**Організаційно-розпорядча документація як одна з основних систем документаційного забезпечення управлінської діяльності**

План

1. Класифікація організаційно-розпорядчої документації за функціональною ознакою.

2. Складання та оформлення організаційних документів: статути, положення, інструкції, правила.

3. Документування діяльності організацій: складання протоколу, витяг з протоколу, порядок оформлення рішень.

**1.**

Організаційно-розпорядча документація (ОРД) відіграє провідну роль в управлінській діяльності. Ця система документів призначена для оформлення процесів організації управління, правового закріплення розпорядчо-виконавчих дій як в організаціях, так і їх структурних підрозділах.

Це документація, яка стосується взаємин організації як з вищими органами управління, так і з підпорядкованими їй підприємствами, установами, закладами, а також із сторонніми організаціями. Організаційно-розпорядчою документацією закріплюється трудове життя всіх ланок організації.

За функціональною ознакою всю організаційно-розпорядчу документацію (ОРД ) поділяють на такі групи:

- організаційну (статут, структура і штатний розклад, положення, посадова інструкція, правила); ці документи визначають правове положення та основні завдання установ, підприємств та їх структурних підрозділів і окремих працівників;

- розпорядчу (наказ, рішення, розпорядження); ці документи слугують як засіб передачі рішень іншим організаціям та конкретним особам;

- довідково-інформаційну (акт, протокол, лист, доповідна і пояснювальна записки, довідка, звiт тощо).

**2.**

***Статут*** (лат. Statutum, від statuo – встановлюю, вирішую) – зведення правил, положень, які регулюють основи організацій і діяльності закладів певної галузі господарства.

Це правові акти, які визначають структуру, функції і права підприємства, установ, кооперативів, малих підприємств, спільних підприємств, спортивних товариств, політичних партій, а також окреслюють їхнє правове становище, мету діяльності, основні принципи роботи. Статути господарських організацій визначають членство, керівні органи, порядок їх виборів.

Статути після їх затвердження вищою інстанцією підлягають обов’язковій реєстрації в Міністерстві фінансів, після чого новостворена організація може починати свою діяльність.

Статути є ***індивідуальні*** і ***типові*** . Статути *типові* створюються для ряду подібних, однакових установ та організацій; статути *індивідуальні* мають окремі установи, підприємства, організації.

Його ***реквізити***:

* гриф затвердження;
* назва виду документа;
* текст, який складається з таких розділів:
  + загальні положення;
  + основна діяльність: у чому полягає її порядок;
  + планування й облік роботи;
  + призначення допоміжних служб;
  + взаємодія з іншими органами, що здійснюють подібну діяльність;
  + специфічні особливості діяльності;
  + відповідальність організацій за виконання зобов’язань і порядок розгляду суперечок, пред’явлення претензій, позовів;
  + заохочення;
  + дисциплінарні стягнення.

Текст статут розбивають на параграфи (статті, пункти), які групують у розділи (позначаються римськими цифрами).

Статути після їх затвердження ***підлягають обов’язковій реєстрації*** в органах Міністерства фінансів України.

**Інструкція, її реквізити, види**

***Інструкція*** (від лат. Instruction – настанова, упорядкування, зведення) – правовий акт, який створюється органом державного управління або утверджується його керівником та визначає правила організаційності, фінансової, науково-технічної діяльності підприємств, установ, організацій і певних підрозділів та служб, посадових осіб, окремих громадян чи поведінку працівників (посадові інструкції) під час виконання службових обов’язків.

Це приписи керівного органу або керівної особи організаціям чи службовцям, які і є обов’язковмими для виконання***.*** Інструкція розрахована на тривалий строк дії або одноразове виконання.

Розрізняють інструкції ***організаційні***, ***посадові***, ***технологічні***, ***фінансові***.

*Посадові* інструкції визначають організаційно-правове становище працівника у структурному підрозділі й забезпечують умови його ефективної праці. Посадова інструкція призначена для працівників і має такі розділи: загальна частина, визначення функцій (перелік видів робіт), прав, взаємовідносин, відповідальності працівника; порядок обіймання посади, професійні вимоги до нього; його підпорядкування; основні документи, якими треба керуватися в роботі. Інструкція набуває юридичної сили з часу затвердження вищою інстанцією або підписання керівником установи.

Інструкції найчастіше викладають від третьої особи чи в безособовій формі. Викладаючи зміст, добирають розпорядчі слова: зобов’язаний, повинен, має право, забороняється, не дозволяється, слід.

Вони містять:

* загальну частину;
* обов’язки працівника;
* права працівника;
* взаємини (посадові зв’язки);
* оцінку роботи;
* відповідальність працівника.

Затверджує посадову інструкцію керівник підрозділу.

***Зразок*** ***посадової інструкції адміністратора ресторану***

Адміністрація ресторану розробляє для працівників посадові інструкції на основі вимог стандарту, кваліфікації і посад з урахуванням особливостей даного ресторану. Адміністратор ресторану відповідає за все, що відбувається в закладі і, по суті, є керуючим ресторану. Адміністратор здійснює підбір персоналу та його навчання, зустрічає і проводжає відвідувачів, управляє всіма робочими процесами і відповідає за якість роботи ресторану (чистота, ввічливість, атмосфера, смачна кухня та інші аспекти), а також вирішує всі нестандартні питання.

Посада адміністратора ресторану необхідна в таких закладах як:

* ресторани;
* кафе, бари, закусочні;
* спортивні та розважальні клуби, де є їдальня;
* готелі.

Документ (посадова інструкція) набирає чинності з моменту затвердження.

Періодична перевірка даного документа здійснюється з інтервалом, що не перевищує 3 роки.

*Історія професії*

*Ресторани і кафе стали звичайними закладами не так давно. Можна вважати, що Франція одна з перших країн зробила з їжі культ і практично ритуальну дію. Саме там два-три століття тому власники закладів стали особливу увагу приділяти обслуговуванню відвідувачів. Першими керівниками були метрдотелі (господар готелю - переклад з французької). Вони зустрічали гостей, організовували їм відпочинок і гідне харчування. Професія адміністратора ресторану з'явилася вже в 20 столітті, коли ресторанів, кафе, барів та їдалень стало величезна кількість, і з'явилася потреба в грамотних менеджерах і директорах.*

ЗАТВЕРДЖЕНО

Директор ресторану

«Тернопіль»

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 р.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(підпис) (ініціали, прізвище)

1. Загальні положення

1.1. Посада "Керуючий рестораном" відноситься до категорії "Керівники".

1.2. Кваліфікаційні вимоги - повна або базова вища освіта (спеціаліст, бакалавр, молодший спеціаліст) за напрямом підготовки. Стаж роботи за спеціальністю в сфері організації харчування: для спеціаліста - не менше 1,5 року, для бакалавра та молодшого спеціаліста - не менше 2 років.

1.3. Знає та застосовує у діяльності:

- чинне законодавство України, що регламентує підприємницьку діяльність;

- нормативно-правові акти та документи з державного регулювання функціонування закладів харчування;

- правила торговельного обслуговування споживачів;

- задачі та функції структурних підрозділів, завдання та обов'язки працівників, їх права;

- організацію товаропостачання та документи, що супроводжують товар;

- основи організації дієтичного та раціонального харчування;

- правила користування збірками рецептур страв;

- правила складання різних меню та порядок оформлення ярликів цін (цінників) і прейскурантів на алкогольні напої та покупні товари;

- прогресивні форми обслуговування споживачів;

- кращий вітчизняний та зарубіжний досвід з питань обслуговування споживачів та нових технологій виготовляння їжі;

- сучасні види технологічного обладнання та холодильного устаткування, вимоги до обладнання, меблів, інвентарю, посуду, контрольно-касових апаратів, ваговимірювальних приладів та т.п.;

- вимоги до оформлення залів, реклами, інформації для споживачів, методи оцінки ефективності використання площ та обладнання;

- основи психології та етики в торгівлі;

- психологічні особливості в спілкуванні із споживачами;

- основи економіки, нормування праці та її оплати;

- трудове законодавство;

- порядок організації та ведення обліково-звітної та іншої встановленої документації;

- правила проведення інвентаризації товарно-матеріальних цінностей;

- категорії і види стандартів, іншу нормативно-технічну документацію щодо сертифікації якості продовольчої сировини, напівфабрикатів та готової продукції;

- правила конкурентних взаємовідносин;

- форми та методи організації і оплати праці, критерії оцінки ефективності трудової діяльності;

- правила і норми охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни.

1.4. Керуючий рестораном призначається на посаду та звільняється з посади наказом.

1.5. Керуючий рестораном підпорядковується безпосередньо директору.

1.6. Керуючий рестораном керує роботою персоналу ресторану.

1.7. Керуючий рестораном під час відсутності, заміщається особою, призначеною в установленому порядку, яка набуває відповідних прав і несе відповідальність за належне виконання покладених на нього обов'язків.

2. Характеристика робіт, завдання та посадові обов'язки

2.1. Здійснює керівництво діяльністю ресторану, направленою на забезпечення високої якості виготовляння їжі та обслуговування споживачів.

2.2. Організує роботу структурних підрозділів підприємства, забезпечує їх взаємодію.

2.3. Забезпечує своєчасні поставки продовольчих товарів, напівфабрикатів та сировини згідно із заявками структурних підрозділів підприємства.

2.4. Перевіряє наявність супровідних документів на товари, що надходять у ресторан, сертифіката відповідності державній системі сертифікації, посвідчення про якість.

2.5. Затверджує меню та прейскуранти алкогольних напоїв.

2.6. Проводить роботу з вдосконалення організації виробництва, впровадження нових технологій виготовляння їжі, прогресивних форм обслуговування споживачів.

2.7. Розглядає пропозиції щодо додаткових видів послуг та розширення асортименту страв та напоїв, розробки нових, фірмових видів продукції.

2.8. Контролює додержання належного рівня обслуговування споживачів, правил роботи підприємств громадського харчування, встановленого порядку розрахунків із споживачами та інформування їх про роздрібні ціни.

2.9. Організує контроль за технологією та якістю виготовляння їжі, оформленням страв на належному рівні.

2.10. Організує роботу з оформлення залів, підготовки реклами та інформації для споживачів, забезпечує виготовляння їх на високому художньому рівні, затверджує музичну програму.

2.11. Розглядає скарги споживачів, визначає їх обгрунтованість та вживає заходів щодо усунення порушень та недоліків у роботі.

2.12. Вирішує питання раціонального використання площ і забезпечення підприємства технологічним обладнанням та холодильним устаткуванням, посудом, меблями, інвентарем відповідно до існуючих нормативів та згідно з вимогами охорони праці та здоров'я, захисту навколишнього середовища, протипожежного захисту, санітарних правил.

2.13. Забезпечує працівників форменим та спеціальним одягом, що відповідає санітарним та естетичним вимогам.

2.14. Здійснює контроль за виконанням працівниками правил експлуатації торговельно-технологічного обладнання та холодильного устаткування, посуду, меблів тощо.

2.15. Організує проведення роботи з атестації працівників та раціоналізації робочих місць.

2.16. Створює сприятливі умови для виявлення творчої ініціативи працюючих у досягненні високих результатів роботи, сприяє підвищенню кваліфікації та майстерності робітників.

2.17. Контролює забезпечення санітарного стану виробничих та складських приміщень, залів відповідно до вимог санітарних норм і правил.

2.18. Контролює додержання працівниками правил і норм охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії, трудової дисципліни, правил внутрішнього трудового розпорядку.

2.19. Створює умови для забезпечення збереження товарно-матеріальних цінностей, грошей у касі, технологічного обладнання, меблів, посуду та інших матеріальних цінностей, що знаходяться на підприємстві.

2.20. Подає пропозиції щодо поліпшення комерційної та фінансово-господарської діяльності, раціонального використання матеріальних, трудових та фінансових ресурсів, матеріального та морального заохочення працівників, бере участь у розробленні заходів щодо економічного та соціального розвитку колективу, складанні колективного договору.

2.21. Сприяє організації умов для належного відпочинку працюючих у перервах в роботі.

2.22. Контролює або веде облікову, статистичну та іншу встановлену звітність, контролює складання та своєчасне подання працівниками відповідної звітності.

3. Права

3.1. Керуючий рестораном має право вживати дії для запобігання та усунення випадків будь-яких порушень або невідповідностей.

3.2. Керуючий рестораном має право отримувати всі передбачені законодавством соціальні гарантії.

3.3. Керуючий рестораном має право вимагати сприяння у виконанні своїх посадових обов'язків і здійсненні прав.

3.4. Керуючий рестораном має право вимагати створення організаційно-технічних умов, необхідних для виконання посадових обов'язків та надання необхідного обладнання та інвентарю.

3.5. Керуючий рестораном має право знайомитися з проектами документів, що стосуються його діяльності.

3.6. Керуючий рестораном має право запитувати і отримувати документи, матеріали та інформацію, необхідні для виконання своїх посадових обов'язків і розпоряджень керівництва.

3.7. Керуючий рестораном має право підвищувати свою професійну кваліфікацію.

3.8. Керуючий рестораном має право повідомляти про виявлені в процесі своєї діяльності порушення і невідповідності і вносити пропозиції щодо їх усунення.

3.9. Керуючий рестораном має право ознайомлюватися з документами, що визначають права та обов'язки за займаною посадою, критерії оцінки якості виконання посадових обов'язків.

4. Відповідальність

4.1. Керуючий рестораном несе відповідальність за невиконання або несвоєчасне виконання покладених цією посадовою інструкцією обов`язків та (або) невикористання наданих прав.

4.2. Керуючий рестораном несе відповідальність за недотримання правил внутрішнього трудового розпорядку, охорони праці, техніки безпеки, виробничої санітарії та протипожежного захисту.

4.3. Керуючий рестораном несе відповідальність за розголошення інформації про ресторан, що відноситься до комерційної таємниці.

4.4. Керуючий рестораном несе відповідальність за неправомірне використання наданих службових повноважень, а також використання їх в особистих цілях.

З інструкцією ознайомлений

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(підпис) (ініціали, прізвище)

(Дата)

**3.**

**Протокол –** це один з найпоширеніших документів організацій. У ньому фіксують хід і результати проведення зборів, конференцій, засідань, нарад. У протоколах відбиваються всі виступи з питань, що розглядаються, і рішення, ухвалені в результаті обговорення. Вони оформляються на підставі записів і стенограм, зроблених у ході засідань.

Протокол веде секретар або інша спеціально призначена особа. Протоколи загальних зборів (нарад) підписують голова й секретар, а протоколи засідань комісій – усі члени президії.

Протокол має такі реквізити:

1.Назва виду документа, яку пишуть посередині рядка.

2.Порядковий номер протоколу.

3.Назва зборів, конференції, засідання, наради із зазначенням їх характеру (загальні збори, виробнича нарада).

4.Назва установи, підприємства чи організації, де відбулися збори, конференція.

5. Дата проведення зборів, засідання, наради, яку пишуть нижче від назви організації. У цьому ж рядку з правого боку пишуть місце проведення (назва міста).

6. Кількісний склад учасників, який пишуть з нового рядка. У разі великої кількості присутніх на засіданні їх список складають окремо й додають, а в протоколі зазначають лише загальну кількість. Якщо кількість учасників сягає 10 – 12 осіб, то вказують усіх присутніх.

7. Посади, прізвища, ініціали керівників зборів, конференції, наради (голови, секретаря , членів президії).

8. Порядок денний, тобто питання, що їх розглядають на зборах, нараді або конференції. Питання у порядку денному формулюють у називному відмінку.

9.Текст.

10. Перелік додатків до протоколу із зазначенням кількості сторінок.

11.Підписи керівників зборів, засідання, конференції (голови й секретаря).

Основний текст протоколу поділяється на розділи, які відповідають пункту порядку денного. Кожний розділ містить: “Слухали”, “Виступили”, “Ухвалили”.

Слово СЛУХАЛИ друкується великими літерами, після нього ставиться двокрапка. У наступному рядку з абзацу вказують ініціали та прізвище доповідача (у називному відмінку), тему доповіді. Далі викладається основний зміст доповіді або вказується, що текст додається.

Так само оформляється розділ ВИСТУПИЛИ.

У розділі УХВАЛИЛИ повністю записується прийняте рішення, яке може складатися з одного чи кількох пунктів.

Текст протоколу має бути точним, локонічним, складеним на основі виступів, повинен усебічно характеризувати обговорюване питання з додержанням змісту й форми викладу, позиції учасників сторін.

**Види протоколів**

За обсягом фіксованих даних протоколи поділяються на:

***Стислі****,* в яких записано лише ухвалу або поширену резолюцію, а також зазначено номер, дату, назву організації, кількість присутніх, порядок денний. Під рубрикою СЛУХАЛИ - назва питання, хто висловився .

***Повні****,* в яких записуються виступи доповідачів та інших учасників зборів, нарад, засідань. У докладний протокол заносять також запитання доповідачеві та конспективний запис виступів під час обговорення.

***Стенографічні****,* де всі виступи, репліки, запитання й відповіді записуються дослівно. Якщо хід засідання стенографується, зміст виступів до протоколу не заноситься; розшифрована та оформлена належним чином стенограма додається до протоколу.

Коли хід зборів, нарад, засідань фіксується на магнітофоні чи диктофоні, після засідання записані на ній тексти виступів передруковуються і заносяться до протоколу.

***Зразок протоколу:***

П р о т о к о л № 8

загальних зборів профспілкового комітету

ресторану «Тернопіль»

10.05.2019 р.

М. Тернопіль

Голова - Литвиненко С.В.

Секретар - Шульга В.О.

Порядок денний:

1. Підготовка до толоки.

2. Робота з озеленення й опорядження навколишньої території.

1. СЛУХАЛИ:

Кучер П.І., завідувач господарством, довів до відому присутніх інформацію про вимоги до проведення толоки.

ВИСТУПИЛИ:

Зазимко Б.М., адміністратор залу, вніс пропозицію поділити працівників на підгрупи, чітко визначити кожному завдання й години роботи.

Литвин Н.І. відзначив, що до початку толоки треба підготувати відповідний інвентар.

УХВАЛИЛИ:

1. Зазимко Б.М., адміністратору залу, скласти графік робіт.

2. Кучеру П.І., завідувачу господарством, поділити працівників на групи й визначити час їх роботи.

2. СЛУХАЛИ:

Голова зборів (підпис) Литвиненко С.В.

Секретар (підпис) Шульга В.О.