

ДОКУМЕНТИРОВАННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСОМ И ТУРИЗМОМ

100400.62 Туризм

Институт сервиса, туризма и дизайна

Кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса

Ст. преподаватель Шеметова Е.В.

Тема 8

Составление и оформление информационно-справочных документов

Содержание:

- Виды информационно-справочных документов (акт, служебная записка, справка, список, предложение, заключение, перечень, обзор, отчёт, сводка и др.).
- Структура текста документов, реквизиты.

Информационно-справочные ДОКУМЕНТЫ:

- Справки
- Служебные, докладные, объяснительные записки
- Акт
- Предложение
- Заключение
- Пресс-релиз
- Дайджест
- Обзор
- Отчет
- Сводка

Информационно-справочные документы:

- Носят вспомогательный характер по отношению к организационно-распорядительным документам и в отличие от них не являются обязательными к исполнению.
- Информация, содержащаяся в информационно-справочных документах, может побуждать к действию или может быть принята лишь к сведению.

Справка

1. Документ информационно-справочного, аналитического или отчетного характера, представляемый руководству.

Реквизиты справки:

- Наименование организации,
- Наименование вида документа,
- Адресат,
- Дата и номер,
- Заголовок к тексту,
- Текст,
- Подпись руководителя организации,
- Печать (при необходимости).

Части текста справки:

- первая - излагаются факты, послужившие поводом к ее написанию,
- вторая — приводятся конкретные данные.
- В справке фиксируют сведения определенного отрезка времени.
- Справки, выходящие за пределы учреждения, оформляются на общем бланке формата А4, а внутренние справки — на чистом листе бумаги, но имеют те же реквизиты.
- Датой справки является дата ее подписания.

2. Документ, подтверждающий сведения биографического или служебного характера.

- Применяют унифицированные трафаретные бланки формата А5.
- Текст начинается с указания фамилии, имени и отчества (в именительном падеже) лица, о котором сообщают сведения. В тексте не должно быть архаичных оборотов, ненужных слов: *«настоящая справка», «действительно учится» ...*
- Текст заверяется подписью и печатью.
- Переменные и недостающие данные могут быть вписаны в такую трафаретную справку от руки (нельзя пользоваться красными или зелеными чернилами) или на пишущем устройстве.

Пример внешней справки

Торговое объединение "Москнига"	Генеральному директору объединения "Москнига"
МАГАЗИН №100	В.В. Гаврилову
СПРАВКА	
12.01.2005 № 3	
Москва	
О комплектации товарных фондов в 2004 году	
В 2004 году комплектация товарных фондов (в руб.) магазина происходила за счет следующих источников:	
Книготорговая база "Москнига" – 250 000	
Объединение "Герда" – 75 000	
Объединение "Книгоэкспорт" – 125 000	
Директор магазина	Личная подпись
	А.В.Титов

Служебная записка

- Документ, составляемый работником или руководителем подразделения на имя руководителя или специалиста другого подразделения.
- Составляются по вопросам материально-технического, информационного, хозяйственного обеспечения и др.
- Текст состоит из двух частей: обоснования и предложения, просьбы, заявки и т.п.
- Подписывается составителем или руководителем подразделения.

Служебная записка

Склад № 3

Начальнику отдела
материально-технического
обеспечения

Н.П. Васильеву

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

5 марта 2006 г.

№ 4

О замене датчика
температурного режима

В связи с выходом из строя датчика температурного режима в помещении № 4 склада № 3 прошу Вас распорядиться об установке нового датчика температурного режима.

Руководитель отдела

Н.О. Павлов

Докладная записка

- Документ, адресованный руководителю, излагающий какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя.
- Текст делится на две части:
 - 1) констатирующая - излагаются имевшие место факты или описывается ситуация,
 - 2) излагаются предложения, просьбы.
- Тексту докладной записки обязательно предшествует заголовок, начинающийся с предлога «о» («об»).
- Докладные записки, подаваемые руководителю структурного подразделения или руководителю учреждения, оформляются на простом листе бумаги.
- Внешняя докладная записка, адресуемая в вышестоящие инстанции, оформляется на бланке учреждения и подписывается его руководителем.

Реквизиты докладной записки:

- Наименование структурного подразделения,
- Наименование вида документа,
- Адресат,
- Дата и номер (необязательно),
- Заголовок к тексту,
- Текст,
- Подпись.

Докладная записка

Контрольно-ревизионный отдел

Генеральному директору
объединения «Москнига»
К.В.Ивлеву

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

15.02.2005 № 4 / 07-15

*Сорокиной В.С.
Ковиной П.А.*

Москва

О назначении документальной
ревизии в магазине № 45

*Прошу подготовить проект
приказа и доложить к
18.02.2005
К.В.Ивлеву
16.02.2005*

При проведении 12.02.2005 инвентаризации товарных фондов магазина № 45 установлена недостача различных товаров на сумму 3 567 руб.

Прошу Вас назначить документальную проверку товарных операций магазина № 45 с 20.02.2005 по 01.03.2005.

Главный бухгалтер

Личная подпись

П.А.Корин

Объяснительная записка

- Документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, программы, отчета и т. д.) или какое-либо действие, факт, событие, представляемый руководителю.
- Объяснительные записки, являющиеся приложением к основному документу, поясняющие и дополняющие его, оформляются на общих бланках. Подписывает такую записку руководитель.
- Объяснительная записка, где объясняются причины поведения, поступки, ситуации, составляется отдельными работниками и может оформляться рукописным способом на стандартном листе бумаги. Подписываются такие записки составителем.
- Текст объяснительных записок должен быть убедительным, содержать неопровержимые доказательства, четкие разъяснения.

Реквизиты объяснительной записки:

- Наименование структурного подразделения,
- Наименование вида документа,
- Адресат,
- Дата,
- Заголовок к тексту,
- Текст,
- Подпись.

Объяснительная записка

Кафедра «Социология и правоведение»	Директору МИПК М.Н. Власову
Объяснительная записка	
09.02.2005 № 4/01-13	
Москва	
О срыве занятий в группе секретарей-референтов	
<p>09.02.2005 на занятия по дисциплине «Документационное обеспечение управления» пришло только двое слушателей из состава группы в 20 человек. В результате этого занятия пришлось отменить.</p>	
Доцент	Личная подпись В.С.Степанов

АКТ

- Официальный документ, составленный, несколькими лицами (лицом) или комиссией и подтверждающий установленные факты или события (акты инвентаризации, приема-передачи материальных ценностей, дел, уничтожение документов, акты аварий и т. д.).
- Акт может содержать выводы, рекомендации, предложения его составителей (акты проверок, обследований, ревизий, испытаний изделий и т. д.).

Реквизиты акта:

- Наименование организации,
- Наименование вида документа,
- Дата и номер,
- Заголовок к тексту,
- Текст,
- Подписи,
- Печать (при необходимости),
- Приложения.

Части текста акта:

- **Вводная** - указываются основания для составления акта (номер и дата документа на основании которого создана комиссия). Перечисляется состав комиссии.
- **констатирующая** - излагаются цели, задачи, сущность и характер проделанной работы; фиксируются установленные факты, излагаются выводы, предложения, заключения составителей акта. Текст может содержать таблицы, диаграммы, графики.

- Текст акта принято излагать от третьего лица единственного числа («комиссия установила ...», «комиссия предлагает...» и т. д.).
- При наличии приложений отметка о них указывается после текста.
- В конце текста (перед отметкой о приложении) указывается, если необходимо, количество экземпляров акта в соответствии с нормативными правилами.

- С актами ревизий и обследований знакомят всех лиц, которых они касаются. Ставится согласующая отметка: «с актом ознакомлены, подпись, дата».
- При наличии замечаний акт визируется с отметкой: «Замечания прилагаются».
- Акты оформляются на общем бланке, внутренние могут быть оформлены не на бланке.

АКТ

Открытое акционерное общество
«Зарядье»

УТВЕРЖДАЮ

АКТ

Генеральный директор
Личная подпись Р.С. Глухов

16.03.2005

№ 19

17.03.2005

Москва

О проверке сохранности
документов в ЗАО «Зарядье»

Основание: Приказ генерального директора от 10.03.2005 № 24 «О проверке
сохранности управленческих документов»

Составлен комиссией:

Председатель – зам. директора по режиму Сидоров Г.Ф.

Члены комиссии: зав. общим отделом Сафина М.Н.

Инспектор отдела кадров Мухина В.Л.

Референт Дымова Н.Ш.

В период с 11 по 16 марта 2005 года комиссия проверила организацию и условия хранения управленческих документов ЗАО «Зарядье». Документы хранятся в структурных подразделениях и в общем отделе.

Документы, предусмотренные номенклатурой дел, обрабатываются и хранятся в соответствии с «Основными правилами работы архивов организаций».

Фактов гибели, утраты, порчи или незаконного уничтожения документов не установлено.

Комиссия рекомендует выделить и оборудовать специальное помещение для архива ЗАО «Зарядье».

Составлен в 3 экз.:

1 экз. – ген. директору (в дело 01-15);

2 экз. – зав. архивом;

3 экз. – зав. общим отделом.

Председатель комиссии Личная подпись Г.Ф. Сидоров

Члены комиссии Личная подпись Н.Ш. Дымова
Личная подпись В.Л. Мухина
Личная подпись М.Н. Сафина

Предложение

- Служебный документ, представляющий разновидность докладной записки, содержащей конкретные предложения по определенному вопросу.
- Составляются аналогично докладной записке, но, как правило, по указанию руководства.
- Текст может состоять из двух частей (обоснование и заключение – предложения) или одной части – конкретные предложения.

Реквизиты предложения:

- наименование структурного подразделения,
- наименование вида документа,
- дата и регистрационный номер,
- заголовок к тексту,
- адресат,
- текст,
- подпись.

Предложение

Управление делами

Зам. руководителя Агентства
по авторским правам
П.М. Прокопенко

ПРЕДЛОЖЕНИЕ

21.02.2006

№ 3

О повышении исполнительской
дисциплины при работе
с документами

Для совершенствования исполнительской дисциплины при работе с документами необходимо:

1. Во всех подразделениях агентства назначить лиц, ответственных за работу с документами в подразделении. В зависимости от объема документооборота подразделения это может быть работник подразделения, совмещающий выполнение своих основных функциональных обязанностей с делопроизводственными, или секретарь подразделения, занимающийся только исключительно организацией работы с документами в подразделении.
2. Переработать действующие нормативные документы по документационному обеспечению и привести их в соответствие с действующими законодательными и иными нормативными правовыми актами, прежде всего, это касается Инструкции по делопроизводству, Инструкции по работе с обращениями граждан, номенклатуры дел агентства и др.
3. В управлении делами агентства создать группу по совершенствованию работы с документами в количестве двух штатных единиц, которой и поручить приведение нормативной базы по работе с документами в агентстве в соответствие с современными нормативными требованиями.
4. Провести семинар по современной организации делопроизводства на базе отраслевого Учебного центра в целях повышения квалификации сотрудников агентства.

Управляющий делами

Д.Ф. Турчин

Сводка

- Документ, содержащий обобщенные сведения по одному вопросу (сводка предложений, замечаний, требований и т.п.) за краткосрочный период времени (часть суток (смена), сутки, неделя, декада).
- Сводка может содержать до нескольких десятков показателей по конкретному направлению деятельности организации.
- Сроки представления сводок колеблются от нескольких часов до нескольких дней.
- Текст часто оформляется в табличной форме.
- Подписывается руководителем подразделения или если ее направляют в другую организацию – руководителем организации.

Сводка

АКБ
«Компания по проектному
финансированию»
КАНЦЕЛЯРИЯ

СВОДКА

13.04.2006 № 3

данных о результатах исполнения
документов в 1-м квартале 2006 г.
по подразделениям банка

Наименование подразделения	Всего	Январь			Февраль			Март		
		ис-полнено	про-срочено	на ис-пол-не-нии	ис-полнено	про-срочено	на ис-пол-не-нии	ис-полнено	про-срочено	на ис-пол-не-нии
Управление активно-пассивных операций	98	26	3	4	19	5	7	28	2	4
Операционное управление	63	15	2	3	11	1	5	17	3	6
Управление валютных операций	63	13	2	4	17	1	5	16	2	3
Управление кассовых операций	37	9	-	1	11	1	2	8	2	3
Информационно-аналитическое управление	56	11	3	2	13	1	4	15	4	3

Отчёт

- Документ, в развернутой форме отражающий итоговые результаты обработки и анализа статистических данных, характеризующих выполнение какого-либо вида работ за продолжительный период времени (месяц, квартал и более).
- Сами отчеты могут разрабатываться в виде текстовых, текстово-табличных, табличных документов, а также на формализованных бланках.

Виды отчётов:

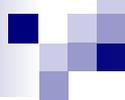
-  *по месту обращения* (внутренние и адресованные вышестоящим органам),
-  *по срокам представления* (ежемесячные, ежеквартальные, годовые),
-  *по характеру содержащихся в них сведений* (общие сведения о деятельности организации и по отдельным ее направлениям, например, финансовая, экономическая, научно-исследовательская, материально-техническая и т. п.).

Пресс-релиз

- Краткое, актуальное, социально значимое письменное сообщение для средств массовой информации (СМИ) от имени руководства предприятия.

Части текста:

- **вводная часть:**
 - заголовок,
 - подзаголовок (лид-абзац),
- **основная часть:**
 - абзацы, каждый последующий из которых, как правило, несколько протяженнее предшествующего.
- **служебная часть** - справочная и контактная информация.



■ Пресс-релиз как деловой документ - многофункционален:

- привлечение внимания и рост осведомленности потенциальной общественной аудитории к событиям и фактам, описываемым в его содержании и на этой основе — обеспечение более позитивного отношения к предприятию;
- побуждение потенциальной общественной аудитории к поиску дополнительной информации о предприятии, его деятельности, продукции и т. п.;
- разработка (на основе содержащейся в документе информации) других информационных материалов.

Дайджест

- (от англ. digest — «краткое изложение») — это «сборник цитат», позаимствованных из одного или нескольких информационных источников, как правило, однородных (например, из документов внутренней деловой переписки, из газет и журналов и т. п.).

Обзор

- (от англ. Обзорение) – документ, в содержании которого, наряду с цитируемым, заимствованным компонентом присутствует и компонент аналитический.

Характеристика	Дайджест	Обзор
Основной компонент содержания	Заимствованный (цитируемый)	Аналитический
Объем, машинописных страниц А4	До 20	До 200
Количество освещаемых тем	1—2	До 5
Способ изложения содержания	Хронологический	Тематический
Наличие комментария	В конце (не обязат.)	По тексту
Время на подготовку	Несколько часов	Несколько дней
Время на ознакомление	Несколько часов	Несколько дней
Предоставление дополнительной информации	Ссылки на источники	Приложения

Заключение

- Документ, содержащий мнение, выводы организации, комиссии или специалиста по какому-либо вопросу или документу.
- Текст состоит из двух частей:
 - 1) Краткое изложение существа вопроса, анализ основных положений, общая оценка;
 - 2) Конкретные замечания, выводы и предложения.

Заключение



Федеральное управление по делам
о несостоятельности (банкротстве)

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

03.06.2003 № 112

О результатах анализа неплатеже-
способности и структуры баланса
Тугурлыкского цементного завода

Федеральное управление по делам о несостоятельности (банкротстве) на основании представленных Тугурлыкским цементным заводом (Оренбургская область, пос. Тугурлык, ул. Центральная, 1) документов бухгалтерской отчетности по состоянию на 30.04.2003:

- бухгалтерский баланс (форма 1);
- отчет о прибылях и убытках (форма 2)

и проведенного анализа финансового состояния предприятия, установило, что данное предприятие является неплатежеспособным и имеющим неудовлетворительную структуру баланса (предприятием-должником).

Основание:

- коэффициент текущей ликвидности по балансу предприятия = 18%;
- коэффициент обеспеченности собственными оборотными средствами по балансу предприятия = 8%;
- коэффициент восстановления по балансу предприятия = 10%.

Руководитель

П.Д. Степанов

Перечень

- Документ, содержащий упорядоченное перечисление предметов, лиц, объектов или работ, составленный в целях распространения на них определенных норм или требований.
- Может быть самостоятельным документом или приложением к распорядительному документу.
- Является утверждаемым документом (руководителем организации или вышестоящим органом).

Перечень

Федеральная архивная служба

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

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель Федеральной
архивной службы России

В.П. Козлов

6 октября 2000 г.

ПЕРЕЧЕНЬ

типовых управленческих документов,
образующихся в деятельности организаций,
с указанием сроков хранения

Москва

2000

Номер статьи	Вид документа	Срок хранения документов	Примечание
1	2	3	4
1. ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ 1.1. Распорядительная деятельность			

Список

- Документ, содержащий перечисление лиц, предметов, объектов в определенном порядке, составленный в целях информирования или регистрации.
- Списки составляются и оформляются так же как перечни, но не нуждаются в утверждении.

Доверенность

- Документ о предоставлении права доверенному лицу на совершение каких-либо действий от лица доверителя (организации или физического лица).
- Срок действия не превышает 3 лет.
- Если срок не указан, то действует в течение года со дня выдачи.

- **Служебная доверенность** составляется от имени организации (на бланке доверенности), подписывается руководителем и заверяется печатью.
- **Личная доверенность** выдается гражданином, удостоверяется в нотариальном порядке организацией, в которой доверитель работает или жилищно-эксплуатационной организацией по месту жительства.

Реквизиты личной доверенности:

- Наименование вида документа,
- ФИО, паспортные данные лица, выдавшего доверенность,
- ФИО лица, которому выдана доверенность,
- Текст,
- Подпись лица, выдавшего доверенность, дата выдачи доверенности,
- Должность и подпись лица, удостоверяющего подпись доверителя, дата удостоверения подписи,
- Печать.

Заявление

- Официальное обращение, личное или коллективное, которое подается в целях реализации права или законного интереса гражданина или для того, чтобы сообщить о тех или иных недостатках в работе предприятия.

Реквизиты заявления:

- Автор,
- Адресат,
- Наименование вида документа,
- Дата составления,
- Текст,
- Отметка о наличии приложений,
- Подпись,
- Визы,
- Резолюция.

Претензия (жалоба)

- Досудебный документ урегулирования разногласий между сторонами, в котором указываются нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан.
- Объем не более 2-х страниц.
- Все дополнения – в приложении.

Реквизиты письменной претензии:

- Наименование адресата,
- Наименование адресанта (отправителя),
- Наименование вида документа,
- Заголовок к тексту,
- Текст,
- Отметка о приложении,
- Подпись,
- Дата.

Вопросы для самоконтроля:

- Назвать основные виды справок.
- Какова структура справки, какие реквизиты используются при составлении данного документа?
- Дать определение – заявление и перечислить ситуации, при которых необходима подготовка заявлений.
- Назвать виды служебных записок, какова структура их текста?

Рекомендуемая литература

- Гущина И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для студентов вузов / И.А. Гущина, Н.А. Зайцева. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 240 с.
- Басаков М.И. Делопроизводство документационное обеспечение управления на основе ГОСТ Р 6.30-2003): учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / М.И. Басаков. - 7-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К*, 2012. - 348 с.
- Быкова Т.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): учеб. пособие для студентов вузов / Т. А. Быкова, Т. В. Кузнецова, Л. В. Санкина ; под ред. Т. В. Кузнецовой. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 304 с.



Использование материалов презентации

Использование данной презентации, может осуществляться только при условии соблюдения требований законов РФ об авторском праве и интеллектуальной собственности, а также с учетом требований настоящего Заявления.

Презентация является собственностью авторов. Разрешается распечатывать копию любой части презентации для личного некоммерческого использования, однако не допускается распечатывать какую-либо часть презентации с любой иной целью или по каким-либо причинам вносить изменения в любую часть презентации. Использование любой части презентации в другом произведении, как в печатной, электронной, так и иной форме, а также использование любой части презентации в другой презентации посредством ссылки или иным образом допускается только после получения письменного согласия авторов.