

# **НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ**

*Холодилина М.С.*

*ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет  
имени Г.Р. Державина»  
kholodilina.m@mail.ru*

Все туристические организации помимо специфики отрасли объединяет необходимость документировать свою деятельность. Современное предприятие невозможно представить без документирования управленческой деятельности. Каждое, даже самое малое предприятие отрасли туризма должно иметь соответствующим образом организованную работу по ДОУ. [1]

Данная работа обеспечивает законность деятельности предприятия, позволяет формировать турпродукт, устанавливать отношения с поставщиками, партнерами и покупателями турпродукта, а также выполняет множество других функций. Без правильной организации работы невозможно справиться с потоком документов, быстро найти требуемый документ, навести по нему справки, а также проконтролировать его исполнение или обеспечить сохранность.

ДОУ организаций и учреждений на всех уровнях должно осуществляться по единым общепринятым правилам. Работа с документами в любой организации, в том числе и туристической, независимо от ее организационно-правовой формы, должна строиться на основе законодательно-правовых и нормативно-методических актов, касающихся вопросов документирования и работы с документами.

В настоящее время в Российской Федерации действует ряд общегосударственных нормативно-правовых актов, регламентирующих общие правила подготовки, оформления и организации работы с документами в организациях и учреждениях. Нормативно-методические документы по ДОУ разрабатываются различными органами государственной власти и управления в соответствии с их компетенцией.

Нормативно-методическая база делопроизводства – это комплекс законодательных, распорядительных, инструктивных и методических документов, регламентирующих организацию делопроизводства и правила оформления документов. [3]

Отрасль туризма обладает специфическими чертами, в частности, неосвязаемостью продукта, производством продуктов туризма неотрывно от его потребления, невозможностью хранения и большой динамикой качества услуг. Исходя из этого, существуют особенности ДОУ в данной отрасли, которые можно рассмотреть как в типовых документах, используемых в туристском обслуживании, так и в документах специфичных, используемых только в данной отрасли. [6]

В типовых документах, используемых в туристском обслуживании, основные особенности заключаются в составе информации, содержащейся в

туристских документах, формате составления этих документов (язык составления, количество экземпляров и другое), местах их применения.

ДОУ в любой организации, в том числе и туристической, начинается с разработки и утверждения инструкции по делопроизводству конкретной организации.

Инструкция по делопроизводству конкретного предприятия содержит: общие положения; порядок составления и оформления служебных документов; порядок приема, регистрации и рассмотрения входящих документов; контроль исполнения документов; порядок работы с исходящими документами; порядок работы с внутренними документами; составление номенклатуры дел; правила формирования дел; порядок обеспечения сохранности документов; порядок подготовки и передачи документов на архивное хранение. [7]

Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденный приказом Министерства культуры РФ [5] — устанавливает состав типовых документов любой организации и сроки хранения этих документов. Вся эта информация обобщается в номенклатуре дел туристической фирмы.

Как уже было сказано, туристические организации помимо типовых документов имеют еще и специфичные, используемые только в данной отрасли. Каждому предприятию, работающему в отрасли туризма, необходимо знать особенности документационного обеспечения именно туристской деятельности, которой оно занимается, и уметь применять их для эффективной работы компании.

В условиях отсутствия специальной нормативной документации для регламентирования ДОУ сферы туризма на практике можно применять положения ГОСТа Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» (далее – Стандарт). [2]

Стандарт устанавливает порядок разработки документации при проектировании туристских услуг и предназначен для предприятий, организаций различных организационно-правовых форм и граждан – предпринимателей, оказывающих туристские услуги.

Основой для проектирования туристской услуги является ее краткое описание, включающее набор требований, выявленных в результате исследования рынка, согласованных с заказчиком услуг и учитывающих возможности исполнителя услуги.

Результатом проектирования туристской услуги является технологическая документация (технологические карты, инструкции, правила, регламенты и прочее).

Технологическая документация, полностью описывающая турпродукт, процессы его производства и услуги, предоставляемые туристам – это методическое обеспечение тура (турпродукта), которое необходимо любой турфирме. [1] Это необходимо для четкой, оперативной и гибкой работы сотрудников фирмы, а также для возможности постоянного контроля содержания тура, его выполнения и для работы над его совершенствованием.

В технологическую документацию входит большое число документов: заявка туриста на бронирование тура; лист бронирования; договор на путешествие (туристские услуги); документы от туриста для оформления виз и разрешений; туристская путевка утвержденной формы; транспортные документы; страховка; акты; права и обязанности туриста; анкета туриста; памятка туриста; технологическая карта туристского путешествия по маршруту; график загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время; информационный листок к путевке туристского путешествия; договоры с партнерами – поставщиками услуг (гостиницами, транспортными компаниями, экскурсионными бюро); калькуляция или расчет стоимости тура; описание маршрута; график движения по маршруту; карта-схема маршрута; прайс-листы (каталоги) и другие.

Следует заметить такую особенность, что данный набор документов может варьироваться в зависимости от различных факторов (страны, вида путешествия, требований туроператора и турагента и так далее).

ДОУ деятельности сильно влияет на предприятия отрасли туризма, занимает большую часть рабочего времени персонала. Это актуально для туроператоров, которые являются крупными предприятиями с большим объемом входящей и исходящей документации. Важно это и для турагентств – предприятий небольших, с малым числом персонала, но большим документооборотом. Турагентства, порою имеющие в штате не более трех человек, должны справляться со всем объемом документопотока, который условно можно разделить на три больших течения: документооборот с туроператором, с туристами и внутренний документооборот.

Для повышения эффективности работы с документами, экономии времени работников используются типизация, стандартизация документов, а также системы автоматизации документооборота.

Таким образом, ДОУ – отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами в любой сфере, в том числе и в туризме.[4]

#### **Список использованных источников:**

1. Великанова, С.С. Специфика делопроизводства в сфере туризма / С.С. Великанова, З.В. Аракчеева // Современ. проблемы науки и образования. – 2015. – № 5. – С. 36-39.

2. ГОСТ Р 50681-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг. – Введ. 1995-01-01. – Москва: Изд-во стандартов, 1995. – IV, 64с.

3. Кузнецова, Т.В. Делопроизводство. Организация и технологии документационного обеспечения управления: учебник / Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина, Т.А. Быкова. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 359 с.

4. Пшенко, А. В. Делопроизводство. Документационное обеспечение работы офиса: учебник / А.В. Пшенко. – Москва: Мастерство, 2012. – 176 с.

5. Российская Федерация. Министерство культуры. Об утверждении «Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения»: Приказ Министерства культуры Рос. Федерации // Рос. газ. — 2010. — 25 авг. — 2 с.

6. Саак, А. Э. Документационное обеспечение деятельности туристической фирмы / Саак А. Э., Брюханова Н. В. // Туризм: право и экономика. — 2009. — № 2. — С. 15–21.

7. Стенюков, М.В. Образцы документов по делопроизводству: руководство к составлению / М.В. Стенюков. — Москва: Приор-издат, 2011. — 176 с.