації) або вповноважений ним орган зобов'язується виплачувати працівникові заробітну плату й забезпечувати умови праці, необхідні для виконання роботи, передбаченої законодавством про працю, колективним договором і угодою сторін. Під час укладання трудового договору угодою сторін може обумовлюватися випробування, аби визначити відповідність працівника тій роботі, яка йому доручається. Умова щодо випробного терміну має бути застережена в наказі про прийняття на роботу. В період випробування на працівника поширюється законодавство про працю.

Ще одним видом документального оформлення стосунків роботодавця–працівник є трудова угода, яка укладається між підприємством та особою, яка не є штатним працівником даного підприємства, для виконання нею певної роботи в разі, якщо на підприємстві бракує фахівців із даної галузі й ці роботи не можуть бути виконані на засадах договорів із відповідними підприємствами (організаціями, установами, фірмами). Трудову угоду оформляють на чистому аркуші паперу формату А4 або на трафаретному чи загальному бланку підприємства. Трафаретні бланки можна заповнювати машинописним способом або від руки.

РЕКВІЗИТИ ТРУДОВОЇ УГОДИ:

- 10 — назва виду документа (трудова угода);
- 11 — дата (проставляють у день підписання);
- 12 — індекс (проставляють у день підписання);
- 14 — місце складання чи видання;
- 21 — текст (Текст складається з двох частин — вступної та основної. У вступній частині зазначають сторони, між якими укладено трудову угоду. В основній частині можуть бути розділи (пункти) “Предмет угоди”, “Розмір та порядок оплати”, “Відповідальність сторін”, “Термін дії”, “Дострокове розірвання”, “Порядок вирішення спірних питань” і т. ін.);
- 23 — підпис;
- 26 — відбиток печатки організації.

Слова “Угода”, “Замовник”, “Виконавець” у трудовій угоді, як правило, пишуться з великої літери, оскільки набувають значення власного імені. Якщо трудову угоду оформляють на чистому аркуші паперу, то нижче за верхній берег (на початку робочої площі) по центру (в разі поздовжнього розташування постійних реквізитів) великими літерами друкують назву підприємства (організації, установи), яке укладає трудову угоду.

2. Підготуватися до практичних занять №9,10, для чого потрібно опрацювати основні літературні джерела і підготуватися до розгляду питань для обговорення; опрацювати додаткові літературні джерела і підготувати питання для самостійного вивчення; виконати практичні завдання з теми; підготуватися до тестування і дати відповіді на тести до теми, а також виконати завдання, що стосуються самостійної роботи.

3. Працюючи на практичних заняттях Вам необхідно взяти участь у обговоренні основних питань, звернувши увагу на наступні ключові аспекти теми: особливості оформлення документації по особовому складу; класифікація документів по особовому складу і вимоги до їх написання. Особливу увагу приділити практичній частині заняття під час якої Ви повинні навчитися писати заяву про прийняття на роботу та наказ по особовому складу.

4. Контроль знань з вивченої теми проводиться згідно зі встановленими вимогами та критеріями оцінювання знань студентів як за обговорення основних питань, доповнень, питань для самостійного вивчення так і за виконання практичних завдань, завдань для самостійної роботи, а також за результатами тестування з теми під час практичного заняття.

Практичне заняття 9.

Тема: Особливості документації по особовому складу в підприємстві

Мета: знати правову основа документів по особовому складу; класифікацію документів по особовому складу; сутність, види і порядок написання заяв.

Питання для обговорення

1. Класифікація документів по особовому складу
2. Заяви, види, порядок написання
3. Особливості укладання наказів по особовому складу

Завдання 1. Виконайте реферат на одну із даних тем:

1. Особливості укладання документації з кадрово-контрольних питань.
2. Характеристика особистих офіційних документів, що використовуються на підприємстві.

Питання для самостійного опрацювання

1. Порядок оформлення особових справ.

Практичне заняття 10.

Тема: Документи з контрактної системи наймання працівників

Мета: знати структуру і вимоги до складання і оформлення резюме, автобіографії, характеристики, доручення, довідки, наказів по особовому складу; особливості складання документів з контрактної системи наймання працівників; вміти скласти резюме, заяву про прийняття на роботу, автобіографію, характеристику, доручення, довідку, наказ по особовому складу.

Питання для обговорення

1. Види і структура трудових договорів
2. Реквізити трудових договорів
3. Особливості укладання контрактів на виконання обов'язків у підприємстві

Завдання 1. скориставшись методичними рекомендаціями до вивчення теми підготуйте свій пакет документів по особовому складу, включивши в нього резюме, заяву про прийняття на роботу, автобіографію, наказ по особовому складу, доручення, довідку.

Завдання 2. Дайте відповіді на тести:

1. В якому з наказів констатуюча частина тексту відсутня?

1. наказ по основній діяльності підприємства;
2. наказ на виконання розпоряджень вищих органів;
3. ініціативний наказ;
4. наказ по особовому складу.

2. Про який документ йде мова? ... – це документ, який укладається між підприємством та особою, яка не є штатним працівником даного підприємства, для виконання нею певної роботи, в разі, якщо ці роботи не можуть бути виконані штатними працівниками цього підприємства.

1. трудова угода;
2. трудова книжка;
3. положення про структурний підрозділ
4. трудовий контракт.

3. Про яку групу документів йде мова? ... – відображає діяльність установ, підприємств з питань роботи з кадрами і створюється з різних причин, характеризуючи правничі, трудові, службові та

інші взаємовідносини окремих осіб з підприємствами різних форм власності.

1. накази по особовому складу;
2. документація по особовому складу;
3. особистий пакет документів;
4. трудовий договір;

4. Про який документ йде мова? ... – це угода між особою, що наймається на роботу та керівником (власником) підприємства, яка укладається на певний термін, визначає підстави для розірвання трудових відносин, які не передбачені трудовим законодавством про працю, чітко визначає режим роботи, та зазначає наслідки дострокового його розірвання з ініціативи однієї чи іншої сторін без поважних причин.

1. трудова угода;
2. трудова книжка;
3. трудовий договір;
4. трудовий контракт.

5. Про який документ йде мова? ... – письмове офіційне повідомлення, твердження або прохання.

1. довідка;
2. розписка;
3. заява;
4. доручення.

6. В якому документі дається оцінка ділових і моральних якостей особи працівника?.. –

1. автобіографія;
2. анкета;
3. анотація;
4. характеристика.

7. В якому документі по особовому складу прізвище друкують великими літерами, ім'я й по батькові — звичайним шрифтом

1. заява;
2. наказ;
3. доручення;
4. договір.

8. Які розпорядчі документи регламентують питання прийняття на роботу, переведення, звільнення, надання різних відпусток, стягнення, заохочення і відрядження?.. –

1. розпорядження;

2. постанова;
3. наказ по особовому складу;
4. вказівка.

9. Особова справа – це ...

1. документ, адресований установі, підприємству чи посадовій особі, що містить офіційне повідомлення;
2. сукупність документів, що містить докладні відомості про працівника (студента);
3. документ, у котрому підтверджуються дії, що вже відбулися;
4. документ встановленого зразка який містить відомості про стаж роботи, нагороди, заохочення кожного працівника.

10. Про який документ йде мова? ... – регламентує відносини між адміністрацією підприємства і його колективом

1. трудовий контракт;
2. положення про відділ;
3. колективний договір;
4. правила роботи.

Питання для самостійного опрацювання

1. Виготовлення та засвідчення копій особистих документів

Інформаційні джерела

Основна література: 1, с. 259-273; 2, с. 153-178; 3, с. 105-132;

Додаткова література: 11, с. 73-118; 12, с. 8-12; 13, с. 3-68; 14, с. 383-406; 24, с. 126-128; 25, с. 54-55; 28, с. 25-35; 32; 37, с. 12-19;

Тема 8. Основні вимоги до оформлення посадових інструкцій працівників туристичних агенцій, екскурсійних бюро, туристичних операторів.

Вивчення цієї теми доцільно розпочати з комплексу питань, які допоможуть визначити сутність створення посадової інструкції для працівника туристичної фірми. Цей документ в туризмі за структурою співпадає зі стандартним документом, який розробляється для менеджерів інших компаній.

На сьогодні існує значна кількість різних професій і посад, а тому постає питання про їх розмежування шляхом чіткого визначення функціональних обов'язків, які повинні виконувати відповідні працівники. З огляду на це, вкрай необхідною є наявність на

підприємствах такого правового документа, який би регламентував конкретні обов'язки, завдання, права, відповідальність, організаційно-правовий статус працівника та забезпечував би йому належні умови для ефективної праці, а саме — посадової інструкції. Вона дозволить виключити вільне трактування співробітниками їх функцій і повноважень, допоможе безпосереднім керівникам уникнути необхідності постійного роз'яснення підлеглим їхніх зобов'язань, а також заощадить час при ознайомленні кожного нового працівника з його завданнями та обов'язками.

Посадова інструкція — це документ, який регламентує організаційно-правовий статус працівників і визначає їх конкретні завдання та обов'язки, права, повноваження, відповідальність, знання та кваліфікацію, які необхідні для забезпечення ефективної роботи працівників. Вимоги посадових інструкцій враховуються під час добору кандидатів на вільні посади, переведенні на іншу роботу, атестації працівників та притягненні їх до дисциплінарної відповідальності в разі невиконання чи неналежного виконання обов'язків, порушення правил внутрішнього трудового розпорядку тощо.

Загальні вимоги

На практиці роботодавці досить часто покладають обов'язки складання посадових інструкцій на працівників відділу кадрів. Проте останні не можуть та й не повинні знати всіх нюансів роботи за кожною посадою, тому й доручати розробку таких інструкцій кадровикам недоцільно. Набагато ефективніше буде, якщо посадові інструкції складатимуть керівники структурних підрозділів для посад (професій) працівників у відповідності до штатного розпису. А от затверджувати такі інструкції обов'язково має роботодавець чи уповноважена ним особа. Слід зазначити, що візі юрисконсульта (юриста) не є обов'язковими під час затвердження посадових інструкцій, оскільки у законодавстві не міститься такої вимоги. Водночас необхідно зважати на те, що у разі виникнення суперечностей між найманим працівником і роботодавцем щодо невідповідності, наприклад, положень посадової інструкції та чинної кваліфікаційної характеристики, комісія по трудових спорах або суд враховуватиме такий факт не на користь останньої сторони. Тому роботодавцю бажано все ж таки погоджувати посадові інструкції з фахівцями у сфері трудового законодавства, користуючись послугами

приватних юристів у разі відсутності такої посади на власному підприємстві.

Посадові інструкції складаються для працівників усіх посад, що зазначені у штатному розписі (виняток можуть становити окремі керівники, правове становище яких визначено у статуті підприємства чи в Положенні про структурний підрозділ, де зазначено основні завдання, обов'язки, права та відповідальність цих керівників). Для представників робочих професій складаються робочі інструкції, але наразі ми зосередимося саме на посадових, а не робочих інструкціях.

Звісно, до процесу розробки кожної конкретної посадової інструкції слід підходити індивідуально, але існують і загальні правила їх складання. Так, структура, зміст розділів посадової інструкції визначено у Загальних положеннях випуску 1 Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників, затвердженого наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29 грудня 2004 року № 336 (*далі* — ДКХП), на основі положення про відповідний структурний підрозділ і типових кваліфікаційних характеристик, які містяться у галузевих випусках ДКХП. Оскільки в Україні триває процес перегляду, удосконалення та розроблення кваліфікаційних характеристик і деякі галузеві випуски ДКХП й досі відсутні, то за потреби можна користуватися кваліфікаційними характеристиками відповідних довідників, виданих ще за радянських часів, які залишаються чинними й досі згідно з Постановою Верховної Ради України «Про порядок тимчасової дії на території України окремих актів законодавства Союзу РСР» від 12 вересня 1991 р. № 1545-ХІІ, за умови відповідності назв посад (професій) вимогам Національного класифікатора України ДК 003:2010 «Класифікатор професій», затвердженого наказом Держспоживстандарту України від 28 липня 2010 р. № 327 (*далі* — Класифікатор професій). Якщо ж кваліфікаційних характеристик немає взагалі, то посадові інструкції розроблюються з огляду на розподіл праці, завдання та обов'язки, які плануються або фактично склалися між працівниками у процесі роботи.

Під час складання посадових інструкцій слід використовувати:

1. Класифікатор професій;
2. відповідні кваліфікаційні характеристики професій працівників згідно з ДКХП;

3. локальні нормативні документи підприємства:

- a. статут;
- b. колективний договір;
- c. правила внутрішнього трудового розпорядку.

Виходячи з особливостей штатного розпису, структурних перетворень, скорочення штатів, раціонального розподілу праці або інших причин, пов'язаних із виробничою необхідністю, коло завдань та обов'язків, що містяться у кваліфікаційних характеристиках до посад (професій) працівників, може бути розширено під час розробки посадових інструкцій трудовими функціями, передбаченими для різних груп професій, але рівними чи нижчими за складністю та виконання яких не потребує іншої кваліфікації, або звужено за рахунок їх розподілу між окремими виконавцями. Працівники вищої кваліфікації мають володіти знаннями, навичками та вмінням виконувати роботи, передбачені кваліфікаційними характеристиками для працівників нижчої кваліфікації цієї самої посади (професії).

Зміни та доповнення до посадових інструкцій, які суттєво впливають на їх зміст (наприклад, у разі перерозподілу обов'язків між працівниками у зв'язку зі скороченням чисельності, раціональним розподілом праці, змінами у Класифікаторі професій чи ДКХП щодо назви посади, змісту завдань та обов'язків, кваліфікаційних вимог, уточнення професійної термінології тощо) можна вносити лише на підставі наказу (розпорядження) роботодавця.

Якщо зміни, що вносяться до посадових інструкцій, пов'язані зі зміною істотних умов праці (режиму роботи, найменування посади, категорії, суміщення професій тощо), то працівника необхідно повідомити про це не пізніше ніж за два місяці до набрання чинності зазначеними змінами (ст. 32 КЗпП).

А от за потреби внесення деяких поправок до тексту посадової інструкції, які пов'язані з незначними недоліками (помилки в написанні, неправильне застосування розділових знаків чи формулювань, що можуть вплинути на правильне розуміння тексту) отримання відповідного наказу роботодавця не є обов'язковим.

Роботодавець або інша уповноважена ним особа має ознайомлювати працівника під підпис з його посадовою інструкцією під час прийняття на роботу. Хоча таку процедуру чітко не виписано у законодавстві України, але у ст. 29 КЗпП передбачено, що до початку

роботи за укладеним трудовим договором роботодавець, зокрема, зобов'язаний роз'яснити працівникові його права і обов'язки та проінформувати під розписку про умови праці, наявність на робочому місці, де він буде працювати, небезпечних і шкідливих виробничих факторів, які ще не усунуто, та можливі наслідки їх впливу на здоров'я, його права на пільги і компенсації за роботу в таких умовах відповідно до чинного законодавства і колективного договору, а також ознайомити працівника з правилами внутрішнього трудового розпорядку та колективним договором підприємства.

А посадова інструкція і є саме тим документом, в якому визначено конкретні завдання та обов'язки працівника, його права та відповідальність. Ознайомлення працівника з нею під підпис виключить можливі питання при виникненні спору про зміст його трудових функцій, а також під час вирішення трудового спору у зв'язку з порушенням працівником трудових обов'язків.

Зазвичай, посадова особа, яка є відповідальною за кадрові питання на підприємстві (інспектор з кадрів, начальник відділу кадрів тощо) веде обліковий журнал, в якому кожен із найманих працівників після ознайомлення з посадовою інструкцією залишає свій підпис із зазначенням дати.

Під час введення до штатного розпису нових посад слід паралельно розробити й відповідні посадові інструкції.

Зверніть увагу, що посадові інструкції складаються на посаду (професію), а не на окремого працівника. Тому достатньо буде однієї посадової інструкції конкретної професії для двох і більше працівників. Також слід наголосити, що вписування до посадових інструкцій будь-яких приватних даних працівника (наприклад, прізвища, ім'я та по батькові) чинним законодавством не передбачено.

Структура інструкції

Під час розробки посадових інструкцій необхідно використовувати єдиний загальноприйнятий підхід щодо їх побудови та забезпечувати чітке і стисле формулювання змісту кожного розділу. Зараз набирає оберті розробка посадових інструкцій у вигляді таблиць — зазвичай, при цьому їх «творці» посилаються на міжнародні стандарти, наприклад, ISO 9000 (серію міжнародних стандартів, що описують вимоги до системи менеджменту якості організацій і підприємств). Але це є некоректним і нелегітимним, бо

норми та вимоги Загальних положень ДКХП, передбачають тільки текстовий варіант.

Так, посадові інструкції складаються з розділів, розташованих за такою структурою:

1. Загальні положення

Містить основні дані про посаду, сферу діяльності працівника, найменування структурного підрозділу, де він працює, перелік законодавчих актів, нормативних та інших документів, якими працівник керується у своїй роботі, порядок призначення на посаду звільнення та припинення виконання посадових обов'язків, безпосередню підпорядкованість та наявність підлеглих, порядок заміщення інших працівників на період їхньої тимчасової відсутності (відпустки, навчання, хвороба тощо), а також хто заміщує його. До цього розділу можна ще внести кваліфікаційні вимоги, що висуваються до працівника (рівень освітньої підготовки, рівень кваліфікації, фах, необхідний стаж роботи за фахом), якщо їх не визначено окремим розділом.

2. Завдання та обов'язки

Цей розділ характеризує зміст діяльності працівника й включає в себе конкретний перелік завдань, обов'язків і видів робіт, закріплених за працівником щодо напряму його діяльності, викладений у лаконічній формі, починаючи з визначення організаційно-юридичних ознак (керує, організовує, розглядає, забезпечує, контролює, спостерігає, виконує, здійснює, бере участь тощо) та визначає самостійну ділянку роботи для кожного працівника, перелік об'єктів управління або зон обслуговування, закріплених за працівником, а також встановлює правила, норми та технічні вимоги, яких слід дотримуватися під час роботи.

Зміст завдань та обов'язків має викладатися за ступенем їх важливості та частоти виконання: спочатку наводяться основні, виконання яких займає найбільшу частину робочого часу, потім допоміжні, додаткові та періодичні, що виконуються час від часу. Завдання та обов'язки працівників мають відповідати завданням і функціям підрозділу, де вони працюють і не дублювати обов'язки інших працівників.

3. Повинен знати

У цьому розділі має міститися перелік мінімальних вимог до спеціальних знань, умінь, майстерності працівників у відповідності до

реальних умов їх діяльності, особливостей устаткування, інструментів, матеріалів тощо, достатніх для якісного виконання покладених на них завдань та обов'язків. До цього розділу належать також вимоги щодо знань законодавчих актів та нормативних документів, необхідних працівнику для виконання своїх посадових обов'язків.

4. Права

Визначаються повноваження, делеговані працівникам, за допомогою яких забезпечується виконання покладених на них завдань та обов'язків. Наприклад, вносити пропозиції в межах їх компетенції, отримувати необхідну інформацію від інших працівників, виконувати обов'язки представництва щодо певних питань, узгоджувати проекти документів, брати участь у нарадах, звертатися до керівництва з питань сприяння виконання покладених завдань та обов'язків тощо.

5. Відповідальність

Зазначаються критерії оцінки якості та своєчасності виконання завдань, обов'язків і робіт, ступінь персональної відповідальності працівників за невиконання, неякісне або несвочасне їх виконання, за спричинення матеріальних збитків та незастосування належних заходів у межах своїх обов'язків і повноважень, порушення правил внутрішнього трудового розпорядку, правил охорони праці, техніки безпеки тощо.

6. Кваліфікаційні вимоги

У даному розділі зазначається інформація щодо спеціалізації працівника, його освітньо-кваліфікаційного рівня (магістр, спеціаліст, бакалавр, молодший спеціаліст), професійної підготовки на виробництві та досвіду роботи, а в окремих випадках додаткові особливі вимоги, необхідні для належного виконання покладених на працівника завдань та обов'язків.

7. Взаємовідносини (зв'язки) за посадою

Визначається коло основних взаємовідносин працівників під час виконання покладених на них завдань та обов'язків із співробітниками свого або інших структурних підрозділів, а також зі сторонніми підприємствами, організаціями, установами, з якими працівник має службові взаємовідносини, строки отримання та надання взаємної інформації (за наявності), порядок погодження та затвердження відповідних документів тощо.

У розділі зазначається від кого (кому), терміни протягом якого строку та яку інформацію отримує (надає) працівник, з ким спільно готує та погоджує проекти документів, кому і в які терміни надсилає виконану роботу або від кого її отримує, з ким і з яких питань (наприклад, забезпечення матеріальними ресурсами, виконання навантажувально-розвантажувальних робіт, пожежної безпеки) має взаємовідносини.

Необхідно зазначити, що два останні з наведених розділів (тобто щодо кваліфікаційних вимог працівника та взаємовідносин за посадою) не є обов'язковими елементами усіх посадових інструкцій і вносяться до них лише за потреби.

Залежно від нумерації розділів, прийнятої у тій чи іншій посадовій інструкції, послідовно (у стовпчик) за текстом нумерується та наводиться кожна із позицій змісту інформації, що міститься у цих розділах. Наприклад:

1. розділ 1 «Загальні положення» — нумерація позицій змісту інформації цього розділу буде такою 1.1 ... , 1.2 ... , 1.3 ... тощо;
2. розділ 2 «Завдання та обов'язки» — 2.1 ... , 2.2 ... , 2.3 ... і так далі.

Таким чином, кожна із позицій, що входить до посадової інструкції, буде мати притаманний тільки їй номер.

У правому верхньому кутку першої сторінки посадової інструкції зазначається слово «Затверджую», вказується посада, ініціали та прізвище керівника, його підпис і дата затвердження.

У заголовку посадової інструкції наводиться повна назва посади, яка має відповідати професійній назві роботи, передбаченій у Класифікаторі професій, та повна назва відповідного структурного підрозділу.

Посадові інструкції складаються у двох примірниках, один з яких зберігається у відділі кадрів, а другий — у керівників відповідних структурних підрозділів. Працівнику видається під підпис копія посадової інструкції.

Наприкінці варто зазначити, що посадові інструкції можуть бути як типовими, так і конкретними (деталізованими).

Типові розроблюються для груп працівників, які виконують одну роботу та обіймають однакові посади, а також для однотипних організацій та структурних підрозділів, а деталізовані — для конкретного працівника, який працює на певному робочому місці та виконує завдання та обов'язки, притаманні тільки його посаді (професії).

Також слід звернути увагу на те, що розробляючи посадові інструкції, необхідно звертати увагу на правомірність використання тих чи інших посад (професій), оскільки останні обов'язково повинні відповідати чинному Класифікатору професій.

2. Підготуватися до практичного заняття №11, для чого потрібно опрацювати основні літературні джерела і підготуватися до розгляду питань для обговорення; опрацювати додаткові літературні джерела і підготувати питання для самостійного вивчення; виконати практичні завдання з теми, а також виконати завдання, які передбачені для самостійної роботи.

3. Під час роботи на практичних заняттях Вам необхідно взяти участь у обговоренні основних питань, де особливу увагу звернути на наступні ключові аспекти теми: поняття, роль і місце посадової інструкції в управлінні підприємством; характеристика основних функцій документа; загальні правила оформлення інструкції та особливості складання інструкції в туризмі.

4. Контроль знань за темою проводиться відповідно до встановлених вимог та критеріїв оцінювання знань студентів як за обговорення основних питань, доповнень, питань для самостійного вивчення та за виконання практичних завдань, завдань для самостійної роботи.

Практичне заняття 11.

Тема: Розробка посадової інструкції менеджера з туризму.

Мета: знати структуру і вимоги до складання і оформлення посадової інструкції.

Питання для обговорення

1. Класифікатор професій.
2. Основні розділи посадової інструкції.
3. Особливості укладання контрактів на виконання обов'язків у підприємстві

Завдання 1. скориставшись методичними рекомендаціями до вивчення теми підготуйте посадову інструкцію менеджера туристичної компанії. Використайте наданий зразок.

ЗАТВЕРДЖУЮ

(назва установи, організація)

(ПІБ, підпис)

_____ 201_ р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ МЕНЕДЖЕРА З ТУРИЗМУ

I. Загальні положення

1. Менеджер з туризму належить до професійної групи "Професіонали", є штатним працівником підприємства, та призначається на посаду і звільняється з посади наказом директора підприємства у встановленому трудовим законодавством порядку.
2. Менеджер з туризму підпорядковується безпосередньо директору.
3. На період відсутності менеджера з туризму його обов'язки виконує інший менеджер з туризму, який є також штатним працівником.
4. При виконанні своїх трудових обов'язків, менеджер з туризму керується:
 - нормативними документами по питанням виконуваної роботи;
 - статутом підприємства;
 - наказами та розпорядженнями директора;
 - правилами внутрішнього трудового розпорядку;
 - даною посадовою інструкцією.
5. На дану Посаду призначається особа, що має повну вищу або базову вищу професійну освіту (бажано за фахом) "менеджер з туризму", без вимог до стажу роботи.

6. Менеджер з туризму повинен знати:
- законодавство України про туризм, нормативні акти органів виконавчої влади в цій галузі;
 - міжнародні договори і угоди щодо туризму, в яких бере участь Україна;
 - історичні, природні, культурні пам'ятки країн світу;
 - традиції, географію і клімат зарубіжних країн;
 - систему класифікацій та схему роботи з гостинницями, санаторіями, віллами та готелями.
 - перелік об'єктів громадського харчування і розваг, а також установ оздоровчого і спортивного призначення по своєму направленню;
 - види засобів транспорту і варіанти можливих транспортних сполучень з зарубіжними територіями;
 - порядок роботи консульсько-візових служб;
 - порядок валютного і митного контролю;
 - туристичні каталоги і довідкову інформацію;
 - кон'юктуру туристичного ринку;
 - основи маркетингу і реклами;
 - правила страхування туристів;
 - правила оформлення путівок, ваучерів, страхових полюсів;
 - порядок роботи з дисконтними картками;
 - вартість турів та інших послуг, що надаються суб'єктом туристичної діяльності;
 - правила складання кошторисів турів та екскурсій;
 - правила встановлення ділових контактів і тактику проведення ділових переговорів;
 - методи збирання і обробки інформації із застосуванням сучасних технічних засобів зв'язку і комп'ютерних технологій.
7. Менеджер з туризму повинен вміти:
- поповнювати інформаційний матеріал рекламного характеру;
 - отримувати інформацію про місце розташування, клімат, історію країн світу;
 - в цікавій та доступній формі подавати інформацію клієнту;
 - планувати та організовувати туристичні поїздки;
 - бронювати автобусні тури, авіа-білети та білети на залізнично-дорожній транспорт;
 - оформлення договорів і контрактів з реалізації турів;
 - користуватися довідковою літературою і інтернет-ресурсами;

- подавати та отримувати необхідні довідки та документи, в тому числі закордонні паспорти туристів для оформлення віз;
- підписувати відповідні документи.

8. _____
_____.

9. _____
_____.

II. Завдання та обов'язки

1. Збирає, вивчає і аналізує вимоги та побажання клієнтів до туристичних послуг.
2. Здійснює пошук найбільш вигідних по вартості, строкам і якості послуг, які надаються туроператорами, які надають послуги по розміщенню і екскурсійному обслуговуванню туристів.
3. Встановлює контакти з готелями, санаторіями і організаціями, які надають екскурсійні і транспортні послуги по перевезенню пасажирів; погоджує з ними основні умови договору на надання послуг і забезпечує заключення такого договору.
4. Приймає участь у встановленні вартості туристичного пакету, який залежить від вартості послуг, включених в перелік тура і власних витрат.
5. Забезпечує клієнта необхідною усною і письмовою інформацією, а також консультує клієнтів про:
 - правила в'їзду в країну та перебування в ній;
 - порядок і терміни оформлення віз;
 - валютний і митний контроль;
 - пам'ятки історії та культури;
 - транспортне, візове, екскурсійне обслуговування;
 - розміщення і харчування туристів;
 - маршрути подорожей і програми перебування;
 - дату і час початку і закінчення подорожі;
 - порядок зустрічі, провідів і супровід туристів;
 - міру забезпечення безпеки під час подорожі.
6. Формує списки туристів і складає графіки заїзду в санаторії, готелі, вілли.

7. Подає та отримує необхідні довідки та документи, в тому числі закордонні паспорти туристів для оформлення віз.
8. Отримує інформацію про місце і час прибуття туристів, організовує своєчасний від'їзд і приїзд туристичної групи.
9. Проводить інструктаж туристів по дотриманню заходи безпеки при огляді пам'яток, а також інструктує про правила поведінки в транспортних засобах і правилах надання першої медичної допомоги;.
10. Веде статистику організованих турів та готує звітність.
11. Негайно повідомляє директора та зацікавлених осіб про надзвичайну ситуацію з туристами під час туристичної поїздки, а також про туристів, які не повернулися із подорожі.
12. _____
_____.
13. _____
_____.

III. Права

Менеджер з туризму має право:

1. знайомитися з проектами рішень директора підприємства, які стосуються його професійної діяльності.
2. запрошувати і отримувати від директора підприємства та інших спеціалістів (бухгалтера, юриста, програміста та ін..) документи, інформацію, в тому числі програмне забезпечення, необхідні для виконання його посадових обов'язків.
3. подавати на розгляд директору пропозиції по удосконаленню роботи, пов'язаної з обов'язками, які передбачені в даній посадовій інструкції.
4. повідомляти директора про усі недоліки, виявлені під час роботи і подавати пропозиції по їх усуненню.
5. взаємодіяти з усіма службами підприємства по питаннях своєї професійної діяльності.
6. _____
_____.
7. _____
_____.

IV. Відповідальність

Менеджер по туризму несе відповідальність за:

1. невиконання або неналежне виконання своїх посадових обов'язків, передбачених данною посадовою інструкцією – відповідальність несесться в межах встановлених діючим трудовим законодавством України.
2. нанесення матеріальної шкоди – в межах встановлених діючим трудовим та цивільним законодавством України.
3. правопорушення, здійсненні при виконанні своїх посадових обов'язків – відповідальність несесться в межах, встановлених діючим адміністративним, кримінальним, цивільним.

УЗГОДЖЕНО

| | | | |
|---|----------|-------|------------|
| Керівник структурного підрозділу: | _____ | _____ | " ____ " |
| | (підпис) | (ПІБ) | _____ |
| | | | __ ____ р. |

| | | | |
|-------------------------------------|----------|-------|------------|
| Начальник юридичного відділу: | _____ | _____ | " ____ " |
| | (підпис) | (ПІБ) | _____ |
| | | | __ ____ р. |

| | | | |
|------------------------------------|----------|-------|----------|
| З інструкцією ознайомлені й: | _____ | _____ | " ____ " |
| | (підпис) | (ПІБ) | _____ |
| | | | __ ____ |

Питання для самостійного опрацювання

1.Процес затвердження посадової інструкції.

Інформаційні джерела

Основна література: 1, с. 259-273; 2, с. 153-178; 3, с. 105-132;
Додаткова література: 11, с. 73-118; 12, с. 8-12; 13, с. 3-68; 14, с. 383-406; 24, с. 126-128; 25, с. 54-55; 28, с. 25-35; 32; 37 с. 12-19;

Тема 9. Укладення угоди між туристом та турфірмою.

Вивчення цієї теми доцільно розпочати з комплексу питань, які допоможуть визначити сутність документації по укладенню договору між туристом і турфірмою, а також питання про документи, які необхідно мати туристу для здійснення подорожі.

Важливим елементом обслуговування клієнта туристичної фірми є документальне оформлення взаємин. При цьому документи можуть бути розділені на три групи:

1. Документи для замовлення (замовлення, лист бронювання, підтвердження бронювання).
2. Документи для клієнта (договір, путівка, ваучер, страховий поліс, квиток на транспорт).
3. Документи, що підтверджують особу туриста (паспорт, доручення на дітей і т. п.).

Перелік документів стосовно до конкретного туру залежить від безлічі факторів: набір послуг, вид туру, країна призначення, індивідуальний чи груповий тур, наявність дітей і т. д., і повинні відповідати нормативно-правовим документам України і країни (країн) перебування.

Заявка туриста (групи туристів) на бронювання туру повинна бути оформлена на спеціальному бланку. Заявка містить зведення про намір придбати ті чи інші турпослуги. Згідно з Законом України "Про туризм", реалізація туристичного продукту здійснюється на підставі договору. За договором на туристичне обслуговування, одна сторона (туроператор, турагент) за встановлену договором плату зобов'язується забезпечити надання за замовленням іншої сторони (туриста) комплексу туристичних послуг (туристичний продукт).

До договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні

положення договору про надання послуг, якщо інше не передбачено законом та не суперечить суті зобов'язання. Договір на туристичне обслуговування укладається в письмовій (електронній) формі відповідно до закону. Договір на туристичне обслуговування може укладатися шляхом видачі ваучера.

До укладення договору на туристичне обслуговування споживачу туристичного продукту має бути надана інформація про:

1) основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), в тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення;

2) медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, в тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздки;

3) туроператора (турагента), його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

4) розмір фінансового забезпечення туроператора чи турагента на випадок його неплатоспроможності чи неспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

До початку надання туристичних послуг споживачеві за його вимогою повинна бути надана інформація:

- про загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг (за його наявності);
- програма туристичного обслуговування;
- характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, в тому числі їх вид і категорія, терміни стикувань (сполучення) рейсів, а також інша обов'язкова інформація, передбачена кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);
- характеристика готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю

встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування, а також інша обов'язкова інформація, передбачена Законом України "Про туризм", іншими нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування);

- про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку;
- про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;
- про види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;
- про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і провідів, супроводу туристів;
- про дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;
- відомості про мінімальну кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те" що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи; .
- відомості про страхову організацію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати;
- про ціну туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати;

- про місце перебування організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття претензій туристів, а також про адреси і телефони українських дипломатичних установ у країні тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної поїздки.

Кожна із сторін договору може вимагати внесення змін або розірвання договору у зв'язку з істотними змінами обставин, з яких вони виходили при укладенні договору.

До істотних змін обставин належать:

- 1) погіршення умов подорожі, зміна термінів подорожі;
- 2) непередбачене збільшення транспортних тарифів;
- 3) введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів;
- 4) різка зміна курсу національних валют;
- 5) інші підстави, за домовленістю сторін.

Турист вправі відмовитися від виконання договору до початку подорожі за умови оплати туроператору або турагенту фактично понесених ними витрат за послуги, надані до цього повідомлення. Туроператор або турагент вправі відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування замовникові збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання договору, крім випадку, коли це відбулося з вини туриста.

Якість туристичних послуг повинна відповідати умовам договору, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються законодавством про захист прав споживачів.

Зміна ціни туристичного продукту, погодженої сторонами, можлива лише у випадках, передбачених договором, і тільки при істотній зміні обставин, передбачених частиною сьомою цієї статті, але не пізніше ніж за 10 днів до початку туристичної подорожі у випадку, якщо її тривалість становить більше ніж 10 днів, за 5 днів до початку туристичної поїздки у випадку, якщо її тривалість становить 2-10 днів, за 48 годин до початку туристичної поїздки у випадку, якщо її тривалість становить один день. При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати 5 % його первісної ціни. У разі перевищення ціни туристичного продукту більше ніж 5 % первісної ціни турист має право відмовитися від виконання договору, а туроператор (турагент) зобов'язаний повернути йому всі раніше сплачені кошти.

Туроператор (турагент) може в договорі з туристом обмежити свою відповідальність розміром подвійної плати вартості туристичного продукту (туристичних послуг), якщо туроператор (турагент) несе перед туристом одноособову відповідальність за шкоду, що виникла внаслідок дій (бездіяльності) одного з виконавців послуг,

обумовлених договором.

Права й обов'язки, відповідальність сторін та інші умови договору між туроператором і турагентом визначаються відповідно до загальних положень про агентський договір, якщо інше не передбачено договором між ними, а також Законом України "Про туризм".

Відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю та майну туриста, визначається відповідно до цивільного законодавства, якщо договором на туристичне обслуговування не передбачена підвищена відповідальність туроператора.

Невід'ємним додатком до договору фірми з клієнтом при продажі туру, відповідно до вищевказаного закону, є туристична путівка.

Туристична путівка- це документ, що підтверджує факт передачі туристичного продукту.

Туристичний ваучер - документ, що встановлює право туриста на послуги, що входять до складу туру і підтверджуючий факт їхньої передачі.

Ваучер - документ, який є підставою і гарантією для отримання туристом оплаченої послуги або комплексу послуг у суб'єкта туристичної діяльності, що надає послуги. У разі замовлення туристом послуг у різних суб'єктів туристичної діяльності турист отримує ваучери в кількості, пропорційній кількості суб'єктів туристичної діяльності.

Ваучер оформляється суб'єктом туристичної діяльності, що реалізує туристу послугу або комплекс послуг.

Відповідно до статті 23 Закону України "Про туризм", ваучер є документом суворого обліку, який підлягає обліку та зберіганню відповідно до правил і процедур, передбачених чинним законодавством.

При укладенні суб'єктами туристичної діяльності угод (контрактів), якими передбачено застосування ваучерів як форми договору про надання туристичних послуг, зразки ваучерів є додатками до вищезгаданих угод (контрактів).

Змінами, внесеними Наказом Міністерства культури і туризму № 179 від 17.04.2006 р. до Інструкції про порядок оформлення ваучера на

надання туристичних послуг та його використання, затвердженої наказом Держтурадміністрації України від 06.06.2005 № 50, були скасовані норми, що передбачали обов'язковість використання ваучеру як форму договору при наданні туристичних послуг всіма суб'єктами туристичної діяльності незалежно від форм власності суб'єкта туристичної діяльності і місця надання послуг. Зазначеними змінами також було скасовано положення, згідно якого при наданні Туристу окремої послуги, яка- підтверджується іншим, ніж ваучер, документом обліку та звітності (страховий Доліс, проїзний документ тощо), або комплексу послуг, що складається з вищезгаданих послуг, застосування ваучера було обов'язковим. Таким чином, суб'єкти туристичної діяльності при наданні туристичних послуг можуть:

- не використовувати ваучер як форму письмового договору на туристичне або екскурсійне обслуговування та обмежуватися укладанням з туристом відповідного договору;

- використовувати тільки ваучер як форму письмового договору на туристичне або екскурсійне обслуговування, або використовувати ваучер разом із укладанням відповідного договору.

При наданні туристичних послуг усі суб'єкти туристичної діяльності незалежно від форм власності та відомчої належності при використанні ваучера як форми договору на туристичне обслуговування повинні використовувати бланки ваучера, що виготовляються ДП "Національна туристична організація" або спеціалізованими поліграфічними підприємствами, що мають ліцензію Міністерства фінансів України на виробництво цінних паперів та бланків документів суворого обліку. Якщо ж застосування ваучера договором на туристичне обслуговування не передбачено - у туристичних компаній немає необхідності у його придбанні та видачі туристам.

Ваучери знаходять широке застосування в міжнародному туризмі.

Міжнародний туристичний ваучер- унікальна система, що поєднує в собі ваучер з офіційним платіжним документом як його невід'ємна частина.

Міжнародний туристичний ваучер затверджений Всесвітньою Федерацією Асоціацій Туристичних Агентств (ФУААВ), національними асоціаціями, що входять у федерацію, представниками

турагентств і схвалений Міжнародною готельною асоціацією, ланцюгами міжнародних готелів, незалежних готелів і урядових закладів в усьому світі.

Право на видачу ваучера має будь-яке туристичне підприємство, що є членом національної асоціації турагентств, або членом ФУААВ, або членом тієї чи іншої організації одночасно.

Міжнародний туристичний ваучер призначений для бронювання місць у готелях, залізничних квитків, оренди автомобілів і інших видів обслуговування, що вимагають попередньої оплати.

Цей документ дозволяє значно заощадити час і кошти. Сторона, що надає послуги (наприклад, готель), платить тверду суму за оброблення кожного ваучера, а це значний дохід для турагентства.

Міжнародний туристичний ваучер приймається підприємствами обслуговування в усьому світі і практично виключає необхідність укладати угоду з кожним з цих підприємств окремо. Даний ваучер містить юридично узаконений платіжний документ, що після надання зазначених у ньому видів, послуг може бути депонований на будь-який банківський рахунок підприємства, що надає послуги.

Посольства розвинутих країн для одержання в'їздної візи ввели вимогу обов'язкового страхування.

При подорожах в країни, неблагополучні у відношенні особливо небезпечних захворювань (чума, холера, жовта лихоманка й ін.), туристам повинна видаватися "Пам'ятка громадянам, що від'їжджають у країни, неблагополучні по особливо небезпечних інфекціях".

При оплаті вартості туру в роздріб первинними обліковими документами, що підтверджують прийом і оприбуткування коштів у касу туристичної фірми, можуть бути:

- прибутковий касовий ордер - у випадку прийому наявних коштів від юридичних осіб;

- чек ЕККА;

- туристична путівка за формою форма № 1-ТУР- при оприбуткуванні коштів від фізичних осіб.

Туристична путівка визначається як невід'ємна частина договору на реалізацію туристичного продукту, а також як документ первинного

обліку туроператора чи турагента. З наведеного випливає, що при внесенні передоплати фізичними особами можуть використовуватися як ЕККА, так і путівка. Той факт, що путівка за формою форма № 1-ТУР служить для оформлення передоплати, необхідно відобразити це у відповідних графах путівки і відривного талона. Цей документ підлягає заміні на іншу путівку при остаточному розрахунку після повного сформованого туру. Таким чином, в обліку в турфірми будуть два відривні талони до путівки: один підтверджує надходження авансу, інший - факт реалізації путівки на підставі цілком сформованого продукту.

Після повної оплати вартості туру (як правило, не пізніше двох тижнів до початку поїздки) клієнту видають на руки документи на право одержання послуг:

- на перевезення (квитки);
- на розміщення і харчування (ваучери).

2. Підготуватися до практичних занять №12,13, для чого потрібно опрацювати основні літературні джерела і підготуватися до розгляду питань для обговорення; опрацювати додаткові літературні джерела і підготувати питання для самостійного вивчення; виконати практичні завдання з теми, а також виконати завдання, що стосуються самостійної роботи.

3. Працюючи на практичних заняттях Вам необхідно взяти участь у обговоренні основних питань, звернувши увагу на наступні ключові аспекти теми: документальне супроводження створення туристичної агенції, основні питання, які необхідно вирішити. Особливу увагу приділити практичній частині заняття під час якої Ви повинні навчитися процедурі створення ФОП, укладанню агентських договорів, а також оформленню взаємовідносин між туристом, як споживачем туристських послуг і агенцією.

4. Контроль знань з вивченої теми проводиться згідно зі встановленими вимогами та критеріями оцінювання знань студентів як за обговорення основних питань, доповнень, питань для самостійного вивчення так і за виконання практичних завдань, завдань для самостійної роботи.

Практичне заняття 12.

Тема: Організація туристичної агенції. Основні етапи і документи.

Мета: ознайомитись з етапами організації ФОП, реєстрації підприємницької діяльності, документами, необхідними для початку роботи туристичної агенції.

Питання для обговорення

1. Реєстрація ФОП. Заява та форма 10.
2. Порядок підготовки документів для визначення системи оподаткування . КВЕД.
3. Організація офісу туристичної агенції. Оформлення дошки для споживачів туристичних послуг.

Питання для самостійного опрацювання

1. Як визначити форму оподаткування?

Інформаційні джерела

Основна література: 29,35

Практичне заняття 13.

Тема: Організація туристичної агенції. Основні етапи і документи.

Мета: ознайомитись з етапами організації ФОП, реєстрації підприємницької діяльності, документами, необхідними для початку роботи туристичної агенції.

Питання для обговорення

1. Агентські договори з туристичними операторами. Порядок відкриття рахунку в банку. Гарантійний внесок та його підтвердження.
2. Договори з туристами. Оформлення розрахунків. Заявка на бронювання туру.
3. Оформлення електронного квитка, ваучера та страхового полісу.

Питання для самостійного опрацювання

1. Яка сума гарантійного внеску в банк?

Інформаційні джерела

Основна література: 29,35

Тема 10. Туристські формальності та їх спрощення

Формальність — це переважно обов'язкова дія, передбачена встановленими правилами, або дотримання певної форми чи процедури. Формальності в міжнародному туризмі — це дії і процедури, пов'язані з обов'язковим виконанням туристами, які перетинають державний кордон, встановлених правил, що регулюють порядок виїзду, в'їзду і перебування в іншій країні. Правила для мандрівників встановлюються на підставі міждержавних договорів, чинних міжнародних норм і місцевих звичаїв і є обов'язковими для туристів, туристичних фірм, інших організацій, які мають відношення до міжнародного туризму. Туристичні формальності держави запроваджують з метою державної безпеки, боротьби з незаконною міграцією, міжнародним тероризмом, торгівлею наркотиками, проституцією тощо, а також для гарантування безпеки мандрівників і захисту навколишнього середовища. Туристичні формальності безпосередньо стосуються самих туристів: оформлення закордонних паспортів і віз, проходження митних процедур, валютний, медичний і санітарний контроль. Туристичні фірми теж зобов'язані дотримуватися адміністративних формальностей, до яких належать оформлення ліцензії, сертифіката відповідності на створюваний турпродукт, реєстрація в МЗС, присвоєння туристичного референс-номера, акредитація в іноземних посольствах.

Туристичні формальності можна поділити на такі види:

- поліцейські;
- паспортні та візові;
- сплата мита і валютний контроль;
- медико-санітарні;
- формальності безпеки і страхові.

Недотримання хоча б однієї з формальностей може перешкодити виїзду туриста за кордон. Жорсткість формальностей впливає на міжнародні туристичні потоки, ускладнюючи пересування людей. Не сприяють зростанню кількості туристичних поїздок, наприклад, складна і затягнута в часі процедура оформлення виїзних документів, надмірно високий консульський збір, запровадження обмежень на обмін валюти.

Загальна декларація прав людини, прийнята на сесії Генеральної Асамблеї ООН 1948 р., проголосила рівність усіх людей без будь якої дискримінації, право на життя, на волю й особисту недоторканність, на відпочинок і соціальне забезпечення, на захист прав та ін. Відповідно до Загальної декларації, всі держави світового співтовариства, великі та малі, є юридично рівними і зобов'язані поважати суверенні права людини й інших держав. Загальна декларація прав людини стала першим міжнародним документом історичного значення, який проголосив основні права і свободи людини. Її основні положення слугують правовим фундаментом міжнародного туризму. На ній, зокрема, базується Манільська декларація зі світового туризму (1980), яка проголосила право громадянина на відпочинок, свободу подорожей і туризму як найважливіший фактор розвитку туризму й індивідуальності туриста. У сфері одержання послуг турист не має обмежень і не може бути дискримінований за національними і расовими ознаками, статтю чи релігією. Усіма міжнародними нормами туризм визнаний загальнолюдським явищем, і ніхто не може бути обмежений у можливості здійснити подорож. Водночас право громадян на свободу подорожей припускає обов'язкове дотримання правил міжнародного туризму, повагу законів і місцевих звичаїв відвідуваної країни і виїзд із відвідуваного місця в зазначений термін.

Головну роль у гармонізації і спрощенні формальностей відіграє держава. Державне регулювання туристичних формальностей передбачає сукупність державних заходів однієї чи групи держав, спрямованих на запровадження взаємно прийнятних умов і спрощених правил, які дозволяють кожній людині брати участь у міжнародному туризмі.

Основна мета державного регулювання туристичних формальностей — сприяти свободі подорожей і доступу максимальної кількості людей до міжнародного туризму. Державні органи повинні своїми рішеннями, з одного боку, створювати умови, сприятливі для розвитку туристичної діяльності, з іншого — гарантувати свободу і безпеку туристичних поїздок і відвідувань, запроваджуючи такі прикордонні, митні, медичні и інші

формальності, які не заважатимуть розвитку міжнародного туризму. Підвищену увагу до розвитку туризму, крім урядів, виявляють національні парламенти. Так, у Європейському парламенті й національних парламентах деяких європейських держав створено спеціальні групи і комісії з туризму, які розробляють загальну стратегію й законопроекти, що сприяють розвитку туризму.

Способи державного регулювання формальностей у сфері туризму:

- ухвалення законів і нормативних актів, спрямованих на впорядкування й удосконалення туристичних формальностей;
- ліцензування, стандартизація в туристичній індустрії, сертифікація туристичного продукту;
- запровадження правил в'їзду, виїзду і перебування на території країни тимчасового проживання;
- створення сприятливих умов для митного і валютного регулювання;
- захист прав та інтересів мандрівників, гарантування їхньої безпеки;
- сприяння підготовці кадрів і розвитку наукових досліджень у сфері туристичних формальностей.

Усім країнам рекомендувалося заснувати національний орган (комітет з якості туристичного обслуговування), аналогічний до створеного UNWTO Комітету, який би координував діяльність з упорядкування і спрощення положень, формальностей і процедур, які стосуються туристичних подорожей, поїздок і перебування туристів.

Надаючи особливого значення гармонізації вимог до туристичних формальностей, а також безпеці й захисту туристів, UNWTO багаторазово включала перелічені питання в документи, ухвалені на найважливіших форумах і нарадах: у Манільську декларацію зі світового туризму (1980),

Гаазьку декларацію з туризму (1989), Резолюцію щодо спрощення поїздок, а також з безпеки і захисту туристів (1991), у документи Міжнародної конференції з безпеки туризму і зменшення ризиків при

подорожах (Швеція, 1995), Міжнародного форуму з туризму в Іспанії (1995), а також у Глобальний етичний кодекс туриста (1999).

Поліцейські формальності: приведення паспортів у відповідність зі стандартами ІКАО, що дає змогу здійснювати перевірку за допомогою комп'ютерних систем.

Поліцейські формальності, пов'язані з процедурою контролю за дотриманням правил і термінів перебування іноземних туристів у країні і виїзду з неї, в багатьох країнах виконує спеціально створена туристична поліція. В її функції входить також перевірка наявності у туристичних фірм ліцензій, прийом скарг туристів, організація роботи ліній зв'язку термінової допомоги, боротьба з наркотиками і проституцією, охорона пам'яток і об'єктів туризму. Поселяючись у готель, кожен іноземний громадянин заповнює спеціальну форму — картку прибуття, в якій вказує свої паспортні дані: прізвище, ім'я, по батькові, дату народження, громадянство, мету приїзду, термін перебування, адресу постійного місця проживання та ін. Як правило, у цій же формі наводяться основні правила проживання і режим роботи готелю, включаючи правила пожежної безпеки. Підпис туриста є свідченням того, що він ознайомлений із правилами, цінами на проживання й обслуговування. Потім відомості з картки прибуття записуються в журнал реєстрації клієнтів готелю. Журнал і картки прибуття контролюються поліцейськими, імміграційними й іншими службами держави.

За порушення правил перебування в країні туристична поліція карає штрафами, ув'язненням чи достроковим виселенням з країни.

Паспортні формальності: відповідно до закону "Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну", основними документами, на підставі яких громадяни України можуть виїжджати і в'їжджати в Україну, визнані:

- паспорт;
- дипломатичний паспорт;
- службовий паспорт;
- паспорт моряка.

Для оформлення закордонного паспорта громадянин України повинен подати:

- заяву відповідної форми зі зазначенням (якщо є) трудової діяльності за останні 5 років у двох примірниках;
- свій український паспорт і свідоцтва про народження дітей (якщо заявник просить внести відомості про них у свій паспорт чи видати їм паспорти);
- чотири власних фотографії встановленого зразка, а при внесенні відомостей про дітей — фотографії дітей;
- облікову картку;
- військовий квиток (для військовозобов'язаних);
- квитанцію про сплату державного збору й оплату вартості бланка паспорта.

Студенти, школярі й викладачі всіх країн, подорожуючи за кордон, і крім паспортів, можуть використовувати міжнародну студентську картку (посвідчення особи) International Student Identity Card (ISIC) — Єдине міжнародне студентське посвідчення.

Візові формальності: взаємне визнання візи низкою держав; в окремих випадках надання дозволу на в'їзд на контрольно-пропускному пункті; поширення чинності візи до 12 місяців на один чи кілька в'їздів у всі пункти і по всіх маршрутах, відкритих для туристів; безвізовий в'їзд на термін до трьох місяців; запровадження єдиного консульського збору не* залежно від громадянства туриста.

Віза (від лат. visum — проглинуте) — дозвіл конкретній особі на в'їзд в іншу країну, виїзд з її території, транзитний проїзд через неї. Виходячи з цього, візи бувають візними (entry visa), виїзними (exit visa) і транзитними (transit visa).

Віза може бути одноразовою (на одноразовий в'їзд у країну у визначений період часу на певний термін) і багаторазовою (multy). На підставі багаторазової візи можна перетинати державний кордон кілька разів за визначений період часу (протягом трьох, шести місяців чи року). У деяких випадках у багаторазовій візі зазначається конкретна кількість поїздок і їхня тривалість (наприклад, 10 разів на

рік тривалістю два тижні кожна поїздка). Візи можуть бути індивідуальними (проставляються в паспорт туриста) і груповими (окремий документ), шенгенські (на в'їзд у країни Шенгенської угоди), студентські (на навчання) та ін.

За призначенням візи поділяють на такі види:

- туристична (без права займатися оплачуваною діяльністю в країні призначення);
- гостьова (з правом роботи);
- службова (ділова, приватна);
- імміграційна (на постійне місце проживання).

Митні формальності та валютний контроль здійснюються при перетині державного кордону і передбачають заповнення митної декларації встановленої форми для кожної особи, яка досягла 16-літнього віку. Митна декларація застосовується при митному контролі за товарами і предметами, що належать фізичним особам. Турист зобов'язаний відповісти на всі запитання митної декларації точно і без виправлень, спотворення інформації спричиняє відповідальність згідно з законодавством країни.

У декларацію вносяться відомості про туриста, країну прибуття і країну проходження, мету поїздки, особистий багаж, наявність валюти, предметів старовини і мистецтва, виробів із дорогоцінних металів і дорогоцінних каменів, диких і домашніх тварин. Вказуються відомості про заборонені для перевезення речі: зброю, боєприпаси, наркотики, вибухові речовини, радіоактивні матеріали, високочастотні радіоелектронні пристрої. У виїзду декларацію бажано також внести інформацію про нову дорогу кіноапаратуру, біноклі, фотоапарати, відеокамери. Митна декларація зберігається на весь період тимчасового виїзду чи в'їзду і при поверненні пред'являється митним органам. Після завершення контролю співробітник митниці засвідчує декларацію печаткою і залишає в справах митниці з терміном зберігання, визначеним національним законодавством.

При митному контролі митні органи можуть застосовувати спрощений пільговий порядок проходження туристів двома коридорами: "зеленим" і "червоним". "Червоний" коридор

використовується для декларування товарів у письмовій формі, "зелений" — в усній. Застосування двох коридорів (каналів) забезпечує прискорення руху пасажиропотоку через державний кордон" збільшення пропускну здатності пунктів пропуску, спрощує роботу митних органів. Безпосередньо перед двоканальною системою митного контролю створюється інформаційна зона (стенди, щити, табло, буклети), призначена для того, щоб туристи могли зробити свідомий вибір форми декларування товарів і відповідного коридору.

При перетині кордонів усі особи однаково відповідальні за сплату мита, податків на додаткову вартість і акцизів, митних зборів. Предмети особистого споживання, які туристи переміщують через кордон, практично в усіх державах звільнені від митних платежів, якщо їх кількість не перевищує визначених меж.

Валютні формальності (за рекомендаціями UNWTO): можливість отримувати в країні, з якої туристи виїжджають, вільно конвертованої валюти, необхідної для їхніх поїздок; дозвіл на ввезення валюти в розмірі, зазначеному в митній декларації; обмін ввезеної валюти тільки на добровільній основі; забезпечення можливості зворотного обміну валюти при виїзді з країни перебування; надання туристам права мати при виїзді достатні суми в національних грошових одиницях для зворотної поїздки своєю країною; надання туристам і відвідувачам повної інформації про правила і поточний курс обміну валюти; розміщення в обов'язковому порядку необхідної інформації на контрольно-пропускних пунктах в'їзду.

Медико-санітарні формальності. Під медико-санітарними формальностями розуміють процедури, пов'язані з перевіркою дотримання особами, які перетинають кордон, вимог з вакцинації, щеплення та інших спеціальних вимог (медико-санітарних, епідеміологічних, ветеринарних тощо). Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) розробила Вимоги до свідоцтва про щеплення при поїзді за кордон, що слугують практичними рекомендаціями для туристичних фірм і туристів усього світу. Міжнародні медико-санітарні правила діють з 1951 р., періодично в них вносяться зміни і виправлення. Рекомендації, покликані зменшити можливість поширення небезпечних інфекцій, у тому числі за допомогою туризму, публікуються у виданні "Епідеміологічний щорічник". ВООЗ має

робочі угоди з UNWTO, відповідно до яких поточна інформація про формальності, пов'язані з проходженням санітарного контролю, публікується в щорічному виданні UNWTO "Закордонний туризм — прикордонні формальності".

Формальності безпеки: впровадження жорстких вимог до безпеки туристів і зменшення ризиків при подорожах; забезпечення дотримання екологічних норм на туристичних об'єктах і в регіонах відвідування.

Ці рекомендації ґрунтуються на основних принципах спрощення туристичних формальностей, сформульованих у документах Будапештської конвенції (1989) і майже повністю повторених у документах Гаазької декларації з туризму.

Великі міжнародні туристичні асоціації, наприклад, Туристична асоціація країн Азії і Тихого океану (ПАТА), одним із своїх найважливіших завдань вважають сприяння співпраці з питань спрощення прикордонних формальностей, валютних і митних правил та інших норм.

Страхування — це вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів громадян та юридичних осіб у разі настання певних подій (страхових випадків), визначених договором страхування або чинним законодавством, за рахунок грошових фондів, що формуються шляхом сплати громадянами та юридичними особами страхових платежів (страхових внесків, страхових премій).

Основними сторонами цих відносин є страховики (страхові компанії), страхувальники (туроператори і турагенти) і туристи, які виїжджають за кордон.

В Україні відносини страхування законодавчо нормуються: Законом України "Про страхування", Законом України "Про туризм" і низкою інших документів. Згідно зі ст. 17 Закону України "Про туризм", страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і здійснюється суб'єктами туристичної діяльності на підставі угод зі страховими компаніями, які мають право на таку діяльність.

Іноземні туристи, які прибувають в Україну, мають, зазвичай, обов'язкову, за законодавством країни проживання (крім країн СНД), медичну страховку або спеціально придбаний з нагоди туристичної поїздки страховий поліс.

Страховання в міжнародному туризмі — це основна форма гарантування страховими компаніями безпеки туристів у країні тимчасового перебування, покликана при настанні страхових випадків компенсувати можливу шкоду, заподіяну здоров'ю чи майну туристів, за рахунок страхових внесків, що сплачуються ними.

Основні види страхування:

- медичне — страхування життя і здоров'я туриста;
- майнове — страхування багажу, фото- і відеоапаратури, особистого автотранспорту й іншого особистого майна туриста, а також майна турфірм (офісних приміщень, оргтехніки, автотранспорту та ін.);
- цивільної відповідальності — страхування відповідальності туристів, власників транспорту, готелів, турфірм, інших суб'єктів туризму.

Особливості страхування в туризмі — ризикованість (імовірність подій), короткочасність поїздок, невизначеність настання страхових випадків. У туристичному бізнесі ризик настання небажаних подій і їхніх негативних наслідків є особливо великим: сам характер надання турпослуг часто пов'язаний із перебуванням туристів у різних екзотичних, екстремальних і незвичних для них місцях, де буває важко передбачити наявність несприятливих для самопочуття туристів факторів. Крім того, при взаємодії великої кількості незалежних один від одного ділових партнерів (закордонні туроператори, консульські служби, адміністрації готелів, транспортні компанії та ін.) ймовірність настання страхових випадків зростає. У світі прийнято отримувати страхові поліси мандрівника в офісі страхової компанії чи в турфірмі, яка уклала з нею договір. Згідно з договором зі страховими компаніями, туроператори і турагенти надають туристам, які виїжджають за кордон, сприяння у страхуванні різних страхових ризиків:

- від гострих раптових захворювань;
- від нещасних випадків;
- від втрати багажу чи іншого майна;
- від неможливості виїзду в оплачену поїздку;
- від відсутності на гірськолижних курортах снігу;
- у разі затримки літаків та іншого транспорту при виїзді-в'їзді;
- у разі невидачі візи;
- у разі настання особистої цивільної відповідальності гірськолижників;
- у разі поганой погоди під час перебування туриста на відпочинку;
- у разі ненадання чи неповного надання турпослуг.

Отже, страхова компанія допомагає застрахованому туристу вирішити всі проблеми й одержати кваліфіковану медичну, юридичну чи адміністративну допомогу. Страхові компанії, своєю чергою, можуть запропонувати щрфїрмам страхування таких ризиків:

- фінансового;
- майнового;
- цивільної відповідальності за договором з туристом тощо.

Попри суттєві відмінності, міжнародний і внутрішній туризм є взаємозалежними і виступають свого роду взаємними каталізаторами. Так, внутрішній туризм сприяє освоєнню нових рекреаційних ресурсів і районів, створенню туристичної інфраструктури, підготовці фахівців і тим самим поживляє інтеграційні процеси, формування єдиного світового туристичного простору. З урахуванням вразливості міжнародного туризму, що є наслідком впливу різних факторів (різкі коливання валютних курсів, жорсткість правил повітряних перевезень та ін.), робота національних туристичних адміністрацій усіх країн повинна будуватися в тісному контакті з усіма іншими зацікавленими організаціями, включаючи поліцію, асоціації готелів, туристичні асоціації і фірми, засоби масової інформації.

2. Підготуватися до практичних занять №14,15, для чого потрібно опрацювати основні літературні джерела і підготуватися до розгляду питань для обговорення; опрацювати додаткові літературні

джерела і підготувати питання для самостійного вивчення; виконати практичні завдання з теми, а також виконати завдання, що стосуються самостійної роботи.

3. Працюючи на практичних заняттях Вам необхідно взяти участь у обговоренні основних питань, звернувши увагу на наступні ключові аспекти теми: документальне супроводження туристичної подорожі, основні питання, які необхідно вирішити. Особливу увагу приділити практичній частині заняття під час якої Ви повинні на практиці ознайомитися з усіма туристичними формальностями і скласти звіт за результатами роботи в туристичній агенції

4. Контроль знань з вивченої теми проводиться згідно зі встановленими вимогами та критеріями оцінювання знань студентів як за обговорення основних питань, доповнень, питань для самостійного вивчення так і за виконання практичних завдань, завдань для самостійної роботи.

Практичні заняття № 14,15

Тема: Ознайомлення з туристичними формальностями.

Мета: за допомогою менеджерів туристичної агенції ознайомитись з порядком оформлення туристичних формальностей, строки їх оформлення і реалізації.

Питання для обговорення.

1. Мета державного регулювання туристичних формальностей.
2. Поліцейські формальності.
3. Паспортні формальності. Порядок отримання закордонного паспорта.
4. Валютні формальності.
5. Митні формальності. Перелік документів.
6. Медико-санітарні формальності
7. Формальності безпеки туриста. Страхування ризиків під час подорожі.

Практичне завдання

Скласти звіт про виїздне заняття і оформити його у вигляді реферату.

Питання для самостійного опрацювання

1. Види закордонних паспортів. Біометричний паспорт.

Інформаційні джерела до теми

Основна література: 35, с.114-119

Додаткова література: 29, с. 93-96

ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТА ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ЇХ ВИКОНАННЯ

Індивідуальним завданням для самостійної роботи студента з курсу є написання реферату з теми за вибором. Захист рефератів проводиться під час індивідуальних занять під керівництвом викладача, а також під час семінарських занять.

Оптимальний обсяг реферату складає 10-15 сторінок друкованого тексту і представляє собою письмово оформлену доповідь, написану на основі критичного огляду літературних та наукових джерел. У ньому студент подає чужі та власні думки. У рефераті потрібно не тільки викласти все найголовніше з обраної теми, а й дати власну оцінку, зробити висновки.

Робота оформлюється на аркушах формату А4 (210-297 мм) на одній стороні через 1,5 інтервали, розмір шрифту 14, шрифт “Times New Roman”. Розмір полів: верхнє, нижнє та ліве –20 мм, праве – 10 мм.

Порядок розміщення структурних елементів роботи наступний: перша сторінка - титульний аркуш, зміст роботи, в якому вказуються сторінки, вступ, потім основний текст, висновки, перелік літератури і додатки.

Структурні елементи “ЗМІСТ”, “ВСТУП”, “ВИСНОВКИ”, “ПЕРЕЛІК ЛІТЕРАТУРИ” не нумерують, а їх найменування є заголовком структурного елементу. Допускається простий план (без параграфів та підзаголовків).

Сторінки роботи нумеруються арабськими цифрами в правому верхньому кутку сторінок, із збереженням наскрізної нумерації всього

тексту. Титульний аркуш теж включають до нумерації, але номер сторінки не ставлять.

Ілюстрації необхідно розміщувати безпосередньо після тексту, в якому вони згадуються вперше, або на наступній сторінці. На всі ілюстрації мають бути посилання в роботі. Ілюстрації нумеруються арабськими цифрами в межах розділу та називаються “Рисунок”, що разом з назвою ілюстрації (у разі необхідності) розміщується під рисунком, наприклад, “Рис. 3.2.....”.

Посилання у тексті на бібліографічні джерела слід подавати, вказуючи порядковий номер за списком літератури, взятий у квадратні дужки, наприклад [4].

В разі потреби посилаються на стандарти, технічні умови, інструкції та інші подібні документи, на документ у цілому або на його розділи, вказуючи позначення і найменування документа, номера і назви розділу. Посилання на джерела документальної інформації дається не лише на порядковий номер, а й на конкретні сторінки, наприклад [16, с. 45–47]. Цього правила необхідно дотримуватися у всіх випадках запозичення чужого тексту, цифрових даних та ін., а також використання цитат із творів інших авторів.

Бібліографічний опис літературних джерел, використаних у рефераті – ПЕРЕЛІК ЛІТЕРАТУРИ, наводиться лише з включенням обов'язкових елементів. Опис книжок починається з прізвища автора у називному відмінку. Після прізвища автора вказують його ініціали, назву книги, місце видання, видавництво, рік видання, кількість сторінок.

Наприклад: Блощинська В.А. Сучасне діловодство: Навч. посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 320 с.

Бібліографічний опис статей, опублікованих у періодичних виданнях наводять у такому порядку: автор, заголовок, джерело публікації, рік видання (число і місяць для газет), номер, випуск, том (для журналів та видань, що продовжуються), сторінки, на яких надрукована стаття (крім газет обсягом шість і менше сторінок).

Наприклад: Філіна С. Документаційне забезпечення менеджменту // Директор. — 2008. — № 7. — С. 41-45.

Перелік тем для написання рефератів

1. Історія розвитку системи діловодства
2. Характеристика діяльності підрозділів діловодства і вимоги до організації та умов праці робітників

3. Порядок використання оргтехніки в діловодстві
4. Сучасні вимоги до мови та стилю службових документів
5. Правила викладання матеріалу і логічної побудови тексту документів
6. Основні принципи уніфікації та стандартизації управлінських документів
7. Загальні правила і порядок оформлення документів
8. Етикет письмового ділового спілкування в туризмі.
9. Правила оформлення вітчизняних службових листів
10. Особливості написання і оформлення англійських та американських ділових листів
11. Особливості укладання та оформлення довідково-інформаційних документів
12. Особливості укладання та оформлення довідково-аналітичних документів
13. Система організаційно-правової і планової документації
14. Особливості підготовки та видання розпорядчої документації
15. Документація з кадрово-контрактних питань
16. Характеристика документів з організації зовнішньоекономічної діяльності
17. Особливості укладання дипломатичних документів
18. Візитна картка як одна із форм протокольних контактів
19. Протокол та етикет
20. Порядок руху документів в організації
21. Правила оформлення електронних документів
22. Систематизація документів і забезпечення зберігання документаційної інформації
23. Захист конфіденційної інформації від несанкціонованого доступу
24. Архівне зберігання документів і справ
25. Телекомунікаційні технології створення та передавання документів
26. Комерційна таємниця та її захист
27. Порядок укладання установчих документів
28. Організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів
29. Регулювання відносин при використанні електронного цифрового підпису
30. Комерційне листування
31. Правила документування службових відряджень

32. Розпізнавання істинних і підроблених документів
33. Особливості листування у зовнішньоекономічній діяльності
34. Особливості укладання договорів у зовнішньоекономічній діяльності

КАРТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТА

| Види самостійної роботи | Планові терміни виконання | Форми контролю та звітності | Максимальна кількість балів |
|--|---|---|---|
| 1. Обов'язкові види СРС | | | |
| 1.1. Підготовка до практичних занять – 17 занять протягом семестру | Систематично відповідно розкладу аудиторних занять | Робота на практичних заняттях, участь в обговоренні питань, виконання письмових завдань | - присутність на семінарському занятті – 0,2 бала; - усна відповідь – 1-3 балів; змістовне доповнення – 1 бал; тестування – 0-1 балів; виконання письмового практичного завдання – 0-2 бала |
| 1.2. Підготовка до модульних контрольних робіт (2 модулі) | Останнє заняття відповідного модуля | Перевірка правильності виконання модульних робіт | МКР №1 – 0-10 балів МКР №2 – 0-10 балів |
| 1.3. Виконання індивідуального завдання (реферату) та його захист | Термін виконання кожному студенту визначає викладач | Захист матеріалів реферату під час індивідуально-консультаційної роботи (ІКР) | 0-6 балів |
| Разом балів за обов'язкові види СРС | | | 100 |
| 2. Вибіркові види СРС | | | |
| 2.1 Виконання додаткового індивідуального | Термін виконання кожному студенту | Перевірка правильності | 2 бали за одне виконане завдання |

| | | | |
|--|---------------------------------|--|---------------------------------|
| завдання | визначає викладач | виконання завдань | |
| 2.2 Участь в роботі клубу „Менеджер” | Відповідно графіка роботи клубу | Доповідь на одному із засідань, підготовка тематичної стінгазети | 10 балів (за кожний вид роботи) |
| Разом балів за вибіркові види СРС | | | 20 |

ПОРЯДОК І КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ СТУДЕНТІВ

Поточне оцінювання знань студентів

Поточний контроль знань студентів проводиться як під час семінарських аудиторних занять, так і під час індивідуально-консультативної роботи викладача. Основними формами поточного контролю є усне опитування, тестування, захист або презентація індивідуальних робіт, модульні контрольні роботи.

Об'єкти поточного контролю: відвідування семінарських занять та активність роботи впродовж семестру; результати виконання модульних контрольних робіт; підготовка та захист індивідуальних робіт; участь в наукових конференціях та науково-дослідній роботі кафедри тощо. Бальна оцінка цих видів робіт проводиться згідно карти самостійної роботи студента.

Модульний контроль

Це контроль рівня засвоєння студентами навчального матеріалу тематичних модулів за програмою дисципліни. Модульний контроль проводиться за навчальним матеріалом окремих модулів після завершення лекційних і семінарських занять. Програма курсу включає дві модульні контрольні роботи.

На модульний контроль виносяться питання, які розглядалися на лекціях та семінарських заняттях, а також питання, які були запропоновані студентам для самостійного опрацювання і наведені в цьому навчальному посібнику.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПОТОЧНОГО МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЮ № 1

1. Значення діловодства в роботі апарату управління підприємств,
2. Характеристика організаційних форм діловодства
3. Основні властивості термінів в системі діловодства
4. Функції служб діловодства та їх характеристика
5. Склад нормативно-методичної бази діловодства підприємств
6. Документ – поняття, роль і місце в управлінні підприємством
7. Характеристика основних функцій документа
8. Поняття уніфікації документів і графаретизації їх текстів
9. Основні напрямки уніфікації і стандартизації документів
10. Класифікація документів за різними ознаками
11. Загальні правила оформлення документів
12. Організація документообігу на підприємстві

13. Реквізити управлінських документів і порядок їх написання.
14. Вимоги до виготовлення бланків документів

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПОТОЧНОГО МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЮ № 2

1. Класифікація довідково-інформаційних та довідково-аналітичних документів
2. Особливості укладання документів колегіальних органів управління
3. Доповідні і пояснювальні записки, реквізити, вимоги до написання
4. Поняття службового листа та його види. Вимоги до оформлення реквізитів документів офіційного листування
5. Порядок затвердження довідково-інформаційної та довідково-аналітичної документації
6. Нормативна база міжнародного ділового листування
7. Сутність та особливості розпорядчого впливу
8. Процедура видання розпорядчих документів.
9. Роль і класифікація розпорядчих документів в управлінні і їх види
10. Характеристика основних видів розпорядчих документів
11. Організація контролю виконання розпорядчих документів
12. Особливості документації по особовому складу
13. Заяви: види, порядок написання
14. Особливості укладання наказів по особовому складу
15. Особливості укладання контрактів на виконання обов'язків у підприємстві
16. Роль організаційно-правової і планової документації в управлінні підприємством
17. Сутність організаційного регламентування, нормування та інструктування
18. Посадова інструкція: особливості укладання і зміст реквізитів
19. Особливості оформлення договорів
20. Характеристика документів по створенню підприємств з іноземним капіталом
21. Документація з господарсько-договірної та господарсько-претензійної роботи
22. Сутність систематизації документів та її роль в інформаційно-пошуковому процесі при документуванні управлінської діяльності
23. Номенклатура справ та її види на підприємстві
24. Особливості елементів правового, інформаційного, технічного,

- програмного захисту документаційної інформації
25. Етапи проведення експертизи наукової і практичної цінності документів

Модульна контрольна робота №1

Варіант 1

Практичне завдання:

1. Які реквізити надають документам юридичної сили?
2. Яких видів, з погляду гласності буває гриф обмеженого доступу до документа?
3. Навести зразки оформлення реквізиту 15 і вказати, як він друкується в документах?
4. Яку роль в документах відіграє резолюція? Чим відрізняються резолюції загального та конкретного характеру? Навести приклади резолюцій загального та конкретного характеру.
5. Які бувають за формою печатки? На яких документах вони проставляються?
6. Заадресуйте документ конкретній посадовій особі.
7. Вкажіть документи на яких ставиться гербова печатка.
8. Знайдіть помилку:

ЗАТВЕРДЖУЮ

Семенова Л.С. (підпис)

20.01.2013

Модульна контрольна робота № 2

Варіант 1

Дайте відповіді на питання:

1. Службові листи. Види службових листів.
2. Поняття туристичних формальностей. Загальна характеристика.

Практичне завдання:

Додайте відсутню частину визначень, понять, характеристик:

- 1.1. Телеграми надсилають у _____ випадках. Їх оформлюють на _____ або _____ формату А _____.
- 1.2. Є такі категорії телеграм : _____. Відмітку про категорію оформлюють _____.
- 1.3. Телеграфна адреса у телеграмах містить _____.
- 1.4. Під лінією проставляють: _____.

- 1.5. Тексти телеграм пишуть _____.
- 1.6. Є такі види телеграм: _____. Категорію та вид указують _____.
- 1.7. Коли телеграми надсилають службові особи, що перебувають у відрадженні, під лінією відправник повідомляє: _____.
- 1.8. За спрямуванням телеграми бувають _____.

Критерії оцінювання модульного контролю знань студентів

Модульний контроль містить три рівні складності запитань:

- 1) програма мінімум – оцінка знань на рівні пізнання та відтворення матеріалу дисципліни. Студенту пропонується дати визначення основним поняттям курсу та виконати тестові завдання (максимальна кількість балів для МКР№1 – 2 бали, для МКР№2 – 2 бали).
- 2) стандартна програма - оцінка репродуктивного та дієвого рівня знань на основі програмних питань (максимальна кількість балів для МКР№1 – 2 бали, для МКР№2 – 2 бали).
- 3) творча програма – оцінка творчого рівня знань на основі рішення ситуаційних практичних завдань (максимальна кількість балів за М№1 – 6; за М№2 – 6 балів).

Таким чином, максимальна кількість балів, яку може отримати студент за результатами модульного контролю № 1 – 10; модульного контролю № 2 – 10.

Система нарахування балів при вивченні дисципліни “Організація офісу та діловодство в туризмі”

Академічні успіхи студента визначаються за допомогою системи оцінювання, що використовується у ПУЕТ з обов’язковим переведенням оцінок до національної шкали та шкали ECTS.

Для самооцінки знань на кожному етапі вивчення дисципліни студенти мають можливість планувати свою індивідуальну стратегію навчання (в залежності від попереднього рівня знань, можливостей щодо темпу засвоєння матеріалу, індивідуальних цілей навчання, тощо). Приблизний план індивідуальної стратегії навчання наведено далі у таблицях.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПМК

1. Значення діловодства в роботі апарату управління підприємств

2. Характеристика організаційних форм діловодства
3. Основні вимоги до організації роботи підрозділів діловодства на підприємстві
4. Значення діловодства в роботі апарату управління
5. Основні властивості термінів в системі діловодства
6. Характеристика організаційних форм діловодства
7. Функції служб діловодства та їх характеристика
8. Основні вимоги до організації роботи підрозділів діловодства на підприємстві
9. Поняття документу і його роль в управлінні підприємством
10. Сутність уніфікації документів і трафаретизації їх текстів
11. Класифікація документів за різними ознаками і вимоги до їх укладання
12. Характеристика основних функцій документа
13. Основні напрями уніфікації документів і вимоги до трафаретизації їх текстів
14. Загальні правила оформлення документів
15. Організація документообігу на підприємстві
16. Класифікація довідково-інформаційних та довідково-аналітичних документів
17. Поняття інформаційних документів в управлінні підприємством
18. Порядок укладання інформаційних документів
19. Особливості написання документів колегіальних органів.
20. Акти, види актів, структура тексту і характер реквізитів.
21. Поняття службового листа та його види. Вимоги до оформлення реквізитів документів офіційного листування
22. Порядок оформлення аналітичних документів на підприємстві
23. Порядок ділового листування в різних країнах світу
24. Особливості службового мовного етикету при організації ділового листування
25. Вимоги до оформлення реквізитів листів у різних країнах світу
26. Особливості розпорядчого впливу суб'єкта управління на об'єкт в процесі управління
27. Роль і класифікація розпорядчих документів в управлінні і їх види.
28. Процедура видання розпорядчих документів.
29. Вимоги до складання і оформлення розпорядчих документів
30. Порядок контролю за виконанням розпорядчих документів
31. Особливості документації по особовому складу і її зв'язок з

- організаційними і розпорядчими документами
32. Класифікація документів по особовому складу
 33. Заяви, види, порядок написання
 34. Види документів по особовому складу і їх характеристика
 35. Особливості укладання наказів по особовому складу
 36. Особливості укладання контрактів на виконання обов'язків у підприємстві
 37. Документи з контрактної системи наймання працівників
 38. Структура організаційного забезпечення процесу управління підприємством
 39. Роль організаційно-правової і планової документації в управлінні підприємством
 40. Види організаційних документів і їх характеристика
 41. Основні вимоги до порядку написання і оформлення організаційних документів.
 42. Сутність організаційного регламентування, нормування та інструктування
 43. Статут підприємства, його структура та реквізити
 44. Положення про підрозділи підприємств: зміст розділів і реквізитів
 45. Посадова інструкція: особливості укладання і зміст реквізитів
 46. Поняття систематизації документів та її особливості в діловодстві підприємств різних організаційно-правових форм
 47. Характеристика ознак групування документів
 48. Номенклатура справ та її види на підприємстві
 49. Особливості елементів правового, інформаційного, технічного, програмного захисту документаційної інформації
 50. Формування справ у діловодстві в туристичній компанії
 51. Етапи проведення експертизи наукової і практичної цінності документів.
 52. Вимоги до організації зберігання справ і архівації документів

Загальна система нарахування балів при вивченні дисципліни “ Організація офісу та діловодство в туризмі ”

Система нарахування балів при вивченні дисципліни "Діловодство"

Академічні успіхи студента визначаються за допомогою системи оцінювання, що використовується у ПУЕТ з обов'язковим переведенням оцінок до національної шкали та шкали ECTS.

Для самооцінки знань на кожному етапі вивчення дисципліни

студенти мають можливість планувати свою індивідуальну стратегію навчання (в залежності від попереднього рівня знань, можливостей щодо темпу засвоєння матеріалу, індивідуальних цілей навчання, тощо).

| № | Види занять | Бали за одним видом оцінювання | Алгоритм розрахунку балів |
|----|--|--------------------------------|---|
| 1. | Усна відповідь на практичних заняттях, 15 занять | 3 | «5» - 3 бали; «4» - 2 бали; «3» - 1 бал |
| 2 | Змістовне доповнення | 1 | 1 бал за одне доповнення |
| 3 | Тестування | 1 | По кожній темі проведення тесту. Тест має 10 питань, вірна відповідь – 0,1 б. (10x0,1 x 9 занять=9 балів) |
| 4 | Виконання самостійної роботи: а) реферат | 6 | Підготовка реферату з презентацією – 6 балів, без захисту – 2 балів |
| 5 | б) захист письмової домашньої роботи | 2 | від 0,5 до 2 балів (відповідно до завдань з кожної теми) |
| 6 | Виступ з доповіддю з питань для самостійного вивчення теми | 2 | від 0,5 до 2 балів (відповідно до питань для самостійного вивчення) 10x2=20 балів |
| 7 | Захист індивідуальних завдань час індивідуально-консультативної роботи | 2 | від 0,5 до 2 балів (відповідно до питань для самостійного вивчення) 10x2=20 балів |
| 8 | Присутність на лекції | 0,2 | (10 лекцій x 0,2 б.) |
| 9 | Модульна контрольна робота: а) Модуль 1 | 10 | Рівні X, F, E, D – 2 бали; Рівень B – 2 бали; Рівень A – 6 балів |
| 10 | б) Модуль 2 | 10 | Рівні X, F, E, D – 2 бали; Рівень B – 2 бали; Рівень A – 6 балів |
| | Всього за обов'язкові види роботи | | 100 |

Схема розподілу балів за видами занять

з дисципліни “Діловодство”

Загальна підсумкова оцінка з дисципліни

Академічні успіхи студента з курсу «Діловодство» визначаються за кількістю балів, які студент набрав протягом семестру (робота на семінарських заняттях, виконання індивідуального завдання (реферат), виконання двох модульних контрольних робіт та додаткові бали) та нараховується за наступною шкалою.

Шкала та критерії оцінювання знань студентів з курсу «Діловодство»

| Кількість набраних балів | Оцінка за національною шкалою | Оцінка за шкалою ECTS | Критерії оцінювання |
|--------------------------|-------------------------------|-----------------------|---|
| 90-100 | 5 «відмінно» | A | Глибокі теоретичні знання з дисципліни, повні, обґрунтовані відповіді на поставлені питання, вільне володіння методами виконання практичних завдань та їх безпомилкове вирішення, чітка аргументована позиція щодо можливостей вирішення проблем документування управлінської діяльності. |
| 82-89 | 4 «добре» | B | Вільне володіння програмним матеріалом та методами виконання практичних завдань, однак з недостатньо повним їх обґрунтуванням та порушенням логіки викладення. Мають місце незначні помилки при вирішенні практичних завдань. |
| 74-81 | 4 «добре» | C | Достатні теоретичні знання з дисципліни та вміння виконувати стандартні практичні завдання. Мають місце окремі помилки у відповідях на поставлені питання. Відсутність чіткої аргументованої позиції при вирішенні практичних завдань. |

| | | | |
|-------|---|----|--|
| 64-73 | 3 «задовільно» | Д | Достатні теоретичні знання з дисципліни, наявність певних навичок щодо вирішення практичних завдань. Відповіді на поставлені питання недостатньо аргументовані з наявністю окремих суттєвих помилок. |
| 60-63 | 3 «задовільно» | Е | Мінімально допустимий рівень теоретичних знань з дисципліни. Володіння основним понятійним апаратом. Можливість вирішення окремих практичних завдань за допомогою викладача. Неповна відповідь на поставлені питання із допущенням суттєвих помилок. |
| 35-59 | 2 «незадовільно» (з можливістю повторного складання) | FX | Недостатні теоретичні знання та недостатнє володіння основними поняттями і категоріями дисципліни, невміння вирішувати практичні завдання |
| 1-34 | 2 «незадовільно» (з обов'язковим повторним вивченням дисципліни) | F | Відсутність теоретичних знань та практичних навичок з дисципліни. |

ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

Акт – інформаційний документ, складений однією чи декількома особами, підтверджуючими які-небудь установлені факти чи події.

Бездокументне обслуговування – виконання окремих доручень керівника і співробітників в зв'язку по телефону керівника з внутрішніми і зовнішніми абонентами, в організації прийому працівників апарату і відвідувачів, в підготовці і обслуговуванні нарад, а також в контролі термінів виконання прийнятих на них рішень.

Бронювання-процес заявки на туристичне обслуговування.

Ваучер- документ, який є підставою і гарантією для отримання туристом оплаченої послуги або комплексу послуг у суб'єкта туристичної діяльності, що надає послуги.

Вихідна кореспонденція – кореспонденція, яка формується на підприємстві.

Віза – реквізит, який включає внутрішнє узгодження документу і складається з особистого підпису особи, що візує і дати.

Вказівка - розпорядчий документ, що видається великим колом осіб (керівник, замісник, головні спеціалісти, керівники структурних підрозділів) і відображає питання організаційно-методичного характеру, пов'язані з організацією виконання наказів, інструкцій та інших актів установи чи вищого органу управління.

Внутрішня кореспонденція – кореспонденція, яка призначена для управління структурними підрозділами

Вхідна кореспонденція – кореспонденція, яку одержує підприємство від своїх партнерів, керівних органів

Дефініція – визначення терміна.

Ділова документаційна інформація – вартісні показники, результати дослідів ринку, списки клієнтів, економічні прогнози, стратегія дій, тощо.

Ділова кореспонденція – це листування щодо оформлення економічних, правових, фінансових та інших форми діяльності підприємства.

Документ – це засіб закріплення різним способом на спеціальному матеріалі інформації про факти, події, явища об'єктивної діяльності й розумової діяльності людини.

Документне обслуговування – це складання, оформлення, редагування кореспонденції, реєстрація, контроль виконання,

формування в справі і передача документів до архіву.

Документообіг – 1. рух документів в установі з часу їх одержання або створення до завершення виконання чи відправки. 2. Кількість вхідних, внутрішніх і вихідних документів установи за певний проміжок часу.

Електронний квиток-електронний проїзний документ.

Загальні функції документа: інформаційна, соціальна, комунікативна, культурна

Зовнішньоекономічний договір (контракт) – матеріально оформлена угода двох або більше суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності та їхніх іноземних контрагентів, спрямована на встановлення, зміну або припинення їхніх взаємних прав і обов'язків у зовнішньоекономічній діяльності.

Індекс документа - умовні позначення, які надаються документам в процесі обліку, реєстрації і виконання.

Інструктування – метод організаційно-стабілізуючого впливу, який полягає в ознайомленні з умовами роботи чи обставинами дорученої справи, виясненні питань, можливих ускладнень тощо.

Інструкція - правовий акт, який видається органами управління для визначення правил, що регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові та інші спеціальні сторони діяльності установ, підприємств, окремих їх підрозділів, посадових осіб і громадян.

Кваліфікаційна характеристика – це нормативний документ, що встановлює, що повинен робити той або інший працівник на своїй роботі, що він повинен знати і уміти для цього і який повинен бути рівень його підготовки.

Комерційна кореспонденція – це листування з питань матеріально-технічного постачання і збуту.

Методи організаційного впливу – методи управління, що спрямовані на формування системи управління, визначення її функцій і структур, порядку і методів здійснення окремих функцій, організацію спільної праці, її нормування, методичне інструктування і навчання працівників ефективним способом виконання покладених на них завдань.

Моносенічність терміна – однозначність терміна в межах однієї предметної галузі, наукової дисципліни чи сфери професійної діяльності.

Наказ - розпорядчий документ, що видається керівником

підприємства, організації, установи на правах єдиноначальності і в межах своєї компетентності.

Номенклатура справ - затверджений в установленому порядку, систематизований, із зазначенням термінів зберігання список назви справ, що формуються в діловодстві.

Нормативно-методична і правова база секретарської діяльності – це сукупність документів організаційного, організаційно-методичного, організаційно-розпорядчого і технічного характеру.

Нормування - метод організаційно-стабілізуючого впливу, який полягає у встановленні нормативів, які служать орієнтиром в діяльності.

Опис – це архівний довідник, що містить систематизований перелік одиниць зберігання, а також призначений для їх обліку і закріплення систематизації.

Організаційно-стабілізуючий вплив – це вплив, який спрямований на встановлення, підтримку та покращення організаційних структур і порядку діяльності суб'єктів та об'єктів управління.

Особова справа – сукупність документів, що містить докладні відомості про працівника (студента).

Офіс-менеджер – технічний управлінський працівник, який забезпечує підготовку та організацію роботи офісу, підготовку документів, матеріалів, інформації, необхідних для поточного вирішення задач, поставлених перед персоналом офісу та здійснює керівництво працівниками офісу (секретарями на прийомі, телефонними секретарями, кур'єрами тощо).

Поняття – представляє собою абстракцію, уявне відхилення від ряду властивостей, які виступають як мало важливі і виокремлення найбільш значущих.

Постанова - правовий акт розпорядчого характеру, що приймається колегіальними органами управління для рішення найбільш важливих і принципових задач, що стоять перед органами управління підприємств і установ і впровадження стабільних норм, правил поведінки.

Принципи культури офіційного листування: лаконізм; достатність інформаційного повідомлення, що відповідає цілям листа і характеру відносин; ясність і недвозначність мови повідомлення.

Регламентування – метод організаційно-стабілізуючого впливу, який являє собою досить жорсткий тип організаційного впливу і

полягає в розробці та введенні в дію організаційних положень, обов'язкових для виконання на протязі певного, визначеного цими положеннями часу.

Рішення - правовий акт, що видається колегіальним органом управління.

Розпорядження - правовий акт, який видається на основі єдиноначальності головним чином колегіального органу управління для вирішення оперативних питань.

Система захисту інформації (СЗІ) – комплекс організаційних, технічних і технологічних засобів, методів, заходів, що створюють перепони незаконному доступу до інформації.

Системність терміна – властивість, яка означає, що термін завжди пов'язаний з іншими термінами даної предметної галузі.

Службовий лист – це засіб обміну інформацією і оперативного управління найрізноманітнішими процесами діяльності організацій і установ.

Специфічні функції документа: управлінська, правова, історичного джерела.

Список - документ інформаційного характеру, який містить перелік осіб чи предметів.

Справа – сукупність документів чи документ, які стосуються одного питання чи ділянки діяльності і розміщені в окремій обкладинці.

Стилістична нейтральність - властивість терміна, яка означає однозначність трактування.

Термін - це слово чи стале словосполучення, якому приписане певне наукове чи спеціальне поняття.

Технічна та технологічна документаційна інформація – методи виготовлення продукції, програмне забезпечення, основні виробничі показники, рецепти, результати дослідних зразків тощо.

Трафарет документу – зводиться до того, щоб більше постійної інформації входило в типовий бланк при обробці і складанні документів.

Трудова книжка – це документ встановленого зразка який містить відомості про стаж роботи, нагороди, заохочення кожного працівника.

Трудова угода – документ, який укладається між підприємством та особою, яка не є штатним працівником даного підприємства, для виконання нею певної роботи, в разі, якщо ці роботи не можуть бути

виконані штатними працівниками цього підприємства.

Трудовий договір – це угода між особою, що наймається на роботу та керівником підприємства, за якою працівник зобов'язується виконувати роботу, визначену цією угодою з підпорядкуванням внутрішньому трудовому розпорядку, а керівник зобов'язується виплачувати працівникові заробітну плату й забезпечувати умови праці, необхідні для виконання роботи, передбаченої законодавством про працю, колективним договором і угодою сторін.

Трудовий контракт – це угода між особою, що наймається на роботу та керівником підприємства, яка укладається на певний термін, визначає підстави для розірвання трудових відносин, які не передбачені трудовим законодавством про працю, чітко визначає режим роботи, та зазначає наслідки дострокового його розірвання з ініціативи однієї чи іншої сторін без поважних причин.

Туристичний оператор- організація, яка займається створенням туристичного продукту.

Уніфікація - тобто встановлення єдиного комплексу їх видів та різновидів для аналогічних управлінських ситуацій, розробка єдиних форм документів і єдиних правил їх складання, створення трафаретних текстів.

Ухвали – 1. правовий акт, що приймається в колегіальному порядку для розв'язання найважливіших питань, що становлять їх компетенцію; 2. спільні акти, що видаються кількома неоднорідними органами (колегіальними і тими, що діють на основі єдиноначальності, державними, громадськими організаціями, тощо).

Формування справ – це віднесення документів до визначеної справи і систематизація документів всередині неї.

Формуляр-зразок - це єдина модель побудови комплексу документів, яка встановлює сукупність реквізитів, властивих документам цього класу, комплексу, розташованих в установленій послідовності.

Функції по бездокументному обслуговуванню: виконання технічних робіт щодо забезпечення праці керівника, підготовка нарад, організація прийому відвідувачів, телефонне обслуговування, підготовка відряджень тощо.

Централізована система організації діловодства передбачає, що всі документи установи і всі операції, пов'язані з ними здійснюються однією особою чи одним структурним підрозділом.

Список рекомендованої літератури

1. Балабанова Л.В. Документування в управлінні / Балабанова, Л.В., Сардак, О.В. // Організація праці менеджера + [Електрон. ресурс]: Навч. посібник / Л.В. Балабанова; О.В. Сардак . - К.: Професіонал, 2004. - 304 с. - Спосіб доступу: Електрон. чит. зал ПУСКУ
2. Блощинська В.А. Сучасне діловодство: Навч. посібник / В.А. Блощинська. - К.: Центр навчальної літератури, 2005. - 320 с.
3. Діденко А.Н. Сучасне діловодство + [Електрон. ресурс]: Навч. посібник / А.Н. Діденко. - 2-е вид.,перероб. і доп. - К.: Либідь, 2002. - 384 с. - Спосіб доступу: Електрон. чит. зал ПУСКУ
4. Зовнішньоторгова документація // Зовнішньоекономічні операції і контракти: Навч. посібник / Коллект. автор. Козик В.В., Панкова Л.А., Карп'як Я.С., Григор'єв О.Ю., Босак А.О. - К., 2004. - С.135-159.
5. Румянцев А.П. Міжнародна торгівля. Види зовнішньоекономічних операцій та систематизація зовнішньоторговельної документації: Навч. посібник / А.П. Румянцев; А.І. Башинська; І.М. Корнілова; Ю.О. Коваленко. - К.: Центр навчальної літератури, 2004. - 376 с.
6. Асєєв Г. Методологія автоматизації діловодства: документи / Асєєв Г. // Вісник книжкової палати. - 11/2004. - N11. - С.23-26.
7. Басаков М. И. Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах: учебное пособие для студентов экономических вузов. – 5-е изд., перераб. и доп. / М. И. Басаков. – Ростов н/Дону: Феникс, 2003. – Mode access: WWW.URL: <http://litagents.ru/business/9004-deloproizvodstvo-i-korrespondencija-v-voprosakh-i.html>. - Last access: 2009. – Title from screen.
8. Беспяньська Г. Експертиза цінності документів: науково-практичні засади // Довідник кадровика. - 2008. - N5. - С.79-81
9. Беспяньська Г. Розпорядчі документи. Жанрово-видова характеристика та особливості складання й оформлювання наказів з основної діяльності [Текст] + [Електрон. ресурс] // Довідник кадровика. - 2008. - N3. - С.62-71. - Спосіб доступу: електрон. чит. зал ПУСКУ
10. Бобылева М. Корпоративные информационные системы и технологии электронного документооборота: новый потенциал управленческой интеграции // Деньги и кредит. - 2007. - N12. - С.60-68. - Способ доступа: электрон. чит. зал ПУСКУ

11. Гончарова Н.І. Документаційне забезпечення менеджменту: Навч. посібник / Н.І. Гончарова. - К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 260 с.
12. Горбановська О. Кадрові облікові документи [Текст] + [Електрон. ресурс] // Праця і закон. - 2008. - №8. - С.8-12. - Спосіб доступу: електрон. чит. зал ПУСКУ
13. Державний класифікатор управлінської документації. ДК 010-98. - К.: Держстандарт України 31.12.98р. № 1024 – 68с.
14. Документаційне забезпечення менеджменту // Менеджмент: У 3 т. Т. 2 = Management: Підручник / Завадський, Й.С. - К., 2002. - С.383-406
15. Друшляк О. Первинний документ та його роль на підприємстві [Текст] + [Електрон. ресурс] // Збірник систематизованого законодавства. - 2008. - вип.2. - С.27-28. - Спосіб доступу: електрон. чит. зал ПУСКУ
16. ДСТУ 2732-94. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення. - К.: Держстандарт України, 1994. - 33с.
17. ДСТУ 3843-99. Державна уніфікована система документації. Основні положення: - К. Держстандарт України, 2000. - 7с.
18. ДСТУ 4163-2003. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. Видання офіційне. - К.: Держстандарт України, 2003. -21с.
19. Заболотна С. Загорецька О. Кадрова практика та діловодство на підприємстві // Кадровик. - 2008. - №4. - С.73-74
20. Загорецька О. Опрацювання розпорядчих документів з особового складу [Текст] + [Електрон. ресурс] / Загорецька О. // Кадровик. - 2008. - №12. - С.53-65. - Спосіб доступу: електрон. чит. зал ПУСКУ
21. Зубенко Л.Г., Немцов В.Д., Чупріна М.О. Ділові папери в менеджменті: Навч. посібник. - К.: "ЕксОб", 2002. - 272 с.
22. Зовнішньоекономічна діяльність: Збірник законодавчих документів // Збірник систематизованого законодавства. - 21/10/2002. - №43/1-2. - С.8-227
23. Кірічок О.Г. Документування у менеджменті: Підручник / О.Г. Кірічок; В.І. Корбутяк; В.К. Процюк; К.В. Дубич. - К.: Центр навчальної літератури, 2003. - 216 с.
24. Кадрова практика та діловодство на підприємстві // Кадровик. - 2008. - №10. - С.126-128
25. Кадрове діловодство на підприємстві. // Кадровик. - 2007. - №7. -

26. Крижанівський О. Положення про конфіденційну інформацію (комерційну таємницю) - базовий документ економічної безпеки фірми + [Електрон. ресурс] // Інтелектуальна власність. - 2006. - N3. - С.33-35. - Спосіб доступу: Електрон. чит. зал ПУСКУ
27. Лысенко, Ю.Г. Системы управления документооборотом // Информационные системы и технологии: Приложения в экономике и управлении: Учеб. пособие / Коллект. автор, под ред. Лысенко, Ю.Г. - Донецк, 2004. - С.276-313.
28. Маляренко Г.І. Діловодство + [Електрон. ресурс]: Конспект лекцій / Г.И. Маляренко. - Спосіб доступу: Електрон. чит. зал ПУСКУ
29. Мальська М. П., Худо В.В., Цибух В. І. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник.- К.:Центр навчальної літератури, 2008. – 272 с.
30. Організація діловодства та навчальна практика. Навч. посіб / за ред. Я.Я. Чорненський; за ред. В.М. Когут. - К.: Алерта, 2006. – 600с.
31. Палеха Ю.І. Документаційне забезпечення управління: Навч. посібник / Ю.І. Палеха. Ч.1. – К.: МАУП, 2002. –512с.
32. Пахчанян А. Технології електронного документообігу + [Електрон. ресурс] / Пахчанян А. // Комп'ютерний огляд. - 2008. - N2. - Спосіб доступу: електрон. чит. зал ПУСКУ
33. Пашутинський Є.К. Діловодство кадрової служби / Є.К. Пашутинський. - 2-ге вид. - К.: КНТ, 2005. - 272 с.
34. Портнов Г. Електронне діловодство та електронні архіви: обговорюємо проблеми / Портнов Г. // Урядовий кур'єр. - 26/ 2/2004. - С.18.
35. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва.Навчальний посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 344 с.
36. Рожелюк В.М. Організаційні основи документування операцій та діловодства в підприємствах / Рожелюк В.М. // Економіка АПК. - 2005. - N9. - С.87-93.
37. Солодченко І. Електронні документи в житті підприємств + [Електрон. ресурс] // Галицькі контракти. - 21/ 3/2005. - N12. - С.38-41.Д-т,К-т. - Спосіб доступу: Електрон. чит. зал ПУСКУ
38. Сударенко О. Документи, що подаються при прийнятті на роботу + [Електрон. ресурс] // Кадровик. - 2007. - N3. - С.12-19. - Спосіб доступу: Електрон. чит. зал ПУСКУ

39. Типові помилки кадрового обліку та діловодства // Довідник кадровика. - 2008. - N11. - С.48-52
40. Шпірко А. Запровадження та ефективне використання електронного документообігу й електронного підпису в Україні: проблеми, нові можливості, шляхи розвитку + [Електрон. ресурс] // Вісник Національного банку України. - 2005. - N3. - С.36-41. - Спосіб доступу: Електрон. чит. зал ПУСКУ;