Г.В.ПЕТРОВА

ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

УЧЕБНИК

Рекомендовано
Федеральным государственным автономным учреждением «Федеральный институт развития образования» в качестве учебника для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы среднего профессионального образования по специальности «Гостиничный сервис»

Регистрационный номер рецензии 516 от 29 декабря 2011 г. ФГАУ «ФИРО»

3-е издание, стереотипное

ACADEM'A

Москва
Издательский центр «Академия»
2014

УДК 640.4(075.32)
ББК 65.43я723
П305

Рецензенты:
преподаватель специальных дисциплин ФГОУ СПО «Петровский колледж»
г. Санкт-Петербурга *Н.Л.Любавина*;
преподаватель специальных дисциплин ФГОУ СПО «Петровский колледж»
г. Санкт-Петербурга *Л.А.Кроленко*

Петрова Г.В.

П305 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.В.Петрова. — 3-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 320 с.

ISBN 978-5-4468-1079-6

Учебник создан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности «Гостиничный сервис», ОП.02 «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

Рассмотрены правовое регулирование в области гостиничного сервиса, в том числе ответственности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, защита прав потребителей, порядок заключения договоров, их изменение и расторжение, трудовое законодательство и др. Изложены требования к документированию и документационному обеспечению управленческой деятельности организации.

Для студентов учреждений среднего профессионального образования.

УДК 640.4(075.32)
ББК 65.43я723

Оригинал-макет данного издания является собственностью Издательского центра «Академия», и его воспроизведение любым способом без согласия правообладателя запрещается

ISBN 978-5-4468-1079-6

© Петрова Г.В., 2012
© Образовательно-издательский центр «Академия», 2012
© Оформление. Издательский центр «Академия», 2012

Данный учебник является частью учебно-методического комплекта по специальности «Гостиничный сервис».

Учебник предназначен для изучения общепрофессиональной дисциплины «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

Учебно-методические комплекты нового поколения включают в себя традиционные и инновационные учебные материалы, позволяющие обеспечить изучение общеобразовательных и общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей. Каждый комплект содержит учебники и учебные пособия, средства обучения и контроля, необходимые для освоения общих и профессиональных компетенций, в том числе и с учетом требований работодателя.

Учебные издания дополняются электронными образовательными ресурсами. Электронные ресурсы содержат теоретические и практические модули с интерактивными упражнениями и тренажерами, мультимедийные объекты, ссылки на дополнительные материалы и ресурсы в Интернете. В них включен терминологический словарь и электронный журнал, в котором фиксируются основные параметры учебного процесса: время работы, результат выполнения контрольных и практических заданий. Электронные ресурсы легко встраиваются в учебный процесс и могут быть адаптированы к различным учебным программам.

Одним из основных видов деятельности менеджера (англ. *manager* — управляющий) как специалиста по управлению является организация управления, которая связана с решением правовых вопросов и документационного обеспечения профессиональной деятельности.

Менеджер в сфере гостиничного сервиса должен:

уметь:

- защищать свои права в соответствии с законодательством;
- организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение учетных документов;
- оформлять документацию в соответствии с требованиями документационного обеспечения управления;

знать:

- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
- основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности;
- законодательные акты и другие нормативные документы, регламентирующие предпринимательскую деятельность;
- стандарты, нормы и правила ведения документации;
- систему документационного обеспечения управления.

Образовательные стандарты устанавливают требования к результатам освоения основной учебной программы, в соответствии с которыми менеджер должен обладать как общей, так и профессиональной компетенцией.

В частности, эти стандарты направлены на развитие способности: принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность; осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного

развития; ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Основные виды профессиональной деятельности заключаются в умении: принимать заказ от потребителя и оформлять его; бронировать и вести документацию; предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах; принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечивать их выполнение; вести учет оборудования и инвентаря гостиницы; создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих; оформлять и обрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.

В сфере гостиничного бизнеса действует множество законов и иных нормативных правовых актов: Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ), Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральный закон от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт», Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. 294-ФЗ (ред. от 18 июля 2011 г.) «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля надзора и муниципального контроля», Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 (ред. от 1 февраля 2005 г.). В эту группу актов входят также международные договоры Российской Федерации, которые являются составляющей законодательной системы России. При этом необходимо усвоить взаимосвязь нормативно-правовых актов, их иерархию, понять юридическую технику, что поможет будущему специалисту ориентироваться в правовом пространстве, тем более что правовая система России продолжает формироваться, принимается много новых нормативно-правовых актов.

В процессе профессиональной работы менеджер должен руководствоваться действующими в Российской Федерации законодательными и нормативно-методическими документами по вопросам документирования и документационного обеспечения управленческой деятельности организации, знать требования к подготовке и оформлению организационно-распорядительной документации, писем, организацию документационного обеспечения управления на предприятиях гостиничной индустрии.

Учебник создан на основе Государственных образовательных стандартов для специальности «Гостиничный сервис».

Учебник состоит из двух частей. Первая часть содержит вопросы правового регулирования предпринимательской деятельности, а вторая часть — вопросы документационного обеспечения профессиональной деятельности.

Одно из основных требований, предъявляемых к специалисту, — быть готовым к постоянному профессиональному росту, приобретению новых знаний.

Необходимой предпосылкой толкования права является выработка навыка работы с нормативными актами, для чего необходимо анализировать основные законодательные акты, действующие в сфере услуг. Для лучшего усвоения теоретического материала приведены вопросы для самоконтроля.

Хорошая правовая подготовка сотрудников — залог успешной профессиональной деятельности, она позволит избежать ошибок и материальных потерь из-за правовой неосведомленности или стремления обойти закон, даст возможность сохранить клиентов, повысить деловую репутацию фирмы.

ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

Глава 1. Предпринимательство и гражданское право
Глава 2. Юридические лица и индивидуальные предприниматели
Глава 3. Сделки, представительство, сроки
Глава 4. Обязательственное право
Глава 5. Отдельные виды обязательств
Глава 6. Правовое регулирование гостеприимства
Глава 7. Трудовое законодательство
Глава 8. Права и ответственность предпринимателей
Глава 9. Ответственность в предпринимательской деятельности

Глава 1

ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО И ГРАЖДАНСКОЕ ПРАВО

1.1. ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО В СФЕРЕ СЕРВИСА

Успешное развитие гостиничного хозяйства в Российской Федерации, улучшение сервиса гостиничных услуг и успех отечественного бизнеса в этом секторе общественного производства в значительной степени зависят от того, насколько совершенно правовое регулирование отношений, возникающих в связи с оказанием гостиничных услуг. Государственное регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг осуществляется путем нормативно-правового регулирования данной сферы, создания благоприятных условий для инвестиций в гостиничную индустрию, а также с помощью стандартизации и классификации гостиниц и других средств размещения.

Гражданский кодекс Российской Федерации легализовал предпринимательство, установив, что гражданское законодательство регулирует отношения между лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность, или с их участием. ***Предпринимательской*** признается самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направленная на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг лицами, зарегистрированными в качестве предпринимателей в установленном законом порядке (ст. 2, п. 1 ГК РФ).

Предпринимательская деятельность характеризуется следующими признаками:

- это деятельность самостоятельная (граждане и юридические лица осуществляют ее своей властью и в своем интересе);
- деятельность, связанная с коммерческим риском, т.е. с возможностью наступления неблагоприятных имущественных последствий;

- деятельность, направленная на систематическое получение прибыли, т. е. постоянно осуществляется с основной целью — получить прибыль;
- деятельность, подлежащая государственной регистрации (осуществление предпринимательской деятельности без регистрации запрещено, и доходы, полученные от такой деятельности, подлежат взысканию в доход государства). Если без государственной регистрации гражданин занимается деятельностью, подпадающей под признаки предпринимательской, то к его сделкам применяется правило п. 4 ст. 23 ГК РФ (гражданин не вправе ссылаться в отношении заключенных им сделок на то, что он не является предпринимателем).

Предпринимательская деятельность регулируется частным правом, т. е. не управляется непосредственно каким-либо органом публичной власти, что не исключает ее общего регулирования государством.

Вся система законодательства в сфере гостиничных услуг опирается на Конституцию Российской Федерации — основной закон, которому не должны противоречить другие акты (ч. 1 ст. 15 Конституции Российской Федерации). Подразделение нормативных актов в сфере предпринимательской деятельности осуществляется по разным основаниям: по юридической силе, масштабу действия, назначению.

По юридической силе нормативные акты законодательства подразделяют на законы и подзаконные акты. Практическое значение такого подразделения заключается в том, что в случае расхождения закона и подзаконного акта действует закон. Законы являются основным источником предпринимательского права. Важнейшим из них является ГК РФ, в котором содержатся как общие нормы частного права, так и специальные нормы, регулирующие предпринимательскую деятельность. «Нормы гражданского права, содержащиеся в других законах, должны соответствовать Кодексу» (ст. 3, п. 2 ГК РФ). Эти законы регламентируют, в частности, отдельные виды деятельности в сфере сервиса. Главным среди них является Закон РФ «О защите прав потребителей». На его положения опираются Закон РФ «О техническом регулировании», чрезвычайно важный для регулирования качества услуг, поскольку регламентирует отношения, возникающие при разработке, принятии, применении и исполнении на добровольной основе требований к оказанию услуг.

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (в ред. от 1 июля 2011 г. № 169-ФЗ) «Об основах туристской деятельности в

Российской Федерации» относит гостиницы к объектам туристской индустрии, а в ст. 4 декларируется развитие туристской индустрии, обеспечивающей потребности граждан при совершении путешествий, т.е. фактически развитие гостиниц, как одну из основных целей государственного регулирования туристской деятельности. Данный закон определяет также, что услуги по размещению являются составной частью туристского продукта, а деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта — это туристская деятельность. Таким образом, можно сказать, что государственное регулирование сферы туристской деятельности довольно существенно затрагивает деятельность по оказанию гостиничных услуг.

Важную роль в регулировании деятельности по оказанию гостиничных услуг играет закон. Применительно к предпринимательской деятельности в законе детально определяются обязанности предпринимателя перед обществом, а в остальном регулирование их деятельности в законе опирается на инициативу предпринимателей и договорное регулирование.

Нормативные акты, не относящиеся к законам, являются подзаконными. Это нормативные акты Президента и Правительства Российской Федерации, министерств и ведомств, местных органов власти и управления. Среди них ведущую роль играют нормативные акты, издаваемые Президентом и Правительством Российской Федерации. При этом указы Президента Российской Федерации не должны противоречить законам, а постановления Правительства — законам и указам Президента Российской Федерации. На основании этих нормативных актов принимаются нормативные акты министерств и ведомств. Так, Министерство спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации (Минспорттуризм России) утвердило порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи.

По масштабу действия нормативные акты предпринимательского законодательства подразделяют на нормативные акты централизованного регулирования, принятые государственными органами или органами местного самоуправления, и локальные нормативные акты. Локальные акты закрепляют индивидуально-правовой статус предпринимателя, они принимаются органами управления коммерческой организации и обязательны к исполнению данной коммерческой организацией (уставы юридического лица, положения о структурных подразделениях юридического лица, правила внутреннего трудового распорядка и т.п.). Они ре-

гулируют сферу самоуправления коммерческой организации и не должны противоречить нормативным актам централизованного регулирования.

Подразделение нормативных актов на общие и специальные осуществляется в зависимости от назначения. Общие нормативные акты предназначены для всех субъектов частного права, в том числе и для предпринимателей, и закрепляют общие правила поведения без учета тех или иных особенностей предпринимательской деятельности. Практическое значение такого подразделения нормативных актов на общие и специальные заключается в том, что специальным актам в процессе применения отдается предпочтение перед общими. Нормы общих актов применяют лишь тогда, когда отношение не урегулировано либо не в полной мере урегулировано в специальном нормативном акте. Специальное законодательство при этом базируется на общем законодательстве и зависит от него. Так, применяя нормы в сфере предоставления отдельных видов услуг, необходимо учитывать нормы Закона РФ «О защите прав потребителей».

Конституция Российской Федерации признала международные договоры частью правовой системы России и установила, что «если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем предусмотренные законом, то применяются правила международного договора» (Конституция Российской Федерации, гл. 1, ст. 15). Так, в сфере гостиничной деятельности действует Международная гостиничная Конвенция, касающаяся заключения контрактов между владельцами гостиниц и турагентами.

Конституционные гарантии предпринимательства. Государство регулирует и защищает интересы предпринимателей, прежде всего, через конституционное право. В этой ситуации большое значение приобретают конституционные гарантии предпринимательской деятельности.

В ст. 18 Конституции Российской Федерации предусмотрено, что «права и свободы человека и гражданина являются непосредственно действующими. Они определяют смысл, содержание и применение законов, деятельность законодательной и исполнительной власти, местного самоуправления и обеспечиваются правосудием». Прежде всего Конституция Российской Федерации закрепляет понятие «предпринимательство» в ст. 35: «1. Каждый имеет право на свободное использование своих способностей и имущества для предпринимательской и иной не запрещенной законом экономической деятельности. 2. Не допускается экономиче-

ская деятельность, направленная на монополизацию и недобросовестную конкуренцию».

В связи с этим конституционные гарантии одновременно выполняют две функции.

Во-первых, будучи «непосредственно действующими», они «обеспечиваются правосудием». Это значит, что для защиты своих прав и «законных интересов» предприниматели могут ссылаться на положения Конституции Российской Федерации, а в судебных решениях допустима прямая ссылка на них.

Во-вторых, положения Конституции Российской Федерации, закрепляющие гарантии, «определяют смысл, содержание и применение законов, деятельность законодательной и исполнительной власти». Это означает, что прямое действие этих норм проявляется в том, что они связывают законодателя и являются основой для разработки юридических гарантий в гражданском, предпринимательском, финансовом, налоговом законодательстве.

Большинство конституционных гарантий носят всеобщий характер и касаются как предпринимателей, так и всех других граждан: необходимость официального опубликования законов и неприменимость неопубликованных нормативных актов (ст. 15, п. 3), право граждан обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы (ст. 33), гарантия государственной защиты прав и свобод человека и гражданина (ст. 45, п. 1) и право каждого защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законом (ст. 45, п. 2), гарантии судебной защиты (статьи 46 и 47), компенсация причиненного ущерба (ст. 52) и возмещение государством вреда (ст. 53), недопустимость обратной силы законов, устанавливающих или отягчающих ответственность и устанавливающих новые налоги или ухудшающих положение налогоплательщиков (ст. 54 и 57).

Между тем гарантии от недобросовестной конкуренции (ст. 34, п. 2), свободного перемещения товаров, услуг и финансовых средств (ст. 74, п. 1) адресованы непосредственно предпринимателям».

Умелое использование конституционных гарантий предпринимательской деятельности, столь важных с практической точки зрения для защиты прав предпринимателей, предполагает определенные навыки работы с Конституцией. В ст. 35 содержатся сразу три важнейшие конституционные гарантии предпринимательской деятельности: никто не может быть лишен своего имущества иначе как по решению суда; принудительное отчуждение имущества

для государственных нужд может быть произведено только при условии предварительного и равноценного возмещения; право наследования гарантируется.

Конституционной юридической гарантией является положение об официальном опубликовании нормативных правовых актов. Этот фундаментальный конституционный принцип имеет всеобщее применение: «Законы подлежат официальному опубликованию. Неопубликованные законы не применяются. Любые нормативные акты, затрагивающие права, свободы и обязанности человека и гражданина, не могут применяться, если они не опубликованы официально для всеобщего сведения» (ст. 15, п. 3). Федеральные конституционные законы, федеральные законы подлежат официальному опубликованию в течение ***семи*** дней со дня их подписания Президентом Российской Федерации. Акты палат Федерального Собрания Российской Федерации публикуются ***не позднее 10 дней*** после дня их принятия. Официальным опубликованием считается первая публикация полного текста в «Парламентской газете», «Российской газете» или сборнике «Собрание законодательства Российской Федерации» (СЗ РФ). Публикация в газетах нормативных правовых актов Российской Федерации позволяет доводить их до сведения широкого круга лиц. Акты Президента Российской Федерации, имеющие нормативный характер, и акты Правительства Российской Федерации вступают в силу одновременно на всей территории Российской Федерации ***по истечении 7 дней*** после дня их первого официального опубликования.

Недоступность придания обратной силы закону обеспечивает правовую стабильность для предпринимателя. Статья 54 Конституции Российской Федерации гласит: «1. Закон, устанавливающий или отягчающий ответственность, обратной силы не имеет. 2. Никто не может нести ответственность за деяние, которое в момент его совершения не признавалось правонарушением. Если после совершения правонарушения ответственность за него устранена или смягчена, применяется новый закон».

1.2. ГРАЖДАНСКОЕ ПРАВО КАК ОТРАСЛЬ ПРАВА

Особенности правового регулирования предпринимательской деятельности находят выражение непосредственно в ГК РФ, который является основным источником гражданского права. Это основной законодательный акт, объединяющий нормы частного

права, включая те из них, которые отражают особенности регулирования предпринимательской деятельности.

Гражданское право — это совокупность правовых норм, регулирующих на началах юридического равенства сторон имущественные и личные неимущественные отношения.

В гражданском праве применяется метод юридического равенства сторон. Юридическое равенство сторон означает, что ни одна из сторон в гражданском правоотношении не может предопределять поведение другой стороны только в силу занимаемого ею положения, как это имеет место, например, в административном правоотношении.

Под принципами гражданского права понимают основные начала гражданско-правового регулирования общественных отношений. Принципы гражданского права пронизывают все гражданское законодательство, они нашли свое непосредственное отражение в ГК РФ. К таким принципам гражданского права относятся следующие:

- принцип дозволительной направленности гражданско-правового регулирования. Рыночная экономика может успешно развиваться только в том случае, если субъекты гражданского права обладают необходимой свободой, проявляют предприимчивость, инициативу в сфере гражданского оборота;
- принцип равенства правового режима для всех субъектов гражданского права;
- принцип неприкосновенности собственности. В соответствии с этим принципом нормы гражданского права обеспечивают собственникам возможность стабильного осуществления правомочий по владению, пользованию и распоряжению принадлежащим им имуществом, без чего невозможно функционирование не только рыночной экономики. Ни один субъект гражданского права не может быть лишен своего имущества иначе, чем по решению суда (Конституция Российской Федерации, ст. 35, п. 3);
- принцип свободы договора;
- принцип свободного перемещения товаров, услуг и финансовых средств на всей территории Российской Федерации. На территории Российской Федерации не допускается установление таможенных границ, пошлин, сборов и каких-либо иных препятствий для свободного перемещения товаров, услуг и финансовых средств. Ограничения перемещения товаров и услуг могут вводиться в соответствии с федеральным законом только в том случае, если это необходимо для обеспече-

ния безопасности, защиты жизни и здоровья людей, охраны природы и культурных ценностей (Конституция Российской Федерации, ст. 74);

- принцип недопустимости произвольного вмешательства в частные дела. Органы государственной власти и местного самоуправления и любые иные лица не вправе вмешиваться в частные дела субъектов гражданского права, если они осуществляют свою деятельность в соответствии с требованиями законодательства.

Так, органы государственной власти и местного самоуправления не вправе указывать гражданам и юридическим лицам, осуществляющим предпринимательскую деятельность, какие товары (работы, услуги) им производить, на каких условиях и по каким ценам их реализовывать.

1.3. ГРАЖДАНСКИЕ ПРАВООТНОШЕНИЯ

Гражданские правоотношения — это общественные отношения, урегулированные нормами гражданского законодательства. Гражданские правоотношения подразделяют на имущественные и личные неимущественные. Имущественные правоотношения устанавливаются в результате урегулирования нормами гражданского законодательства имущественно-стоимостных отношений, а личные неимущественные — в результате урегулирования гражданским законодательством личных неимущественных отношений.

В ст. 8 ГК РФ содержится перечень установленных законом юридических фактов (не исчерпывающий).

Структура любого правоотношения — это субъект, объект и содержание.

Субъект гражданских правоотношений — это тот, кто наделен субъективными правами и обязанностями. Субъектами гражданских правоотношений являются:

- физические лица — граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства;
- организации, имеющие статус юридического лица;
- государственные образования — Российской Федерации в целом и субъекты Российской Федерации, муниципальные образования;
- иностранные юридические лица.

Право субъектности субъектов складывается из правоспособности и дееспособности. ***Правоспособность*** — это способность иметь гражданские права и нести обязанности (ст. 17 ГК РФ). У граждан она возникает с момента рождения и до момента смерти, т. е. правоспособность возникает и прекращается только один раз. Граждане обладают универсальной правоспособностью, т.е. могут заниматься любыми видами деятельности, не запрещенными законом. Специальной правоспособностью обладают учреждения, государственные и муниципальные предприятия, унитарные образования. Ограничить лицо в правоспособности возможно лишь в случаях и порядке, установленных законом. Это может быть, в частности, лишение права заниматься предпринимательской деятельностью.

Дееспособность — это способность своими действиями приобретать и осуществлять гражданские права и нести обязанности (ст. 21). В отличие от правоспособности дееспособность связана с совершением гражданином волевых действий. Различают три вида дееспособности:

- дееспособность малолетних (несовершеннолетних, не достигших четырнадцатилетнего возраста). По общему правилу все несовершеннолетние недееспособны, т. е. все сделки от их имени совершают родители, усыновители, опекуны, а в возрасте от 6 до 14 лет они могут совершать только мелкие бытовые сделки (ст. 28);
- неполная дееспособность (несовершеннолетних в возрасте от 14 до 18 лет). Основные сделки они совершают с согласия родителей, но могут распоряжаться своим заработком, стипендией, осуществлять права автора произведений, вносить вклады в кредитные учреждения (ст. 26);
- полная дееспособность наступает с наступлением совершеннолетия, т. е. по достижении 18-летнего возраста.

Для того чтобы определить, кто именно вступает в правоотношение, применяется индивидуализация лица, которая осуществляется от его имени и по месту жительства. Имя гражданина включает в себя фамилию, имя, отчество, псевдонимы или вымышленное имя, человек может их использовать в установленном законом порядке. Перемена имени не является основанием для прекращения прав и обязанностей, возникших по старому имени, при этом необходимо поставить в известность об изменении имени всех заинтересованных лиц.

Наряду с физическими лицами субъектами гражданских правоотношений могут быть и юридические лица, без которых не мо-

жет функционировать рынок, осуществляться предпринимательская деятельность. (О юридических лицах как субъектах гражданских правоотношений см. гл. 2.)

Объект гражданских правоотношений — это то, по поводу чего возникают гражданские правоотношения. Наиболее распространенным объектом является вещь (предмет материального мира, который находится в собственности человека и может быть полезен ему, это могут быть деньги, ценные бумаги и т. п.). Помимо вещей к объектам относят информацию, результаты интеллектуальной деятельности, нематериальные блага, работу, услуги. Особым объектом являются животные, которые тоже относятся к вещам, но законодатель устанавливает для них особый правовой режим. ***Вещи*** — это данные природой и созданные человеком ценности.

В сфере сервиса важнейшими объектами гражданских правоотношений являются работа и услуга. ***Работа*** — действия, результат которых приобретает овеществленную форму, т. е. материализуются в созданных, переработанных, отремонтированных вещах. Так, предметом всех видов подрядных работ является результат выполненной работы. В отличие от работы услуга не имеет овеществленного результата. ***Услуга*** — действия, результат которых неотделим от деятельности и потребляется в процессе этой деятельности (деятельность адвоката, врача, экскурсовода и т. д.).

Особым объектом гражданских правоотношений выступает ***интеллектуальная собственность***, т. е. результат, прежде всего, творческой деятельности (произведения литературы, искусства, науки, промышленные образцы), средства индивидуализации юридического лица, продукции, работ, услуг (фирменное наименование, товарный знак, знак обслуживания и т. п.) (ст. 138). Особым объектом являются служебная и коммерческая тайна.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Перечислите признаки предпринимательской деятельности.
2. Какие гарантии установлены в Конституции Российской Федерации для предпринимателей?
3. Продолжите фразу: «В случае противоречия подзаконного акта закону применяется ...».
4. Продолжите фразу: «В случае противоречия указа Президента Российской Федерации закону применяется ...».
5. Каково соотношение общих нормативных актов и специальных нормативных актов?

12613

6. Выстройте нормативные акты в сфере гостеприимства в порядке возрастания их юридической силы.
7. Каково соотношение международного права и российского законодательства?
8. Какие общественные отношения регулирует гражданское право?
9. На основании какого метода осуществляется регулирование гражданских правоотношений?
10. Перечислите основные принципы гражданского права.
11. Чем дееспособность отличается от правоспособности?
12. Раскройте содержание всех видов дееспособности.
13. Что служит индивидуализации физического лица?
14. Чем место жительства отличается от места пребывания?

Глава 2

ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА И ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ

2.1. ПОНЯТИЕ И ПРИЗНАКИ ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА

Юридические лица наряду с физическими являются субъектами гражданского права. Они являются основной правовой формой коллективного участия лиц в гражданском обороте. Функции юридического лица состоят в следующем:

- оформление коллективных интересов;
- объединение капиталов;
- ограничение предпринимательского риска;
- управление капиталом.

Юридическим лицам посвящена гл. 4 ГК РФ. В п. 1 ст. 48 ГК РФ дано определение юридического лица. ***Юридическое лицо*** — это организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по своим обязательствам этим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. В этом определении проявляются специфические признаки юридического лица, рассмотренные далее.

1. ***Организационное единство.*** Юридическое лицо — это организация, которая имеет внутреннюю структуру (цеха, отделы). Юридическое лицо выступает в гражданском обороте как единое целое как внутри себя, так и во внешних отношениях. Обычно юридические лица выступают в гражданском обороте через свои органы.

2. ***Наличие у юридического лица обособленного имущества.*** Это имущество должно гарантировать интересы кредиторов. Имущество может находиться в собственности юридического лица, принадлежать ему на праве хозяйственного ведения и оператив-

ного управления, возможно даже без права собственности. Юридическое лицо в зависимости от вида должно иметь самостоятельный баланс или смету.

3. ***Самостоятельная гражданско-правовая ответственность юридических лиц.*** Если юридическое лицо имеет обособленное имущество и является самостоятельным участником гражданского оборота, то оно несет и самостоятельную имущественную ответственность. В ст. 56 ГК РФ закреплено общее правило: юридическое лицо несет самостоятельную ответственность по своим обязательствам, а его участники или учредители не отвечают по обязательствам юридического лица. Соответственно юридическое лицо не несет ответственности по личным долгам учредителей или участников. Это правило действует в том случае, если иное не предусмотрено законом или договором.

4. ***Возможность от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права и обязанности***, а также выступать в качестве стороны гражданского спора (выступать в арбитражном, третейском суде). Использование собственного наименования позволяет отличать данное юридическое лицо от иных организаций, поэтому является необходимой предпосылкой гражданской правосубъектности юридического лица.

Под ***правосубъектностью*** юридического лица понимают наличие у него качеств субъекта права, т. е. правоспособности и дееспособности. Правоспособность и дееспособность появляются с момента создания юридического лица (когда оно включается в Единый государственный реестр юридических лиц) и прекращается с момента ликвидации юридического лица (исключения его из Единого государственного реестра юридических лиц) (ст. 49).

Дееспособность юридического лица, т. е. его участие в гражданских правоотношениях путем совершения юридических действий, осуществляется прежде всего его органами, которые действуют без всякой доверенности на основе прав по должности. Если в учредительных документах организации прямо не указан исчерпывающий перечень видов деятельности, то такая организация обладает ***общей правоспособностью***, она вправе заниматься любыми видами предпринимательской деятельности, не запрещенными законом, и совершать любые необходимые для этого сделки. Если же виды деятельности прямо определены в учредительных документах организации, то она обладает ***специальной правоспособностью*** и может заниматься только этими видами деятельности. Обязанность получить лицензию распространяется на юриди-

ческие лица и индивидуальных предпринимателей без образования юридического лица, независимо от того, обладают ли они общей или специальной правоспособностью.

Для выделения юридического лица из массы других организаций применяется его ***индивидуализация***, которая осуществляется путем определения его места нахождения и присвоения ему наименования. Место нахождения юридического лица определяется местом его государственной регистрации, если в соответствии с законом в учредительных документах юридического лица не установлено иное (ст. 54, п. 2). Конкретный адрес указывается в уставе или в учредительном договоре и, как правило, привязан к месту его постоянно действующего органа. Определение точного места нахождения юридического лица необходимо прежде всего для исполнения в отношении него обязательств, предъявления исков и решения многих других вопросов.

Наименование юридического лица должно обязательно включать в себя указание на его организационно-правовую форму. Все коммерческие, а также некоммерческие организации должны включать в свое название указание на характер деятельности. Например, полное товарищество обозначается как «Полное товарищество "Иванов и компания"». ***Фирменное наименование (или фирма)*** — это название коммерческой организации, которое в соответствии со ст. 54 ГК РФ необходимо специально регистрировать, с этого момента и возникает право на фирму, которое является личным неимущественным правом коммерческой организации, оно неотделимо от самой организации и может отчуждаться только вместе с ней.

Часть четвертая ГК РФ, закрепляющая, в частности, положения об исключительных правах на фирменное наименование, действует с 2008 г. Согласно ст. 1474 юридическому лицу принадлежит исключительное право использования своего фирменного наименования в качестве средства индивидуализации любым не противоречащим закону способом, в том числе путем его указания на вывесках, бланках, в счетах и иной документации, в объявлениях и рекламе, на товарах или их упаковках. Отчуждать, иным образом передавать другому лицу права использования фирменного наименования нельзя. Кроме того, согласно а. 3 ст. 1474 не допускается использование одним юридическим лицом наименования, которое тождественно фирменному наименованию второго юридического лица (осуществляющего аналогичную деятельность) или сходно с ним до степени смешения, при условии, если второе лицо было включено в Единый государственный реестр юридических

лиц (ЕГРЮЛ) ранее, чем первое. В такой ситуации юридическое лицо, право которого нарушено, может потребовать прекращения использования этого наименования и возмещения причиненных убытков.

Тот факт, что в сфере сервиса эта норма востребована, очевиден. Так, если две фирмы со схожими названиями различаются лишь на составляющую названия — «плюс» (например, ООО «Сфинкс» и ООО «Сфинкс-плюс») или на одну букву в наименовании (например, ООО «Тревел» и ООО «Трэвел»), зарегистрированы в одном регионе и ведут деятельность в одной и той же сфере (например, в гостиничной или туристской), будет учитывать, какая из фирм зарегистрирована раньше. Использование в наименовании базового элемента фирменного наименования (это лексическая единица «Сфинкс») создает высокую степень вероятности смешения двух фирм, что вводит в заблуждение потребителей и контрагентов по поводу правильной идентификации лица при осуществлении бизнеса в одном регионе.

В гражданском обороте индивидуализируются также продукция (товары, работы, услуги), для чего используются производственные марки, товарные знаки и наименование мест происхождения товаров.

Правила ГК РФ о товарных знаках соответственно применяются к ***знакам обслуживания***, т. е. к обозначениям, служащим для индивидуализации выполняемых юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями работ или оказываемых ими услуг. Обладателем исключительного права на товарный знак может быть юридическое лицо или индивидуальный предприниматель.

Правообладатель может распоряжаться исключительным правом на товарный знак. Исключительное право на товарный знак может быть осуществлено для индивидуализации товаров, работ или услуг, в отношении которых товарный знак зарегистрирован, в частности путем размещения товарного знака: на товарах, в том числе на этикетках, упаковках товаров, которые производятся, предлагаются к продаже, продаются, демонстрируются на выставках и ярмарках, при выполнении работ, оказании услуг; на документации, связанной с введением товаров в гражданский оборот; в предложениях о продаже товаров, выполнении работ, об оказании услуг, а также в объявлениях, на вывесках и в рекламе; в сети Интернет, в том числе в доменном имени и при других способах адресации.

Необходима регистрация товарного знака, что является гарантией исключительного права на него. В качестве товарных знаков

могут быть зарегистрированы словесные, изобразительные, объемные и другие обозначения или их комбинации.

Товарный знак может быть зарегистрирован в любом цвете или цветовом сочетании. Не допускается государственная регистрация в качестве товарных знаков обозначений, тождественных или сходных до степени смешения с официальными наименованиями и изображениями особо ценных объектов культурного наследия народов Российской Федерации либо объектов всемирного культурного или природного наследия, а также с изображениями культурных ценностей, хранящихся в коллекциях, собраниях и фондах, если регистрация испрашивается на имя лиц, не являющихся их собственниками, без согласия собственников или лиц, уполномоченных собственниками, на регистрацию таких обозначений в качестве товарных знаков. Не допускается государственная регистрация в качестве товарных знаков обозначений, представляющих собой или содержащих элементы, являющиеся ложными или способными ввести в заблуждение потребителя относительно товара либо его изготовителя; противоречащие общественным интересам, принципам гуманности и морали.

В соответствии с п. 3 ст. 1515 лицо, нарушившее исключительное право на товарный знак при выполнении работ или оказании услуг, обязано удалить товарный знак или сходное с ним до степени смешения обозначение с материалов, которыми сопровождается выполнение таких работ или оказание услуг, в том числе с документации, рекламы, вывесок. Согласно п. 4 ст. 1515 правообладатель вправе требовать по своему выбору от нарушителя вместо возмещения убытков выплаты компенсации в размере от 10 тыс. до 5 млн р., определяемом по усмотрению суда исходя из характера нарушения.

Право на коммерческое обозначение регулируется статьями. 1538—1541. Юридические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность (в том числе некоммерческие организации, которым право на осуществление такой деятельности предоставлено в соответствии с законом их учредительными документами), а также индивидуальные предприниматели могут использовать для индивидуализации принадлежащих им торговых, промышленных и других предприятий (ст. 1538) ***коммерческие обозначения***, не являющиеся фирменными наименованиями и не подлежащие обязательному включению в учредительные документы и Единый государственный реестр юридических лиц. Коммерческое обозначение может использоваться правообладателем для индивидуализации одного или нескольких предприятий. Для индивидуализа-

ции одного предприятия не могут одновременно использоваться два и более коммерческих обозначения. Так, коммерческое обозначение может иметь сеть гостиниц (ЗАО «Турист»).

Правообладателю принадлежит исключительное право использования коммерческого обозначения в качестве средства индивидуализации принадлежащего ему предприятия любым не противоречащим закону способом (исключительное право на коммерческое обозначение), в том числе путем указания коммерческого обозначения на вывесках, бланках, в счетах и на иной документации, в объявлениях и рекламе, на товарах или их упаковках, если такое обозначение обладает достаточными различительными признаками и его употребление правообладателем для индивидуализации своего предприятия является известным в пределах определенной территории.

Таким образом, одно предприятие может иметь только одно коммерческое обозначение, а одно коммерческое обозначение может индивидуализировать несколько предприятий. На практике коммерческое обозначение — это обозначение предприятия, как правило, не зарегистрированное в качестве товарного знака, которое в силу своего продолжительного использования приобрело широкую известность в пределах определенной территории. Любая известность предприятия на российском рынке влечет за собой появление недобросовестных конкурентов, ведущих свою деятельность под обозначением, похожим на известное обозначение.

Коммерческое обозначение не должно совпадать с фирменным наименованием предприятия, но оно может включать в себя фирменное наименование предприятия. В отличие от коммерческого обозначения товарный знак индивидуализирует товары и услуги производителя, т. е. отличает товары и услуги одного производителя от товаров и услуг другого. У одного владельца может быть неограниченное количество товарных знаков.

2.2. ОБРАЗОВАНИЕ, РЕОРГАНИЗАЦИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Для создания юридического лица необходимо его учреждение и государственная регистрация. Федеральный закон от 8 августа 2001 г. № 129-ФЗ (ред. от 01.07.2011) «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» (да-

лее Закон) регламентирует два тесно связанных между собой круга правоотношений. Это вопросы регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и создания, а также ведения их государственного реестра. Законодательство о государственной регистрации, как устанавливает законодатель, состоит из ГК РФ, данного Закона и издаваемых в соответствии с ними иных нормативных правовых актов Российской Федерации (ч. 3, ст. 1).

Государственная регистрация юридических лиц (далее — государственная регистрация) — акт уполномоченного федерального органа исполнительной власти, осуществляемый посредством внесения в государственный реестр сведений о создании, реорганизации и ликвидации юридических лиц, а также иных сведений о юридических лицах в соответствии с настоящим Законом (ст. 1).

Для обособления имущества учредителя происходит формирование уставного (складочного) капитала, которым должны обладать все коммерческие организации. ***Уставный (складочный) капитал*** — это сумма вклада (вкладов) учредителя (учредителей), осуществленного в рублях и зафиксированного учредительными документами коммерческой организации. Уставный капитал коммерческой организации определяет минимальный размер ее имущества, гарантирующего интересы кредиторов этой организации. Это могут быть деньги, ценные бумаги, другие вещи или имущественные права либо иные права, имеющие денежную оценку.

Правовой основой деятельности любого юридического лица наряду с законодательством являются его учредительные документы.

В учредительных документах должно определяться наименование юридического лица, место его нахождения, порядок управления деятельностью юридического лица. Предмет и цели деятельности юридического лица обязательно должны быть указаны в учредительных документах некоммерческих организаций и государственных и муниципальных унитарных предприятий, т. е. тех, которые наделены специальной правоспособностью. Другие юридические лица указывают в уставе предмет и цели деятельности, если того пожелают их учредители.

Созданное юридическое лицо включается в Единый государственный реестр юридических лиц, что означает внесение в списки реестра сведений о предприятиях, присвоение номера. Регистрирующий орган должен обеспечить открытость для ознакомления с данным государственным реестром. Государственная регистрация юридического лица осуществляется по месту нахождения, указанного учредителями в заявлении о государственной регистрации, постоянно действующего исполнительного органа,

в случае отсутствия такого исполнительного органа — по месту нахождения иного органа или лица, имеющих право действовать от имени юридического лица без доверенности.

Кроме того, Постановлением Правительства Российской Федерации устанавливается обязанность представлять уведомление юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, предполагающим выполнять работы (оказывать услуги) в соответствии с перечнем, в который входят предоставление гостиничных услуг, а также услуг по временному размещению и обеспечению временного проживания (молодежные туристские лагеря и горные туристские базы, кемпинги, детские лагеря на время каникул, пансионаты, дома отдыха и т. п.), парикмахерских услуг, предоставление услуг организациями общественного питания и другие виды деятельности. В перечисленных случаях о начале осуществления соответствующего вида деятельности необходимо поставить в известность Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) или его территориальный орган по месту предполагаемого фактического осуществления работ (оказания услуг). Представлением в уполномоченный орган уведомления о начале осуществления отдельного вида деятельности обязанности юридического лица (индивидуального предпринимателя) не заканчиваются. Роспотребнадзор нужно также извещать, причем в письменной форме, о следующих событиях:

- изменении места нахождения юридического лица (места жительства индивидуального предпринимателя);
- изменении места фактического осуществления деятельности;
- реорганизации юридического лица.

Сведения об указанных событиях (заявление в произвольной форме с приложением к нему копий подтверждающих документов) необходимо представить в уполномоченный орган не позднее 10 рабочих дней с даты внесения соответствующих записей в Единый государственный реестр юридических лиц или Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей. Указанные сведения должны быть внесены должностным лицом уполномоченного органа в реестр в течение пяти рабочих дней с момента поступления соответствующих документов. При этом номер регистрации уведомления остается неизменным.

Реорганизация юридических лиц означает прекращение деятельности юридического лица с переводом прав и обязанностей.

Такой способ прекращения юридического лица предполагает, что деятельность юридического лица продолжают иные юридические лица. Реорганизация осуществляется по решению:

- самих учредителей и участников;
- органа юридического лица, который на это уполномочен учредительными документами;
- по решению уполномоченного органа или суда о разделении или выделении.

Порядок реорганизации урегулирован в статьях 57—60 ГК РФ. В ГК РФ указаны следующие формы реорганизации:

- слияние нескольких юридических лиц в одно новое;
- присоединение юридического лица к другому;
- разделение юридического лица на несколько новых;
- выделение из состава юридического лица других юридических лиц;
- преобразование, т.е. смена организационно-правовой формы юридического лица.

Юридическое лицо является реорганизованным с момента государственной регистрации вновь возникших юридических лиц, кроме случая присоединения (в этом случае юридическое лицо считается реорганизованным с момента внесения записи в государственный реестр о прекращении деятельности присоединенного лица). Учредители и участники, а также орган юридического лица, которые приняли решение о реорганизации юридического лица, обязательно должны уведомить его кредиторов. Последние в свою очередь вправе потребовать прекращения или досрочного выполнения обязательств и возмещения убытков. При любой форме реорганизации имеет место правопреемство в правах и обязанностях. Причем права и обязанности после реорганизации юридического лица переходят к другому (вновь созданному) юридическому лицу по передаточному акту или разделительному балансу.

В ст. 60 ГК РФ закреплено следующее правило: если при реорганизации юридического лица его долги нельзя точно распределить между его правопреемниками, то вновь возникшие юридические лица несут солидарную ответственность перед кредиторами юридического лица.

Ликвидация юридического лица — это прекращение деятельности юридического лица без правопреемства. С момента ликвидации права и обязанности юридического лица к другим субъек-

там не переходят. Ликвидация юридических лиц регулируется статьями 61—64 ГК РФ. Основания признания судом юридического лица банкротом либо объявления им о своем банкротстве, а также порядок ликвидации такого юридического лица устанавливаются Федеральным законом от 26 октября 2002 г. 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)».

2.3. КЛАССИФИКАЦИЯ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Порядок классификации гостиниц осуществляется на основании Приказа Минспорттуризма России от 25 января 2011 г. № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи», который определяет порядок проведения классификации объектов туристской индустрии аккредитованными организациями. Новый порядок классификации гостиниц состоит в том, что экспертизу объектов размещения теперь будут проводить аккредитованные организации. Прежде этим занимались органы классификации, а решение о присвоении звездности принимала аттестационная комиссия при Федеральном агентстве по туризму (Ростуризме).

Классификацию объектов туристской индустрии проводят в соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения.

Основными целями классификации объектов туристской индустрии в соответствии с указанными системами классификации являются:

- обеспечение качества туристских услуг, соответствующего требованиям систем классификации, разработанным в соответствии с международными стандартами, рекомендациями Всемирной туристской организации при Организации Объединенных Наций (ЮНВТО) и существующей зарубежной практикой;
- предоставление потребителям необходимой и достоверной информации, обеспечивающей компетентный выбор, о соответствии объекта туристской индустрии категории, предусмотренной в системах классификации;
- повышение конкурентоспособности туристских услуг и привлекательности объектов туристской индустрии, направлен-

ных на увеличение туристского потока и рост доходов от въездного и внутреннего туризма;

- укрепление доверия российских и иностранных потребителей к объективности оценки категории объектов туристской индустрии и качества туристских услуг.

Для проведения классификации аккредитованные организации проводят оценку соответствия объекта туристской индустрии категории, установленной в системе классификации.

Аккредитованная организация проводит оценку соответствия объекта туристской индустрии требованиям категории, установленным в соответствующей системе классификации, и по результатам оценки оформляет акты, протоколы, предписания и принимает решение о присвоении объекту туристской индустрии категории, предусмотренной соответствующей системой классификации, и оформляет свидетельство.

Аккредитованная организация направляет в Минспорттуризм России информацию и копию свидетельства о присвоении категории объекту туристской индустрии.

Объекты туристской индустрии, которым присвоена категория, предусмотренная соответствующей системой классификации, имеют право применять Знак категории, установленный в данной системе классификации. Минспорттуризм России формирует перечень объектов туристской индустрии, прошедших классификацию, и размещает его на сайте в сети Интернет.

Объект туристской индустрии, прошедший классификацию, один раз в два года подтверждает присвоенную категорию путем проведения оценки аккредитованной организацией соответствия требованиям категории, установленным в системе классификации. Знак категории гостиницы и иного средства размещения графически представляет собой совокупность от одной до пяти пятиконечных звезд правильной формы произвольного размера. Основанием для применения Знака категории гостиницы и иного средства размещения является свидетельство о присвоении категории.

2.4. ОТДЕЛЬНЫЕ ВИДЫ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Классификация юридических лиц может осуществляться по разным признакам.

1. ***В зависимости от цели деятельности*** юридические лица подразделяются на коммерческие и некоммерческие (ст. 50 ГК

РФ). Основная цель коммерческих организаций — получение прибыли и распределение ее между своими участниками. Некоммерческие организации не ставят основной целью извлечение прибыли и они не распределяют прибыль между своими участниками, даже если в результате своей деятельности и получают какую-либо прибыль. Некоммерческие организации могут осуществлять предпринимательскую деятельность только для того, чтобы выполнять свои цели. Предпринимательская деятельность должна быть соответствующей для некоммерческих организаций (например, государственные колледжи предоставляют платное образование).

К некоммерческим организациям относятся потребительские кооперативы, общественные и религиозные организации, учреждения, объединения юридических лиц (ассоциации и союзы), благотворительные и иные фонды, а также другие формы, предусмотренные федеральными законами, например товарищество собственников жилья, некоммерческое партнерство, товарная биржа и т. д.

2. ***По форме собственности*** выделяют государственные (включая муниципальные) и частные (негосударственные) юридические лица.

3. ***В зависимости от прав участников*** юридические лица подразделяют на следующие группы:

- учредители или участники юридического лица, имеющие обязательственные права в отношении этого юридического лица. Обязательственные права — это права требования: получать дивиденды, иные доходы юридического лица. К ним относятся хозяйственные товарищества, хозяйственные общества, производственные кооперативы, потребительские кооперативы;
- учредители или участники, имеющие право собственности или иные вещные права на имущество юридического лица. Это государственные и муниципальные унитарные предприятия, а также финансируемые собственником учреждения;
- учредители или участники, не имеющие никаких имущественных прав в отношении юридического лица. К ним относятся общественные и религиозные организации, благотворительные и иные фонды, а также объединения юридических лиц (ассоциации и союзы).

4. ***По объему вещных прав на используемое имущество*** различают:

- юридические лица, обладающие правом оперативного управления имуществом (учреждения и казенные предприятия);
- юридические лица, обладающие правом хозяйственного владения имуществом (государственные и муниципальные унитарные предприятии);
- юридические лица, обладающие правом собственности на имущество (все другие юридические лица).

5. ***По составу учредительных документов*** выделяют договорные юридические лица (хозяйственные товарищества), договорно-уставные (общества с ограниченной или дополнительной ответственностью, ассоциации и союзы), уставные юридические лица.

Одним из видов юридических лиц являются ***хозяйственные товарищества и общества***, для которых общим является то, что их уставный (складочный) капитал разделяется на доли. Это отличает их от других коммерческих организаций.

Хозяйственные товарищества — это договорные объединения нескольких лиц для совместного ведения предпринимательской деятельности под общим именем. ***Хозяйственные общества*** — это организации, создаваемые одним или несколькими лицами путем объединения (обособления) их имущества для ведения предпринимательской деятельности.

К отдельным видам хозяйственных товариществ относятся:

- полное товарищество — хозяйственное товарищество, участники которого солидарно несут субсидиарную (дополнительную) ответственность по его обязательствам всем своим имуществом;
- товарищество на вере (или коммандитное товарищество) — хозяйственное товарищество, состоящее из двух категорий участников: полных товарищей (комплементариев), солидарно несущих субсидиарную ответственность по его обязательствам всем своим имуществом, и товарищей-вкладчиков (коммандитистов), не отвечающих по обязательствам предприятия.

Фирменное наименование товарищества должно включать в себя истинные имена (названия) всех его участников. Допускается указывать имя (название) одного из полных товарищей с добавлением слов «...и компания» (например, «Петрова и компания»). При изменении персонального состава участников такого товарищества необходимо вносить соответствующее изменение в фирму.

Аналогично оформляется фирменное наименование товарищества на вере.

Большее распространение получили общества. К отдельным видам обществ относятся:

- общество с ограниченной ответственностью — это коммерческая организация, уставный капитал которой разделен на доли заранее определенных размеров, образованная одним или несколькими лицами, не отвечающими по ее обязательствам;
- общество с дополнительной ответственностью — это коммерческая организация, уставный капитал которой разделен на доли заранее определенных размеров, образованная одним или несколькими лицами, солидарно несущими субсидиарную ответственность по ее обязательствам в размере, кратном стоимости их вкладов в уставный капитал;
- акционерное общество — это коммерческая организация, образованная одним или несколькими лицами, не отвечающими по ее обязательствам, с уставным капиталом, разделенным на равные доли, права на которые удостоверяются ценными бумагами — акциями.

Производственный кооператив (артель) — это объединение лиц для совместного ведения предпринимательской деятельности на началах их личного трудового и иного участия, первоначальное имущество которого складывается из паев членов объединения. Как и в хозяйственных товариществах, в нем решающее значение имеет личное участие его членов в деятельности организации, но в этом участии акцент делается на непосредственном трудовом участии, предполагающем включение участника в состав трудового коллектива кооператива.

Особой разновидностью коммерческих организаций являются ***государственные и муниципальные предприятия***. Специфика этих юридических лиц состоит в том, что их имущество находится соответственно в государственной и муниципальной собственности и принадлежит им на праве хозяйственного ведения или оперативного управления. Эти предприятия именуются унитарными.

Некоммерческие организации — это организации, не преследующие цель извлечения прибыли в качестве основной цели своей деятельности и не распределяющие прибыль между своими участниками (п. 1 ст. 50, ГК РФ). Некоммерческие организации могут получать прибыль (осуществлять предпринимательскую деятель-

ность), но она должна идти только на уставные цели. Например, общество инвалидов должно расходовать прибыль, полученную на своих предприятиях, именно на помощь инвалидам. Юридические лица, являющиеся некоммерческими организациями, могут создаваться в форме потребительских кооперативов, общественных или религиозных организаций (объединений), финансируемых собственником (ст. 50, п. 3 ГК РФ). Перечень организационно-правовых форм некоммерческих юридических лиц предусмотрен в статьях 116—123 ГК РФ, но он не является исчерпывающим.

Для расширения сферы действия юридических лиц создаются их подразделения, именуемые филиалами и представительствами. ***Представительство*** — это обособленное подразделение юридического лица, расположенное вне места нахождения, которое представляет интересы юридического лиц. ***Филиал*** — это обособленное подразделение юридического лица, расположенное вне места его нахождения и осуществляющее все его функции или их часть, в том числе функции представительства (ст. 55 ГК РФ). Главное их отличие от других подразделений (например, отдела) состоит в том, что они расположены вне места нахождения юридического лица.

Представительства и филиалы выполняют различные функции. Представительства выступают в гражданском обороте от имени создавшего их юридического лица, т.е. представляют его интересы и обеспечивают их защиту. Предмет деятельности филиалов гораздо шире: они и представляют его интересы, и обеспечивают их защиту. Представительства не могут вести производственную или иную хозяйственную деятельность, осуществляемую юридическим лицом, чем может заниматься только его филиал. Представительство может заключать договоры, заниматься рекламой своей деятельности.

Представительства и филиалы не являются юридическими лицами. Они наделяются имуществом юридического лица, которое создало их, и действуют на основании утвержденных им положений. Их руководители назначаются юридическим лицом и действуют от его имени на основании доверенности. Они должны быть указаны в учредительных документах создавшего их юридического лица.

2.5. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ

Предпринимательская деятельность граждан без образования юридического лица — одна из наиболее простых форм организации предпринимательской деятельности, основанная на единолич-

ном хозяйствовании. Для занятия предпринимательской деятельностью гражданин должен быть полностью дееспособным, т. е. достичь восемнадцатилетнего возраста. Исключения связаны со вступлением в брак до достижения восемнадцатилетнего возраста (ст. 21 ГК РФ), а также с процедурой эмансипации несовершеннолетнего (ст. 27 ГК РФ). Такие несовершеннолетние обладают гражданскими правами в полном объеме и несут обязанности.

Предпринимательская деятельность граждан без образования юридического лица регулируется ст. 23 ГК РФ. В соответствии с п. 3 к ним применяются правила ГК РФ, которые регулируют предпринимательскую деятельность юридических лиц, являющихся предпринимателями. Закон регулирует последствия незаконной деятельности, связанной с ведением предпринимательской деятельности без государственной регистрации. В соответствии с п. 4 ст. 23 ГК РФ суд применяет к таким действиям правила об обязательствах, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и лицо в этом случае не вправе ссылаться в отношении заключенных им сделок на то, что оно не являлось предпринимателем.

Закон рассматривает предпринимательскую деятельность граждан без образования юридического лица как самостоятельный вид. Являясь одним из немногих видов организации индивидуального частного капитала, эта предпринимательская деятельность опирается на принцип общей правоспособности, поэтому индивидуальные предприниматели вправе совершать любые сделки, за исключением тех, которые специально запрещены законом. Отдельные виды предпринимательской деятельности требуют еще и специального лицензирования.

В ГК РФ подробно рассмотрены вопросы ответственности и процедуры банкротства индивидуальных предпринимателей. Закон распространяет на них принцип полной ответственности. Индивидуальный предприниматель отвечает по своим обязательствам всем принадлежащим ему имуществом, за исключением имущества, перечисленного в Гражданско-процессуальном кодексе (ГПК) Российской Федерации. Решение о признании предпринимателя банкротом принимает суд. С момента вынесения такого решения утрачивает силу государственная регистрация. В ГК РФ регламентирована очередность погашения задолженности индивидуального предпринимателя перед кредитором, совпадающая с тем порядком, который установлен для юридических лиц. Помимо тех кредиторов, которые связаны с предпринимателем по характеру его предпринимательской деятельности, особым образом закон опре-

деляет права иных кредиторов. Последние также вправе заявлять свои требования к предпринимателю в период банкротства, но эти требования сохраняют свою силу и после завершения процедуры банкротства индивидуального предпринимателя.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Перечислите признаки юридического лица.
2. Как осуществляется классификация юридических лиц?
3. Чем определяется индивидуализация юридического лица?
4. В чем состоит различие товарного знака и знака обслуживания?
5. Раскройте понятие «коммерческое обозначение».
6. Где осуществляется государственная регистрация юридического лица?
7. В чем заключается особенность отдельных форм реорганизации юридического лица?
8. Что происходит с правоприемством при реорганизации и ликвидации юридического лица?
9. Что объединяет хозяйственные товарищества и общества? В чем состоит их различие?
10. В чем различие в использовании полученной прибыли между коммерческими и некоммерческими организациями?
11. В чем состоит различие между филиалами и представительствами?
12. Какие требования предъявляются к индивидуальному предпринимателю как к субъекту предпринимательской деятельности?
13. При каких условиях физическое лицо может быть эмансипировано?
14. Если гражданин не зарегистрировал свою деятельность как предпринимательскую, но ведет ее, будет ли она считаться предпринимательской?
15. Риск потери собственности выше у юридического лица или у индивидуального предпринимателя?
16. В случае банкротства индивидуального предпринимателя может ли быть у него изъято все имущество?

Выберите правильные варианты ответов на следующие тестовые задания

1. Предпринимательская деятельность — это деятельность:
   а) осуществляемая на свой риск, направленная на систематическое извлечение прибыли, зарегистрированная в установленном законом порядке;

б) самостоятельная, осуществляемая на свой риск, направленная на систематическое получение прибыли, зарегистрированная в установленном законом порядке;
в) самостоятельная, осуществляемая на свой риск, направленная на получение прибыли, зарегистрированная в установленном законом порядке;
г) самостоятельная, осуществляемая на свой риск, направленная на получение прибыли.

2. В зависимости от цели деятельности юридические лица подразделяют:
а) на религиозные организации и благотворительные фонды;
б) хозяйственные товарищества и государственные унитарные предприятия;
в) коммерческие и некоммерческие организации;
г) потребительские кооперативы и союзы.

3. Правоспособность юридического лица наступает:
а) с момента принятия учредительных документов;
б) с момента государственной регистрации юридического лица;
в) с момента получения лицензии.

4. Реорганизация юридического лица — это:
а) прекращение или иное изменение правового положения юридического лица, влекущее за собой отношения правопреемства;
б) прекращение деятельности юридического лица без перехода прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам;
в) признанная судом неспособность должника в полном объеме удовлетворить требования кредиторов по денежным обязательствам.

5. Слияние — это:
а) реорганизация, при которой одно или несколько юридических лиц прекращают деятельность и их права и обязанности переходят к другому, уже существующему юридическому лицу;
б) реорганизация, при которой юридическое лицо одного вида трансформируется в юридическое лицо другого вида;
в) реорганизация, при которой два юридических лица и более прекращают свое существование, образуя новое юридическое лицо, и передают ему все свои права и обязанности.

6. Какие черты соответствуют юридическим лицам — коммерческим организациям? Коммерческая организация:
а) не имеет цели — извлечение прибыли;
б) создается в форме хозяйственных товариществ и обществ, производственных кооперативов, государственных и муниципальных унитарных предприятий;
в) распределяет прибыль между участниками;
г) осуществляет предпринимательскую деятельность лишь постольку, поскольку это служит достижению целей, ради которых она создана;
д) имеет цель — извлечение прибыли;
е) создается в форме потребительских кооперативов, общественных или религиозных организаций, благотворительных и иных фондов.

7. Юридическое лицо отвечает по своим обязательствам:
   а) всем своим имуществом;
   б) всем своим имуществом и имуществом своих участников;
   в) в равных долях с участниками.
8. Для занятия предпринимательской деятельностью в сфере предоставления гостиничных услуг:
   а) достаточно зарегистрировать свою деятельность;
   б) достаточно известить Роспотребнадзор о начале своей деятельности;
   в) необходимо зарегистрировать свою деятельность и известить Роспотребнадзор о ее начале.
9. Для осуществления предпринимательской деятельности физическое лицо должно зарегистрироваться в качестве:
   а) предпринимателя без образования юридического лица;
   б) индивидуального предпринимателя;
   в) регистрации не требуется;
   г) частного предпринимателя.
10. Индивидуальной предпринимательской деятельностью имеют право заниматься физические лица:
   а) с 16 лет;
   б) с 18 лет;
   в) обладающие полной дееспособностью;
   г) с 16 лет при условии эмансипации.

совершеннолетних. Дееспособность юридических лиц характеризуется целями деятельности юридического лица, очерченными в учредительных документах, с одной стороны, и полномочиями органа юридического лица, имеющего право на совершение сделок от имени юридического лица — с другой.

Субъективная сторона влияет на действительность сделки, так как небезразличны условия формирования воли лица. Необходимым условием является отсутствие каких-либо факторов, которые могли бы повлиять на формирование воли, например угроза, насилие, заблуждение, обман и т. п. Воля имеет значение для действительности сделки в единстве с волеизъявлением. Отсутствие требуемой законом формы выражения волеизъявления может привести к недействительности сделки.

Форма сделок также влияет на действительность сделки и должна соответствовать требованиям закона. Форма сделок бывает устной или письменной. Устно могут совершаться любые сделки, если:

- законом или соглашением сторон для них не установлена письменная форма;
- они исполняются непосредственно при совершении (исключение составляют сделки, требующие нотариальной формы, а также сделки, для которых несоблюдение простой письменной формы влечет за собой их недействительность);
- сделка совершается во исполнение письменного договора и имеется соглашение сторон об устной форме исполнения (ст. 159 ГК РФ). Все остальные сделки должны совершаться в письменной форме.

Письменная форма бывает простой и нотариальной. Письменная форма представляет собой выражение воли участников сделки путем составления документа, отражающего содержание сделки и подписанного лицами, совершающими сделку. Нотариальная форма отличается от простой письменной формы тем, что на документе, отвечающем перечисленным выше требованиям, совершается удостоверительная надпись нотариусом или другим должностным лицом, имеющим право совершать такое нотариальное действие (статьи 160 и 163 ГК РФ).

Все сделки юридических лиц между собой и с гражданами должны совершаться в письменной форме (ст. 161 ГК РФ). Исключение составляют сделки, требующие нотариальной формы, а также сделки, которые могут совершаться устно. Сделки граждан между собой на сумму, превышающую не менее чем в 10 раз уста-

новленный законом минимальный размер оплаты труда, требуют простой письменной формы (ст. 161 ГК РФ). Минимальный размер оплаты труда устанавливается Государственной думой и зависит, прежде всего, от уровня инфляции. Форма сделки определяется законом, действующим на момент ее совершения, поэтому увеличение впоследствии минимального размера оплаты труда не может служить основанием для утверждения о несоблюдении установленной законом формы сделки.

Несоблюдение требуемой законом письменной формы может приводить к различным последствиям. Общим правилом является недопущение свидетельских показаний в подтверждение сделки и ее условий (ст. 162 ГК РФ). Таким образом, закон затрудняет доказывание факта совершения сделки, признавая допустимыми только письменные доказательства либо иные, исключая возможность применения свидетельских показаний.

Нотариальная форма требуется для совершения сделок, прямо предусмотренных законом, а также соглашением сторон, хотя бы по закону для сделок данного вида эта форма и не требовалась (ст. 163 ГК РФ).

Наряду с рассмотренными формами совершения сделок законом введена дополнительная стадия совершения отдельных видов сделок — государственная регистрация. Если законом предусмотрено, что та или иная сделка подлежит государственной регистрации, то до момента государственной регистрации сделка не считается совершенной. Обязательность государственной регистрации предусмотрена ГК РФ для сделок с землей и другим недвижимым имуществом.

Информация о совершенных сделках вносится в Единый государственный реестр прав на недвижимое имущество и сделок с ним (ЕГРП). Информация о произведенной регистрации сделок с недвижимостью и правах на нее объявлена законом общедоступной. Более того, информация должна быть предоставлена и в том случае, если регистрация была осуществлена другим органом юстиции, скажем, в другом городе (ст. 131 ГК РФ). Отказ в государственной регистрации либо уклонение как соответствующего органа, так и участников договора от его регистрации могут быть обжалованы в суде, арбитражном суде.

Под ***содержанием сделки*** следует понимать совокупность составляющих ее условий, которые служат основанием возникновения гражданских правоотношений. Для действительности сделки необходимо, чтобы содержание сделки соответствовало требованиям закона и иных правовых актов. По содержанию они могут

отличаться от установленных законодательством диспозитивных норм либо вообще не быть предусмотренными законом, но во всяком случае они должны соответствовать общим началам и смыслу гражданского законодательства. Поскольку законом предусмотрена недействительность сделок, противных основам правопорядка и нравственности, следует полагать, что противоречие содержания сделки основам правопорядка и нравственности также может считаться основанием недействительности сделки.

Действительность сделки зависит от действительности образующих ее элементов. ***Недействительные сделки*** подразделяют на сделки с пороками субъектного состава, сделки с пороками воли, сделки с пороками формы и сделки с пороками содержания. По общему правилу недействительной является любая сделка, не соответствующая требованиям закона или иных правовых актов (ст. 168 ГК РФ). Роль такой общей нормы проявляется в случаях, когда совершается сделка, не имеющая пороков отдельных ее образующих элементов, но противоречащая по содержанию и своей направленности требованиям закона. Например, это происходит, когда сделка совершается с не принадлежащим лицу имуществом, хотя при этом все образующие ее элементы не имеют пороков.

Недействительные сделки различаются в зависимости от того, требуется ли для признания ее недействительной решение суда (оспоримые сделки) и ничтожные сделки, недействительность которых не требует установления этого факта судом. Закон относит к оспоримым сделкам те, недействительность которых определяется статьями 173—179 ГК РФ. Если недействительной оказывается не вся сделка в целом, а лишь какое-то ее условие, то такое условие считается недействительным, однако остальные части сделки признаются обязательными к исполнению. При этом недействительная часть сделки не должна влиять на возможность исполнения сделки в целом (ст. 180 ГК РФ).

Признание сделок недействительными связано с устранением тех имущественных последствий, которые возникли в результате их исполнения. По общему правилу стороны должны вернуться в то имущественное положение, которое они имели до исполнения недействительной сделки. Каждая из сторон обязана возвратить другой стороне все полученное по недействительной сделке. Если исполненное возвратить в натуре невозможно, как, например, в случае гибели или утраты вещи, то стороны обязаны возместить стоимость утраченной вещи, т.е. заменить исполнение в натуре денежной компенсацией (ст. 167 ГК РФ).

3.2. ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО. ДОВЕРЕННОСТЬ

В гражданском обороте возникают ситуации, когда лицо не может лично осуществлять свои права и обязанности. В силу закона за недееспособного действует его опекун (попечитель), к услугам представителя прибегают в случае болезни, занятости, отсутствия специальных знаний и т. п. ***Представительство*** — это совершение одним лицом (представителем) в пределах имеющихся у него полномочий сделок и иных юридических действий от имени и в интересах другого лица (представляемого). Так, от имени юридических лиц действуют их филиалы и представительства, работники (продавцы, кассиры), представители в суде. С помощью представительства в основном осуществляются имущественные права. Закон определяет сделки, которые хотя и носят имущественный характер, но могут быть совершены только лично (составление завещания, выдача доверенности, заключение договора пожизненного содержания и др.).

К субъектам представительства, как и к участникам любой сделки, могут предъявляться определенные требования. Представитель-гражданин должен обладать, как правило, полной дееспособностью. В виде исключения в качестве представителей юридических лиц могут выступать граждане, достигшие трудоспособного возраста — 16 лет. Юридическое лицо может принимать на себя функции представителя, если это не противоречит целям его деятельности. Хотя законодатель и ограничивает лицо в возможности одновременно представительствовать в сделке от имени двух лиц, но устанавливает исключение в виде коммерческого представительства (ст. 182, п. 3 ГК РФ). Коммерческим представителем является лицо, постоянно и самостоятельно представительствующее от имени предпринимателей при заключении ими договоров в сфере предпринимательской деятельности (ст. 184, п. 1 ГК РФ). Представитель не имеет права заключать сделки от имени представляемого в отношении себя лично, например: он не может приобрести для себя вещь, которую поручил ему продать представляемый.

Представитель связывает представляемого с третьими лицами, которыми может быть любой субъект. С третьими лицами представитель может заключать любые сделки или совершать иные юридические действия (например, оформлять документы, вести дела в суде).

Виды представительства зависят от того, на основании каких юридических фактов оно возникает. В соответствии с п. 1

ст. 182 ГК РФ представительство может возникнуть на основании закона, административного акта или доверенности.

Доверенность — это письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу для представительства перед третьими лицами (п. 1 ст. 185, ГК РФ). Так, представительство в суде может осуществляться на основании доверенности. Чаще всего доверенность выдается для подтверждения добровольного представительства. По своей сути доверенность является односторонней сделкой, так как для придания ей юридической силы достаточно выражения воли представляемого. Из доверенности должно следовать, какими полномочиями обладает представитель. При этом представляемый не имеет права отказаться от сделки, заключенной по его поручению представителем.

Доверенность является сделкой, и к ней предъявляют те же требования, что и к любой сделке: она может быть выдана только на совершение правомерных действий; воля представляемого должна формироваться свободно и быть адекватно выражена в доверенности; представитель может действовать в рамках своей дееспособности.

Но к доверенности предъявляют и особые требования. Во-первых, она всегда имеет письменную форму, обычно простую. В случаях, прямо указанных в законе, доверенность должна быть определенным образом удостоверена. Так, для сделок с недвижимостью всегда применяют нотариально удостоверенную доверенность.

Организация, в которой работает доверитель, имеет право удостоверять доверенность на получение заработной платы, корреспонденции, пенсии и т. п. Она должна быть подписана руководителем организации или иным уполномоченным лицом с приложением печати, а на получение или выдачу денег и других ценностей она должна быть подписана также главным (старшим) бухгалтером (ст. 185, п. 5 ГК РФ).

Во-вторых, доверенность — всегда срочная сделка. В соответствии со ст. 186 максимальный срок действия доверенности составляет три года. Если в доверенности срок ее действия не указан, она сохраняет силу в течение одного года со дня ее совершения. Исключение составляет нотариально удостоверенная доверенность, выданная для совершения действий за границей, которая сохраняет силу до ее отмены, если в доверенности не содержится указание о конкретном сроке ее действия. В доверенности всегда должна быть указана дата ее совершения, без которой доверенность признается недействительной.

В-третьих, доверенность — только именной документ, так как в ней всегда должно быть указано лицо (лица), которому она выдана, а также лицо, которое составило доверенность. Если в договоре с одной стороны выступает сразу несколько лиц, то доверенность может быть выдана от их имени.

Законодательство предусматривает несколько видов доверенностей в зависимости от объема и характера полномочий, выраженных в ней:

- разовая доверенность, которая выдается на совершение одной конкретной сделки или иного юридического действия, например получение справки, подписание договора и т. п.;
- специальная доверенность дает право представителю совершать неограниченное число юридических действий и сделок; это, как правило, однородные действия, например систематическое получение переводов на почте, доверенность, выданная адвокату и т. п.;
- генеральная (общая) доверенность уполномочивает представителя на совершение широкого круга сделок и других юридических действий, связанных, как правило, со всем объемом деятельности представляемого, например доверенность управляющего филиалом юридического лица.

Обстоятельства, связанные с прекращением доверенности, перечислены в п. 1 ст. 188 ГК РФ.

Законодатель устанавливает право в любой момент лицу, выдавшему доверенность, отменить ее, а лицу, получившему доверенность, от нее отказаться (ст. 188, п. 2 ГК РФ). Это связано с тем, что доверенность является фидуциарной сделкой (т. е. носит доверительный характер), что позволяет расторгнуть ее в любой момент каждой из сторон этой сделки.

3.3. СРОКИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ И ЗАЩИТЫ ГРАЖДАНСКИХ ПРАВ

В предпринимательской деятельности большое значение имеют сроки, с которыми могут быть связаны и возникновение, и изменение, и прекращение прав и обязанностей, совершение действий, предусмотренных договором. ***Сроки*** — это моменты или периоды времени, наступление или истечение которых влечет за собой определенные правовые последствия. Наступление (истечение) сроков носит объективный характер, т. е. не зависит от воли

субъектов гражданского права, поэтому их можно отнести к событиям.

В гл. 11 ГК РФ содержатся правила исчисления сроков. Согласно ст. 190 ГК РФ срок может определяться календарной датой, истечением периода времени, а также указанием на событие, которое неизбежно должно наступить. В договорах встречаются точные указания сроков, с которыми связывается осуществление гражданских прав и исполнение обязанностей, например 1 сентября 2012 г.; во многих видах договоров сроки являются существенным условием договора (в договоре подряда ст. 708, п. 1 ГК РФ «Сроки выполнения работы»).

Сроки, представляющие собой отрезки времени, определяются указанием на их отрезки и исчисляются годами, месяцами, неделями, днями или часами (ст. 190 ГК РФ), а иногда и более краткими периодами (срок хранения товара в магазине для покупателя-потребителя может быть установлен в минутах).

Срок может быть установлен путем указания на событие, которое неизбежно должно наступить, при этом участники гражданского правоотношения не знают заранее точной даты наступления события. Такое значение в транспортных договорах имеют ссылки на начало или конец навигации, установление санного пути и т. п.

Для правильного исчисления срока важное значение имеет точное определение его начала и окончания. Согласно ст. 191 ГК РФ течение срока начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которыми определено его начало. Например, если договор поставки заключен 15 сентября, то срок начинает течь с 16 сентября, т. е. именно с этой даты необходимо приступить к исполнению обязательства. Точно так же решается вопрос в тех случаях, когда срок исчисляется в часах и минутах: срок начинает течь со следующей единицы времени.

Что касается правил окончания течения срока, то они различаются в зависимости от используемой единицы времени. Срок, исчисляемый годами, истекает в соответствующие месяц и число последнего года срока (ст. 192, п. 1 ГК РФ). При этом если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок истекает в последний день этого месяца. Так, если согласованный сторонами двухмесячный срок исполнения обязательства начал течь 1 января, окончание этого срока выпадает на 28 или 29 февраля. Срок, определенный в полмесяца, рассматривается как срок, исчисляемый днями, и считается равным 15 дням, независимо от числа дней в соответствующем месяце. В тех случаях, когда последний день срока при-

ходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день (ст. 193 ГК РФ).

Если срок установлен для совершения какого-либо действия, оно может быть выполнено, по общему правилу, до 24 ч последнего дня срока. Если же это действие должно быть совершено в организации, срок истекает в тот час, когда в этой организации по установленным правилам прекращаются соответствующие операции, например, заканчиваются операции в банке и т. п. Все письменные заявления и извещения, хотя бы и предназначенные для подачи в соответствующие организации, но сданные на почту или на телеграф до 24 ч последнего дня срока, считаются поданными в срок.

При нарушении своего права лицо может требовать принудительного осуществления или защиты принадлежащего ему права. Законодатель устанавливает для этого определенный срок. ***Исковой давностью*** признается срок для защиты прав по иску лица, право которого нарушено (ст. 195 ГК РФ). Это срок, в течение которого осуществляется судебная защита гражданских прав. Общий срок исковой давности устанавливается в три года (ст. 196 ГК РФ). Необходимо учитывать, что эта норма является императивной, что особо подчеркивает законодатель в ст. 198 ГК РФ «Недействительность соглашения об изменении сроков исковой давности»: «Сроки исковой давности и порядок их исчисления не могут быть изменены соглашением сторон». Для отдельных видов требований законом могут устанавливаться специальные сроки исковой давности, сокращенные или более длительные по сравнению с общим сроком.

Необходимо правильно определять начало течения срока исковой давности. Оно начинает исчисляться со дня, когда лицо узнало или должно было узнать о нарушении своего права (ст. 200 ГК РФ). Изъятия из этого правила устанавливаются ГК РФ и иными законами.

В реальной жизни возможны ситуации, когда срок исковой давности может быть пропущен из-за обстоятельств как объективных, так и субъективных. Эти обстоятельства могут служить основанием приостановления, перерыва или восстановления исковой давности (статьи 202—205 ГК РФ).

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Назовите признаки сделки.
2. Чем определяется действительность сделок?
3. Какие требования предъявляют к физическим лицам как к субъектам сделки?

4. Перечислите требования, предъявляемые к юридическим лицам как к субъектам сделки.
5. Укажите формы сделки и случаи их применения.
6. По каким признакам определяется недействительность сделки?
7. Каково общее правило признания сделки недействительной?
8. Перечислите виды недействительных сделок и основания их признания недействительными.
9. Назовите последствия признания сделок недействительными.
10. Какие требования предъявляют к представителю и представляемому как к субъектам представительства?
11. Каковы основания возникновения представительства?
12. Почему доверенность является односторонней сделкой?
13. Назовите особые требования, которые предъявляют к доверенности как к сделке.
14. Когда прекратится срок действия доверенности, если она выдана 1 сентября и срок ее действия доверителем не указан?
15. Какой вид доверенности предоставляет представителю наибольшую широту полномочий?
16. Будет ли иметь юридическую силу указание в доверенности на то, что она не может быть отменена в одностороннем порядке?
17. С какими гражданско-правовыми последствиями связаны сроки?
18. Определите начало течения срока, если договор заключен 1 октября.
19. Определите окончание срока, если договор заключен 31 декабря сроком на 2 мес.
20. Как со сроками связано исполнение действий в организации?
21. Имеют ли право стороны изменить в договоре срок исковой давности, установленный законодателем?
22. Что означает для лица, права которого нарушены, начало срока исковой давности?
23. Что означает для лица, права которого нарушены, окончание срока исковой давности?

Выберите правильные варианты ответов на следующие тестовые задания

1. В зависимости от числа лиц, участвующих в сделке, они бывают:
   а) односторонние;
   б) консенсуальные;
   в) реальные;
   г) многосторонние.
2. Сделки всегда имеют письменную форму:
   а) при заключении между юридическими лицами;
   б) при заключении между физическими лицами;

в) при заключении между юридическими и физическими лицами.

3. Действительность сделки определяется действительностью следующих элементов:
   а) субъекта;
   б) срока;
   в) субъективной стороны;
   г) исковой давностью;
   д) содержания;
   е) формы.
4. Доверенность как сделка является:
   а) двусторонней;
   б) фидуциарной;
   в) устной;
   г) письменной;
   д) односторонней;
   е) срочной;
   ж) бессрочной.
5. Если срок действия доверенности не указан, то она:
   а) действует в течение года с момента ее совершения;
   б) является недействительной;
   в) действует в течение трех лет с момента выдачи;
   г) действует до ее отмены.
6. Доверенность, выданная на получение заработной платы в течение года, это:
   а) общая;
   б) разовая;
   в) специальная.
7. Доверенность, выданная на получение имущества со склада, это:
   а) общая;
   б) разовая;
   в) специальная.
8. Доверенность:
   а) может быть расторгнута в любое время любой стороной;
   б) не может быть расторгнута в любое время любой стороной;
   в) может быть расторгнута в любое время лицом, выдавшем ее;
   г) может быть расторгнута в любое время лицом, которому она выдана.
9. Обязательство не исполнено 20 сентября 2012 г. Срок исковой давности начинает течь:
   а) 20 сентября 2012 г.;
   б) 21 сентября 2012 г.;
   в) 22 сентября 2012 г.
10. Обязательство не исполнено 20 сентября 2012 г. Срок исковой давности истечет:
   а) 20 сентября 2014 г.;
   б) 21 сентября 2015 г.;
   в) 20 сентября 2015 г.;

4.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ

С помощью обязательственного права происходит функционирование рынка, т.е. перемещение материальных благ в виде вещей, денег, выполнения работ, оказания услуг.

В силу обязательства одно лицо (должник) обязано совершить в пользу другого лица (кредитора) определенное действие: передать имущество, выполнить работу, уплатить деньги и другое, либо воздержаться от определенного действия, а кредитор имеет право требовать от должника исполнения его обязательства (ст. 307, п. 1 ГК РФ).

Как в любом правоотношении, в обязательстве участвуют две стороны: управомоченная и обязанная. Управомоченная сторона именуется ***кредитором*** и обладает правом требования, а обязанная сторона именуется ***должником*** и на ней лежит обязанность — выплата долга. В качестве объекта обязательства выступают действия должника. Если каждая из сторон в обязательстве несет обязанность в пользу другой стороны, она считается должником другой стороны в том, что обязана сделать в ее пользу, и одновременно ее кредитором в том, что имеет право от нее требовать. Так, в обязательстве подряда ресторан является должником перед посетителем, поскольку обязан приготовить заказанное блюдо, и одновременно выступает кредитором посетителя, поскольку вправе требовать от него уплаты стоимости приготовленного блюда.

Обязательства могут быть ***договорными***, если они возникли на основе заключенного договора, и ***внедоговорные***. Содержание договорного обязательства определяется как законом, так и договором, в котором отражается воля всех участников. В отношениях с гостиницей и потребителем действует договорное обязательство. А во внедоговорном обязательстве содержание зависит только от

закона или закона и воли одной из сторон обязательства, в частности из односторонних сделок.

Объектом обязательства являются действия по реализации прав и обязанностей сторон, направленные на достижение поставленной перед ними цели.

В предпринимательской деятельности всегда присутствует риск, что должник может не исполнить возложенное на него обязательство, и это необходимо предусмотреть сторонам для того, чтобы обязательство было исполнено. ***Способы обеспечения исполнения обязательств*** — это специальные меры, которые состоят в возложении на должника дополнительных обременений на случай неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, либо привлечении к исполнению обязательства третьих лиц. Законодатель предусматривает такие способы, как неустойка, залог, удержание имущества должника, поручительство, банковская гарантия, задаток и другие способы, предусмотренные законом или договором (ст. 329, п. 1 ГК РФ). Необходимо учитывать что, если соглашение об обеспечении обязательства недействительно, то оно не влечет недействительность этого обязательства. Так, если в договоре с потребителем будет предусмотрена неустойка 0,5 % за каждый день просрочки исполнения по договору возмездного оказания услуг, что противоречит Закону РФ «О защите прав потребителей», то исполнитель все равно должен будет исполнить заключенный с потребителем договор, так как законом предусмотрена неустойка в размере не менее 3 % за каждый день просрочки исполнения обязательства. В то же время недействительность основного обязательства влечет недействительность обеспечивающего его обязательства, если иное не установлено законом. Например, если в основном обязательстве будет предусмотрено, что гостиница не несет ответственности за сохранность вещей постояльца, что противоречит законодательству, то и любое условие об исполнении обязательств сторонами будет недействительно.

Одним из наиболее распространенных способов обеспечения обязательств является неустойка. ***Неустойка*** — это определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения. По требованию об уплате неустойки кредитор не обязан доказывать причинение ему убытков (ст. 330 ГК РФ). В то же время неустойка подлежит взысканию, даже если нарушением обязательства кредитору и не были причинены убытки, поэтому кредитор не обязан доказывать причинение ему убытков. Если неустой-

кой обеспечено обязательство, связанное с осуществлением предпринимательской деятельности, то для взыскания неустойки не требуется установления вины лица, нарушившего обязательства, поскольку ответственность строится на началах риска. Неустойка может взыскиваться в виде пени или штрафа.

Пеня — неустойка как денежная сумма, взыскиваемая в соответствии с законом или договором за каждый день просрочки исполнения основного обязательства в течение определенного временили без ограничения во времени.

Штраф — неустойка в виде определенной денежной суммы, взыскиваемой в соответствии с законом или договором со стороны, не исполнившей или не надлежащим образом исполнившей возложенную на нею обязанность.

Законная неустойка определяется законом и должна быть выплачена кредитору независимо от того, предусмотрена ли ее уплата соглашением сторон. Размер законной неустойки может быть увеличен соглашением сторон, если закон этого не запрещает (ст. 332 ГК РФ). При заключении договора продавцы (исполнители) часто нарушают положения о законной неустойке, уменьшая ее по сравнению с Законом РФ «О защите прав потребителей», нарушая тем самым права потребителя. При этом ссылка на то, что потребитель подписал договор, является незаконной.

Договорная неустойка определяется письменным соглашением сторон. Если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку (ст. 333 ГК РФ).

Предусмотренные законом способы обеспечения обязательств дают возможность требовать исполнения обязательства и могут быть использованы сторонами при заключении договора, который является наиболее распространенным основанием возникновения обязательств.

4.2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ДОГОВОРАХ

Предпринимательская деятельность нуждается в разнообразных правовых формах организации и регулирования хозяйственных связей. Договор является тем юридическим инструментом, который позволяет обеспечить хозяйственную жизнь.

Договор — это соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей (ст. 420, п. 1 ГК РФ). Договор — это и юридический

факт, лежащий в основе возникновения обязательства, и само договорное обязательство, и документ, в котором закрепляется факт возникновения обязательственного правоотношения.

Договор — это наиболее распространенный вид сделок. Большинство сделок, встречающихся в гражданском праве, являются дву- и многосторонними, т.е. договорами. В ст. 421 ГК РФ закреплен основополагающий принцип заключения договора: «свобода договора», под котором понимается следующее:

- субъекты свободны в решении вопроса заключать или не заключать договор. В п. 1 ст. 421 ГК РФ установлено: «Граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключить договор предусмотрена настоящим Кодексом, законом или добровольно принятым обязательством». Например, гостиница обязана заключить договор с клиентом при наличии свободных мест, что предусмотрено правилами публичного договора;
- подразумевается свобода выбора партнера. Например, туроператор имеет право выбирать партнера по агентскому договору;
- участники имеют право выбирать вид договора. Это может быть и смешанный договор, в котором содержатся элементы различных договоров;
- определение условий договора. В соответствии с п. 4 ст. 421 ГК РФ условия договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иными правовыми актами. Таким образом, необходимо безоговорочно соблюдать императивные нормы. Стороны могут изменять по своему усмотрению диспозитивные нормы, либо устанавливать условия, отличные от условий, предусмотренных в них.

Свобода заключения договора ограничена действием императивных норм, содержащихся в законах и иных нормативных актах, действующих в момент заключения договора.

К договорам применяется общее правило: «Закон обратной силы не имеет». В гражданских правоотношениях закон имеет обратную силу, если на это специально указывает законодатель.

Договор придает стабильность гражданскому обороту, дисциплинирует участников рынка. С помощью договора у граждан и юридических лиц появляется уверенность в том, что их деятель-

ность будет защищена в соответствии с прописанными в договоре условиями.

Содержание договора — это совокупность его условий, на которых достигнуто соглашение сторон. По своему юридическому значению все условия подразделяют на существенные, обычные и случайные.

Существенными признаются условия, которые необходимы и достаточны для заключения договора. Они будут определяться особенностями конкретного договора. Прежде всего существенным условием является предмет договора. В договорах купли-продажи между покупателем и продавцом должно быть оговорено, какие именно предметы будут объектом купли-продажи. В договоре поручения нельзя обойтись без указания конкретных юридических действий, которые поверенный должен совершить от имени доверителя.

Существенными будут являться условия, которые в законе или иных правовых актах названы как существенные. Так, по общему правилу цена не является существенным условием договора, но в Федеральном законе РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в ст. 10 цена названа как существенное условие договора с туристом наряду с информацией о туроператоре и турагенте и т. д. Без наличия этих положений в договоре с туристом он будет считаться недействительным.

Для отдельных видов договоров существуют также существенные условия, без которых они не могут существовать как данный вид договора. Например, в договоре страхования необходимо указывать страховой случай.

Существенными могут быть также условия, которые важны для одной из сторон договора и заявлены ею. Так, в договоре на предоставление гостиничных услуг для потребителя может быть существенным условием наличие в номере Интернета. В договоре с туристской фирмой турист может заявить как существенное условие посещение в период тура определенного музея.

Обычные условия договора — это условия, которые не нуждаются в согласовании сторон. Они предусмотрены в соответствующих нормативных актах и автоматически вступают в действие в момент заключения договора. Стороны, заключая договор определенного вида, соглашаются с теми условиями, которые установил законодатель.

Если же они желают заключить договор на иных условиях, то они могут изменить или отменить диспозитивную норму, и тогда условия становятся случайными.

Случайные условия — это такие условия, которые изменяют или дополняют обычные условия. Они включаются в текст договора по усмотрению сторон. Однако в отличие от обычных условий они приобретают силу лишь в случае включения их в текст договора. Так, стороны могут отступить от положений ст. 610 ГК РФ о том, что при заключении договора аренды недвижимого имущества на неопределенный срок стороны должны известить о его прекращении за три месяца и указать в договоре иной срок.

В соответствии с п. 1 ст. 432 ГК РФ договор считается заключенным, если между сторонами в требуемой в подлежащих случаях форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям. Поскольку договор является одним из видов сделок, к его форме применяются общие правила о форме сделок. В соответствии с п. 1 ст. 434 ГК РФ договор может быть заключен в любой форме, предусмотренной для заключения сделок, если законом или договором данного вида не установлена иная форма. Если стороны хотят придать нотариальную форму договору, а законодатель этого не указывает, то договор должен быть заверен у нотариуса. Необходимо также помнить, что в реальных договорах необходимо зафиксировать факт передачи имущества. При заключении договора хранения должен быть зафиксирован факт передачи вещи на хранение.

Деление договоров на отдельные виды позволяет правильно ориентироваться в многообразии существующих договоров. Договоры как разновидности сделок подразделяют на реальные и консенсуальные. Но к договорам применяется и особая классификация, в основе которой лежат разные критерии.

В зависимости от характера распределения прав и обязанностей между участниками договоры подразделяют на ***взаимные*** и ***односторонние***. Односторонний договор порождает у одной стороны только права, а у другой — только обязанности. Во взаимных договорах каждая из сторон приобретает права и одновременно несет обязанности. Так, по договору купли-продажи покупатель приобретает право требовать передачи ему проданной вещи и одновременно несет обязанность оплатить ее. Продавец же приобретает право требовать от покупателя уплаты денег за проданную вещь, но несет обязанность передать эту вещь покупателю.

В зависимости от того, кто может требовать исполнения договора, договоры подразделяют на договоры в пользу их участников и договоры в пользу третьих лиц. Договор между туроператором и

его контрагентами (гостиницами, ресторанами, музеями и т. п.) будет являться договором в пользу третьих лиц, так как исполнения всех обязательств имеет право требовать турист. Договор купли-продажи будет в пользу его участников, потому что его исполнения будут требовать и продавец, и покупатель.

Односторонние и взаимные договоры классифицируют в зависимости от распределения прав и обязанностей между участниками договора. Так, в договоре займа как у одностороннего договора у одной стороны — заимодавца — есть только право предоставить заем, а у должника — только обязанность — вернуть долг. Большинство договоров являются взаимными, т. е. каждая из сторон одновременно приобретает права и несет обязанности. В договоре оказания услуг общественного питания потребитель имеет право получить качественную услугу и обязан оплатить ее, а ресторан обязан предоставить качественную услугу и имеет право на ее оплату.

Возмездные и безвозмездные договоры различаются по характеру перемещения материальных благ. Большинство договоров являются возмездными, что отражает функционирование рынка услуг, т. е. имущественное предоставление одной стороны обусловливает встречное имущественное предоставление от другой стороны (договор купли-продажи).

Взаимосогласованные договоры и договоры присоединения различаются в зависимости от способа их заключения. Договором присоединения признается договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах и иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом (ст. 428, п. 1 ГК). При заключении договора присоединения одна из сторон устанавливает его условия, а другая сторона принимает их, соглашаясь с ними без обсуждения (например, потребитель принимает условия, выдвинутые гостиницей). При заключении взаимосогласованного договора его условия устанавливаются всеми сторонами, участвующими в договоре. Так, потребитель может согласовать все условия договора с гостиницей по условиям проживания, если у гостиницы есть такая возможность.

Свободные и обязательные договоры различаются в зависимости от того, обязательно ли их заключение для сторон. Большинство договоров являются свободными, так как их заключение всецело зависит от усмотрения сторон. Заключение же обязательного договора, как следует из названия, является обязательным для одной или обеих сторон. Например, при создании юридиче-

ского лица оно обязано заключить договор банковского счета, который является обязательным как для юридического лица, так и для банка.

Особым видом обязательного договора является публичный договор, значение которого особенно важно для сферы сервиса.

4.3. ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР

Физические и юридические лица свободны в установлении своих прав и обязанностей на основе договора и в определении любых, не противоречащих законодательству условий договора, что соответствует принципу заключения договора — свобода договора. Но Закон устанавливает случаи, когда происходит отступление от этого принципа, на основании чего договоры подразделяют на свободные и обязательные. Особой разновидностью обязательного договора является публичный договор.

Под публичным договором в ст. 426 ГК РФ понимают договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, выполнению работ или оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится.

Не всегда юридическое равенство сторон, гарантированное правовой нормой, столь же сильно подкреплено экономически, и тогда обязанность заключить договор предусмотрена законом. Согласно п. 3 ст. 426 ГК РФ не допускается отказ коммерческой организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги или выполнить для него определенные работы, а при необоснованном уклонении коммерческой организации от заключения публичного договора другая сторона вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор.

Таким образом, путем введения категории публичного договора законодатель пытается обеспечить оптимальное удовлетворение в определенных сферах потребностей экономически слабой стороны, т.е. в основном массового потребителя. Следовательно, именно потребители выступают на стороне контрагента коммерческой организации, которая, сообразуясь с характером своей хозяйственной деятельности, должна осуществлять конкретные действия (продать товар, выполнить работу, оказать услугу) в отношении каждого, кто к ней обратится.

Областью экономической активности таких организаций является обычно сфера удовлетворения общественных нужд (например, розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, медицинское и иное обслуживание, гостиничное обслуживание и т.д.). Данная сфера деятельности и определяет объекты обязательств.

Публичный договор не указывает в числе обязательных субъектов публичного договора граждан, занимающихся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, и некоммерческие организации, которые при определенных условиях могут заниматься предпринимательской деятельностью, составляющей предмет публичного договора (например, розничная торговля, индивидуальные предприниматели, основная масса которых занята как раз в сфере оказания услуг). Но в соответствии с законом эти лица могут быть субъектами публичного договора.

Основаниями для освобождения от обязанности заключить договор не могут служить обстоятельства, свидетельствующие о ненадлежащей организации производственного процесса. К ним, например, можно отнести отсутствие у ответчика на время обращения потребителя необходимого количества сырья и материалов, комплектующих изделий, запасных частей. Поэтому в соответствии с положением ст. 426 ГК РФ ссылки на приведенные обстоятельства могут рассматриваться как необоснованное уклонение коммерческой организации от заключения публичного договора. В то же время если в гостинице нет свободных мест, то ее отказ от заключения договора будет обоснованным.

Применительно к типу публичного договора особое значение приобретают последние правила, установленные законом и иными правовыми актами, действующими в момент его заключения. Такого рода правила (типовые договоры, положения), обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров, вправе издавать в случаях, предусмотренных законом, Правительство Российской Федерации.

Цена как составляющая договорных отношений определяется соглашением сторон или регулируется уполномоченными государственными органами. Поэтому возможность государственного регулирования цен (тарифов) закладывается и в области использования публичного договора.

Проблемы ценового регулирования в области применения публичных договоров тесно связаны и с вопросами потребительских льгот, большинство из которых носит ярко выраженный ценовой характер. Вообще предоставление каких-либо льгот (в том числе и

ценовых) для отдельных категорий потребителей, сообразуясь с принципом равнодоступности, является исключением из общего правила, сформулированного в п. 2 ст. 426 ГК РФ. Цена товаров (работ, услуг), а также иные условия публичного договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей. Льготы как исключение из действующего правового режима предоставляются только в случаях, предусмотренных либо законом, либо иными правовыми актами, и должны касаться не отдельных потребителей, а их категорий (групп). Согласно п. 5 той же статьи ГК РФ условия договора, не соответствующие указанным требованиям, ничтожны. В условиях рынка, когда цена товара или услуги может меняться, в частности, из-за изменения спроса, принцип равенства условий публичного договора должен быть ограничен во времени сроком действия соответствующей публичной оферты (п. 2 ст. 437 ГК РФ). Например, турфирма имеет право продавать так называемые «горящие путевки» по более низким ценам, гостиницы — устанавливать стоимость номера в зависимости от того, низкий это сезон или высокий.

Правовые нормы части первой ГК РФ закрепляют ряд ***ограничений*** для коммерческих организаций, обозначенных в п. 1 ст. 426, по заключению публичных договоров. Среди них важно отметить следующие.

1. Коммерческая организация не вправе устанавливать необоснованные с точки зрения действующего законодательства преимущества одного лица перед другим в отношении заключения публичного договора. Такое преимущество должно быть предусмотрено законом или иными правовыми актами (например, в виде внеочередного обслуживания).

2. Коммерческая организация не вправе отказаться от заключения публичного договора, если у нее имеются возможности для предоставления потребителю необходимых товаров, услуг, работ. Необоснованное уклонение коммерческой организации от заключения публичного договора, т.е. незаключение обязанным предприятием конкретного договора без достаточных на то причин, рассматривается как правовое основание для обращения потребителя в суд с требованием о понуждении заключить договор и возмещении причиненных убытков. Сторона, необоснованно уклоняющаяся от заключения договора, должна возместить такие убытки согласно ст. 15 и п. 4 ст. 445 ГК РФ.

Появление в российском законодательстве специального института публичного договора обусловлено необходимостью защиты интересов потребителей как экономически слабой стороны.

В наибольшей степени интересы потребителей обеспечиваются с помощью добросовестной конкуренции. В тех сферах, где она по тем или иным причинам отсутствует, потребитель нуждается в особой защите, а предприятия — в продуманной системе регулирования. Публичный договор применяется и в том, и в другом случае. Поэтому его можно рассматривать как составную часть системы государственного регулирования экономических отношений в России.

4.4. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

Для заключения договора необходимо, прежде всего, сделать предложение о его заключении. ***Оферта*** — это предложение заключить договор. Сторона, предложившая заключить договор, называется ***оферентом***. Но не всякое предложение о заключении договора является офертой. В соответствии со ст. 435 ГК РФ оно:

1) должно быть достаточно определенным и выражать явное намерение лица заключить договор;

2) должно содержать все существенные условия договора (ст. 432, п. 1 ГК РФ);

3) должно быть обращено к одному или нескольким конкретным лицам.

При отсутствии хотя бы одного признака предложение может рассматриваться только как вызов на оферту (предложение делать оферту). Реклама и иные предложения, адресованные неопределенному кругу лиц, рассматриваются как предложение делать оферты. От вызова на оферту необходимо отличать ***публичную оферту***, т.е. содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется (ст. 437, п. 2 ГК РФ). В этом случае предложение заключить договор обращено не к неопределенному кругу лиц, а к любому и каждому. Поэтому первый, кто отзовется на публичную оферту, принимает ее и тем самым снимает предложение (например, размещение товаров на прилавке магазина и т.п.).

Оферта связывает оферента обязанностью заключить договор с того момента, когда она получена стороной, которой она адресована. Оферент имеет право отозвать оферту до момента получения ее другой стороной. Если предложение об отзыве оферты по-

ступило ранее или одновременно с самой офертой, оферта считается неполученной (ст. 435, п. 2 ГК РФ). Наоборот, с момента получения оферты ее адресатом она юридически связывает оферента. Полученная адресатом оферта не может быть отозвана в течение срока, установленного для ответа на нее, если иное не оговорено в самой оферте либо не вытекает из существа предложения и обстановки, в которой она была сделана (ст. 436 ГК РФ).

Для заключения договора необходимо также получить ответ на оферту, который называется акцептом. ***Акцепт*** — это согласие лица, которому адресована оферта, принять это предложение, причем не любое согласие, а лишь такое, которое является полным и безоговорочным (ст. 438, п. 1 ГК РФ). Сторона, принимающая предложение заключить договор, называется ***акцептантом***.

Если же принципиальное согласие на предложение заключить договор сопровождается какими-либо изменениями или дополнениями условий, содержащихся в оферте, то такое согласие не имеет силы акцепта. Если ответ о согласии заключить договор дан на иных условиях, чем предложено в оферте, то такой ответ признается отказом от акцепта и в то же время новой офертой (ст. 443 ГК РФ). Стороны в этом случае меняются местами: акцептант становится оферентом, и на него распространяются все требования, связанные с офертой.

По общему правилу молчание на оферту не считается согласием заключить договор. Только тогда, когда это прямо предусмотрено законом, обычаями делового оборота или прежними деловыми отношениями сторон, молчание рассматривается как согласие заключить договор (ст. 438, п. 2 ГК РФ).

Таким образом, договор вступает в силу и становится обязательным для сторон с момента его заключения. Моментом заключения договора считается момент получения оферентом акцепта. Иное правило установлено для реальных договоров, для заключения которых необходимо не только соглашение сторон, но и передача имущества. Такие договоры считаются заключенными в момент передачи имущества. Договор, требующий государственной регистрации, считается заключенным с момента его регистрации, если иное не установлено законом (ст. 433 ГК РФ).

При заключении договора в обязательном порядке применяются правила ст. 445 ГК РФ. Если коммерческая сторона необоснованно уклоняется от заключения публичного договора, то гражданин вправе предъявить иск не только о понуждении заключить договор, но и возмещении ему понесенных убытков (ст. 445, п. 4 ГК РФ). Так, если забронированный номер потребителя гостиниц-

ных услуг будет отдан другому, гостиница обязана предоставить ему другой номер, а если его цена выше заказанного, не имеет права требовать оплаты разницы.

Заключенный договор должен исполняться на тех условиях, на которых было достигнуто соглашение сторон. Это правило применяется и тогда, когда после заключения договора принят закон, устанавливающий обязательные для сторон правила, иные, чем те, которые действовали при заключении договора. В соответствии с п. 2 ст. 422 ГК РФ условия заключенного договора сохраняют силу. Это правило придает стабильность гражданскому обороту, но действует только в том случае, если законодатель не придал закону обратную силу.

Изменение или расторжение договора возможно только по взаимному соглашению сторон. Исключение из этого правила может быть установлено соглашением сторон или законом. Стороны имеют право предусмотреть в договоре случаи и условия, при которых допускается изменение цены. Закон позволяет и нанимателю в любое время расторгнуть договор найма жилого помещения с письменным предупреждением наймодателя за три месяца (ст. 687, п. 1 ГК РФ).

В тех случаях, когда возможность изменения или расторжения договора не предусмотрена законом или договором и сторонами не достигнуто об этом соглашение, договор может быть изменен или расторгнут по требованию одной из сторон только по решению суда и только при следующих случаях, предусмотренных в п. 1 и п. 2 ст. 450, ст. 451 ГК РФ.

Так, ст. 10 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» устанавливает, что «каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора».

Если договор был изменен или расторгнут вследствие существенного нарушения его условий одной из сторон, другая сторона вправе требовать возмещения убытков, причиненных изменением или расторжением договора (ст. 453, п. 5 ГК РФ).

При составлении договора необходимо, прежде всего, обращать внимание на четкость формулировок, не допускать двусмысленностей и неточностей, размытости фраз. Необходимо также помнить о соотношении договора и закона при принятии законодателем новых норм.

Наиболее часто при оформлении договоров допускаются две основные группы ошибок: ошибки формы и ошибки содержания.

Все чаще заключение договоров производится путем обмена факс-модемными сообщениями, подписанными электронной подписью. Заключая договоры в такой форме, стороны должны помнить, что всегда строго руководствуются требованием о том, что в договоре такого вида обязательно должна быть указана процедура порядка согласования разногласий и определено, на какой стороне лежит бремя доказывания тех или иных фактов и достоверности подписи. В случае отсутствия в таком договоре процедуры согласования разногласий и порядка доказывания подлинности договора и других документов, если одна из сторон оспаривает наличие подписанного договора и других документов, арбитражный суд вправе не принимать в качестве доказательств документы, подписанные цифровой (электронной) подписью.

Стороны договора для оперативного и правильного оформления договора могут использовать типовые бланки, но при этом они должны отличать их от типовых договоров, утверждаемых Правительством Российской Федерации в случаях, предусмотренных законом (ст. 426, п. 4 ГК РФ). Условия таких договоров являются обязательными для сторон, и их нарушение ведет к признанию ничтожными либо внесенных изменений и дополнений, либо договора в целом.

Последствиями всех перечисленных недостатков, связанных с несоблюдением формы договора, может быть признание сделки (или ее части) недействительной, что повлечет за собой, как минимум, обязанность одной из сторон договора возвратить партнеру все полученное по сделке (ст. 167, п. 2 ГК РФ), а в некоторых случаях может привести и к взысканию всего полученного по договору в доход государства.

Вторая большая группа ошибок связана с неправильным или неточным определением сторонами существенных условий (содержания) договоров.

При этом наиболее распространенными ошибками являются отсутствие в договорах положений о существенных условиях договора данного вида либо их формулировки, противоречащие закону или иным правовым актам.

Поскольку практически все заключаемые договоры являются возмездными, необходимо указывать цену договора, тем более, когда она устанавливается или регулируется уполномоченными на то государственными органами. В договоре необходимо также описать порядок возможного изменения цены и др.

И еще одно условие договора, при определении которого часто допускаются ошибки и неточности, — это срок исполнения догово-

ра. Если в договоре не указан срок исполнения, он должен быть исполнен в разумный срок (ст. 314, п. 2 ГК РФ). Чтобы избежать необходимости судебного разбирательства и бремени доказывания, какой срок является разумным, лучше заранее позаботиться об обязательном указании данного условия в выставленном счете.

Каждый конкретный договор и каждая конкретная ситуация содержат нюансы, влияющие на форму и условия договора. Поэтому к подготовке каждого договора всегда необходимо подходить как можно тщательнее. Последствия неточного составления договора приведет к финансовым потерям фирмы, падению ее деловой репутации и, в конечном счете, к потере клиентов.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. В чем заключается различие договорных и внедоговорных обязательств?
2. Какое обеспечение исполнения обязательства и почему наиболее часто применяется на практике?
3. Чем пеня отличается от штрафа?
4. Раскройте содержание основополагающего принципа заключения договора.
5. Чем ограничена свобода договора?
6. Как соотносятся закон и договор?
7. Каковы последствия отсутствия в договоре существенных условий?
8. Когда стороны могут изменить условия договора, указанные законодателем?
9. Перечислите признаки публичного договора.
10. Что является объектом публичного договора?
11. Сравните публичный и свободный договоры.
12. Для чего законодатель ввел публичный договор?
13. Что является необоснованным уклонением коммерческой организации от заключения публичного договора?
14. При каких условиях организация в условиях публичного договора имеет право предоставлять льготы отдельным группам потребителей?
15. Если гостиница продает мебель из своих номеров, будет ли этот договор купли-продажи публичным?
16. При каких условиях предложение заключить договор становится офертой?
17. Какого элемента оферты нет в данном предложении: «Мне хотелось бы остановиться в вашей гостинице»?
18. До какого момента оферта юридически связывает оферента?
19. Какой элемент оферты, как правило, отсутствует в рекламе?

20. Является ли заявка на бронирование номера в гостинице офертой?
21. Любое ли согласие заключить договор считается акцептом?
22. Что считают временем заключения договора?
23. Достаточно ли для заключения реального договора получение оферентом акцепта?
24. Сформулируйте принцип изменения и расторжения договора. По нормам какого закона должен исполняться договор, если после его заключения принят новый закон?
25. Каковы последствия изменения или расторжения договора в одностороннем порядке?

Выберите правильные варианты ответов на следующие тестовые задания

1. Свобода заключения договора ограничена:
   а) действием императивных норм, содержащихся в законах и иных нормативных актах, действующих в момент заключения договора;
   б) действием диспозитивных норм, содержащихся в законах и иных нормативных актах, действующих в момент заключения договора;
   в) соглашением сторон договора.
2. В гражданских правоотношениях принцип «закон имеет обратную силу»:
   а) никогда не применяется;
   б) применяется, если на это специально указывает законодатель;
   в) применяется по усмотрению сторон.
3. Условия, которые необходимы и достаточны для заключения договора:
   а) существенные;
   б) обычные;
   в) случайные.
4. Условия договора, которые не нуждаются в соглашении сторон:
   а) обычные;
   б) существенные;
   в) случайные.
5. Условия, которые включаются в текст договора по усмотрению сторон и изменяют диспозитивную норму:
   а) существенные;
   б) обычные;
   в) случайные.
6. Договор считается недействительным при отсутствии условий:
   а) обычных;
   б) существенных;
   в) случайных.

7. В зависимости от распределения прав и обязанностей между участниками договоры подразделяют:
   а) возмездные и безвозмездные;
   б) взаимные и односторонние;
   в) свободные и обязательные.
8. По характеру перемещения материальных благ договоры подразделяют:
   а) на возмездные и безвозмездные;
   б) взаимные и односторонние;
   в) свободные и обязательные.
9. В зависимости от способа заключения различают договоры:
   а) взаимные и односторонние;
   б) взаимосогласованные и договоры присоединения;
   в) свободные и обязательные;
   г) возмездные и безвозмездные.
10. Договор, который не допускает отказа коммерческой организации от его заключения при возможности исполнения обязательства, является:
   а) свободным;
   б) обязательным;
   в) публичным.
11. Участниками публичного договора являются:
   а) потребители;
   б) коммерческие организации;
   в) некоммерческие организации;
   г) граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью;
   д) все перечисленные.
12. Основанием для освобождения от обязанности заключить публичный договор служат:
   а) обстоятельства, свидетельствующие о ненадлежащей организации производства;
   б) отсутствие у ответчика на время обращения потребителя необходимого товара;
   в) отсутствие у ответчика на момент обращения потребителя мест в гостинице.
13. Предоставление ценовых льгот для отдельных категорий потребителей:
   а) не допускается;
   б) допускается в случаях, предусмотренных либо законом, либо иными нормативными правовыми актами;
   в) допускается из-за изменения спроса и ограничения во времени;
   г) сроком действия соответствующей публичной оферты.
14. Предложение, содержащее все существенные условия, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор с любым, кто отзовется, называют:
   а) офертой;
   б) публичной офертой;
   в) вызовом на оферту.

15. Реклама и другие предложения, адресованные неопределенному кругу лиц, — это:
   а) оферта;
   б) публичная оферта;
   в) вызов на оферту.
16. Верно ли утверждение, что акцептом является согласие потребителя забронировать номер с условием снизить его цену:
   а) да, так как акцепт — это согласие заключить сделку;
   б) нет, так как акцепт — это безоговорочное согласие заключить сделку;
   в) нет, так как акцепт — это полный и безоговорочный ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии.
17. Коммерческая организация обязана заключать договор с любым лицом и на одинаковых для всех условиях в договоре:
   а) свободном;
   б) публичном;
   в) обязательном.
18. Если договор подписан сторонами в разное время, то временем заключения договора считается:
   1) момент подписания первой стороной;
   б) момент подписания последней стороной;
   в) по согласованию сторон.
19. Если после заключения договора принят закон, устанавливающий обязательные для сторон иные правила, чем те, которые действовали на момент заключения договора, то:
   а) условия заключенного договора сохраняют силу;
   б) условия заключенного договора сохраняют силу, кроме случаев, когда в законе установлено, что его действие распространяется на отношения, возникающие из ранее заключенного договора;
   в) условия заключенного договора сохраняют силу, кроме случаев, когда в законе установлено, что его действие распространяется на отношения, возникающие после заключения договора.

5.1. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ СОГЛАШЕНИЙ

В сфере гостиничного сервиса действуют разнообразные договорные обязательства. При анализе отдельных видов обязательств необходимо знать их особенности, так как неверное определение вида договора может привести к неблагоприятным последствиям, что отразится на предпринимательской деятельности предприятия. Правоотношения с потребителями вытекают из договора возмездного оказания услуг, купли-продажи, имущественного найма, в том числе бытового проката, найма (аренды) жилого помещения, договоры подряда, в том числе бытового заказа и абонементного обслуживания, хранения, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд граждан-потребителей, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Гостиница вступает в отношения с туристскими фирмами (туроператорами), являясь поставщиком услуг средств размещения. Основой правового регулирования их взаимодействия являются «Международные гостиничные правила», одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 г.), и «Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов», одобренная региональными комиссиями ЮНВТО в 1989 г., а также во взаимоотношениях с российскими гостиничными предприятиями — «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Взаимоотношения с гостиничными предприятиями определяются в основном следующими видами соглашений.

Договор о квоте мест с гарантией заполнения 30—80 %. По такому договору туристская фирма получает от гостиницы опреде-

ленное количество мест, которые она обязана в течение периода, оговоренного в контракте, заполнить туристами. При этом она гарантирует оплату 30—80 % выделенной квоты мест, даже если они не будут использованы. Остальную часть квоты фирма имеет право аннулировать в установленные сроки. По этому договору фирма получает цены на гостиничные места более низкие, чем обычные тарифы.

Договор о квоте мест без гарантии заполнения. Согласно такому договору фирма не берет на себя никакой гарантии заполнения выделенной ей квоты мест. Поэтому в силу вступает обычное правило аннуляции мест, не использованных в установленные сроки. Фирма рассчитывается с гостиницей по обычным тарифам.

Договор о твердой закупке мест с полной оплатой. По этому договору фирма гарантирует гостинице полную оплату выделяемой квоты мест, независимо от их заполнения. При таких условиях фирма получает гораздо более низкие тарифы на размещение в гостинице, чем обычно.

Договор о текущем бронировании. Это наиболее типичный договор для туристских фирм, особенно тех, которые занимаются организацией индивидуального туризма. По такому договору фирма не получает от гостиницы никакой квоты мест. При обращении клиента она направляет в гостиницу заявку на бронирование и при получении от нее подтверждения производит продажу гостиничных услуг. При таком договоре действуют обычные тарифы на гостиничные места.

Агентский договор. При данном договоре взаимоотношения туристской фирмы и гостиницы регламентируются гл. 52 ГК РФ «Агентирование». За реализацию услуг гостиницы туристская фирма получает от гостиницы агентское вознаграждение. Как правило, гостиницы редко заключают с туристскими фирмами агентские договоры.

При изучении отдельных видов договоров целесообразно использовать алгоритм, приведенный далее.

1. Понятие договора (какие общественные отношения регулирует).

2. Тип, вид и разновидность договора (тип характеризует общее, вид — особенности, разновидность — единичное. Например, тип — купля-продажа, вид — розничная продажа, разновидность — продажа в кредит).

3. Элементы:

- стороны (наименование сторон, требования, предъявляемые сторонам как к участникам правоотношений);

- предмет договора — то, на что направлено исполнение обязательства;
- форма;
- цена;
- сроки;
- права и обязанности сторон.

4. Характеристика договора по видам (на основе классификации договоров).

5. Особенности договора (по сравнению с другими договорами).

5.2. ДОГОВОР ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В соответствии со ст. 128 ГК РФ услуга является одним из объектов гражданских прав.

Услуга — это действия, результат которых неотделим от самой деятельности и которые потребляются в процессе этой деятельности. Характерными признаками нематериальной услуги являются:

- деятельность услугодателя не воплощается в овеществленном результате;
- услугодатель не гарантирует достижение предполагаемого результата. Так, в туризме даже при выполнении всех условий договора турист может остаться недоволен поездкой.

По договору возмездного оказания услуг исполнитель (услугодатель) обязуется по заданию заказчика (услугополучателя) оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги (ст. 779, п. 1 ГК РФ). Из определения следует, что данный договор является консенсуальным, взаимным, возмездным. Принято различать услуги связи, медицинские, ветеринарные, консультационные, аудиторские, информационные, по обучению, туристскому обслуживанию и иные услуги. В частности, к ним относятся и гостиничные услуги. Закон допускает применение к регулированию отношений по возмездному оказанию услуг норм общих положений о подряде и о бытовом подряде, если это не противоречит статьям 779—782 ГК РФ, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг (ст. 783 ГК РФ). Применение норм о бытовом подряде объясняется тем, что обязательства по оказанию услуг также могут быть отнесены к публич-

ным договорам и охватываются действием Закона РФ «О защите прав потребителей», например деятельность гостиниц. Для регулирования отдельных видов услуг применяются специальные нормативные акты, например Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

Обязательства по оказанию услуг следует отличать от сходных с ними обязательств. Правовая форма отношений по выполнению работ и оказанию услуг — это разные договорные обязательства (соответственно договор подряда и договор возмездного оказания услуг), в основе разграничения данных договоров лежит предмет договора. Предметом первого договора является результат работы, который приобретает вещную форму, будь то создание новой вещи, восстановление потребительской стоимости существующей вещи, (ремонт, чистка вещей и т.д.). В договоре возмездного оказания услуг предметом является деятельность исполнителя, как правило, неотделимая от самой деятельности (образовательные услуги, экскурсионные услуги). Иногда результат деятельности может быть отделен от процесса осуществления деятельности, например, в виде письменного заключения, консультации и т.д. В трудовых правоотношениях предметом является не результат услуги, а процесс ее оказания. Для трудовых правоотношений характерен их длительный характер, тогда как для услуги — разовый.

Различают следующие ***элементы договора возмездного оказания услуг.***

Субъектами договора являются исполнитель (услугодатель) и заказчик (услугополучатель). В ГК РФ нет каких-либо специальных требований к субъектному составу обязательства по возмездному оказанию услуг. Однако для оказания отдельных видов услуг устанавливаются специальные правила. Так, деятельность по оказанию услуг связи, аудиторских, правовых и некоторых иных подлежит обязательному лицензированию. Поскольку в обязательствах по оказанию услуг результат неотделим от деятельности исполнителя, а процесс потребления услуги осуществляется, как правило, в момент ее оказания, важнейшее значение имеют личность исполнителя, его индивидуальные данные, опыт, профессионализм, знания и т.п. Поэтому в качестве общего правила в ст. 780 ГК РФ предусмотрена обязанность *личного* исполнения обязательства по оказанию услуг. Вследствие тесной связанности процесса исполнения, его результата и качества предоставляемой услуги обязанность личного исполнения носит характер общего правила.

Хотя термин «личное исполнение» и связывают обычно с деятельностью физических лиц, определенные обязанности возлагаются и на юридическое лицо. При обращении за какой-либо услугой к юридическому лицу заказчик принимает во внимание степень известности, солидности и авторитетности фирмы. Таким образом, его интересует, чтобы услуга была оказана именно этим юридическим лицом.

Предметом договора являются нематериальные услуги. Следует различать собственно результат деятельности исполнителя, т. е. собственно услугу, и тот результат, которого желает достичь заказчик посредством услуги. Неотъемлемым условием обязательства по оказанию услуг является невозможность гарантировать достижение полезного эффекта деятельности услугодателя. Такой результат лежит вне пределов обязательственного отношения. Например, при всей старательности услугодателя, которым является гостиница, в договоре возмездного оказания ею услуг невозможно гарантировать, что потребитель будет доволен пребыванием в ней, так как результат данного договора будет зависеть, например, и от состояния здоровья услугополучателя.

Цена в договоре услуг не определяется законодательными актами. Имеется ряд документов в виде прейскурантов, тарифов, которые, как правило, исходят непосредственно от исполнителя.

Срок исполнения договора возмездного оказания услуг определяется по соглашению сторон. Хотя закон не содержит специальных правил о сроке действия договора возмездного оказания услуг, его определение имеет существенное значение.

Обязанности исполнителя оказать услугу, а заказчика — ее оплатить составляют содержание договора. Обязанность исполнителя может быть конкретизирована путем описания той услуги, которая должна быть оказана, определением места и срока ее исполнения. Заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги. Порядок оплаты законом не установлен, поэтому заказчик должен оплатить оказанные услуги в порядке и сроки, которые определяются конкретным договором с заказчиком (ст. 781, п. 1 ГК РФ).

Применяется общее правило об ответственности за вину. Так, при невозможности исполнения, возникшей по вине заказчика, последний обязан оплатить исполнителю деятельность по оказанию услуг в полном объеме, предусмотренном договором (ст. 781, п. 2 ГК РФ). В случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, не зависящим от сторон, обязанность по оплате услуг не должна возникать, однако возвратить исполнителю часть уже оказанной услуги заказчик не может. Поэтому закон

предписывает в этом случае компенсировать исполнителю расходы, фактически понесенные до момента наступления невозможности исполнения (ст. 781, п. 3 ГК РФ); компенсация расходов исполнителя не является формой ответственности. Указанные действия могут быть определены скорее как возврат сторон в первоначальное положение, когда в силу невозможности возвратить полученное в натуре другой стороне предписывается выплатить денежную компенсацию. Изложенные общие правила имеют диспозитивный характер и могут быть изменены договором либо законом.

Стороны, как исполнитель, так и заказчик, вправе во всякое время отказаться от договора возмездного оказания услуг. Предоставление такого права связано как с особенностями услуги, так и механизмом действующего процессуального законодательства. Не существует каких-либо средств понудить исполнителя исполнить обязательство по оказанию услуг, кроме имущественного воздействия на него. Таким образом, исполнитель вправе в любой момент отказаться от договора при условии возмещения заказчику убытков (ст. 782, п. 2 ГК РФ). От исполнения договора вправе отказаться и заказчик с той лишь разницей, что он обязан компенсировать исполнителю не все убытки, а лишь фактически понесенные расходы (ст. 782, п. 2 ГК РФ), поскольку исполнитель еще не имеет права на полное возмещение убытков, ему возмещаются лишь расходы на подготовку к оказанию услуг и стоимость части фактически оказанных услуг.

Право на односторонний отказ от договора означает, что стороны несут ограниченную ответственность за неисполнение обязательства возмездного оказания услуг.

5.3. ДОГОВОР ХРАНЕНИЯ

По договору хранения одна сторона (хранитель) обязуется хранить вещь, переданную ей другой стороной (поклажедателем), и возвратить эту вещь в сохранности (ст. 886, п. 1 ГК РФ). Этот договор может быть как реальным, так и консенсуальным. Как реальная сделка данный договор, по общему правилу, считается заключенной с момента передачи вещи от поклажедателя хранителю. Он может носить и консенсуальный характер, если соглашением сторон предусмотрена обязанность хранителя принять на хранение вещь от поклажедателя в предусмотренный договором срок. Такое соглашение может быть заключено только в том слу-

чае, если хранителем является коммерческая организация либо некоммерческая организация, осуществляющая хранение в качестве одной из целей своей профессиональной деятельности (профессиональный хранитель (ст. 886, п. 2 ГК РФ). Этот договор может быть как возмездным, так и безвозмездным (чаще всего между гражданами). Он является взаимным: так, обе стороны несут обязанности и имеют права. Поклажедатель обязан возместить расходы на хранение.

С учетом того, кто выступает в роли хранителя, различают профессиональное и непрофессиональное хранение. Профессиональным считается такое хранение, при котором услугу оказывает любая коммерческая либо некоммерческая организация, для которой осуществление хранения является одной из целей ее профессиональной деятельности (ст. 886, п. 2 ГК РФ). К профессиональному хранению закон предъявляет более строгие требования, устанавливая, в частности, повышенную ответственность профессионального хранителя за сохранность имущества поклажедателя.

Это может быть обычное хранение и специальные виды хранения. Обычное хранение регулируется общими положениями о хранении. Эти общие положения в соответствии со ст. 905 ГК РФ применяются и к специальным видам хранения при условии, что ГК РФ и другими законами (но только законами, а не подзаконными актами) не установлено иное. Специальными видами хранения являются хранение имущества в банке, в камере хранения, в ломбарде, на товарном складе, в камерах хранения транспортных организаций, в гардеробах организаций, в гостинице.

Субъектами договора хранения являются поклажедатель и хранитель. Поклажедателем может быть любое физическое или юридическое лицо, в том числе необязательно собственник имущества (например, перевозчик и т.д.). В гостинице сдавать имущество на хранение могут только постояльцы. В качестве хранителей могут выступать как граждане, так и юридические лица. Граждане должны обладать полной дееспособностью, так как частично ограниченные в дееспособности физические лица имеют право заключать только мелкие бытовые сделки.

Предмет договора — услуги по хранению, которые хранитель оказывает поклажедателю. Объектом хранения могут быть разнообразные вещи как индивидуально-определенные, так и родовые.

Цена договора — это вознаграждение за хранение, которое может быть уплачено хранителю по окончании хранения или частями. Если хранение прекращается досрочно по обстоятель-

ствам, за которые хранитель отвечает, он не вправе требовать вознаграждение за хранение, а полученные в счет этого вознаграждения за хранение суммы должен вернуть поклажедателю. Если досрочное расторжение договора происходит не по вине поклажедателя, то он имеет право на соразмерную часть вознаграждения.

С р о к в договоре хранения определяется как отрезок времени, в течение которого хранитель обязан хранить вещь. Договор хранения может быть как срочным (указывается конкретный срок), так и бессрочным (без указания срока). Однако даже в срочном договоре хранитель обязан по первому требованию поклажедателя возвратить принятую на хранение вещь, хотя бы предусмотренный договором срок ее хранения еще не окончился (ст. 904 ГК РФ).

Ф о р м а договора хранения подчиняется общим правилам ГК РФ о форме сделок с учетом особенностей, установленных ст. 887 ГК РФ. Письменная форма предусмотрена для договора хранения, заключаемого юридическими лицами между собой и с гражданами, а также договоры, предусматривающие обязанность хранителя принять вещь на хранение, независимо от состава их участников и стоимости вещей, передаваемых на хранение.

Простая письменная форма договора хранения считается соблюденной, если принятие вещи на хранение удостоверено выдачей поклажедателю:

- сохранной расписки, квитанции, свидетельства и иного документа, подписанного хранителем;
- номерного жетона (номера), иного знака, удостоверяющего прием вещей на хранение, если такая форма подтверждения приема вещей на хранение предусмотрена законом или иным правовым актом либо обычна для данного вида хранения (п. 2 ст. 887 ГК РФ).

В случае несоблюдения требований закона о форме договора он признается недействительным, и в случае спора стороны не вправе ссылаться в подтверждение его заключения на свидетельские показания. Если факт заключения договора не оспаривается, но возник спор о тождестве вещи, несоблюдение простой письменной формы договора хранения не лишает стороны права ссылаться на свидетельские показания (ст. 887, п. 3 ГК РФ).

Основной обязанностью хранителя является обеспечение сохранности принятой на хранение вещи (ст. 891 ГК РФ). Хранитель обязан принять все предусмотренные договором меры для того, чтобы обеспечить сохранность переданной на хранение вещи. При отсутствии в договоре условий о таких мерах или не-

полноте этих условий хранитель должен принять для сохранения вещи также меры, соответствующие обычаям делового оборота и существу обязательств, в том числе свойствам переданной на хранение вещи, если только необходимость принятия этих мер не исключена договором.

Еще одна обязанность хранителя состоит в воздержании от пользования вещью без согласия поклажедателя (ст. 892 ГК РФ). Хранитель должен выполнить принятые на себя обязательства лично (ст. 895 ГК РФ). По общему правилу и при условии, что иное не предусмотрено договором, хранитель не вправе без согласия поклажедателя передавать вещь на хранение третьим лицам. Законами или конкретными договорами хранения могут предусматриваться и иные обязанности хранителя.

***Поклажедатель** обязан* предупредить хранителя о свойствах имущества и особенностях его хранения. Так, в п. 1 ст. 901 ГК РФ указано, что поклажедатель обязан возместить хранителю убытки, причиненные свойствами сданной на хранение вещи, если хранитель, принимая вещь на хранение, не знал и не должен был знать об этих свойствах.

Поклажедатель обязан оплатить хранителю вознаграждение за хранение вещи, если иное не предусмотрено законом, договором или не вытекает из обстоятельств дела (ст. 896 ГК РФ). В случае, когда хранение прекращается до истечения обусловленного срока по обстоятельствам, за которые хранитель не отвечает, например по желанию поклажедателя (ст. 904 ГК РФ), хранитель имеет право на соразмерную часть вознаграждения. Обязанностью поклажедателя является возмещение хранителю расходов на хранение вещи (статьи 897—898 ГК). По окончании обусловленного договором срока хранения или того разумного срока, который предоставляется хранителем поклажедателю для получения вещи, сданной на хранение без указания срока, поклажедатель обязан забрать переданную на хранение вещь (ст. 899 ГК РФ).

За нарушение своих обязательств по договору и хранитель, и поклажедатель несут гражданско-правовую ответственность. Эта ответственность устанавливается законом, а также может быть уточнена и дополнена сторонами в договоре. Ответственность хранителя наступает, прежде всего, за отказ от принятия вещи на хранение, если договор хранения носит консенсуальный характер. Наиболее важной является ответственность за утрату, недостачу или повреждение вещей, принятых им на хранение. При возмездном договоре хранения хранитель, по общему правилу, несет ответственность в полном объеме, т. е. должен возместить

поклажедателю как реальный ущерб, так и упущенную выгоду, если законом или договором не установлено иное.

Как при возмездном, так и при безвозмездном хранении поклажедатель вправе отказаться от имущества, качество которого изменилось настолько, что оно не может быть использовано по своему первоначальному назначению. Ответственность может наступить и за нарушения других обязательств.

Законодатель, устанавливая общие требования к договору хранения, выделяет и ***специальные договоры хранения***, на которые распространяются общие нормы, но которые имеют и свою специфику.

Хранение личных вещей в гардеробах организаций осуществляется на основании безвозмездного договора (ст. 924, п. 1 ГК РФ). Хранитель должен проявлять должную заботливость о сохранности вещей, в частности, принимать меры предосторожности, предусмотренные пунктами 1 и 2 ст. 891 ГК РФ. Те же правила применяют при хранении верхней одежды, головных уборов и иных подобных вещей, оставляемых без сдачи их на хранение гражданами в местах, отведенных для этих целей в организациях и средствах транспорта (ст. 924, п. 2 ГК РФ).

Хранению в гостиницах в ГК РФ посвящена отдельная статья. При этом необходимо учитывать, что она распространяет свое действие в отношении хранения вещей граждан в мотелях, домах отдыха, пансионатах, санаториях, банях и других подобных организациях (ст. 924, п. 5 ГК РФ).

Гостиница отвечает перед постояльцами за утрату, недостачу или повреждение их ценных вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей (ст. 925, п. 1 ГК РФ). Данный вид хранения возникает в силу закона и не требует заключения особого договора с лицом, проживающим в гостинице. Внесенной в гостиницу считается любая вещь, вверенная работникам или работнику гостиницы (например, багаж постояльца, переданный носильщику), либо вещь, помещенная в гостиничном номере (например, личные вещи постояльцы) или ином предназначенном для этого месте (например, машина постояльца, находящаяся в гараже гостиницы). Постоялец лишь должен доказать, что пропавшая вещь у него прежде имелась, а также немедленно заявить об утрате, недостаче или повреждении своих вещей. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Что касается денег, валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, принадлежащих постояльцам, то за со-

хранность гостиница отвечает только при том условии, если они были приняты гостиницей на хранение либо помещены постояльцем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф. Принятие гостиницей указанных ценностей на хранение означает заключение между ней и постояльцем обычного договора хранения, который оформляют путем выдачи постояльцу именной квитанции. В том случае, когда постоялец помещает ценности в индивидуальный сейф, налицо арендные отношения, так как гостиница не отвечает за сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был не возможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

К предназначенному для хранения месту могут быть отнесены стоянки для транспортных средств клиентов. Помещение транспортного средства на стоянку гостиницы, мотеля и других организаций подобного рода также порождает отношения по хранению.

5.4. ДОГОВОР КУПЛИ-ПРОДАЖИ

Купля-продажа — один из важнейших институтов гражданского права. Сегодня это наиболее распространенный договор гражданского оборота. Перемещение материальных благ в товарной форме, составляющее основу любого обязательства, наиболее широко осуществляется именно посредством заключения данного договора. Он может действовать в том случае, если гостиница занимается, например, продажей сувениров, при наличии минибаров. При этом необходимо учитывать не только требования, предъявляемые к продавцу, но и требования, предъявляемые к покупателю.

Договором купли-продажи называется договор, по которому одна сторона (продавец) обязуется передать имущество в собственность другой стороне (покупателю), обязующейся уплатить за него определенную денежную сумму (ст. 454 ГК РФ).

Договор купли-продажи является консенсуальным, поскольку считается заключенным с момента, когда стороны достигли соглашения по всем существенным условиям. Часто заключение и исполнение договора (т.е. передача имущества) могут совпадать во времени. Купля-продажа возмездна: всегда выплачивается покупная цена. Особенностью его является также бесповоротная смена собственника имущества.

Сторонами договора купли-продажи являются продавец и покупатель. Ими могут быть любые субъекты гражданского права: граждане, юридические лица, государство. Возможность заключения договоров купли-продажи гражданами определяется объемом их право- и дееспособности. Ограниченно дееспособные лица вправе самостоятельно совершать только мелкие бытовые сделки, а остальные — лишь с согласия попечителя (ст. 30, п. 1 ГК РФ). Малолетние вправе приобретать имущество на средства, предоставленные им законными представителями или с их согласия третьими лицами (ст. 28, подп. 3 п. 2 ГК РФ). Несовершеннолетние могут также самостоятельно распоряжаться своими заработками, стипендией или другими доходами (ст. 26, подп. 1 п. 2 ГК РФ). По общему правилу, продавцом в договоре купли-продажи может выступать только лицо, обладающее правом собственности (хозяйственного ведения или оперативного управления) на имущество.

Предметом договора купли-продажи, т.е. товаром по общему правилу, может выступать любое имущество, не изъятое из гражданского оборота. Вещи являются наиболее распространенным объектом купли-продажи. Товаром могут быть любые вещи, кроме денег. По общему правилу, предметом купли-продажи являются вещи, которые на момент заключения договора принадлежат продавцу на праве собственности.

Цена договора купли-продажи является его существенным условием лишь в случаях, прямо предусмотренных законом, например при продаже товара в рассрочку. В других видах договора купли-продажи условие о цене может отсутствовать и определяться по правилу п. 3 ст. 424 ГК РФ: при отсутствии в договоре соответствующего условия товар должен быть оплачен по цене, которая при сравнимых обстоятельствах обычно взимается за аналогичный товар. Она может устанавливаться непосредственно, т.е. путем указания определенной денежной суммы, уплачиваемой за одну единицу товара. Обычно цена товара устанавливается в российских рублях, однако возможно ее определение и в валюте другой страны. Запрещается производить расчеты между российскими резидентами в иностранной валюте, но этот запрет не касается определения валюты цены (т.е. масштаба определения стоимости товара).

Свобода определения цены сторонами договора купли-продажи не является абсолютной, так она ограничена публичным договором розничной купли-продажи и, по общему правилу, устанавливается одинаковой для всех потребителей. В договорах присоеди-

нения свобода определения цены трансформируется в возможность согласиться с предложенной ценой либо вообще отказаться от заключения договора.

Срок договора купли-продажи, по общему правилу, не является его существенным условием.

Форма договора купли-продажи определяется его предметом, субъектным составом и ценой. Письменная форма не обязательна, если такие сделки исполняются в момент совершения (большинство договоров розничной купли-продажи).

Содержание договора купли-продажи включает в себя распределение прав и обязанностей сторон. Основной для продавца является обязанность по передаче товара покупателю. В случае надлежащего исполнения договора обеими сторонами момент исполнения продавцом обязанности передачи вещи обычно совпадает с моментом ее фактического вручения покупателю.

Права и обязанности покупателя являются встречными по отношению к правам и обязанностям продавца. Покупатель обязан принять товар и оплатить его. На него возлагается и дополнительная обязанность: известить продавца о ненадлежащем исполнении договора (ст. 483 ГК РФ).

Договор купли-продажи необходимо отграничивать от других видов обязательств. По договору аренды имущество передается не в собственность, а во временное владение и (или) пользование. В отличие от купли-продажи предметом подрядных договоров являются не вещи, а результаты деятельности подрядчика, имеющие овеществленную форму.

Как правило, лицензию на розничную торговлю алкогольной продукцией гостиничный комплекс получает на ресторан. Оборот алкогольной продукции регулируется государством в соответствии с Федеральным законом от 22 ноября 1995 г. № 171-ФЗ (ред. от 21 июля 2011 г.) «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции (далее Закон). Действие Закона не распространяется на деятельность по производству и обороту (ст. 1, п. 3):

- пива;
- натуральных напитков с содержанием этилового спирта не более 6 % объема готовой продукции, изготовленных из виноматериалов, произведенных без добавления этилового спирта.

Поставки и (или) розничная продажа алкогольной продукции могут осуществляться только организациями при наличии соответствующих лицензий (ст. 16, п. 1).

Органы государственной власти субъектов Российской Федерации в соответствии с п. 1 ст. 6 Закона наделены полномочиями по определению порядка лицензирования и выдачи лицензий на розничную торговлю алкогольной продукции, введения декларирования розничной продажи алкогольной продукции, осуществления контроля за соблюдением организациями «алкогольного» законодательства и условий, предусмотренных лицензиями. Контроль за соблюдением законодательства в области розничной продажи алкогольной продукции и за ее качеством осуществляют (в пределах своей компетенции) и органы местного самоуправления (ст. 7). Кроме того, органам местного самоуправления могут быть переданы материальные и финансовые средства для выполнения отдельных государственных полномочий в области оборота алкогольной продукции (например, полномочий по лицензированию). Местные органы власти регулируют региональным законодательством о лицензировании и декларировании розничной продажи алкогольной продукции. Так, в Санкт-Петербурге данный вопрос регулируется Постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 3 октября 2006 г. № 1197 «О лицензировании розничной продажи алкогольной продукции в Санкт-Петербурге».

5.5. ДОГОВОР ПОДРЯДА

Работа является одним из объектов гражданских прав (ст. 128 ГК РФ). Ее характерной чертой является результат определенных действий, который приобретает вещную форму, т.е. материализуется в созданных, переработанных, отремонтированных вещах. Результаты работы выступают предметом договора подряда.

Договор подряда — это договор, согласно которому одна сторона (подрядчик) обязуется выполнить по заданию другой стороны (заказчика) определенную работу и сдать ее результат заказчику, а заказчик обязуется принять результат работы и оплатить его (ст. 702 ГК РФ). Выполнение работы подрядчиком направлено на достижение определенного результата, например: выполнение ремонта, изготовление вещи, получение какого-либо результата, имеющего конкретное вещественное выражение. Наиболее часто возникает необходимость разграничения подряда и трудового договора. Оба договора связаны с процессом труда, т.е. с необходи-

мостью использования деятельности специалиста, но отличаются способом удовлетворения этой потребности. В трудовом договоре акцент делается на регламентацию процесса труда, в то время как в договоре подряда он смещен на регламентацию достижения и передачи результата заказчику. Это договор консенсуальный, возмездный, взаимный, срочный.

Договоры подряда подразделяют на отдельные виды в зависимости от характера выполняемой подрядчиком работы и ее результата. Договоры, направленные на создание вещей, называют договорами подряда, а договоры, направленные на изменение потребительских свойств вещей, — договорами на выполнение работ. Законодатель в п. 2 ст. 702 ГК РФ устанавливает разновидности договора. В гостиницах может заключаться договор бытового подряда.

Стороны в договоре подряда — заказчик и подрядчик, ими могут быть как физические, так и юридические лица. *Заказчик* поручает другой стороне выполнение определенной работы, а *подрядчик* обязуется выполнить работу. При этом если подрядчиком является гражданин, то он должен обладать полной дееспособностью, а если это предусматривается законодательством, то иметь лицензию на право осуществления индивидуальной трудовой деятельности. Осуществление функций подрядчика юридическим лицом зависит от того, какой правоспособностью данное юридическое лицо обладает — общей или специальной. Если лицо обладает общей правоспособностью, то оно может заниматься любыми видами деятельности. Но при этом необходимо учитывать, что многие виды деятельности требуют лицензирования. Если же юридическое лицо наделено только специальной правоспособностью, то оно может выполнять функции подрядчика в соответствии с теми видами деятельности, которые предусмотрены в его уставе. Подрядчик при выполнении работ вправе привлекать других лиц, перепоручая им выполнение части работ. В этом случае подрядчик становится генеральным подрядчиком, а привлеченное им лицо — субподрядчиком (ст. 706 ГК РФ).

Предметом договора подряда является результат выполненной работы. В зависимости от задания заказчика и вида работ результат может выражаться в создании новой вещи либо в восстановлении, улучшении или ином изменении уже существующих вещей (ст. 703 ГК РФ). В некоторых видах работ деятельность подрядчика направлена непосредственно на человека (работа парикмахера, массажиста и др.). Другие виды работ связаны с восстановлением вещей (ремонтные работы, химчистка и др.).

Цена в договоре — это денежная сумма, которую заказчик обязуется уплатить подрядчику за выполнение работы. Цена оговаривается в договоре, если же она не указана, то определяется по правилу п. 3 ст. 424 ГК РФ.

Срок исполнения имеет большое значение для данного вида договора. В договоре подряда на выполнение работ к определенному сроку, несомненно, заинтересован заказчик. В соответствии с п. 1 ст. 708 ГК РФ в договоре должны быть указаны начальный и конечный срок выполнения работы, а также могут быть указаны и промежуточные сроки.

Форма договора подряда соответствует общим правилам о форме сделок. Наиболее распространена простая письменная форма, что придает подрядным отношениям бóльшую стабильность, учитывая их, как правило, длительный характер.

Содержание договора подряда предусматривает права и обязанности сторон, которые носят взаимный характер, т.е. правам одной стороны соответствуют обязанности другой. Подрядчик обязан на свой риск выполнить определенную работу по заданию заказчика из его или своих материалов. Он должен выполнить работу доброкачественно, т.е. без недостатков, делающих использование изготовленной вещи по назначению непригодным, а также в точном соответствии с заданием заказчика. Предполагается, что подрядчик в отличие от заказчика является специалистом в порученном деле, поэтому по вопросам годности и прочности работы на нем лежит обязанность своевременно предупредить заказчика о том, что соблюдение указания последнего может повлиять на качество работы (ст. 716, п. 3 ГК РФ). Если заказчик не изменит указаний о способе выполнения работы в соразмерный срок, подрядчик вправе отказаться от договора и потребовать возмещения убытков, причиненных прекращением договора (п. 3 ст. 716 ГК РФ).

Основная обязанность заказчика состоит в уплате вознаграждения подрядчику и принятии выполненной работы. Заказчик может оплатить работу полностью при заключении договора либо выплатить аванс, произведя окончательный расчет по сдаче всей работы в целом. Подрядчик же вправе требовать выплаты вознаграждения при заключении договора или аванса только в случаях и размере, предусмотренных законом или договором (ст. 711 ГК РФ).

Интересы подрядчика в получении предусмотренной договором цены защищаются путем предоставления ему права на удержание как результата работы, так и имущества, принадлежащего заказчику и переданного подрядчику для работ, вплоть до уплаты

заказчиком соответствующих сумм (ст. 712 ГК РФ). В ст. 727 ГК РФ предусмотрена охрана коммерческой тайны, ставшей известной сторонам при выполнении договора подряда. Сторонам договора подряда не требуется теперь специально определять в договоре условия о защите коммерческой тайны, поскольку это является императивным требованием закона. Стороны должны лишь предусмотреть порядок и условия пользования полученной информацией, если сочтут это необходимым.

Нарушение договора подряда, с учетом его взаимного характера, может произойти по вине как заказчика, так и подрядчика.

5.6. ДОГОВОР АРЕНДЫ

Договор аренды — это договор, по которому одна сторона (арендодатель) обязуется представить другой стороне (арендатору) имущество за плату во временное владение и пользование или во временное пользование (ст. 606 ГК РФ).

В гостиничном бизнесе договор аренды может быть заключен при сдаче гостиницей своих помещений. Также Межотраслевые правила обеспечения работников специальной одеждой, специальной обувью и другими средствами индивидуальной защиты позволяют работодателю приобретать средства индивидуальной защиты во временное пользование по договору аренды (п. 4 Правил). Отдельным видом аренды является прокат, который гостиница может применять при организации досуга потребителей (например, предоставление спортивного инвентаря).

Договор аренды позволяет арендодателю извлекать из принадлежащего ему имущества прибыль, а арендатору получить во временное пользование имущество, которое он не может приобрести. Под пользованием понимают извлечение из вещи полезных свойств.

Стороны договора — арендодатель и арендатор. По общему правилу ими могут быть как физические, так и юридические лица (коммерческие и некоммерческие организации, а также государство, национально-государственные, административно-территориальные и муниципальные образования).

Арендодатель — это собственник передаваемого в пользование имущества или лицо, уполномоченное законом или собственником сдавать имущество в аренду (ст. 608 ГК РФ). При договоре аренды собственник реализует правомочие распоряжения собственностью.

Арендатор — это лицо, заинтересованное в получении имущества в пользование. Никаких специальных требований к нему закон по общему правилу не предъявляет.

Предмет договора — любая телесная непотребляемая вещь, поскольку она не теряет свои натуральные свойства в процессе использования. В качестве предмета договора могут выступать земельные участки, предприятия, оборудование, здания, сооружения и иное имущество. Предметом договора может быть только индивидуально-определенная вещь, поэтому в нем должны содержаться данные, позволяющие определенно установить имущество, подлежащее передаче арендатору в качестве объекта аренды (ст. 607, п. 3 ГК РФ).

Форма договора аренды урегулирована ст. 609 ГК РФ. Помимо общих требований к форме договора законодатель для договора аренды установил специальные требования. Договор аренды на срок более года, а также если хотя бы одной из сторон договора является юридическое лицо, независимо от срока, должен быть заключен в простой письменной форме (ст. 609, п. 1 ГК РФ).

Цена договора (арендная плата) не относится к существенным условиям. Если арендная плата не установлена договором, то применяется обычная арендная плата (ст. 424, п. 3 ГК; ст. 614, п. 1 ГК РФ).

Срок договора определяется сторонами (определенный срок) и устанавливается по правилу ст. 190 ГК РФ. Если срок аренды в договоре не указан, договор аренды считается заключенным на неопределенный срок (ст. 610, п. 2 ГК РФ). В этом случае каждая из сторон вправе в любое время отказаться от договора, предупредив об этом другую сторону за один месяц, при аренде недвижимого имущества — за три месяца. Законом или договором может быть установлен иной срок для предупреждения о прекращении договора аренды, заключенного на неопределенный срок (ст. 610, п. 2 ГК РФ).

Законодатель может устанавливать максимальные сроки договора для отдельных видов аренды (проката), а также для аренды отдельных видов имущества.

Договор аренды, заключенный на срок, превышающий установленный законом предельный срок, считается заключенным на срок, равный предельному (ст. 610, п. 3 ГК РФ).

По договору аренды арендодатель обязан:

1) предоставить арендатору имущество в состоянии, соответствующем условиям договора и назначению имущества (ст. 611, п. 1 ГК РФ). Имущество сдается в аренду вместе со всеми его при-

надлежностями и относящимися к нему документами (техническим паспортом, сертификатом качества и т.д.), если иное не предусмотрено договором. Если такие принадлежности и документы переданы не были, а без них арендатор не может пользоваться имуществом в соответствии с его назначением либо в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора, то он может потребовать предоставления ему арендодателем таких принадлежностей и документов или расторжения договора, а также возмещения убытков (ст. 611, п. 2 ГК РФ). Имущество должно быть передано в аренду в установленный срок. Этот срок должен быть указан в договоре аренды. Если срок передачи не был установлен договором, имущество подлежит передаче в разумный срок;

2) предупредить арендатора о всех правах третьих лиц на сдаваемое имущество (сервитуте, правах залога и т.п.; ст. 613 ГК РФ);

3) производить за свой счет капитальный ремонт переданного в аренду имущества, если иное не установлено иными правовыми актами или договором аренды (ст. 616, п. 1 ГК РФ).

По договору аренды а р е н д а т о р о б я з а н:

1) пользоваться арендованным имуществом в соответствии с условиями договора аренды, а если такие условия в договоре не определены, то в соответствии с назначением имущества (ст. 615, п. 1 ГК РФ). Арендатор должен использовать имущество сам. Если он допускает к пользованию третьих лиц без согласия арендодателя, он нарушает п. 2 ст. 615 ГК РФ, устанавливающий эту его обязанность;

2) своевременно вносить плату за пользование имуществом (ст. 614, п. 1 ГК РФ). Размер, порядок и сроки внесения арендной платы определяются договором;

3) при прекращении договора аренды вернуть арендодателю имущество в том состоянии, в котором он его получил, с учетом нормального износа или в состоянии, обусловленном договором (ст. 622 ГК РФ).

Прекращение договора аренды (в том числе его досрочное расторжение) проводится по общим основаниям, но имеет и свои особенности.

Смена собственника арендованного имущества не влечет за собой прекращение договора аренды, даже если его заключение было обусловлено личными качествами арендатора (ст. 617, п. 1 ГК РФ). В случае смерти арендодателя — физического лица договор аренды не прекращается, а его права и обязанности переходят к наследникам. Если ликвидируется юридическое лицо (арендода-

тель или арендатор), договор аренды безоговорочно прекращается (ст. 419 ГК РФ).

По требованию арендатора или арендодателя договор аренды может быть досрочно расторгнут судом в случаях, предусмотренных ст. 450 ГК РФ.

Право требовать расторжения договора аренды при его нарушении со стороны арендатора возникает у арендодателя лишь в том случае, если в разумный срок арендатор не устранит соответствующие нарушения. До обращения в суд с иском о досрочном расторжении договора арендодатель обязан направить арендатору письменное предупреждение о необходимости исполнения им обязательства в разумный срок, а также предложение расторгнуть договор. Таким образом, требование об изменении или о расторжении договора может быть заявлено стороной в суд только после получения отказа другой стороны на предложение изменить или расторгнуть договор либо неполучения ответа в срок, указанный в предложении или установленный законом либо договором, а при его отсутствии — в тридцатидневный срок.

Прекращение договора аренды в установленный срок предоставляет арендатору преимущественное право на заключение договора на новый срок (ст. 621 ГК РФ). Арендодатель может заключить новый договор на прежних или новых условиях. Если новые условия не устраивают арендатора, он не имеет права понудить арендодателя к заключению договора на прежних или на каких-либо иных условиях. Если арендатор продолжает пользоваться имуществом по истечении срока договора при отсутствии возражений со стороны арендодателя, договор считается возобновленным на тех же условиях на неопределенный срок (ст. 610 ГК РФ). Срок уведомления арендатора о наличии возражений к продолжению договора должен быть предусмотрен в договоре. В противном случае он устанавливается в соответствии со ст. 314 ГК РФ.

Наиболее важные социально значимые случаи аренды специально урегулированы законодателем. К ним применяются общие положения об аренде, если иное не установлено правилами ГК РФ об этих договорах (ст. 625 ГК РФ). В ГК РФ специально урегулированы ***пять видов договора аренды***: 1) договор проката; 2) договор аренды транспортных средств; 3) договор аренды зданий и сооружений; 4) договор аренды предприятий; 5) договор финансовой аренды (лизинг).

По договору проката арендодатель, осуществляющий сдачу имущества в аренду в качестве постоянной предпринимательской деятельности, обязуется предоставить арендатору дви-

жимое имущество за плату во временное владение и пользование (ст. 626, п. 1 ГК РФ).

По договору аренды транспортного средства с экипажем (фрахтование на время) арендодатель предоставляет арендатору транспортное средство за плату во временное владение и пользование и оказывает своими силами услуги по управлению им и по его технической эксплуатации (ст. 632 ГК РФ).

По договору аренды здания и сооружения арендодатель обязуется передать во временное владение и пользование арендатору здания и сооружения (ст. 650, п. 1 ГК РФ).

По договору финансовой аренды (*лизинга*) арендодатель (*лизингодатель*) обязуется приобрести в собственность указанное арендатором (*лизингополучателем*) имущество за плату во временное владение и пользование для предпринимательских целей (ст. 665 ГК РФ).

5.7. АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР

Агентский договор гостиница может заключать, в частности, с турфирмами для организации качественного отдыха туриста. Взаимодействие с предприятиями и организациями гостиничной сферы является одним из важнейших направлений деятельности турфирмы.

Агентский договор — это договор, по которому одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала, либо от имени и за счет принципала (ст. 1005, п. 1 ГК РФ). Из определения следует, что агентский договор является консенсуальным, возмездным, взаимным.

Выбор того, от чьего имени агент будет совершать соответствующие действия, зависит от соглашения сторон, а если это не определено, то от усмотрения агента. Главным же фактом, подчеркивающим посреднические функции агента, служит совершение им действий за счет принципала.

Агентский договор может порождать особую форму представительства, не оформляемую доверенностью, поскольку закон не предусматривает обязанности принципала выдать агенту доверенность. Напротив, п. 2 ст. 1005 ГК РФ рассчитан на ситуацию, когда в агентском договоре, заключенном в письменной форме, определены общие полномочия агента на совершение сделок от имени

принципала. В этом случае принципал не вправе ссылаться в отношениях с третьими лицами на отсутствие у агента надлежащих полномочий. Таким образом, закон исходит из предположения, что для совершения действий от имени принципала агенту достаточно иметь заключенный в письменной форме агентский договор, в котором предусмотрено, что агент вправе действовать от имени принципала.

Отсутствие доверенности может приводить к отождествлению агентских и трудовых отношений. Действительно, агент юридического лица и в части полномочий, и в порядке получения вознаграждения может восприниматься как работник принципала. Трудовые и агентские отношения разграничиваются по тем же основаниям, что трудовые и подрядные отношения. Внешне они проявляются в силу чисто формальных признаков: заключен ли трудовой договор, включен ли работник в состав трудового коллектива, имеется ли запись в трудовой книжке и т. п.

Следует иметь в виду, что агент всегда хозяйственно самостоятелен, всегда выступает как самостоятельный субъект гражданского оборота независимо от того, действует ли он от собственного имени или от имени принципала. При этом, как бы ни выступал агент в отношениях с третьими лицами, экономический результат совершенных агентом сделок всегда падает на принципала.

Стороны в агентском договоре именуются *агент* и *принципал*. В качестве и принципала, и агента может выступать любой дееспособный субъект гражданского права. Хотя деятельность агента в большинстве случаев связана с осуществлением предпринимательства, закон не содержит жесткой привязки агента к статусу предпринимателя.

Предметом агентского договора является оказание посреднических услуг. Никаких ограничений по роду и характеру действий, совершаемых агентом, законом не предусмотрено, что позволяет принципалу поручать агенту осуществление любых действий.

Предметом агентского договора могут быть как действия сделочного типа, так и действия, не являющиеся таковыми, с которыми, однако, также связаны те или иные правовые последствия. Предметом агентского договора могут быть и такие действия, которые правовых последствий вообще не вызывают. Таковы, например, действия по рекламе товара или услуг, которые никакого отклика со стороны покупателей могут и не вызвать. Такие действия иногда называют фактическими. Агентские отношения — это отношения по оказанию любых посреднических услуг, в том числе

имеющих комплексный характер. Отношения, охватываемые договором поручения и комиссии, не облекаются в форму агентского договора, поскольку они специально урегулированы законом.

Агентским договором может быть ограничена свобода как агента, так и принципала в части заключения аналогичных агентских договоров. Так, принципал вправе потребовать от агента не заключать с другими принципалами аналогичные агентские договоры, которые должны исполнятся на территории, предусмотренной агентским договором (ст. 1007, п. 2 ГК РФ). Ведь если агент будет представлять одновременно нескольких принципалов, рекламируя одним и тем же потребителям аналогичный товар, то, вероятнее всего, будут ущемлены интересы обоих принципалов. С другой стороны, и агента нужно «обезопасить» от конкурентов на территории его действия, в связи с чем агент вправе требовать от принципала не заключать договор с другими агентами и не осуществлять деятельность, предусмотренную агентским договором, на территории, указанной в договоре (ст. 1007, п. 1 ГК РФ). Таким образом, на предмет агентского договора оказывает влияние, в пределах какой территории действует агент. Она может определяться как конкретным местом, например работа в гостинице «Юность», так и территорией района, города, страны и т. п.

В то же время закон не допускает установление агентским договором ограничений по кругу лиц. Ничтожными признаются соглашения, предписывающие агенту продавать товар, выполнять работы или оказывать услуги лишь определенной категории покупателей (например, льготникам) либо исключительно покупателям (заказчикам), имеющим место нахождения или место жительства на определенной территории (ст. 1007, п. 3 ГК РФ).

Специальных требований по ф о р м е заключения агентского договора не предусмотрено. Как уже отмечалось, выдача доверенности для осуществления действий от имени принципала не требуется, достаточно иметь агентский договор в простой письменной форме. В остальном правила заключения и оформления агентского договора соответствуют общим правилам ГК РФ.

Агентский договор по усмотрению сторон может быть заключен как на определенный с р о к, так и без указания срока его действия (ст. 1005, п. 3 ГК РФ). Важно то, что агентский договор, как правило, не содержит указание на выполнение какого-либо разового поручения, он охватывает своим действием определенный промежуток времени, т. е. носит длительный характер.

П р а в а и о б я з а н н о с т и сторон по агентскому договору во многом сходны с правами и обязанностями сторон по договору по-

ручения или комиссии. Так, основной обязанностью агента является выполнение поручения в соответствии с условиями заключенного договора и указаниями принципала. О ходе исполнения поручения принципал может судить по отчетам, которые агент обязан представлять в порядке и сроки, установленные агентским договором. Так, могут быть предусмотрены направление копий всех заключенных агентом договоров, письменные отчеты о всех состоявшихся переговорах и другие документы; если стороны не определили сроки и порядок представления отчета, то агент обязан представить отчет по мере исполнения им договора или по окончании действия договора (ст. 1008, п. 1 ГК РФ).

Поскольку агент действует за счет принципала, то обязательным является представление финансовых отчетов. Агент обязан приложить к своему отчету доказательства, подтверждающие необходимость и обоснованность произведенных им расходов. Если принципал имеет какие-либо возражения по отчету агента, он обязан уведомить агента о наличии возражений не позднее тридцати дней с даты получения отчета. Если принципал не заявил в указанный срок о несогласии с обоснованностью каких-либо расходов, то считается, что принципал принял отчет без возражений (ст. 1008, п. 3 ГК РФ). Если принципал своевременно не заявил о наличии возражений по отчету, он лишается права в дальнейшем предъявлять претензии агенту по принятому отчету. Принципал вправе освободить агента от представления отчета, поскольку правило ст. 1008 ГК РФ является диспозитивным и позволяет сторонам договориться об установлении иного правила либо отказаться от представления отчета.

Агент вправе привлекать к исполнению поручения третьих лиц путем заключения субагентского договора. Ответственным перед принципалом за действия субагента остается агент, что характерно для общих правил о возложении исполнения на третье лицо. Агентским договором может быть предусмотрен как запрет на заключение субагентского договора, так и обратная ситуация — предписание агенту заключить субагентский договор с указанием или без указания конкретных условий такого договора (ст. 1009, п. 1 ГК РФ).

Субагент не может полностью заменить агента, поскольку закон запрещает субагенту заключать сделки с третьими лицами от имени принципала (ст. 1009, п. 2 ГК РФ). Таким образом, субагент может совершать сделки в интересах принципала лишь от собственного имени. Исключение составляет ситуация, когда в соответствии с п. 1 ст. 187 ГК РФ агент вынужден в силу обстоятельств передоверить исполнение поручения субагенту для защиты инте-

ресов принципала. При передоверии применяются правила ст. 976 ГК РФ.

Принципал обязан уплатить агенту вознаграждение и возместить понесенные им при исполнении поручения расходы. Размер и порядок выплаты вознаграждения определяются договором. Если размер вознаграждения не определен договором, то подлежит применению правило п. 3 ст. 424 ГК РФ, в соответствии с которым вознаграждение выплачивается в размере, обычно взимаемом за соответствующие аналогичные услуги при сравнимых обстоятельствах (ст. 1006 ГК РФ).

Принципал обязан уплатить агенту вознаграждение в течение недели с момента получения отчета агента за прошедший период, если иной порядок не предусмотрен договором либо не вытекает из существа договора или обычаев делового оборота. В те же сроки, как правило, возмещаются и расходы агента. Договором могут устанавливаться и иные правила, в том числе и авансирование агента либо кредитование принципала агентом.

Как и другие договоры по оказанию нематериальных посреднических услуг, агентский договор наряду с общими основаниями может быть ***прекращен*** вследствие отказа одной из сторон от исполнения договора, заключенного без определенного срока его действия, смерти агента, умаления его дееспособности (вследствие ограничения либо недееспособности), объявления его умершим или признания безвестно отсутствующим, а также вследствие банкротства агента, являющегося индивидуальным предпринимателем (ст. 1010 ГК РФ). Закон связывает особые случаи прекращения агентского договора лишь с изменением статуса агента, подобные изменения в статусе принципала не приводят к прекращению договора. Таким образом, права принципала по агентскому договору могут переходить в порядке правопреемства, а права агента — не могут. Для передачи прав агента по договору необходимо согласие принципала.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. В чем заключается особенность услуги как объекта гражданских прав?
2. Сравните договор возмездного оказания услуг с договором подряда.
3. Так как законодатель не определяет цену договора как существенное условие, каким образом она будет определяться, если стороны не укажут ее в договоре?

4. Чем обусловлено недостижение конечного результата в договоре возмездного оказания услуг?
5. При каком условии исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг?
6. Обязан ли заказчик возмещать расходы, связанные с невозможностью исполнения обязательства, если это неисполнение не зависит от сторон?
7. В каких случаях допускаются свидетельские показания для подтверждения факта заключения договора хранения?
8. Дайте характеристику договора хранения в гостинице.
9. С какого момента наступает действие договора хранения в гостинице?
10. За какие вещи постояльца отвечает гостиница?
11. Какой вид договора заключают при помещении постояльцем ценностей в индивидуальный сейф?
12. Перечислите условия, при которых лицо может выступать продавцом в договоре купли-продажи.
13. Какое имущество не может быть товаром?
14. Как определяется цена товара, если она не определена условиями договора?
15. Какой элемент договора купли-продажи является существенным условием данного договора?
16. Каким образом регулируется купля-продажа алкогольной продукции?
17. В каких случаях гостиница применяет договор подряда?
18. Договор проката заключен сроком на полтора года, хотя законодателем в п. 1 ст. 627 ГК РФ установлен для него максимальный срок один год. Определить максимальный срок действия договора.
19. Имеет ли право арендатор расторгнуть договор проката в одностороннем порядке, т.е. отступить от общего принципа расторжения договора?
20. Какие отдельные виды договоров аренды может заключать гостиница?
21. Сравните договор аренды и договор возмездного оказания услуг.
22. Докажите, что с потребителем при оказании гостиничных услуг заключается договор возмездного оказания услуг, а не договор аренды.
23. В чем состоит различие трудовых и агентских отношений?
24. Какие ограничения в действиях агента допускает законодатель?
25. Принципал получил отчет от агента 14 июня и, имея возражения по отчету агента, уведомил его о наличии этих возражений 15 июля. Имеет ли принципал право предъявлять претензии агенту по принятому отчету?

26. Имеет ли право принципал освободить агента от представления отчета, руководствуясь ст. 1008 ГК РФ: «Если агентским договором не предусмотрено иное, к отчету агента должны быть приложены необходимые доказательства расходов, произведенных агентом за счет принципала»?
27. Может ли агентским договором быть предусмотрен запрет на заключение субагентского договора?
28. Как установить размер и порядок выплаты вознаграждения агенту, если они не определены договором?
29. Приводят ли изменения в статусе принципала или агента к прекращению договора?

ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

6.1. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Потребитель и сервис. Официальное признание прав потребителей наступило 15 марта 1962 г., когда президент США Джон Кеннеди на заседании Конгресса США впервые сформулировал четыре основных права потребителя.

Он утверждал, что все граждане независимо от их дохода и социального положения имеют одни и те же потребительские права. Со временем эти права были признаны во многих странах, а также нашли свое отражение в резолюции Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций (ООН), принятой 9 апреля 1985 г. «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей»:

1) право на безопасность;
2) право быть услышанным;
3) право на информацию;
4) право на выбор;
5) право на удовлетворение основных потребностей;
6) право на благоприятную окружающую среду;
7) право на возмещение убытков;
8) право на потребительское образование.

Поэтому 15 марта ежегодно отмечается как Всемирный день прав потребителя (WCRD), это ежегодный день солидарности потребителей и потребительских организаций всего мира.

Защита прав потребителей непосредственно связана с реализацией прав человека. Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10 декабря 1948 г.) в ст. 25 провозглашает право на такой жизненный уровень, который необходим для поддержания здоровья самого человека и его семьи.

Потребительское право как самостоятельная отрасль права возникло в Российской Федерации в начале 1990-х гг. Существенной

гарантией стало закрепление в Законе РФ «О защите прав потребителей» широких прав потребителей за общественными объединениями, что позволяет им реально участвовать в формировании потребительской политики в государстве. Первые потребительские организации появились в Ленинграде (в 1991 г. переименован в Санкт-Петербург) и Москве в 1988 г.

Потребительское право — это комплексная отрасль права, состоящая из норм различных отраслей права (административного, гражданского, уголовного и других), регулирующих отношения по удовлетворению материальных, культурных и иных потребностей граждан. Оно не только тщательно регулирует разнородные общественные отношения в целях достижения защиты прав потребителей, но и обеспечивает их строгую согласованность. Основные положения данной отрасли опираются на положения Конституции Российской Федерации о защите собственности (статьи 8, 35), право на объединение в общественные организации (ст. 30), право на государственную защиту прав и свобод, в частности, на судебную защиту (статьи 45, 46, 47).

Закон РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон) вобрал в себя в отношении защиты прав потребителей международный опыт, обеспечил преемственность соблюдения положений и принципов, выработанных мировым сообществом, что нашло отражение в ст. 2 Закона: «Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены настоящим законом, применяются правила международного договора».

Законодательство в области защиты прав потребителей обеспечивает строгую согласованность всех нормативных актов. Закон соотносится, прежде всего, с нормами ГК РФ, который содержит ряд крупных положений, направленных на усиление охраны прав потребителей:

- в общей части обязательственного права урегулированы особенности публичного договора и договора присоединения (статьи 426 и 428);
- в части второй выделены специальные главы и параграфы, посвященные особенностям договорных отношений с участием потребителей (гл. 30, § 2; гл. 37, § 2; главы 39 и 44; гл. 59, § 3 и др.);
- отражены договорные виды, в том числе специально рассчитанные на регулирование взаимоотношений между исполнителем и потребителем. Глава 39 позволила урегулировать

многочисленные договоры в области культурного, спортивно-оздоровительного, туристско-экскурсионного и других областях обслуживания граждан;

- гл. 25 регулирует общие положения договорной ответственности;
- часть вторая регулирует отдельные виды обязательств и т.д.

Закон РФ «О защите прав потребителей» как специальное законодательство развил и усовершенствовал общие положения ГК РФ. При этом необходимо учитывать, что нормы данного специального закона имеют приоритет над нормами ГК РФ.

Закон корреспондируется с Федеральным законом от 8 августа 2001 г. № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности», в ст. 10 которого устанавливается открытость для всех лиц информации, содержащейся в реестре лицензий, которые ведут лицензирующие органы. Информация предоставляется в трехдневный срок со дня поступления заявления в виде выписки из реестра. Статья 8 Федерального Закона от 27 июля 2006 г. 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» корреспондируется с ст. 31 Федерального закона от 13 марта 2006 г. (в ред. от 18 июня 2011 г.) «О рекламе» и статьями 495, 727, 732 ГК РФ.

В сфере защиты прав потребителей действуют также многочисленные Правила, утверждаемые Правительством Российской Федерации. Важна норма Закона, которая предоставила право принимать нормативные акты в данной сфере только Правительству Российской Федерации: «Правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей» (п. 2 ст. 1, Закона).

Статьи 5, 7, 26, 38, 39 Закона и другие содержат ряд прямых указаний на регулирование определенных вопросов актами Правительства Российской Федерации. Наиболее точно отражают специфику договорных связей в сфере обслуживания граждан нормативные акты, такие как правила об отдельных видах договоров в сфере обслуживания. Нормативные акты такого типа предполагают комплексное урегулирование проблем, относящихся к определенному виду обслуживания населения, и тем самым позволяют решать разносторонние вопросы в необходимом единстве и взаимосвязи.

Закон РФ «О защите прав потребителей», принятый Государственной Думой 7 февраля 1992 г., действует в новой редакции с

29 сентября 2011 г. В Закон вносились изменения и дополнения, направленные на ликвидацию его несоответствия отдельным положениям части второй ГК РФ, на усиление защиты прав потребителей: «Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями, изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителя на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей, получение информации о товарах (работах, услугах) и об изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав» (ч. 1 преамбулы Закона).

Субъекты (участники, на которых распространяется действие данного нормативного акта) — потребители, изготовители, исполнители, продавцы.

В преамбуле Закона даны основные понятия, которыми он оперирует. Они не носят всеобщий характер, а используются только в данном Законе.

Потребитель — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (ч. 3 преамбулы).

Признаки потребителя:

- гражданин, а не юридическое лицо. Нормы Закона не должны применяться, если товары (работы, услуги) приобретены любым юридическим лицом. Необходимо учитывать, что предприниматель не является гражданином, поскольку осуществляет с помощью приобретенных товаров (работ, услуг) самостоятельную на свой риск деятельность, направленную на систематическое получение прибыли (п. 1 ст. 2, ГК РФ);
- не только приобретающий и использующий товары (работы, услуги), но и имеющий намерение это сделать, т. е. некоторые нормы начинают применяться и применяются до того, как между сторонами возникли договорные отношения. Это отражено в статьях 8 — 12 Закона;
- приобретающий и использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Таким образом, видно, что данный закон защищает только граждан, а не фирмы, которые работают, в частности, в сфере сервиса или пользуются его услугами. Однако потребителем является гражданин, пользующийся услугой личного характера, хотя и заказанной для производственных нужд. Например, если фирма приобрела для своих сотрудников туристские путевки, то в случае нарушения прав туристов их права будут защищаться Законом, хотя формально покупателем услуги является юридическое лицо, но услугой пользуются физические лица.

Если постоялец проживает в гостинице во время командировки, то он также считается потребителем, несмотря на то, что в командировке находится для решения вопросов предпринимательской деятельности. Такое определение потребителя позволило вывести из сферы влияния Закона юридических лиц, установив повышенные гарантии защиты для потребителей-непрофессионалов. Изготовителями, продавцами, исполнителями являются организации (коммерческие и некоммерческие) независимо от формы собственности и организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели.

Изготовитель — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Исполнитель — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Продавец — организация независимо от ее правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи. При совпадении изготовителя и продавца в одном лице его следует рассматривать как продавца.

Недостаток — это отдельное несоответствие товара (работы, услуги) прежде всего требованиям стандарта, а при его отсутствии это несоответствие (непригодность) товара (работы, услуги) целям, для которых они предназначены, несоответствие условиям договора.

Существенный недостаток — такие дефекты, которые нельзя устранить вообще или без несоразмерных расходов или затрат времени, либо проявляющиеся неоднократно или вновь после их устранения и другие, подобные им недостатки (ст. 475, п. 2 ГК РФ). Все остальные недостатки считаются обычными.

Безопасность — это отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью причинения вреда жизни и здоровью потребителя, ущерба его имуществу, а также окружающей среде. Речь идет не об абсолютной безопасности, а лишь о приемлемом риске.

Статьи 9 и 10 Закона регулируют объем необходимой информации, способы доведения ее до потребителя. Потребитель может задать любой интересующий его вопрос, относящийся к делу, а изготовитель (исполнитель, продавец) должен ответить на него. Достоверность информации — это ее соответствие действительности. Закон устанавливает необходимость наличия информации о конкретном лице, которое непосредственно будет выполнять работу или оказывать услуги, что определяется указанием его фамилии, имени, отчества, например имени шеф-повара, который будет готовить для банкета.

Статьи 12 и 13 Закона регулируют ответственность за нарушение прав потребителя. При наступлении гражданско-правовой ответственности действует принцип реального исполнения в отношениях с участием потребителей, которая состоит в следующем: как в случае неисполнения обязательства в целом, так и при ненадлежащем исполнении, т. е. при нарушении отдельных условий договора, оплата неустойки и возмещения убытков не освобождает продавца (изготовителя, исполнителя) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем. Убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда ГК РФ установлен ограниченный размер ответственности.

В п. 4 ст. 14 Закона определяет круг лиц, ответственных за вред, причиненный вследствие недостатка товара, работы, услуги. Этот круг строго очерчен и расширительному толкованию не подлежит. Ответственным за возмещение вреда, причиненного вследствие недостатка товара, выступает продавец или изготовитель по выбору потерпевшего. Ответственность за возмещение вреда вследствие недостатка работы или услуги считается исполнитель, который эту работу выполнил или оказал услугу.

Статья 15 Закона закрепляет право потребителя на возмещение морального вреда. Он возмещается при наличии вины изготовителя (исполнителя, продавца). Если установлен факт нанесения убытков потребителю, это является подтверждением вины изготовителя (исполнителя, продавца). Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осущест-

ляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

При определении размера морального вреда в соответствии со ст. 151 ГК РФ принимается во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Учитывается также степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред. Так, если в гостинице были нарушены права потребителей-молодоженов, степень нанесенного морального вреда возрастает.

Основные ***принципы работы с потребителем***:

- давать исчерпывающую информацию «При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных знаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги)» (ст. 12, п. 4 Закона);
- составлять договор в соответствии с законом (ст. 16 Закона). Одной из существенных норм Закона стала норма, запрещающая снижать гарантии прав потребителей по сравнению с установленными в Законе при применении других нормативных актов. Статья 16 Закона гласит, что условия договора, ущемляющего права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными»);
- не судиться с клиентом, если он прав. «Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, исполнителем) в добровольном порядке.

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд вправе вынести решение о взыскании с продавца (изготовителя, исполнителя), нарушившего права потребителя, в федеральный бюджет штрафа в размере цены иска за несоблюдение *добровольного порядка* удовлетворения требований потребителя» (ст. 13, п. 5, 6 Закона). Чтобы избежать судебного разбирательства, необходимо внимательно отнестись к жалобе потребителя, что позволит не только избежать материальных потерь, но и сохранить клиентуру.

Гарантией реализации прав потребителей на защиту стало закрепление в Законе альтернативной подсудности по выбору истца

В п. 1 ст. 18 Закона установлено право потребителя по своему выбору совершать действия по устранению последствий, связанных с продажей ему товара ненадлежащего качества. Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторжения договора купли-продажи. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Данное право может быть реализовано покупателем при условии, что до или в момент заключения договора ненадлежащее качество товара не было оговорено продавцом. При этом не имеет юридического значения характер качества недостатков приобретаемого покупателем товара. Право выбора покупателем ***любого*** конкретного действия из пяти, перечисленных в п. 1 ст. 18 Закона, не зависит от того, открытый или закрытый характер имели недостатки купленного товара. Ограничения касаются технически сложных и дорогостоящих товаров, не имеющих существенных недостатков. Они не подлежат замене на другой товар аналогичной марки (модели, артикула) и на такой же другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом цены.

Для предъявления требования потребителя об устранении недостатка ему необходимо соблюсти сроки, предусмотренные Законом. Это требование может быть предъявлено как изготовителю (продавцу), так и организации, выполняющей функции изготовителя (продавца), например гарантийной мастерской, наличие которых в значительной степени способствует повышению конкурентоспособности. Для потребителя предпочтительнее приобретение товаров тех производителей (продавцов), которые организовали и обеспечили доступное и оперативное сервисное обслуживание. По общему правилу недостатки в товаре должны быть устранены незамедлительно, т.е. в минимальный срок, объективно необходимый для устранения данных недостатков товара обычно применяемым способом их устранения. В случае нарушения

и освобождение его от уплаты судебной пошлины. В ст. 17 Закон указано следующее:

1) защита прав потребителей осуществляется судом;

2) иски предъявляются в суд по месту жительства истца или п месту нахождения ответчика, или по месту причинения вреда;

3) потребители по искам, связанным с нарушением их пра а также федеральный антимонопольный орган, федеральные орга ны исполнительной власти (их территориальные органы), осу ществляющие контроль за качеством и безопасностью товаро (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественны объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплат государственной пошлины.

Наряду с индивидуальной защитой прав потребителей преду смотрена возможность их коллективной защиты, государственны органам предоставлено право пресекать нарушение потребител ского законодательства и налагать штрафные санкции на наруш теля. Основной орган, контролирующий соблюдение потребител ского законодательства — Федеральная служба по надзору в сфе ре защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспо требнадзор). Это уполномоченный федеральный орган исполни тельной власти, осуществляющий функции по контролю и надзор в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополу чия населения Российской Федерации, защиты прав потребителе на потребительском рынке.

В условиях насыщения рынка товарами и услугами перед фир мами стоит задача привлечения постоянных потребителей и, сле довательно, создание прочной деловой репутации. Начинаетс также «смягчение» законодательства. Все больше норм, импера тивных, т. е. не дающих сторонам права выбора, переходят в сфе ру договорных отношений, что нашло отражение в новых реда циях Закона, а также, в частности, в принятии Закона РФ «О те ническом регулировании». Предприниматель может привлекат потребителя не только и не столько ценами, сколько дополнител ными услугами (по обслуживанию, гарантиям и т. п.). Несомненн что соблюдение прав потребителей, знание законодательства сфере услуг также может обеспечить продавцам (изготовителям исполнителям) успехи в их коммерческой деятельности.

Защита прав потребителей при продаже товаров. Глава II За кона РФ «О защите прав потребителей» регулирует отношения п защите прав потребителей при продаже товаров.

срока, установленного для устранения недостатков, до выдачи потребителю товара из ремонта с изготовителя (продавца) или организации, выполняющей его функции, взыскивается неустойка (пеня) за каждый день просрочки в размере одного процента цены товара (ст. 23, п. 1 Закона).

Гарантийный срок продлевается на период, когда товар находился в ремонте и потребитель не мог им пользоваться.

Закон устанавливает три срока замены товара ненадлежащего качества:

- семидневный срок со дня предъявления указанного требования потребителем;
- при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования;
- одного месяца со дня предъявления указанного требования при отсутствии у продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, должны заменить такой товар.

Особо оговаривается, что товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, т. е. на товар, не бывший в употреблении. При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, а также о возмещении убытков, причиненных потребителю расторжением договора купли-продажи (возвратом товара ненадлежащего качества изготовителю), подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 22 Закона). Данная норма является императивной, т. е. устанавливает срок, перечень лиц, обязанных исполнить требования потребителя, и конкретный перечень требований потребителя, которые не могут быть изменены договором сторон.

Если требования потребителя удовлетворяются добровольно, расчеты производятся на основании цены, определенной на момент удовлетворения требования. А если требование потребителя удовлетворяется на основании судебного решения, то цена заменяемого товара и цена передаваемого товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

При расторжении договора купли-продажи потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой товара, существующей в момент удовлетворения требования продавцом (ст. 24, п. 4 Закона). Таким образом, при повышении цены на товар и при ее снижении продавец обязан выплатить разницу в цене. Кроме того, в соответствии с п. 3 ст. 503 ГК РФ при возврате покупателю денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств, т. е. потребителю должна быть возвращена денежная сумма, равная цене на такой же товар.

Закон предусматривает случаи, когда покупатель по разным причинам утрачивает интерес к купленному товару. Потребитель имеет право обменять данный товар, даже если он и отвечает всем установленным требованиям на аналогичный, но только при наличии определенных условий.

Правила продажи отдельных видов товаров утверждаются Правительством Российской Федерации.

Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг). Глава III Закона РФ «О защите прав потребителей» регулирует отношения по защите прав потребителей при выполнении работ (оказанию услуг).

Указание сроков выполнения работ (оказания услуг) является общим правилом. Сроки выполнения работ (оказания услуг) могут быть установлены сторонами в договоре, если они не предусмотрены правилами или стороны установили в договоре срок ***меньшей*** продолжительности. Если в течение срока действия договора выполнение работ (оказание услуг) осуществляется по частям, то должны устанавливаться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг). Изменять сроки можно только по соглашению сторон. Досрочное выполнение работ (оказания услуг) возможно, если иное не предусмотрено законом, договором или не вытекает из существа обязательства.

В ст. 28 Закона в качестве нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг) рассмотрены:

выполнения работы (оказания услуги), а также оплаты за уже выполненную работу (оказанную услугу). При принятии потребителем выполненной работы (оказанной услуги) расходы по ее выполнению подлежат возмещению независимо от расторжения договора.

Потребитель, несмотря на нарушение исполнителем сроков, может продолжить с ним отношения и ***по своему усмотрению***:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Закон предусматривает одновременно с возмещением убытков взыскание неустойки (пени) за нарушение исполнителем сроков выполнения работы (оказания услуги), а также сроков, назначенных потребителем. Ее размер равен не менее чем 3% цены выполненной работы (оказанной услуги) за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки. Если цена выполнения работы (оказания услуги) в договоре не определена, то неустойка уплачивается от общей цены работы (услуги).

Если исполнителем были нарушены оба срока (начало и окончание), то неустановленная пеня взыскивается ***за каждое*** нарушение, однако ее сумма не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (услуги), если цена отдельного вида работы (отдельной услуги) не определена договором.

Размер подлежащей взысканию неустойки определяется в размере 3% цены выполненной работы (оказанной услуги) за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки. Согласно п. 2 ст. 401 ГК РФ отсутствие вины доказывается лицом, нарушившим обязательство. Таким образом, обязанность доказывания отсутствия вины возлагается на исполнителя, нарушившего обязательство.

В соответствии со ст. 721 ГК РФ, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором, результат вы-

- нарушение срока начала выполнения работы (оказания услу ги);
- нарушение окончания срока выполнения работы (оказани услуги);
- нарушение промежуточных сроков выполнения работы (ока зания услуги);
- очевидность во время выполнения работы (оказания услуги) что она не будет выполнена в срок. Под очевидностью невоз можности выполнения работы (оказания услуги) в срок сле дует понимать явную невозможность выполнения, отсутстви которой должен доказать исполнитель.

Закон придает важное значение своевременному началу вы полнения работы (оказания услуги), поскольку это напрямую свя зано с завершением выполнения работы (оказания услуги) в сро и может повлиять на их качество.

Таким образом, в качестве нарушения исполнения сроков вы полнения работы (оказания услуги) Закон рассматривает не толь ко реальную просрочку исполнения, т.е. невыполнение работ (неоказание услуги) в срок, несвоевременное начало выполнени работы (оказания услуги), но и проявившуюся во время выполне ния работы (оказания услуги) очевидность ее невыполнения. По требитель может:

- назначить исполнителю новый срок, который указывается договоре;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим ли цам за разумную цену или выполнить ее своими силами и по требовать от исполнителя возмещения понесенных расхо дов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (ока зание услуги);
- расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги),
- потребитель вправе потребовать также полного возмещени убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков вы полнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются сроки, установленные для удовлетворения соответствующи требований потребителя.

В случае нарушения новых сроков потребитель вправе предъя вить исполнителю иные требования, указанные выше.

При расторжении договора исполнитель не может требоват возмещения своих затрат, которые у него возникли в процес

щение о расторжении договора. При оказании услуги в качестве такого примера может служить оплата туристом, отказавшимся от заграничной поездки, расходов турфирмы по бронированию мест в гостинице.

По общему правилу, потребитель оплачивает выполненную работу после ее выполнения и принятия. Однако указанная норма имеет диспозитивный характер, и стороны могут договориться о том, что работа или услуга будут оплачены при заключении договора в полном объеме, т.е. до выполнения работы или оказания услуги. Кроме того, стороны могут прийти к соглашению о том, что до выполнения работы или оказания услуги будет выплачена часть суммы (аванса).

Закон включает, прежде всего, общие нормы, касающиеся потребителей всех категорий, а специфику отражают Правила предоставления отдельных видов услуг, Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

6.2. МЕЖДУНАРОДНАЯ ГОСТИНИЧНАЯ КОНВЕНЦИЯ

Согласно Конституции Российской Федерации общепризнанные принципы и нормы международных договоров Российской Федерации являются составной частью ее правовой системы. Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем предусмотрены законодательством, то применяются правила международного договора (ч. 4 ст. 15). Это положение отражено в Федеральном законе от 15 июля 1995 г. № 101-ФЗ (в редакции от 1 декабря 2007 г.) «О международных договорах Российской Федерации» (п. 1, 2 ст. 5).

15 июня 1979 г. принята Международная гостиничная конвенция, касающаяся заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами. Конвенция применяется по отношению к гостиничным контрактам международного характера, заключенным между владельцами гостиниц и турагентами, чье местонахождение или место нахождения их предприятий зарегистрировано в разных государствах.

Конвенция призвана регулировать подписание и исполнение гостиничных контрактов, которые заключают турагенты и владельцы гостиниц, взявшие на себя обязательства соблюдать правила данной Конвенции или использующие их в своей повседневной практике при заключении договоров.

полненной работы должен в момент передачи заказчику обладать свойствами, указанными в договоре или определенными обычно предъявляемыми требованиями. Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 1997 г. № 1013 устанавливается перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации. К таким работам и услугам относятся, в частности, химическая чистка, услуги парикмахерских, транспортные услуги, жилищно-коммунальные услуги, туристские и экскурсионные услуги, услуги торговли и общественного питания. Сертификация работ и услуг будет осуществляться в соответствии с Законом РФ «О техническом регулировании».

По общему правилу, потребитель имеет право требовать безвозмездного устранения недостатков ***в течение 20 дней со дня его предъявления***. Если в течение указанного периода этот недостаток не был устранен либо вообще неустраним, то потребитель может требовать по своему выбору:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков (ст. 29, п. 6 Закона).

Закон РФ «О защите прав потребителей» устанавливает сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя (статьи 30 и 31 Закона). Они должны быть разумными, т. е. такими, которые при нормальных условиях необходимы для выполнения работы по устранению недостатков. Срок может быть указан в первоначальном договоре, отдельном соглашении или, например, в акте сдачи.

Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора о выполнении работы (оказании услуги), подлежат удовлетворению ***в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования***.

Потребитель имеет право на односторонний отказ от исполнения договора без обращения в суд. Такое расторжение договора в одностороннем порядке является по своей сути односторонней сделкой. В любом случае необходимо направить письменное изве-

Гостиничный контракт — контракт, по которому владелец гостиницы берет на себя обязательство перед турагентом предоставлять гостиничные услуги путешественнику, являющемуся клиентом этого турагента.

Конвенция регулирует два вида гостиничных контрактов: контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам; контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов. Международной конвенцией определены этапы и правила заключения гостиничного контракта по каждому виду контракта.

Контрактом по предоставлению услуг индивидуальным клиентам признается такое соглашение, по которому клиент не получает льгот, предоставляемых по групповому контракту. Началом заключения гостиничного контракта в данном случае признается направление турагентом в адрес владельца гостиницы запроса на бронирование гостиничных услуг. Запрос на бронирование услуг, переданный в устной форме, должен быть подтвержден письменно (письмом, телеграммой, телексом, электронной почтой и т. п.). Запрос на бронирование должен содержать перечень услуг и цены.

Принятие запроса также должно быть подтверждено в письменной форме с указанием услуг, относящихся исключительно к запросу фирмы, и цен на эти услуги. Подтверждение направляется в течение трех суток с момента получения запроса владельцем гостиницы.

В соответствии с волеизъявлением сторон ***предварительная оплата***, которую требуют владельцы гостиниц, может быть осуществлена либо в форме депозита, либо в форме задатка.

Депозит — предварительный платеж части общей оплаты турагентом гостиничных услуг. Он засчитывается при окончательном расчете за предоставленные услуги, а в случае расторжения контракта должен быть возвращен.

Задаток — договорная компенсация, которая не подлежит возврату в случае расторжения контракта по вине стороны, внесшей задаток, но которая подлежит возврату в двойном размере в случае расторжения контракта по вине стороны, получившей задаток.

Владелец гостиницы имеет право потребовать предварительную оплату (в форме гарантированного депозита или задатка) как условие принятия запроса. Любая предварительная оплата будет расцениваться как гарантированный депозит, за исключением тех случаев, когда владелец гостиницы прямо указал, что предвари-

ольная оплата должна быть осуществлена в форме задатка. В случае заявления владельца гостиницы о предварительной оплате контракт признается заключенным только по получении владельцем гостиницы обусловленной суммы или доказательства оплаты от турагента.

Сумма предварительной оплаты, как правило, эквивалентна цене забронированных услуг (номер, питание и др.) за одни сутки пребывания в несезон и за трое суток пребывания в сезон-пик.

Владелец гостиницы должен подтвердить турагенту получение суммы предварительной оплаты в течение 24 ч с момента получения оплаты.

Владелец гостиницы имеет право потребовать либо полную, либо частичную предварительную плату. Если он не ставит такие условия, то обязан принять ваучер турагента.

Ваучер — документ, выпускаемый турагентом, по которому турагент принимает на себя обязательство оплатить владельцу гостиницы услуги, предоставленные последним клиенту турагента. В ваучере должны быть указаны виды услуг и их максимальная цена.

Турагент признает ваучер в качестве гарантийного документа, подтверждающего, что оплата будет осуществлена в соответствии с условиями и сроками, предусмотренными Конвенцией.

В простой ваучер наряду с другими данными должны быть включены даты прибытия и отъезда клиента, гостиничные услуги (номер и питание).

Ваучер «полный кредит» — выпуск ваучера такого типа обусловливается специальным соглашением между владельцем гостиницы и турагентом. В таком ваучере кроме гостиничных (номер и питание) допускается перечень других услуг.

Согласно ст. 13 Международной гостиничной конвенции, цены, установленные владельцем гостиницы для турагента за услуги, предусмотренные контрактом, ни при каких обстоятельствах не должны быть выше цен, указанных в гостиничных тарифах для непосредственных клиентов, независимо от того, кто оплачивает счета за услуги — клиент или турагент.

Если владелец гостиницы оговаривает в контракте специальные цены, он не имеет права потребовать оплату в размере большем, чем тот, который указан в контракте. Владелец гостиницы обязан придерживаться цен, предусмотренных контрактом. В случае изменения цен новые цены могут быть применены только по истечении 30 дней с момента их изменения. Однако изменение не должно касаться цен за услуги, на предоставление которых владелец гостиницы дал подтверждение.

мции. Условия и сроки полной или частичной аннуляции гостиничного контракта, а также размер компенсации за аннуляцию в поздние сроки регулируются специальными правилами, предусмотренными для каждого вида контрактов.

Если иное не оговорено в контракте, минимальными сроками аннуляции, которые должен соблюдать турагент, являются:

- в местностях, где имеются значительные потребности в размещении, сроки аналогичны тем, которые установлены для непосредственных клиентов гостиницы, но не позднее дня, предшествующего прибытию;
- в гостиницах, предназначенных для туристов: за 30 дней до даты прибытия в сезон-пик либо за 14 дней до даты прибытия в несезон.

Аннуляция, поданная после указанных выше сроков, дает право на компенсацию в размере:

- за аннуляцию обслуживания на срок не менее 3 сут — суточной стоимости всех заказанных услуг;
- за аннуляцию обслуживания на срок от 3 сут и более в несезон — суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг;
- за аннуляцию обслуживания от 3 сут и более в сезон-пик — трехсуточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг.

Турагент обязуется представить полную и детальную информацию о заказываемых услугах.

Услуги, предоставляемые владельцем гостиницы клиенту турагента в соответствии с контрактом (для индивидуальных клиентов и групп), должны быть того же качества, что и услуги, предоставляемые непосредственно клиентам гостиницы.

Владелец гостиницы освобождает от клиентов забронированное помещение с 14 ч дня в день прибытия и сохраняет его до 12 ч в день отъезда.

Владелец гостиницы обязан уважать обязательства, вытекающие из подписанного им контракта по предоставлению услуг, заказанных и подтвержденных в установленные сроки. Если владелец гостиницы не может выполнить свои обязательства, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных случаях, если такая возможность была предусмотрена в период подтверждения бронирования, а также было предусмотрено, что турагент извещен об этом за

Турагент, заключивший гостиничный контракт, принимает
себя обязательство по оплате счета за предоставленные услуги,
исключением тех случаев, когда специально оговорено, что с
оплачивает клиент. Счет должен быть оплачен в сроки, предус
тренные контрактом, а в случае их отсутствия — в течение 30 дн
со дня предъявления (получения) счета.

Турагент не имеет права устанавливать для своих клиен
цены выше тех, которые установлены по договору комиссии,
нако счет за бронирование может быть предъявлен клиенту
дельно от счета за обслуживание в гостинице.

Если контрактом предусмотрено, что оплату услуг, заброни
ванных турагентом, производит клиент, владелец гостиницы д
жен гарантировать турагенту выплату ***комиссии***. В этом слу
владелец гостиницы оставляет за собой право не принимать к
дитные карточки в уплату за предоставленные услуги.

Размер комиссии устанавливается по обоюдному согласию с
рон договора. Такая комиссия обычно составляет 10 % номина
ной цены, которая не включает в себя налоги и плату за отдельн
гостиничные услуги. Комиссия выплачивается также в том случ
если клиент продлевает свое пребывание в гостинице или т
агент направляет соответствующий запрос на продление пребы
ния своего клиента в гостинице.

Дальнейшее использование клиентом гостиничного поме
ния в течение одного и того же путешествия рассматривается
продление проживания, если разрыв между периодами прожи
ния не превышает 30 дней.

Однако если проживание клиента превышает 60 дней, вклю
любое продление, то комиссия (за период свыше 60 дней) фи
не выплачивается.

Комиссионное вознаграждение турагенту выплачивается в
дельцем гостиницы в течение 30 дней после отъезда клие
В случае аннуляции заказа в сроки, предусмотренные контрак
или Конвенцией, сумма, полученная владельцем гостиницы в
честве предварительной оплаты, должна быть возвращена т
агенту в течение 30 дней с момента аннуляции.

Все аннуляции заказов должны производиться в письмен
форме с указанием даты аннуляции (в виде зарегистрированн
письма, подлинность которого удостоверена, и т.д.). Любая ан
ляция, сделанная турагентом устно, лично или по телефону, до
на быть подтверждена письменно. Если аннуляция заказа долж
быть осуществлена со дня, когда было дано устное уведомлен
то письменное подтверждение должно содержать ту же дату ан

3 нед, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей аналогичной гостинице или гостинице более высокого класса. В этом случае турагент не имеет права на компенсацию в результате такой замены. Разница в цене оплачивается владельцем гостиницы.

В случае если турагент или владелец гостиницы обнаруживает, что обязательства по контракту не могут быть им выполнены по форс-мажорным обстоятельствам или по иным причинам, сторона контракта, которая не может выполнить обязательства, должна немедленно и любыми имеющимися в ее распоряжении средствами поставить об этом в известность другую сторону, с тем чтобы уменьшить ущерб, который может быть причинен таким невыполнением обязательств.

Если у одной из сторон возникают форс-мажорные обстоятельства, непредвиденные, неотвратимые и неконтролируемые, в результате которых не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из контракта, эта сторона освобождается от ответственности за обязательства без компенсации ущерба, причиненного другой стороне.

В случае возникновения разногласий, связанных с наличием форс-мажорных обстоятельств, стороны контракта должны приложить все возможные усилия к тому, чтобы достигнуть взаимоприемлемого соглашения. Если такое соглашение не будет достигнуто, стороны вправе обратиться в арбитраж.

Владелец гостиницы вправе требовать от турагента компенсации фактических убытков, понесенных в результате преждевременного отъезда клиента или неиспользования им заказанных гостиничных услуг, за исключением тех случаев, когда эти обстоятельства возникли по вине владельца гостиницы, который не предоставил такие услуги.

В случае неприбытия клиента, бронирование услуг для которого не было аннулировано даже в более поздние сроки, и отсутствия какой-либо информации о нем, в том числе о его позднем прибытии, турагент обязан компенсировать реальный ущерб, причиненный владельцу гостиницы. Последний обязан немедленно поставить в известность турагента о неприбытии клиента.

Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов. ***Группой клиентов*** признается группа лиц, путешествующих совместно и рассматриваемых турагентом и владельцем гостиницы как нечто единое, которым владелец гостиницы предоставляет специальное обслуживание по ценам, установленным в договорном порядке.

Перечень услуг должен быть зафиксирован в одном запросе турагента на обслуживание всей группы в целом и подтвержден владельцем гостиницы.

Как запрос, так и подтверждение должны содержать идентичные перечни услуг, предоставляемых для каждого клиента, с выставлением единого счета за обслуживание всей группы.

Турагент обязан направлять владельцу гостиницы за 2 нед до прибытия группы список ее членов на размещение; он несет полную ответственность за те затруднения, которые могут возникнуть при невыполнении этого обязательства. В свою очередь владелец гостиницы обязан информировать турагента в случае, если список группы на размещение не был им получен за 2 нед до прибытия группы.

Условия оплаты, цены, число участников группы, наличие ответственного за группу или участника группы, выступающего в роли такого ответственного, наличие специального представителя из числа местных турагентов, отвечающего за группу, обычно оговариваются в частном контракте. При отсутствии соглашения в контракте предусматриваются следующие условия оплаты:

- 50 % суммы выплачивается за 30 дней до прибытия группы;
- окончательный расчет производится до отъезда группы.

Владельцу гостиницы рекомендуется предоставлять бесплатное обслуживание одному представителю турагента (сопровождающему, гиду, шоферу, руководителю группы и т.д.), сопровождающему группу не менее чем из 15 чел. Владелец гостиницы может предоставлять бесплатное обслуживание второму сопровождающему за каждую дополнительную группу 20 чел.

Ни турагент, ни владелец гостиницы не должны раскрывать цену, которая оговорена в контракте.

В случае если соглашением не предусмотрено иное, минимальными сроками, когда турагент обязан информировать владельца гостиницы об аннуляции, являются:

- при аннуляции прибытия более 50 % участников — за 21 день до приезда группы;
- при аннуляции прибытия менее 50 % участников — за 14 дней до приезда группы.

Аннуляция, произведенная в более поздние сроки, дает право на компенсацию, которая определяется в договорном порядке по каждому клиенту, бронирование услуг для которого было аннулировано:

- в сумме, размер которой установлен заранее;

- в размере $^2/_3$ стоимости аннулированного заказа (при отсутствии такого соглашения) в соответствии с условиями и специальными ценами, зафиксированными в контракте.

В случае неприбытия группы применяются правила, аналогичные правилам для индивидуальных клиентов.

Международная гостиничная конвенция требует соблюдения принципов профессиональной ***этики***, в частности:

- владелец гостиницы обязан воздерживаться от каких-либо действий, нацеленных на то, чтобы сделать клиента турагента своим непосредственным клиентом;
- турагент при обращении с запросами бронировании к нескольким владельцам гостиниц должен воздерживаться от заключения нескольких контрактов относительно размещения одного и того же клиента (группы) в одни и те же сроки;
- владелец гостиницы обязан давать точную информацию о категории и расположении гостиницы, а также качестве услуг, предоставляемых в гостинице;
- владелец гостиницы и турагент при общении со своими клиентами должны воздерживаться от любых высказываний, которые могут поставить под сомнение качество услуг, предоставляемых договаривающейся стороной, или могут нанести ущерб ее профессиональной репутации.

6.3. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРАВИЛАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Закон РФ «О защите прав потребителей» включает прежде всего общие нормы, касающиеся потребителей всех категорий, а специфику отражают другие законы и правила. В ст. 38 Закона установлено, что правила бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила выполнения отдельных видов работ и правила оказания отдельных видов услуг) утверждаются Правительством Российской Федерации. Особое регулирование отдельных видов договоров возмездного оказания услуг специальными законами и подзаконными актами обусловлено спецификой отношений, зачастую простирающихся в иные отрасли права (в основном административное). Среди таких актов следует отметить Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, Правила оказания услуг общественного питания, Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. При применении Пра-

вил необходимо руководствоваться принципом «специальный закон вытесняет общий», т.е. применять специальные нормы (нормы, действующие только в пределах отдельного вида отношений).

Все правила включают раздел «Общие положения», в которых оговариваются сфера применения акта и его соответствие Закону РФ «О защите прав потребителей» и специальным законам; объясняются основные применяемые термины. Обычно дается характеристика исполнителя и обращается внимание на лицензирование его деятельности. Часть правил освещает и иные вопросы:

- виды предоставляемых услуг;
- их качество;
- режим работы исполнителя;
- льготы, предоставляемые отдельным категориям граждан.

Другие разделы освещают следующие вопросы:

- информация об услугах, работах;
- порядок заключения договора;
- прядок предоставления услуг, выполнения работ;
- права и обязанности исполнителя и потребителя;
- ответственность сторон;
- конкретизируется по сравнению с Законом дополнительный перечень и способы доведения информации о работах и услугах до потребителя (ст. 10 Закона).

Порядок и форма заключения договора по выполнению работ и оказанию услуг зависят от вида договора и момента выполнения работ (услуг). При этом необходимо учитывать, что различают материальные и нематериальные услуги. Согласно ст. 783 ГК общие положения о подряде и положения о бытовом подряде применяются к договору возмездного оказания услуг, если это не противоречит ст. 779—782 ГК РФ, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг. Кроме того, следует заметить, что нематериальная услуга неотделима от личности услугодателя, так как потребляется услугополучателем в процессе ее оказания, т.е. самой деятельности услугодателя (например, деятельность экскурсовода). В отличие от этого в подрядных отношениях сам смысл обязательства состоит в том, чтобы передать полученный вещественный результат заказчику (например, работа повара по приготовлению блюд).

Нормы о бытовом подряде и нормы по оказанию услуг относятся к публичным договорам, одна из важнейших черт которого — оказание услуги всем, кто за ней обратится (ст. 426, п. 1 ГК РФ).

Раздел «Порядок предоставления (оказания) услуг» оговари
ет условия о составе услуг, их качество, сроки исполнения, раз
ре и порядке оплаты, права и обязанности сторон. Иногда пр
исполнителя и потребителя объединены в один раздел. Согла
п. 3 ст. 16 Закона исполнитель не вправе без согласия потребит
выполнять дополнительную работу (услугу) за плату.

Условия о качестве работ (услуг), сформулированные в ст. 5
кона, дословно отражены в Правилах, которые могут содерж
дополнения по данному вопросу.

В п. 1 ст. 27 Закона указывается, что работа (услуга) дол
быть исполнена в срок, установленный Правилами. Правила пр
усматривают не только срок исполнения работы (услуги), но и
рядок его исчисления.

Статьи 33 и 37 Закона посвящены смете за выполненную ра
ту (оказанную услугу) и порядок расчета между потребителе
исполнителем.

Правила вводят специфические права и обязанности потре
теля и исполнителя с учетом особенности отдельных видов за
полненную работу (оказанную услугу).

6.4. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской
дерации (далее Правила) утверждены постановлением Правите
ства Российской Федерации 15 августа 1997 г. (в ред. от 6 октя
2011 г.), состоят из преамбулы, четырех разделов, 27 пунктов,
торые разделены на части. Они регулируют отношения между
требителями и исполнителями в области предоставления гос
ничных услуг (далее — услуги) и разработаны в соответстви
Законом РФ «О защите прав потребителей».

Раздел I Правил включает общие положения и дает опред
ние основных понятий. Услуги предоставляются ***гостиницей***,
которой понимают имущественный комплекс (здание, часть
ния, оборудование и иное имущество), предназначенный для
доставления услуг.

Потребитель — гражданин, имеющий намерение зака
либо заказывающий и использующий услуги исключительно
семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществле
ем предпринимательской деятельности.

Исполнитель — организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Требования к информации, предоставляемой потребителю. Раздел II Правил регулирует порядок предоставления информации об услугах, оформления проживания в гостинице и оплаты услуг.

Правила закрепляют важнейшее право потребителя на информацию и обязанность исполнителя довести до сведения потребителя свое фирменное наименование, место нахождения (юридический адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске.

Исполнитель — индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Для того чтобы обеспечить потребителю возможность правильного выбора услуг, исполнитель обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, которая размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя:

- Правила, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации;
- сведения об исполнителе и номер его контактного телефона;
- свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась. Категория присваивается гостинице в соответствии с приказом от 7 мая 2010 г. Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации, в котором установлен порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы («Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». Документ введен в действие 18 июня 2010 г.). Хотя сертификация и классификация гостиниц является добровольной, гостиницы без наличия действующего сертификата соответствия (или сертификата категории) не имеют права заявлять о той или иной «звездности»;
- сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер

декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, зарегистрировавший ее);

- сведения о номере лицензии, сроке ее действия, об органе, выдавшем лицензию, если данный вид деятельности подлежит лицензированию;
- извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;
- цену номеров (места в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг. Необходимо учитывать, что тарифы на услуги для физических лиц, самостоятельно поселяющихся в гостиницу, и физических лиц, поселяющихся по договорам, заключенным гостиницей с юридическими лицами, должны быть одинаковыми;
- предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг, в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами (под ними понимаются указы Президента Российской Федерации и постановления Правительства Российской Федерации, определяющие порядок и размеры льгот отдельным категориям лиц). Скидки к цене номера для участников ВОВ и детей определяет администрация гостиницы по согласованию с органами исполнительной власти. Согласно п. 4 ст. 426 ГК РФ в случаях, предусмотренных законом, Правительство Российской Федерации, а также уполномоченные Правительством Российской Федерации федеральные органы исполнительной власти могут издавать правила, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров (типовые договоры, положения и т. п.);
- порядок проживания в гостинице;
- сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;
- сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется;

- сведения о вышестоящей организации.

Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами. Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, — на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Порядок бронирования. Согласно Общероссийскому классификатору видов экономической деятельности, продукции и услуг ОК 004-93 услуга по бронированию мест в гостиницах является одной из составляющих услуг гостиниц и аналогичных мест проживания (код 5510000).

В п. 6 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации предусмотрено право исполнителя на заключение договора на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя. Исполнителю предоставляется ***право самостоятельно*** определять порядок бронирования мест в гостинице.

Исходя из Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации можно сделать вывод, что основа гостиничных услуг — предоставление потребителю проживания в гостинице. Бронирование является дополнительным видом услуги, более того, она сопутствует услуге по предоставлению места для проживания (смысл ее покупки без покупки проживания отсутствует).

В соответствии со ст. 434 ГК РФ договор может быть заключен в любой форме, предусмотренной для совершения сделок, если законом для договоров данного вида не определена форма. В письменной форме договор может быть заключен путем составления одного документа, подписанного сторонами, а также путем обмена документами посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору.

При бронировании гость оформляет заявку, в которой указывает свои данные, сведения о необходимом ему номере, дате заезда и выезда, а гостиница по факсу или электронной почте направляет гостю сообщение о подтверждении бронирования и счет на оплату. Таким образом, при бронировании заключается договор возмездного оказания гостиничных услуг (гл. 39 ГК РФ), а именно услуги по предоставлению места для проживания на условиях бро-

нирования. Согласно п. 1 ст. 779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик — оплатить эти услуги. В соответствии с п. 1 ст. 432 ГК РФ договор считается заключенным, если между сторонами в требуемой в подлежащих случаях форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение. По смыслу п. 1 ст. 779, ст. 781 ГК РФ в договоре оказания услуг должны быть указаны данные, позволяющие определенно установить содержание, объем и цену подлежащих оказанию услуг. При отсутствии этих данных в договоре условие о предмете считается не согласованным сторонами, а соответствующий договор — незаключенным.

Согласно п. 6 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, если гость опаздывает, с него кроме платы за ***бронирование*** отель имеет право взять плату за фактический простой номера, но не более чем за сутки, а при опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. При отказе гостя оплатить бронь он размещается в порядке общей очереди.

Как быть, если гость не опоздал, но отказался от брони и заселения и требует вернуть оплаченную им стоимость в полном размере; или отказался от номера гораздо раньше даты заезда? Согласно ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Согласно п. 20 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации потребитель имеет право расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально ***части оказанной услуги*** до получения извещения о расторжении договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги. В п. 1 ст. 782 ГК РФ также установлено, что заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Таким образом, Закон и подзаконные акты предоставляют заказчику возможность в одностороннем порядке в любое время отказаться от договора возмездного оказания услуг, но при этом возлагают на него обязанность по возмещению исполнителю ***фактически понесенных расходов***. Потребитель вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги (п. 20 Правил). Такой отказ расценивается Законом как правомерное действие и поэтому свидетельствует об отсутствии вины заказчика в неисполнении своих обязанностей по договору. Если заключается договор на оказание гостиничных услуг на условиях бронирования, датой начала оказания услуг по бронированию, сопутствующих услуге проживания, является дата заезда потребителя. Косвенным подтверждением этого является п. 23 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, согласно которому за нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3 % суточной цены забронированных мест. Согласно данному положению, если гость приедет, а гостиница откажется предоставить ему номер, забронированный им заранее именно на эту дату, она должна выплатить гостю неустойку в размере, установленном указанными Правилами.

При решении вопроса о возмещении фактически понесенных расходов в связи с бронированием номера исполнитель должен доказать их размер и то, что они связаны с оказанием услуг конкретному клиенту. Если гость, не согласный с тем, что ему не вернули сумму полностью, обратится в суд, гостинице придется подтвердить эти расходы. К фактически понесенным расходам возможно отнести стоимость международного, междугороднего телефонного звонка заказчику, которым подтверждалось бронирование.

Порядок регистрации и снятия с учета. ***Место пребывания*** — место, где гражданин временно проживает: гостиница, санаторий, дом отдыха, пансионат, кемпинг, больница, туристская база, иное подобное учреждение, а также жилое помещение, не являющееся местом жительства гражданина.

Договор о предоставлении гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем одного из документов, подтвержда-

ющего личность, перечень которых установлен Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. (в редакции от 11 ноября 2010 г.). К таким документам относятся:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- свидетельство о рождении — для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, — для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.

Регистрация военнослужащих осуществляется по месту пребывания — при наличии отпускного билета или командировочного удостоверения (если срок отпуска или командировки превышает 90 сут).

Регистрация по месту пребывания несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних с выдачей свидетельства о регистрации по месту пребывания.

Постановка иностранных граждан на учет по месту пребывания и снятия их с учета регулируется Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации (в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 4 августа 2011 г. № 913).

Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 мая 2010 г. № 310 утверждены Правила передачи сведений о прибытии в место пребывания и убытии из места пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства с использованием входящих в состав сети электросвязи средств связи. По прибытии иностранного гражданина в гостиницу администрация гостиницы обязана в течение одного рабочего дня, следующего за днем его прибытия, а в случае его прибытия в нерабочий день — в течение следующего за ним одного рабочего дня, уведомить территориальный орган Федеральной миграционной службы (ФМС России) о

прибытии иностранного гражданина в место пребывания. Уведомление территориального органа Федеральной миграционной службы администрацией гостиницы о прибытии иностранного гражданина в место пребывания может осуществляться с использованием входящих в состав сети электросвязи средств связи. Об убытии иностранного гражданина гостиница отчитывается перед ФМС России не позднее 12 ч дня, следующего за днем убытия этого иностранного гражданина.

Основанием для постановки на учет по месту пребывания иностранного гражданина является получение территориальным органом ФМС России уведомления установленной формы о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания (далее — уведомление о прибытии).

В уведомлении о прибытии принимающая сторона или иностранный гражданин должны указать следующие сведения о лице, подлежащем постановке на учет:

1) фамилия, имя, отчество;

2) гражданство (подданство);

3) дата и место рождения;

4) пол;

5) вид и реквизиты (серия, номер, дата выдачи, срок действия) документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

6) вид и реквизиты документа, подтверждающего право на пребывание (проживание) в Российской Федерации;

7) цель въезда;

8) профессия;

9) дата въезда в Российскую Федерацию;

10) серия и номер миграционной карты;

11) заявленные сроки пребывания;

12) адрес места пребывания.

В уведомлении о прибытии помимо перечисленных сведений указываются:

1) фамилия, имя, отчество ответственного лица;

2) вид и реквизиты (серия, номер, дата выдачи, срок действия) документа, удостоверяющего личность ответственного лица;

3) адрес места жительства ответственного лица;

4) наименование организации;

5) фактический адрес организации;

6) идентификационный налоговый номер организации.

Принимающая сторона заполняет бланк уведомления о прибытии на каждого иностранного гражданина, подлежащего постановке на учет по месту пребывания.

Бланк уведомления о прибытии заполняется разборчиво от руки или с использованием технических средств на русском языке. При заполнении бланка не допускаются исправления, использование аббревиатур и сокращения слов. Бланк уведомления о прибытии заполняется в двух экземплярах, один из которых хранится у администрации гостиницы в течение одного года.

Лицо, подающее уведомление о прибытии в территориальный орган администрации гостиницы, обязано представить документ, удостоверяющий его личность. Принимающая сторона к уведомлению о прибытии, представляемому (направляемому) в территориальный орган ФМС России, прилагает копию документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, а в отношении временно пребывающего в Российской Федерации иностранного гражданина — и копию его миграционной карты.

Администрация гостиницы, принявшая от иностранного гражданина уведомление о прибытии, проверяет точность изложенных в нем сведений и наличие необходимых документов, после чего незамедлительно проставляет отметку о приеме уведомления в бланк уведомления о прибытии, отрывную часть которого возвращают иностранному гражданину либо принимающей стороне.

Снятие иностранного гражданина с учета по месту пребывания осуществляется в следующих случаях:

1) убытие иностранного гражданина из места пребывания — на основании отрывной части бланка уведомления о прибытии;

2) выезд иностранного гражданина из Российской Федерации — на основании отрывной части бланка уведомления о прибытии;

3) смерть иностранного гражданина в Российской Федерации либо вступление в законную силу решения суда о признании иностранного гражданина, находившегося в Российской Федерации, безвестно отсутствующим или об объявлении его умершим — на основании свидетельства о смерти либо заверенной в установленном порядке копии вступившего в законную силу решения суда о признании иностранного гражданина, находившегося в Российской Федерации, безвестно отсутствующим или об объявлении его умершим.

При направлении отрывной части бланка уведомления о прибытии почтовым отправлением выполнение принимающей стороной действий для снятия с учета по месту пребывания иностранного гражданина подтверждается квитанцией об отправке почтового отправления.

При изменении сведений об иностранном гражданине принимающая сторона обязана в течение трех рабочих дней сообщить об этом непосредственно в территориальный орган Федеральной миграционной службы, представив письменное заявление произвольной формы с приложением копий необходимых документов и нового заполненного бланка уведомления о прибытии. ФМС России установила возможность электронной регистрации иностранных туристов в гостиницах через сеть Интернет путем введения новой системы, что значительно сократит время регистрации.

Ответственными за регистрацию граждан по месту пребывания являются должностные лица, занимающие постоянно или временно должности, связанные с выполнением организационно-распорядительных или административно-хозяйственных обязанностей по контролю за соблюдением правил пользования жилыми помещениями.

Работа с персональными данными туристов и постояльцев. Гостиницы при регистрации туристов и постояльцев работают с их персональными данными и должны руководствоваться Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ (в ред. от 25 июля 2011 г.) «О персональных данных» (далее Закон). Сфера применения Закона о персональных данных достаточно широка, он охватывает отношения, связанные с обработкой персональных данных, осуществляемой органами, юридическими лицами, физическими лицами с использованием или без использования средств автоматизации. Цель такого регулирования — обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных. Среди них информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы и другие сведения. Как видим, перечень персональных данных открыт, что дает основание включить в него практически любую индивидуальную информацию о субъекте (в том числе паспортные данные физических лиц, с которыми работают гостиницы).

Организации гостиничного бизнеса входят в категорию операторов, занимающихся обработкой персональных данных. Сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение и уничтожение персональных данных составляют основу их обработки. Организации гостиничного хозяйства работают с индивидуальными сведениями

своих постояльцев, но в отличие от турфирм у гостиниц и отелей нет необходимости передавать информацию третьим лицам. Поэтому гостиницам и отелям следует уделить внимание другому моменту: чтобы личные сведения о постояльцах не получили распространение и использовались только в целях исполнения договора по предоставлению услуг по проживанию или временному размещению. Организации гостиничного хозяйства могут оказывать без заключения договора ряд дополнительных услуг (прокат спортивного и туристского инвентаря, бронирование, продажу билетов на зрелищные мероприятия и др.), тогда им стоит иметь в виду еще одно основание, когда можно получать данные о потребителях услуг, не заботясь об уведомлении уполномоченного органа. Речь идет о сведениях, включающих в себя только фамилии, имена и отчества субъектов персональных данных. Такие сведения используются достаточно часто и повсеместно, поэтому нет необходимости в их защите.

К общедоступным персональным данным относятся персональные данные, к которым доступ неограниченного круга лиц предоставлен с согласия субъекта персональных данных. Как правило, такие сведения содержатся в общедоступных источниках. Например, в справочниках или адресных книгах могут быть указаны не только фамилия, имя, отчество, но и год, место рождения, адрес, абонентский номер, профессия и другие сведения о человеке. Эти данные гостиница или турфирма может использовать без предварительных уведомлений, на них также не распространяется требование конфиденциальности, запрещающее распространение информации без согласия субъекта персональных данных или другого законного основания.

Проблема может возникнуть в самих общедоступных источниках, которые могут выйти за рамки закона и опубликовать данные без согласия человека. Организация может об этом не знать и без опасений накапливать, обрабатывать и передавать сведения. Нарушителем в таком случае является общедоступный источник.

Существует еще одно исключение из правил, когда организация, занимающаяся обработкой персональных данных, не обязана уведомлять об этом Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор): обработка данных в целях однократного пропуска их субъекта на территорию, на которой находится организация, или в иных аналогичных целях. Эту норму могут взять на вооружение организации гостиничного хозяйства, принимающие не только туристов и постояльцев, но и других физических

лиц, которым нужно выписать однократный пропуск на территорию.

Если гостиница обрабатывает персональные данные по иным основаниям, нежели указанные выше, то ей необходимо подать уведомление, на основании которого ее регистрируют в реестре операторов, после чего фирма может работать на законных основаниях (ст. 22, п. 4 Закона).

В Постановлении Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2008 г. № 687 содержится ряд требований, предъявляемых к таким типовым формам документов, характер информации которых предполагает включение в них персональных данных. Начать следует с того, что форма запроса и иные связанные с ним документы должны содержать информацию о цели обработки персональных данных. Основная часть типовой формы включает данные организации, занимающейся «ручной» обработкой, и используемые персональные данные клиентов, срок их обработки, перечень совершаемых с ними действий и общее описание используемых способов работы с индивидуальными сведениями. Если необходимо получение письменного согласия на обработку персональных данных (в том числе на передачу третьим лицам), то в типовом бланке следует оставить место, где клиент может поставить отметку о своем согласии на обработку персональных данных.

Действует еще одно ограничение: каждый из субъектов персональных данных, содержащихся в типовой форме, должен иметь возможность ознакомиться только со своими персональными данными. Проще всего это сделать посредством занесения сведений о клиентах в отдельные типовые формы, для учета основных сведений в которых фирма может составить реестр или журнал, доступный лишь для сотрудников. Лучше установить строго определенный перечень лиц, которые обрабатывают тот или иной информационный блок либо получают к нему доступ. Утечка информации может происходить на всех этапах работы с персональными данными, начиная от их получения и заканчивая хранением. Поэтому организации, работающей с персональными данными, следует принять все необходимые меры, обеспечивающие сохранность персональных данных и исключающие несанкционированный доступ.

С января 2011 г. все организации, принимающие участие в обработке персональных данных своих клиентов или работников, обязаны были привести свои информационные системы в соответствие с требованиями в сфере защиты информации, которые установлены в следующих актах:

- Положение об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных (Постановление от 17 ноября 2007 г. № 781);
- Положение об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации (Постановление от 15 сентября 2008 г. № 687);
- Требования к материальным носителям биометрических персональных данных и технологиям их хранения вне информационных систем (Постановление от 6 июля 2008 г. № 512).

Требование Закона об уведомлении Роскомнадзора касается всех организаций, которые имеют дело с обработкой персональных данных. Но есть исключения, которыми в принципе могут воспользоваться участники рынка услуг. Одно из исключений — обработка персональных данных, полученных в связи с заключением договора. Такие конфиденциальные сведения могут предоставляться другим лицам с согласия субъекта персональных данных и использоваться только для исполнения договора (заключения новых договоров с субъектом персональных данных).

В цепи «турагент — туроператор — гостиница» передаваемые персональные данные клиентов, как правило, используются в целях выполнения принятых обязательств по договору о реализации туристского продукта или отдельных туристических услуг. Поэтому практически у всех участников цепи есть основание обрабатывать персональные данные без уведомления Роскомнадзора. Однако на практике не все турфирмы уверены в том, что они смогут предотвратить использование персональных данных в иных целях, а их клиенты дадут согласие на передачу личных данных третьим лицам. Иногда возникают сложности с соблюдением условий указанного исключения и у гостиниц (отелей). Если они заключают договор на проживание непосредственно с постояльцем, то проблем нет, если же места выкуплены туроператором, турист не является стороной договорных отношений, а это обязывает гостиницу (отель) уведомлять Роскомнадзор в общем порядке.

Таким образом, чтобы не повышать свои риски, гостиницам и отелям следует уведомлять Роскомнадзор об обработке персональных данных, для чего необходимо направить уведомления о включении в реестр операторов персональных данных, если они не попали под исключение. Роскомнадзор может проверить любую организацию, независимо от того, подавала она уведомление или нет.

Форма и порядок составления этого уведомления утверждены Приказом Россвязькомнадзора (ныне Роскомнадзор) от 17 июля

2008 г. № 08. Оно должно быть представлено в письменном виде с подписью уполномоченного лица или в электронном виде с электронной цифровой подписью.

На портале персональных данных уполномоченного органа (http://www.pd.rsoc.ru/) организации могут воспользоваться сервисом, позволяющим прямо на сайте заполнить и отправить уведомление о намерении осуществлять обработку персональных данных. Здесь не нужно указывать, что они нужны для заключения договора с клиентом или для ведения личных дел сотрудников. Достаточно указать цель деятельности организации, которая обычно отражена в уставных документах и часто совпадает в целях обработки персональных данных. Также можно прописать фактические цели обработки данных.

Поле «Правовое обоснование обработки персональных данных» опирается на нормы, закрепляющие основания и порядок обработки личных данных (ст. 5—9 этого Закона). Можно указывать статьи иного нормативного акта, регулирующего деятельность организации и касающегося обработки персональных данных (в частности, статьи 85—90 ТК РФ). В отраслевых документах гостиниц нет положений по обработке персональных данных, поэтому на Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации в уведомлении можно не ссылаться. Достаточно перечисленных выше нормативных актов и их положений.

В разделе «Категории субъектов, данные которых обрабатываются» указывают следующие категории физических лиц:

- туристы (субъекты), состоящие в договорных и иных гражданско-правовых отношениях с турфирмой (оператором);
- постояльцы (субъекты), состоящие в договорных и иных гражданско-правовых отношениях с гостиницей (оператором);
- работники (субъекты), состоящие в трудовых отношениях с юридическим лицом (оператором).

В поле «Перечень действий с персональными данными» перечисляются сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), распространение (в том числе передача), блокирование и уничтожение персональных данных. Также нужно описать используемые способы обработки личных данных (неавтоматизированная обработка, автоматизированная обработка с передачей информации по сети или без таковой, смешанная обработка конфиденциальных данных).

Последнее поле уведомления, для заполнения которого нужны специальные знания, — это описание мер, которые оператор обя-

зуется принимать при обработке персональных данных для обеспечения их безопасности.

Во-первых, нужно указать класс информационной системы персональных данных оператора.

Во-вторых, в данном разделе перечисляются организационные и технические меры, применяемые для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных

Гостиницам необходимо ответственно относиться к заполнению и грамотно составлять уведомление. Документ, в котором не все графы заполнены или недостаточно информации об обработке персональных данных, специалисты Роскомнадзора расценивают как формальную отписку, ведь за указанные сведения придется отвечать в ходе проверки.

Персональные данные относятся к информации, доступ к которой ограничен, а ее передача с нарушением требований Закона неправомерна. За нарушение порядка работы с персональными данными организация и работники могут быть привлечены к ответственности (административной, дисциплинарной и даже уголовной).

Нормами ст. 13.11 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (КоАП РФ) предусмотрена ответственность лиц за нарушение установленного законом порядка сбора, хранения, использования или распространения информации о гражданах (персональных данных) в виде предупреждения или наложения административного штрафа: на граждан — в размере от 300 до 500 р.; на должностных лиц — от 500 до 1 000 р.; на юридических лиц — от 5 000 до 10 000 р.

В нормах трудового законодательства разглашение охраняемой законом тайны (государственной, коммерческой, служебной и иной), ставшей известной работнику в связи с исполнением им трудовых обязанностей, в том числе разглашение персональных данных другого работника, может служить основанием для применения дисциплинарного взыскания в виде увольнения по инициативе работодателя, если виновные действия совершены работником по месту работы и в связи с исполнением им трудовых обязанностей (ст. 81, п. 6, подп. в; ст. 192 Трудового кодекса Российской Федерации (ТК РФ)).

В Уголовном кодексе Российской Федерации (УК РФ) в ст. 137 «Нарушение неприкосновенности частной жизни» установлено, что незаконное собирание или распространение сведений о част-

ной жизни лица, составляющих его личную или семейную тайну, без его согласия либо распространение этих сведений публично наказываются штрафом в размере до 200 тыс. р. или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до 18 мес, либо обязательными исправительными работами на срок до одного года, либо арестом на срок до 4 мес, либо лишением свободы на срок до двух лет с лишением права занимать определенные должности на срок до трех лет. Те же деяния, совершенные лицом с использованием своего служебного положения, увеличивают штрафы и ужесточают наказание за нарушение неприкосновенности частной жизни.

Порядок заключения договора. При оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает квитанцию (талон) или иной документ, подтверждающий заключение договора на оказание услуг. Следовательно, договор об оказании гостиничных услуг должен заключаться в письменной форме и должен включать сведения, оговоренные в п. 8 Правил.

По общему правилу договор о предоставлении гостиничных услуг является публичным. Согласно п. 7 Правил исполнитель — коммерческая организация — обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг, кроме случаев, когда отсутствует возможность предоставления услуг. Вместе с тем учредительными документами исполнителя или гражданско-правовым договором, заключенным с потребителем, предусмотрена обязанность исполнителя в определенном порядке предоставлять услуги соответствующей категории лиц. Таким образом, если учредительными документами исполнителя или гражданско-правовым договором, заключенным с ним, установлена его обязанность предоставлять услуги только определенной категории лиц, такой договор не может быть признан публичным.

При оказании гостиничных услуг цена номера или места в номере, перечень услуг, которые входят в цену номера или места в номере, а также порядок и форма их оплаты устанавливаются исполнителем. В соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2007 г. № 310-ФЗ «Об организации и о проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 г. в городе Сочи, развитии города Сочи как горноклиматического курорта и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» до 1 июля 2014 г. Правительство Российской Федерации вправе осуществлять государственное регулирование стоимости гостиничного обслуживания на территории Краснодарского края. При этом устанавливаемые Правительством Россий-

ный исполнителем порядок и правила противопожарной безопасности.

Пункт 17 Правил корреспондируется со ст. 925 ГК РФ, которая регулирует порядок хранения в гостинице. Исполнитель отвечает за ***сохранность вещей*** потребителя и в случае обнаружения забытых вещей исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, исполнитель обязан заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления.

Раздел IV Правил устанавливает ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг. При обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор о предоставлении услуг и потребовать полного возмещения убытков, если исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки (п. 21 Правил).

Потребитель также вправе расторгнуть договор о предоставлении услуг и потребовать возмещения убытков в полном объеме, если исполнитель не устранил недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования или если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге (например, низкая температура в номере) или иные существенные отступления от условий договора.

Требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (гл. III Закона РФ «О защите прав потребителей»).

За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку в размере 3 % суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить. За нарушение сроков начала

ской Федерации тарифы на гостиничное обслуживание определяются исходя из категорий гостиниц или иных средств размещения, прошедших классификацию в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере туризма.

При этом исполнитель может использовать посуточную или почасовую оплату проживания (п. 12 Правил).

Специфика оплаты гостиничных услуг связана с расчетным часом, который устанавливается единым — с 12 ч текущих суток по местному времени, но может быть изменен исполнителем с учетом местных особенностей (например, это может быть связано с прибытием поезда).

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 ч) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 ч после расчетного часа — почасовая оплата;
- от 6 до 12 ч после расчетного часа — плата за половину суток;
- от 12 до 24 ч после расчетного часа — плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 ч) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа (п. 13 Правил).

Раздел III Правил регулирует порядок предоставления услуг. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать общим требованиям, установленным ГК РФ (ст. 721 и 723), и Правилам предоставления гостиничных услуг (п. 14 Правил). Кроме того, материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

Исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов (п. 15 Правил).

Исполнитель самостоятельно определяет порядок проживания в гостинице, а потребитель обязан соблюдать установлен-

оказания услуг по договору о бронировании мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 3 % суточной цены забронированного места. Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков при оказании услуг не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги. Исполнитель освобождается от ответственности, если докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло или недостатки возникли вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Следует иметь ввиду, что потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им гостиничной услуги или услуги общественного питания при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов. Потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

6.5. ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Помимо непосредственно услуг гостиничного хозяйства гостиницы могут осуществлять и другие виды деятельности, основным из которых является общественное питание. Перечисленные предприятия должны соблюдать все требования, установленные законодательством для таких предприятий. В гостиницах предприятия общественного питания представлены, как правило, в виде ресторана, бара, кафе или буфета. Подразделение общественного питания в качестве самостоятельной единицы или как часть гостиницы производит и предлагает клиентам питание в целях удовлетворения их гастрономических потребностей.

Перечисленные предприятия относятся к предприятиям общественного питания, поэтому они должны соблюдать все требования, установленные законодательством для таких предприятий.

В соответствии с ГОСТ Р 50762—95 «Общественное питание. Классификация предприятий»:

- ***ресторан*** — предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные; вино-водочные, табачные и кондитерские изделия, с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха;

- ***бар*** — предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары;

- ***кафе*** — предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки.

Такие предприятия, как рестораны и бары, подразделяют на ***классы***: люкс, высший и первый. Стандарт пригоден в целях сертификации при присвоении и подтверждении типа и класса предприятиям общественного питания. Однако независимо от класса к этим предприятиям предъявляют жесткие требования, касающиеся качества услуг, их безопасности для жизни и здоровья людей, окружающей среды и имущества.

Согласно Федеральному закону «О лицензировании отдельных видов деятельности» услуги общественного питания не подпадают под лицензирование. Но, как правило, рестораны и бары продают алкогольную продукцию, а этот вид деятельности подпадает под лицензирование в соответствии со ст. 16 Федерального закона. Поставки и розничная продажа алкогольной продукции осуществляются организациями. Индивидуальные предприниматели проводят розничную продажу алкогольной продукции. Указанная деятельность разрешена только при наличии соответствующих лицензий. К лицензируемым относятся виды деятельности, осуществление которых может повлечь за собой нанесение ущерба правам, законным интересам, здоровью граждан.

Порядок сертификации определяется Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании». Как следует из п. 1 ст. 23, п. 2 ст. 46 указанного закона, объектом обязательного подтверждения соответствия (в том числе осуществляемого в форме обязательной сертификации) может быть только продукция, выпускаемая в обращение на территории Российской Федерации. Под продукцией в целях законодательства о техническом регулировании понимают результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных и иных целях (ст. 2 Федерального закона «О техническом регулировании»). Таким образом, услуги (в том числе услуги общественного питания) не являются объектом обязательного подтверждения соответствия

ственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технологических нормативах, других правилах и нормативных документах обязательные требования к качеству услуг, их безопасности для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества. Кроме того, на него возлагаются обязанности по предоставлению потребителю полной и достоверной информации об исполнителе, режиме его работы, а также предоставляемых им услугах.

Следует иметь в виду, что наряду с услугами общественного питания в рассматриваемой сфере широкое распространение имеет изготовление и продажа полуфабрикатов продуктов питания, а также готовых блюд. В этих случаях к отношениям, возникающим между исполнителем и заказчиком, применяются правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.

Раздел II Правил оказания услуг общественного питания регулирует порядок предоставления информации об услугах.

Правила оказания услуг общественного питания уточняют способы подачи информации: сведения об исполнителе помещают на вывеске, а о продукции и услугах — в меню, прейскурантах и иными способами как в зале, так и вне зала обслуживания (пункты 11, 13 и 14).

Исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске. Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация, в частности, должна содержать:

- перечень услуг и условия их оказания;
- цены и условия оплаты услуг;
- фирменное наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;
- сведения о массе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости бутылки предлагаемого алкогольного напитка и об объеме его порций;

и не подлежат обязательной сертификации. Пунктом 2 ст. 20 Федерального закона «О техническом регулировании» допускается сертификация услуг общественного питания на добровольной основе, т. е. по желанию субъекта, оказывающего такие услуги.

Основные требования для предприятий общественного питания установлены в Правилах оказания услуг общественного питания, которые утверждены постановлением Правительства Российской Федерации 15 августа 1997 г. (в редакции от 10 мая 2007 г.) и состоят из трех разделов. Они регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере услуг общественного питания и разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

Раздел I Правил оказания услуг общественного питания включает общие положения и дает определение основных понятий. Под ***потребителем*** понимается гражданин, имеющий намерение заказать или заказывающий, использующий услуги общественного питания исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Услуги предоставляются ***исполнителем***, под которым понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги общественного питания по возмездному договору. Услуги оказываются в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых (а для ресторанов и баров также их классы — люкс, высший, первый) определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом (п. 3 Правил).

Исполнителю при оказании услуг общественного питания предоставляется право самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации, в том числе: ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другое, а также определять перечень оказываемых услуг в сфере общественного питания (пункты 5 и 7 Правил оказания услуг общественного питания). Вместе с тем он должен иметь ассортиментный перечень производимой им продукции общественного питания, соответствующий обязательным требованиям нормативных документов.

Поскольку Правила оказания услуг общественного питания приняты в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», исполнитель обязан соблюдать установленные в государ-

- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания) при организации детского и диетического питания;
- обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга (п. 12).

Информацию о продукции и услугах доводят до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг.

Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания как в зале, так и вне зала обслуживания. Потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.

Раздел III Правил оказания услуг общественного питания регулирует порядок предоставления услуг. Анализ п. 16 указанных правил дает основания считать, что этот вид договора возмездного оказания услуг относится к категории публичного договора. Так, исполнитель при оказании услуг общественного питания обязан оказать услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать ее, на условиях, согласованных сторонами, а условия оказания услуги, в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда федеральным законом и иными правовыми актами Российской Федерации допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей. Следовательно, за нарушение требований, установленных законодательством, исполнитель будет иметь неблагоприятные последствия, указанные в п. 3 и 5 ст. 426 ГК РФ.

При предварительном заказе услуг общественного питания формой договора может выступать заказ, квитанция и прочее, содержащие необходимые сведения.

Кроме того, допускается оформление заказа посредством телефонной, электронной или иной связи. Если же предварительный заказ не оформлялся, следует прийти к выводу, что договор об оказании услуг общественного питания заключается в устной форме по правилам п. 2 ст. 159 ГК РФ.

Сроки оказания потребителю услуг общественного питания определяются сторонами в договоре.

Что же касается качества оказываемых потребителю услуг общественного питания, то, учитывая необходимость соблюдения специальных правил, касающихся безопасности жизни и здоровья потребителей, оно должно соответствовать, прежде всего, обязательным требованиям нормативных документов, а также условиям заказа. В связи с этим исполнитель должен проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг, а к оказанию услуг, связанных непосредственно с процессом производства продукции общественного питания и обслуживанием потребителей, допускаются только работники, прошедшие специальную подготовку и профилактические медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов.

Потребитель обязан оплатить оказываемые ему услуги общественного питания в сроки и в порядке, которые согласованы с исполнителем. При этом исполнитель может предлагать потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо другие формы оплаты, а также наличный или безналичный порядок расчета за оказываемые услуги в зависимости от метода обслуживания, типа, специализации исполнителя и других условий. При расчетах за оказываемые услуги исполнитель обязан выдать потребителю документ, подтверждающий их оплату (кассовый чек, счет и т.д.).

Необходимо отметить, что в случаях нарушения исполнителем сроков выполнения предварительного заказа об оказании услуг общественного питания, а также обнаружения недостатков оказываемой услуги именно потребитель в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» вправе по своему выбору:

- либо назначить исполнителю новый срок, в течение которого он должен приступить к оказанию услуги или соответственно завершить ее оказание, а также потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;
- потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;
- потребовать безвозмездного устранения недостатков в разумный срок, назначенный потребителем, или изготовления аналогичной продукции общественного питания надлежащего качества, или ее замены другой продукцией;
- отказаться от оказания услуги.

При этом в случае отказа от оказания услуги потребитель вправе требовать возмещения причиненных ему убытков в полном объеме.

6.6. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ РЕКЛАМЫ

Содержание Федерального закона «О рекламе». Уметь формулировать содержание рекламных материалов — одно из требований, предъявляемых менеджеру гостиницы. Основным законодательным актом, регулирующим отношения, возникающие в процессе производства, размещения и распространения рекламы, является Федеральный закон «О рекламе» от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ (в ред. от 18 июля 2011 г., с изм. от 21 ноября 2011 г.) (далее Закон). Этот Закон регулирует отношения, возникающие в процессе производства, размещения и распространения рекламы на рынках товаров, работ, услуг Российской Федерации, включая рынки банковских, страховых и иных услуг, связанных с пользованием денежными средствами граждан (физических лиц) и юридических лиц, а также рынки ценных бумаг. Действие указанного федерального закона не распространяется на политическую рекламу, а также на объявления физических лиц, в том числе в средствах массовой информации, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, на вывески и указатели, не содержащие сведения рекламного характера.

Реклама — это распространяемая в любой форме, с помощью любых средств информация о физическом или юридическом лице, товарах, идеях и начинаниях (рекламная информация), которая предназначена для неопределенного круга лиц и призвана формировать или поддерживать интерес к этим физическому, юридическому лицу, товарам, идеям и начинаниям и способствовать реализации товаров, идей и начинаний (ст. 2 Закона).

Понятие «реклама» как информация содержит следующие ***признаки***:

- распространяется в любой форме (устной, письменной, с помощью рисунков, графиков и т. п.);
- распространяется с помощью любых средств (средств массовой информации, транспортных средств и др.);
- содержат информацию о физическом или юридическом лице, товарах, идеях, начинаниях;
- предназначена для неопределенного круга лиц;
- имеет цель — формирование или поддержание интереса к физическому, юридическому лицу, товарам, идеям, начинаниям;
- в результате повышенного интереса к товарам, идеям, начинаниям способствует их реализации.

Субъектами рекламных отношений являются:

- рекламодатель — лицо, служащее источником рекламной информации для производства, размещения, последующего распространения рекламы;
- рекламопроизводитель — лицо, осуществляющее полное или частичное приведение рекламной информации к готовой для распространения форме;
- рекламораспространитель — лицо, осуществляющее размещение и (или) распространение рекламной информации путем предоставления и (или) использования имущества, в том числе технических средств радиовещания, телевизионного вещания, а также каналов связи, эфирного времени, и иными способами.

Функции одного или нескольких участников рекламной деятельности могут совпадать в одном лице. В роли рекламодателей, рекламопроизводителей, рекламораспространителей могут выступать юридические лица и физические лица — индивидуальные предприниматели, поскольку на объявления физических лиц, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, действие Закона не распространяется. Права и обязанности субъектов рекламных отношений определяются законодательством о рекламе и договором.

Субъектами рекламных отношений являются юридические или физические лица — ***потребители рекламы***, до сведения которых доводится или может быть доведена реклама, следствием чего является или может являться соответствующее воздействие рекламы на них.

Объектом рекламирования является товар, средства индивидуализации юридического лица и (или) товара, изготовитель или продавец товара, результаты интеллектуальной деятельности либо мероприятие (в том числе спортивное соревнование, концерт, конкурс, фестиваль, основанные на риске игры, пари), на привлечение внимания к которым направлена реклама. В данном Законе под товаром понимается продукт деятельности (в том числе ***работа***, ***услуга***), предназначенный для продажи, обмена или иного введения в оборот.

Общие и специальные требования, предъявляемые к рекламе. Реклама, не соответствующая требованиям законодательства Российской Федерации, является ***ненадлежащей рекламой***. К такой рекламе относится также реклама, в которой допущены нарушения требований к ее содержанию, времени, месту и способу рас-

пространения, в частности, недобросовестная, недостоверная, неэтичная, заведомо ложная, скрытая реклама.

К рекламе предъявляют следующие ***требования***:

- реклама должна быть распознаваема без применения технических средств именно как реклама в момент ее представления. Использование в радио-, теле-, видео-, аудио- и кинопродукции, а также в печатной продукции нерекламного характера целенаправленного обращения внимания потребителей рекламы на конкретный товар либо на изготовителя, исполнителя, продавца для формирования и поддержания интереса к ним без надлежащего предварительного сообщения об этом (в частности, путем пометки «на правах рекламы») не допускается;
- поскольку реклама обращена к неопределенному кругу лиц, на территории Российской Федерации она должна распространяться на русском языке. На государственных языках республик и родных языках народов Российской Федерации реклама может распространяться дополнительно, по усмотрению рекламодателей;
- если деятельность рекламодателя является лицензируемой, в рекламе должны быть указаны номер лицензии и наименование органа, ее выдавшего;
- реклама товаров, подлежащих обязательной сертификации, должна сопровождаться соответствующей пометкой;
- не допускается реклама товаров, запрещенных к производству и реализации на территории Российской Федерации;
- использование в рекламе объектов исключительных прав допускается только в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;
- реклама не должна побуждать к насилию, агрессии, возбуждать панику, побуждать к опасным действиям;
- не допускается реклама, нарушающая интересы несовершеннолетних.

Федеральный закон «О рекламе» устанавливает также специальные требования, которые могут касаться различных аспектов изготовления, распространения рекламы, ее содержания. Такие требования предъявляют:

- к рекламе, распространяемой с помощью специальных средств — радиовещания, телевещания, в периодических пе-

чатных изданиях, в кино-, видеообслуживании, на транспортных средствах и почтовых отправлениях;

- наружной рекламе, т. е. распространяемой в городских, сельских поселениях и на других территориях в виде плакатов, стендов, световых табло, иных технических средств стабильного территориального размещения. За выдачу разрешения взимается установленная плата. Распространение наружной рекламы на каком-либо объекте (здании, сооружении) допускается только на основании договора с собственником или обладателем иного вещного права на данное имущество;
- рекламе отдельных видов товаров. Специальные требования предъявляются к рекламе отдельных видов товаров ввиду того, что их применение и использование может нанести вред жизни и здоровью, имуществу потребителей. Так, не допускается реклама алкогольных напитков, табака и табачных изделий в телепрограммах. Реклама этих товаров не должна быть обращена непосредственно к несовершеннолетним, дискредитировать воздержание от употребления алкоголя или курения, содержать информацию об их положительных терапевтических свойствах и т. п.
- рекламе, представляющей общественные и государственные интересы и направленной на достижение благотворительных целей (социальная реклама).

Если в соответствии с ГК РФ реклама признается офертой, такая оферта действует в течение двух месяцев со дня распространения рекламы при условии, что в ней не указан иной срок. Рекламные материалы или их копии, в том числе все вносимые в них изменения, а также договоры на производство, размещение и распространение рекламы должны храниться в течение одного года со дня последнего распространения рекламы или со дня окончания сроков действия таких договоров, кроме документов, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлено иное.

Рекламодатель по требованию рекламораспространителя обязан предоставлять документально подтвержденные сведения о соответствии рекламы требованиям настоящего федерального закона, в том числе сведения о наличии лицензии, об обязательной сертификации, о государственной регистрации.

Понятие и виды ненадлежащей рекламы. Одним из видов ненадлежащей рекламы является ***недобросовестная реклама.*** Это реклама, которая:

- содержит некорректные сравнения рекламируемого товара с находящимися в обороте товарами, которые произведены другими изготовителями или реализуются другими продавцами;
- порочит честь, достоинство или деловую репутацию лица, в том числе конкурента;
- представляет собой рекламу товара, реклама которого запрещена данным способом, в данное время или в данном месте, если она осуществляется под видом рекламы другого товара, товарный знак или знак обслуживания которого тождествен или сходен до степени смешения с товарным знаком или знаком обслуживания товара, в отношении рекламы которого установлены соответствующие требования и ограничения, а также под видом рекламы изготовителя или продавца такого товара;
- является актом недобросовестной конкуренции в соответствии с антимонопольным законодательством.

К ненадлежащей рекламе относится ***недостоверная реклама***, которая содержит не соответствующие действительности сведения, в частности:

- о преимуществах рекламируемого товара перед находящимися в обороте товарами, которые произведены другими изготовителями или реализуются другими продавцами;
- любых характеристиках товара, в том числе о наличии сертификата соответствия или декларации о соответствии, знаков соответствия и знаков обращения на рынке;
- стоимости или цене товара, порядке его оплаты, размере скидок, тарифов и других условиях приобретения товара;
- правах на использование официальных государственных символов (флагов, гербов, гимнов) и символов международных организаций;
- официальном или общественном признании, о получении медалей, призов, дипломов или иных наград;
- рекомендациях физических или юридических лиц относительно объекта рекламирования либо о его одобрении физическими или юридическими лицами;
- предоставлении дополнительных прав или преимуществ приобретателю рекламируемого товара;
- месте, в котором до заключения договора об оказании услуг заинтересованные лица могут ознакомиться с информацией,

которая должна быть предоставлена таким лицам в соответствии с федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- об изготовителе или о продавце рекламируемого товара.

В рекламе ***не допускается***:

1) использование иностранных слов и выражений, которые могут привести к искажению смысла информации;

2) указание на то, что объект рекламирования одобряется органами государственной власти или органами местного самоуправления либо их должностными лицами.

В рекламе не допускается использование бранных слов, непристойных и оскорбительных образов, сравнений и выражений, в том числе в отношении пола, расы, национальности, профессии, социальной категории, возраста, языка человека и гражданина, официальных государственных символов (флагов, гербов, гимнов), религиозных символов, объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, а также объектов культурного наследия, включенных в Список Всемирного наследия ЮНЕСКО.

Не допускается реклама, в которой отсутствует часть существенной информации о рекламируемом товаре, об условиях его приобретения или использования, если при этом искажается смысл информации и вводятся в заблуждение потребители рекламы.

В рекламе товаров и иных объектов рекламирования стоимостные показатели должны быть указаны в рублях, а при необходимости дополнительно могут быть указаны в иностранной валюте.

Не допускаются использование в радио-, теле-, видео-, аудио- и кинопродукции или в другой продукции и распространение **скрытой рекламы,** т.е. рекламы, которая оказывает не осознаваемое потребителями рекламы воздействие на их сознание, в том числе такое воздействие путем использования специальных видеовставок (двойной звукозаписи) и иными способами.

При производстве, размещении и распространении рекламы должны соблюдаться требования законодательства Российской Федерации, в том числе требования гражданского законодательства, законодательства о государственном языке Российской Федерации.

Ответственность за нарушение законодательства о рекламе. Информация об ответственности за нарушения в рекламной сфере содержатся в Федеральном законе «О рекламе» и других федеральных законодательных актах, имеющих отношение к регули-

рованию рекламы. Устанавливается гражданско-правовая ответственность, административная и уголовная. Ответственность также дифференцируется по субъектам рекламной деятельности (рекламодатель, рекламопроизводитель, рекламораспространитель).

Рекламодатель несет ответственность за нарушение российского законодательства о рекламе, касающееся содержания информации, предоставляемой для создания рекламы, если не доказано, что указанное нарушение произошло по вине рекламопроизводителя или рекламораспространителя.

Соблюдение законодательства Российской Федерации о рекламе контролирует Федеральная антимонопольная служба (ФАС России) и его территориальные подразделения. Они вправе применять различные средства административного воздействия на нарушителей рекламного законодательства. Это выдача предписания о прекращении нарушения российского законодательства о рекламе, принятие решения об осуществлении контррекламы, привлечение субъектов рекламной деятельности к административной ответственности за ненадлежащую рекламу.

В случае установления факта распространения недостоверной рекламы и выдачи соответствующего предписания ФАС России вправе обратиться в установленном порядке в суд или арбитражный суд с иском к рекламодателю о публичном опровержении недостоверной рекламы (контррекламы) за счет рекламодателя. При этом суд или арбитражный суд определяет форму, место и сроки размещения такого опровержения. Контрреклама должна появиться посредством того же средства распространения, с использованием тех же характеристик продолжительности, пространства, места и порядка, что и опровергаемая ненадлежащая реклама. Ее содержание согласовывается с ФАС России, который установил факт нарушения и принял соответствующее решение о его исправлении. Иногда федеральный антимонопольный орган может допустить замену средства распространения, характеристики продолжительности, пространства, места и порядка.

Статья 14.3 АП РФ устанавливает ответственность за нарушение законодательства о рекламе. Нарушение рекламодателем, рекламопроизводителем или рекламораспространителем законодательства о рекламе влечет за собой наложение административного штрафа на граждан в размере от 2 до 2,5 тыс. р.; на должностных лиц — от 4 до 20 тыс. р.; на юридических лиц — от 100 до 500 тыс. р.

6.7. ПРИМЕНЕНИЕ КОНТРОЛЬНО-КАССОВОЙ ТЕХНИКИ

Требования, порядок условия регистрации и применения. Федеральный закон от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» (далее — Закон) (в ред. от 27 июля 2010 г. № 192-ФЗ) устанавливает, что техника, включенная в Государственный реестр контрольно-кассовой техники (далее Государственный реестр), применяется на территории Российской Федерации в обязательном порядке всеми организациями и индивидуальными предпринимателями при осуществлении ими наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт в случаях продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг.

В Законе используются следующие основные понятия:

- ***контрольно-кассовая техника*** — контрольно-кассовые машины, оснащенные фискальной памятью, электронно-вычислительные машины, в том числе персональные, программно-технические комплексы (далее ККМ);
- ***наличные денежные расчеты*** — произведенные с использованием средств наличного платежа расчеты за приобретенные товары, выполненные работы, оказанные услуги;
- ***фискальная память*** — комплекс программно-аппаратных средств в составе контрольно-кассовой техники, обеспечивающих некорректируемую ежесуточную (ежесменную) регистрацию и энергонезависимое долговременное хранение итоговой информации, необходимой для полного учета наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт, осуществляемых с применением контрольно-кассовой техники, в целях правильного исчисления налогов;
- ***фискальный режим*** — режим функционирования контрольно-кассовой техники, обеспечивающий регистрацию фискальных данных в фискальной памяти;
- ***фискальные данные*** — фиксируемая на контрольной ленте и в фискальной памяти информация о наличных денежных расчетах и (или) расчетах с использованием платежных карт;
- ***Государственный реестр контрольно-кассовой техники*** — перечень сведений о моделях контрольно-кассовой техники, применяемой на территории Российской Федерации;

- ***платежный терминал*** — устройство для осуществления наличных денежных расчетов в автоматическом режиме (без участия уполномоченного лица организации или индивидуального предпринимателя, осуществляющих наличные денежные расчеты);
- ***банкомат*** — устройство для выполнения в автоматическом режиме (без участия уполномоченного лица кредитной организации или банковского платежного агента, осуществляющих деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности) наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт, передачи распоряжений кредитной организации об осуществлении расчетов по поручению физических лиц по их банковским счетам, а также для составления документов, подтверждающих передачу соответствующих распоряжений.

Законодатель предусматривает случаи, при которых организации и индивидуальные предприниматели в силу специфики своей деятельности либо особенностей своего места нахождения могут производить наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники при осуществлении следующих ***видов деятельности***:

- продажи газет и журналов, а также сопутствующих товаров в газетно-журнальных киосках при условии, если доля продажи газет и журналов в их товарообороте составляет не менее 50 % и ассортимент сопутствующих товаров утвержден органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Учет торговой выручки от продажи газет и журналов и от продажи сопутствующих товаров ведется раздельно;
- разносной мелкорозничной торговли продовольственными и непродовольственными товарами (за исключением технически сложных товаров и продовольственных товаров, требующих определенных условий хранения и продажи) с ручных тележек, корзин, лотков (в том числе защищенных от атмосферных осадков каркасами, обтянутыми полиэтиленовой пленкой, парусиной, брезентом) и др.

При выборе ККМ для конкретных целей следует учитывать:

- требования российского законодательства;
- вид деятельности организации (индивидуального предпринимателя);

- соотношение конструктивных особенностей ККМ и организационной структуры предприятия (индивидуального предпринимателя).

Предприниматель должен знать, что не допускается применение ККМ, исключенных из Государственного реестра и снятых с учета. Если ККМ исключена из Государственного реестра, то срок ее использования разрешается до истечения нормативного срока амортизации.

Закон устанавливает требования к контрольно-кассовой технике, порядок и условия ее регистрации.

При выборе кассового аппарата предприниматель должен учитывать, что технические параметры и возможности ККМ должны соответствовать тем задачам и той нагрузке, которые будут на нее возложены на данном предприятии. Это зависит от особенностей организационной структуры предприятия и перспектив автоматизации товарно-денежного потока:

- количества отделов (секций), обслуживаемых ККМ;
- возможностей ограничения вводимых сумм;
- видов используемых в ККМ чековых лент;
- возможностей получения отчетов (кроме стандартных);
- возможности соединения ККМ с компьютером, принтером, весами, сканером, считывателем магнитных карт и др.

Положение о порядке продажи, технического обслуживания и ремонта контрольно-кассовых машин в Российской Федерации (утв. решением Государственной межведомственной экспертной комиссии по контрольно-кассовым машинам от 6 марта 1995 г., протокол № 2/18-95 с изменениями и дополнениями от 26 сентября 2002 г. № 6/71-2002) устанавливает, что продавцами ККМ могут быть только лица, имеющие:

- договоры с генеральным поставщиком о продаже ККМ соответствующих моделей (версий моделей);
- договоры с центрами технического обслуживания о принятии на техническое обслуживание и ремонт ККМ этих моделей (версий моделей).

Продажа ККМ одним потребителем другому может осуществляться только:

- в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- при наличии соответствующей отметки территориальных налоговых органов Федеральной налоговой службы (ФНС

России) о снятии с учета по месту предыдущей регистрации;

- снятие электронных контрольных защищенных лент с ККМ и передача снятой электронной контрольной защищенной ленты пользователю, осуществляющему продажу, для хранения в установленном порядке.

При этом покупателю выдают:

- индивидуальным предпринимателям — чек с ККМ, накладную, счет-фактуру и комплект технической документации;
- юридическим лицам — квитанцию к приходно-расходному ордеру, накладную, счет-фактуру и комплект технической документации.

Контрольно-кассовая машина подлежит обязательной регистрации в районной инспекции ФНС России по месту постановки предпринимателя на налоговый учет. После регистрации в налоговой службе выдается карточка регистрации ККМ и ставится штамп налоговой службы в паспорте ККМ. Все используемые ККМ должны быть оснащены двумя средствами визуального контроля в виде голограмм, защищенных от подделок:

- «Государственный реестр» — устанавливается генеральным поставщиком;
- «Сервисное обслуживание» — устанавливается центром технического обслуживания, приобретается потребителем ККМ на техническое обслуживание и ежегодно заменяется при проверке исправности ККМ в центре технического обслуживания. Установка средства визуального контроля «Сервисное обслуживание» должна быть завершена до 1 июля текущего года.

Требования к обслуживающему персоналу. Для работы с ККМ устанавливаются определенные требования к квалификации обслуживающего персонала.

Кассир обязан:

- соблюдать требования нормативных правовых актов и нормативных документов по применению ККМ при осуществлении денежных расчетов с населением;
- знать устройство и правила эксплуатации ККМ и уметь выполнять расчетные операции на ККМ различных типов;
- знать признаки неисправности ККМ и своевременно сообщать о них руководству, уметь устранять мелкие неисправности;

- знать признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств и отличительные признаки платежных средств безналичного расчета (пластиковых карт и т. п.);
- знать цены на товары и оказываемые услуги;
- обеспечивать безопасность обслуживания потребителей (следить за своевременным ремонтом ККМ, состоянием электропроводок, заземления и т. п.).

Ответственность за нарушения законодательства по применению ККМ. Нарушение законодательства о применении ККМ влечет за собой административную ответственность. В соответствии со ст. 14.5 КоАП РФ продажа товаров (выполнение работ, оказание услуг) в организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполняющих работы либо оказывающие услуги, а равно индивидуальные предприниматели без применения в установленных законом случаях контрольно-кассовых машин влечет за собой наложение административного штрафа на граждан в размере от пятнадцати до двадцати МРОТ; на должностных лиц — от тридцати до сорока МРОТ. В соответствии со ст. 2.4 КоАП РФ лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, несут административную ответственность как должностные лица, если законом не установлено иное. В соответствии со ст. 4.5 КоАП РФ Постановление о назначении административного наказания за продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг) без применения ККМ не может быть вынесено по истечении двух месяцев со дня совершения соответствующего правонарушения.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Выстройте иерархию нормативных актов в сфере услуг.
2. Дайте общую характеристику Закона «О защите прав потребителей».
3. Как соотносится российское законодательство в сфере защиты прав потребителей с международным законодательством? Ответ обоснуйте ссылкой на Конституцию Российской Федерации.
4. Перечислите основные права потребителя.
5. Перечислите признаки потребителя.
6. Если гражданин перед заселением в гостиницу расспрашивает о дополнительных услугах, будет ли на него распространяться действие Закона?

7. На какие организации распространяется действие Закона?
8. Если договор заключен между гостиницей и строительной фирмой, будет ли в данной ситуации действовать Закон РФ «О защите прав потребителей»?
9. К каким неблагоприятным последствиям для гостиницы приведет обращение потребителя с иском в суд на ее неправомерные действия?
10. Определите, правомерно ли изменить норму Закона РФ «О защите прав потребителей» в договоре с потребителем в п. 5 ст. 28 Закона. Ответ обоснуйте.
11. Какие недостатки при оказании гостиничных услуг можно определить как «существенный недостаток»?
12. Что понимают под нарушением сроков выполнения работ (оказания услуг)?
13. Какие требования имеет право предъявить потребитель в случае нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг)?
14. Имеет ли право потребитель на односторонний отказ от исполнения договора без обращения в суд?
15. Где помещается информация об исполнителе (гостинице)?
16. Где размещается информация об услугах, предоставляемых потребителю гостиницей?
17. Какую дополнительную информацию для потребителя кроме обязательной содержат Правила оказания гостиничных услуг в Российской Федерации?
18. Какие черты публичного договора содержит договор о предоставлении гостиничных услуг?
19. Кто устанавливает порядок проживания в гостинице?
20. В каких случаях гостиница имеет право отказать потребителю в предоставлении места? Каков порядок предоставления дополнительных услуг потребителю?
21. Имеет ли право исполнитель устанавливать по своему усмотрению порядок оплаты в случае задержки выезда потребителя?
22. С каким принципом заключения договора связано положение п. 11 Правил: «Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы. Запрещается обусловливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг»?
23. Противоречит ли правилу публичного договора о том, что коммерческая организация не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении заключения публичного договора п. 18 Правил: «В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания, размещенных в го-

стинице, лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди»?

24. Какие права потребителя реализуются в п. 4 Правил: «Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами»?
25. Какие услуги исполнитель обязан предоставлять потребителю без дополнительной оплаты? В каких случаях исполнитель освобождается от ответственности за нарушение сроков оказания услуги или недостатки в услуге?
26. Распространяется ли на служащих гостиницы действие ст. 229 ГК «Возмещение расходов, связанных с находкой, и вознаграждение нашедшему вещь»?
27. Определите, за какое время должна взыскиваться плата за проживание с потребителя, который прожил в гостинице три дня и выехал:
    а) в 20 ч;
    б) в 23 ч;
    в) в 8 ч утра следующего дня.
    Расчетный час — 16 ч.
28. Какие убытки должны быть возмещены потребителю, если он не был разбужен во время и поэтому опоздал на самолет, что привело к срыву деловых переговоров?
29. Какие убытки должны быть возмещены потребителем гостинице, если он по небрежности затопил номер, что потребовало капитального ремонта?
30. Правомерно ли объявление в гостинице о том, что администрация гостиницы не несет ответственности за сохранность вещей постояльцев?
31. Гостиница заключила 18 января договор с потребителем об оказании гостиничных услуг на условиях бронирования номера с 21 по 23 февраля. Гость отказался от бронирования 31 января. Может ли гостиница удержать часть стоимости за те две недели, когда данный договор действовал (с 18 по 31 января), хотя услуга не была оказана?
32. Гостиница установила свое правило, согласно которому льгот в данной гостинице нет. Правомерно ли это?
33. Обязательным условием для снятия номера в гостинице последней установлена оплата завтрака и ужина, предоставляемых в ресторане гостиницы. Правомерно ли такое условие?
34. Какие органы имеют право регулировать применение ККМ?
35. В каких случаях разрешается не применять ККМ?
36. В течение какого срока допускается использование ККМ, если она исключена из Государственного реестра?

37. Какие лица имеют право на продажу ККМ?
38. При соблюдении каких условий продавец имеет право продать имеющуюся у него ККМ?
39. Каковы условия продажи ККМ одним потребителем другому потребителю?

Выберите правильные варианты ответов на следующие тестовые задания

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации распространяют свое действие:
   а) только на индивидуальных предпринимателей;
   б) только на государственные гостиницы;
   в) на гостиницы, независимо от их организационно-правовой формы, а также на индивидуальных предпринимателей.
2. Фирма забронировала место в гостинице для своего работника, отправленного в командировку. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации:
   а) не будут распространяться на сотрудника, так как они регулируют оплачиваемую деятельность;
   б) не будут распространяться на сотрудника, так как фирма является юридическим лицом;
   в) будут распространяться на сотрудника, так как он является потребителем.
3. Время оформления потребителей, прибывающих в гостиницу и выбывающих из нее:
   а) устанавливают административные органы данной местности;
   б) установлено Правилами и является круглосуточным;
   в) устанавливает гостиница.
4. Администрация гостиницы включила в стоимость номера оплату медицинской страховки. Ее действия:
   а) являются правомерными, так как она имеет на это право;
   б) не являются правомерными, так как это возможно только с согласия потребителя;
   в) не являются правомерными, так все дополнительные услуги строго запрещены Правилами.
5. Администрация гостиницы установила оплату медицинской страховки потребителем. Ее действия:
   а) являются правомерными, так как она имеет на это право;
   б) являются правомерными, если на это есть согласие потребителя;
   в) не является правомерными, так все дополнительные услуги строго запрещены Правилами.
6. Гостиница имеет право установить оплату номера:
   а) только посуточную;
   б) только почасовую;
   в) посуточную и почасовую.
7. Оплата за проживание в гостинице взимается в соответствии:

а) с единым расчетным часом — 12 ч суток по местному времени, установленным для всех гостиниц;
б) с единым расчетным часом, установленным исполнителем с учетом местных особенностей;
в) с единым расчетным часом, установленным административными органами исполнительной власти с учетом местных особенностей.

8. Неустойка за нарушение прав потребителя:
а) составляет 3 %;
б) составляет не менее 3 %, так как это установлено Законом РФ «О защите прав потребителей»;
в) устанавливается исполнителем — гостиницей.

9. Расставьте нормативные правовые акты в определенной последовательности по их юридической силе:
а) Закон РФ «О защите прав потребителей»;
б) ГК РФ;
в) Правила оказания гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации;
г) Конституция Российской Федерации.

10. Укажите вид договора, который заключает гостиница с потребителем при его заселении:
а) договор подряда;
б) договор возмездного оказания услуг;
в) договор аренды.

11. Регистрация потребителя:
а) производится за оплату, устанавливаемую гостиницей;
б) производится за оплату, устанавливаемую государством;
в) производится бесплатно.

12. Определение услуги как дополнительной:
а) устанавливается гостиницей;
б) зависит от категории гостиницы;
в) устанавливается законом.

13. Типы столовых, закусочных и других мест общественного питания определяются:
а) исполнителем в соответствии с государственным стандартом;
б) исполнителем;
в) не устанавливаются.

14. Для ресторанов и баров устанавливаются:
а) классы (люкс, высший, первый);
б) только типы;
в) типы и классы (люкс, высший, первый):

15. Исполнителю при оказании услуг общественного питания:
а) предоставляется право самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей;
б) предоставляется право самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации;

в) не предоставляется право устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

16. В случае изготовления и продажи полуфабрикатов продуктов питания, а также готовых блюд действует:
   а) договор купли-продажи;
   б) договор возмездного оказания услуг;
   в) договор поставки.
17. Потребителю предоставляется возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания:
   а) в зале и вне зала обслуживания;
   б) в зале;
   в) вне зала обслуживания.
18. При оказания услуг общественного питания действует:
   а) договор купли-продажи;
   б) договор поставки;
   в) договор возмездного оказания услуг.
19. Исполнитель при оказании услуг общественного питания:
   а) обязан оказать услугу любому потребителю;
   б) имеет право оказать услугу любому потребителю;
   в) обязан оказать услугу любому потребителю на одинаковых для всех условиях.
20. Исполнитель имеет право устанавливать:
   а) предварительную оплату услуг общественного питания;
   б) оплату после отбора блюд;
   в) после приема пищи;
   г) другие формы оплаты;
   д) все указанные.
21. Федеральный закон «О рекламе» защищает интересы:
   а) потребителей;
   б) конкурентов на рынке;
   в) потребителей и конкурентов на рынке;
   г) интересы рекламодателей.
22. Какая из целей рекламы служит обеспечению нормального функционирования рынка:
   а) добросовестная конкуренция;
   б) обеспечение единого экономического пространства в Российской Федерации;
   в) добросовестная информация;
   г) пресечение ненадлежащей рекламы?
23. Предложение товара в рекламе становится публичной офертой:
   а) когда оно содержит все существенные условия договора;
   б) всегда;
   в) когда оно обращено к неопределенному кругу лиц.
24. Определите, какое понятие дано: «Информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц, направленная на при-

влечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке».

25. Объявление «Гостинице требуется администратор»:
   а) является рекламой, так как направлено на привлечение внимания к объекту рекламирования;
   б) не является рекламой, так как не служит цели продвижения объекта рекламирования на рынке;
   в) является рекламой, так как обращено к неопределенному кругу лиц;
   г) не является рекламой, так как это не является информацией о физическом или юридическом лице, товарах, идеях и начинаниях.
26. Если в соответствии с ГК РФ реклама признается офертой, такая реклама действует в течение:
   а) двух месяцев;
   б) двух месяцев со дня распространения рекламы при условии, что в ней не указан иной срок;
   в) одного месяца со дня распространения рекламы при условии, что в ней не указан иной срок;
   г) одного месяца со дня распространения рекламы.
27. Положение п. 4 ст. 5 Федерального закона «О рекламе»: «Реклама не должна побуждать к совершению противоправных действий, призывать к насилию и жестокости» защищает право потребителя:
   а) на выбор;
   б) удовлетворение основных потребностей;
   в) благоприятную окружающую среду;
   г) безопасность.
28. Опровержение ненадлежащей рекламы, распространяемое в целях ликвидации вызванных ею последствий, является:
   а) контррекламой;
   б) неэтичной рекламой;
   в) недостоверной рекламой.
29. Рекламодатели, рекламопроизводители и рекламораспространители за нарушение Федерального закона «О рекламе» несут ответственность:
   а) гражданско-правовую;
   б) административную;
   в) уголовную;
   г) все указанные.

7.1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ТРУДОВОГО ПРАВА

Трудовое право является одной из важнейших отраслей российского права.

Предмет трудового права — это общественно-трудовые отношения, т.е. отношения, возникающие в связи с непосредственной деятельностью людей в процессе труда, выполнением работы. Название данной отрасли права «трудовое право» означает, что оно связано с трудом, реализаций гражданами своей способности к труду. Для трудовых правоотношений характерно включение исполнителя работы в трудовой коллектив конкретной организации с вытекающим отсюда подчинением внутреннему трудовому распорядку. Работники — участники этих отношений — имеют право на получение за свой труд заработной платы. Участвуя в трудовых отношениях, работник выполняет определенную работу, применяя личный труд. Нельзя вступать в трудовые отношения, применяя свои способности к труду через представителя. Таким образом, ***трудовые отношения*** — это отношения, основанные на соглашении между работником и работодателем о личном выполнении работником за плату трудовой функции (работы по определенной специальности, квалификации или должности), подчинении работника правилам внутреннего трудового распорядка при обеспечении работодателем условий труда, предусмотренных трудовым законодательством, коллективным договором, соглашениями, трудовым договором (ст. 15 ТК РФ).

Объектом трудового договора является живой труд, т.е. выполнение определенной работы (по конкретной специальности, квалификации или должности), что именуется ***трудовой функцией***. Работодатель вправе поручать работнику любое производ-

ственное задание, не выходящее за пределы трудовой функции работника, как работы особого рода по трудовому договору.

Предмет трудового права, как было отмечено ранее, отвечает на вопрос, какие общественные отношения регулируются нормами трудового права, а ***метод трудового права*** показывает, как и какими правовыми приемами, средствами осуществляется регулирование общественно-трудовых отношений. Первая черта метода трудового права проявляется в том, что решающую роль в установлении трудовых правоотношений играет двусторонний юридический акт — трудовой договор. При этом следует иметь в виду, что трудовые отношения могут возникать и на основании других юридических фактов (например, акта избрания на выборную должность, фактического допущения к работе). Вторая черта метода трудового права — равенств субъектов при заключении трудового договора. Надлежащее и своевременное исполнение работниками трудовых обязанностей обеспечивается специфическими для трудового права средствами — мерами дисциплинарной и материальной ответственности.

Отграничение трудового права от смежных отраслей права. Кроме трудового права отношения, связанные с трудом и его продуктом (результатом), регулируются также гражданским правом, например, из договора подряда, поручения, авторского договора.

Специфические институты трудового права (рабочее время и время отдыха, дисциплина труда и др.) рассчитаны на субъектов трудовых правоотношений. Что касается субъектов гражданско-правовых отношений, связанных с применением труда, то на них эти институты не распространяются.

Различаются также и методы трудового и гражданского права. Так, трудовой договор необходимо отличать от договора подряда, регулируемого гражданским правом. Целью договора подряда является получение овеществленного результата работы. При заключении такого договора определяется конкретное задание подрядчика, и заказчик, соответственно, не может требовать от исполнителя работы, выходящей за рамки установленного задания. При договоре подряда подрядчик самостоятельно организует свой труд (в любое удобное ему время, на свой риск, с использованием своих или предоставляемых заказчиком материалов, не устанавливая в организации, у заказчика правил внутреннего трудового распорядка, не подчиняясь указаниям заказчика, если тот вмешивается в его хозяйственную деятельность).

Трудовое законодательство. Источники трудового права различаются по тем юридическим формам, в которых воплощаются об-

щеобязательные нормы или иные установления, издаваемые от имени государства.

Источники — это нормативные правовые акты: законы, указы, постановления и другие нормативные документы, регулирующие трудовые отношения. Однако к источникам трудового права в силу особенностей их формирования относятся и акты локального нормотворчества работников, их представителей и работодателя (его представителей). В организации таким источником является коллективный договор либо иные локальные акты, принятые в установленном порядке.

Источники трудового права — это результаты правотворческой деятельности органов государства, а также совместного нормотворчества работников и работодателей (их представителей) в сфере применения труда работников. Поскольку источник права является следствием правотворческой деятельности, то и вид источников, и их юридическая сила находятся в прямой зависимости от иерархии государственных органов, их конституционных полномочий и компетенции, которой они наделены по действующим законам. Главное место среди источников трудового права занимает Конституция Российской Федерации. В ней закреплены основные трудовые права, свободы и гарантии их обеспечения. Статья 37 Конституции Российской Федерации провозглашает свободу и добровольность труда и устанавливает другие принципы в сфере трудовых правоотношений. Следующим по значимости источником трудового права являются законы — как федеральные, так и субъектов Российской Федерации. В соответствии с Конституцией Российской Федерации (ст. 72) вопросы законодательства о труде находятся в совместном ведении Российской Федерации и ее субъектов, а разграничение их компетенции осуществляется также на основе Конституции Российской Федерации. На основе Конституции Российской Федерации принят Трудовой кодекс Российской Федерации (далее ТК РФ), который является основным кодифицированным источником трудового права и занимает среди федеральных законов важнейшее место. Он принят 30 декабря 2001 г., введен в действие с 1 февраля 2002 г. При этом в ст. 424 ТК РФ указано, что он применяется к правоотношениям, возникшим после его введения в действие. Если правоотношения возникли до введения в действие ТК РФ, то он применяется к тем правам и обязанностям, которые возникнут после его введения в действие. Федеральные законы не должны противоречить ТК РФ.

Следующую ступень в иерархии источников трудового права занимают подзаконные акты, среди которых главенствующее зна-

чение имеют указы Президента Российской Федерации, регулирующие общественные отношения в сфере применения труда; постановление и нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти, акты органов субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления. Еще один источник трудового права представляют собой соглашения: генеральные, региональные, межотраслевые тарифные, отраслевые тарифные, профессиональные тарифные, территориальные и др.

К локальным нормативным актам, например, относятся: правила внутреннего трудового распорядка данной организации, положение о премировании или положение о вознаграждении по итогам работы организации за год и т. п.

Локальные акты — это акты, принятые работодателем, содержащие нормы трудового права, в пределах своей компетенции в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами, коллективным договором, соглашениями (ч. 1, ст. 8 ТК РФ). Локальные нормативные акты, ухудшающие положение работников по сравнению с трудовым законодательством, коллективным договором, соглашениями либо принятые без соблюдения предусмотренного ТК РФ порядка учета мнения представительного органа работников, являются недействительными. В таких случаях применяют нормативные правовые акты, содержащие нормы трудового права (ч. 4, ст. 8 ТК РФ).

В отношении соответствия трудового законодательства нормам международного права применяется принцип, в соответствии с которым, если международным договором Российской Федерации установлены другие правила, чем предусмотренные законами и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права, применяются правила международного договора (ст. 10 ТК РФ).

Закон и иной нормативный правовой акт, содержащий нормы трудового права, не имеет обратной силы и применяется к отношениям, возникшим до введения его в действие. В отношениях, возникших до введения в действие закона или иного нормативного правового акта, содержащего нормы трудового права, указанный закон или акт применяется к правам и обязанностям, возникшим после введения его в действие (ст. 12 ТК РФ).

Принципы трудового права. Правовые принципы можно определить еще и как руководящие идеи, или исходные начала, которые составляют основу правового регулирования общественных отношений. Правовые принципы служат основой объединения отдельных норм в единую систему отрасли.

Принципы трудового права — это исходные начала и основные положения, определяющие его единство, сущность правового регулирования и общую направленность развития данной системы правовых норм.

Принципы трудового права нашли свое непосредственное отражение в Конституции Российской Федерации, ч. 2, 3, 5 ст. 37. В ст. 37 Конституции Российской Федерации закреплены следующие принципы.

1. Труд свободен. Каждый имеет право свободно распоряжаться своими способностями к труду, выбирать род деятельности и профессию. Например, гражданин может заниматься индивидуальной предпринимательской деятельностью или фермерством либо быть участником хозяйственного товарищества или членом производственного кооператива и т. п.

2. Принудительный труд запрещен.

3. Каждый имеет право на труд в условиях, отвечающих требованиям безопасности и гигиены, на вознаграждение за труд без какой бы то ни было дискриминации и не ниже установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда, а также право на защиту от безработицы.

4. Признается право на индивидуальные и коллективные трудовые споры с использованием установленных федеральным законом способов их разрешения, включая право на забастовку.

5. Каждый имеет право на отдых. Работающему по трудовому договору гарантируются установленные федеральным законом продолжительность рабочего времени, выходные и праздничные дни, ежегодный оплачиваемый отпуск.

Принципы, присущие трудовому праву, зафиксированы в действующем ТК РФ, в частности, в ст. 2 «Основные принципы правового регулирования трудовых отношений и иных непосредственно связанных с ними отношений». К числу основных (отраслевых) принципов трудового права отнесены следующие:

- свобода труда;
- запрещение принудительного труда и дискриминации в сфере труда;
- защита от безработицы и содействие в трудоустройстве;
- равенство прав и возможностей работников и др.

Законодатель дает развернутое понятие ***дискриминации в сфере труда*** в ст. 3 ТК РФ, подчеркивая, что ограничения в трудовых правах и свободах или получении каких-либо преимуществ могут быть связаны только с деловыми качествами работника. При этом

не является дискриминацией установление различий, исключений, предпочтений, а также ограничений прав работников, которые определяются свойственными данному виду труда требованиями, установленными федеральным законом, либо обусловлены особой заботой государства о лицах, нуждающихся в повышенной социальной и правовой защите (ч. 3 ст. 3 ТК РФ).

Также подробно рассмотрено запрещение принудительного труда. ***Принудительный труд*** — это выполнение работы под угрозой применения какого-либо наказания (насильственного воздействия), в том числе:

- в целях поддержания трудовой дисциплины;
- в качестве меры ответственности за участие в забастовке;
- в качестве средства мобилизации и использования рабочей силы для экономического развития;
- в качестве меры наказания за наличие или выражение политических взглядов или идеологических убеждений, противоположных установленной политической, социальной или экономической системе;
- в качестве меры дискриминации по признакам расовой, социальной, национальной или религиозной принадлежности.

К принудительному труду относятся:

- нарушение установленных сроков выплаты заработной платы или выплаты ее в неполном размере;
- требование работодателем исполнения трудовых обязанностей от работника, если работник не обеспечен средствами коллективной или индивидуальной защиты либо работа угрожает жизни или здоровью работника.

Субъекты трудового права. Субъектами трудового правоотношения являются работник (физическое лицо) и работодатель. ***Субъект права*** — это лицо, признанное по закону способным вступить в правоотношение и приобретать (быть носителем) права и обязанности. Это признание связано с такими качествами, присущими лицу, как правоспособность и дееспособность.

Работник — это физическое лицо, вступившее в трудовые отношения с работодателем (ч. 1 ст. 20 ТК РФ). Всякий живой труд требует личной волевой деятельности человека и связан с использованием им своих способностей к труду (рабочей силы). В отличие от гражданской правоспособности, возникающей с момента рождения, трудовая правосубъектность приурочена законом к достижению определенного возраста, а именно — 15 лет. Лица, обу-

чающиеся в образовательных учреждениях, достигшие 14-летнего возраста, могут приниматься на работу для выполнения легкого труда, не нарушающего процесс обучения, в свободное от учебы время с согласия родителей, усыновителей или попечителя (ст. 63 ТК РФ). В ТК РФ содержится правило о возможности заключения трудового договора с подростками, достигшими 14 лет с соблюдением определенных условий (ч. 3, ст. 63 ТК РФ). По общему правилу заключение трудового договора с лицами, не достигшими 14 лет, не допускается. Исключение составляют случаи, когда заключение трудового договора с ними необходимо для их участия в создании и (или) исполнении произведений. При этом работа должна быть организована таким образом, чтобы она не причиняла ущерб здоровью лиц, не достигших 14 лет, и их нравственному развитию (ч. 4, ст. 63 ТК РФ). Ограничения трудовой правосубъектности могут иметь место в отношении иностранных граждан и лиц без гражданства на основе закона. Основные права и обязанности работника закреплены в ст. 21 ТК РФ.

Работодатель — физическое либо юридическое лицо (организация), вступившее в трудовые отношения с работником (ч. 2, ст. 20 ТК РФ). В случаях, установленных федеральными законами, в качестве работодателя может выступать иной субъект, наделенный правом заключать трудовые договоры. Права и обязанности работодателя осуществляются: физическим лицом, являющимся работодателем, что отражает новое положение в экономике; органами управления юридического лица (организациями) или уполномоченными ими лицами, действующими на основе российского законодательства. Основные права и обязанности работодателя отражены в ст. 22 ТК РФ.

Кардинальные изменениями в отношениях собственности заложили основу для появления в Российской Федерации нового и достаточно своеобразного субъекта труда — работника организации, одновременно связанного с этой организацией отношениями членства или участия в ней.

7.2. ТРУДОВОЙ ДОГОВОР

Трудовой договор является основой отношений между работником и работодателем. С ним работник и работодатель сталкиваются на протяжении всего периода действия трудового правоотношения, поэтому знание норм, регулирующих порядок его заключения и вступления в силу, правила оформления, приема на

работу, перевода, изменения его существенных условий, прекращение трудовых правоотношений, важно как для работника, так и для работодателя.

Трудовой договор — это соглашение между работником и работодателем, в соответствии с которым работодатель обязуется предоставить работнику работу по обусловленной трудовой функции, обеспечить условия труда, предусмотренные ТК РФ, законами и иными нормативными правовыми актами, коллективным договором, соглашениями, локальными нормативными актами, содержащими нормы трудового права, своевременно и в полном размере выплачивать работнику заработную плату, а работник обязуется лично выполнять определенную этим соглашением трудовую функцию, соблюдать действующие в организации правила внутреннего трудового распорядка (ст. 56 ТК РФ).

В ст. 56 ТК РФ более четко сформулированы обязанности работника и работодателя как сторон трудового договора. В частности, закреплена обязанность работодателя предоставить работнику именно ту работу, которая соответствует трудовой функции, обусловленной при заключении трудового договора.

Квалификация работника — это уровень его профессиональной подготовки, наличие у него знаний, умений и навыков, необходимых для выполнения определенной работы. Она зависит от опыта работы, образования, способностей и т.д.

Должность — это установленный комплекс обязанностей и соответствующих им прав, определяющий место и роль работника в той или иной организации (так, в гостинице это администратор службы приема).

В ст. 56 ТК РФ оговаривается обязанность работодателя по выплате работнику заработной платы. Своевременной считается выплата заработной платы не реже, чем каждые полмесяца в день, установленный правилами внутреннего трудового распорядка, коллективным или трудовым договором (ч. 3, ст. 136 ТК РФ).

Признаки трудового договора:

1) выполнение трудовой функции;

2) подчинение внутреннему трудовому распорядку;

3) обязанность работодателя обеспечить работнику условия труда, предусмотренные законами и другими нормативными правовыми актами.

Данные признаки позволяют отличать трудовой договор от гражданско-правовых договоров, связанных с применением труда, — договора подряда (ст. 702 ГК РФ), договора возмездного оказания услуг (ст. 779 ГК РФ), договора поручения (ст. 971 ГК РФ) и

др. Это имеет большое практическое значение. Заключая трудовой договор, гражданин подпадает под действие трудового законодательства. Ему должны предоставляться соответствующие социальные гарантии, тогда как работающие по гражданско-правовым договорам такими гарантиями не располагают.

Необходимо учитывать положение ст. 11 ТК РФ: в тех случаях, когда в судебном порядке установлено, что договором гражданско-правового характера фактически регулируются трудовые отношения между работником и работодателем, к таким отношениям применяются положения трудового законодательства.

В качестве сторон трудового договора в ст. 56 ТК РФ названы работник и работодатель.

В зависимости от срока, на который заключается трудовой договор, различают:

- договор, заключенный на неопределенный срок;
- договор, заключенный на определенный срок (срочный трудовой договор). Он может быть заключен на срок не более 5 лет, если иное не установлено законодательством (ст. 58 ТК РФ).

Работодатель (за исключением работодателей — физических лиц) обязан вести трудовые книжки на каждого работника, проработавшего в организации свыше пяти дней, в случае, если работа в этой организации является для работника основной работой (ч. 3, ст. 66 ТК РФ).

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2003 г. «О трудовых книжках» (в ред. Постановления Правительства Российской Федерации от 19 мая 2008 г. № 373) в соответствии со ст. 66 ТК РФ введены трудовые книжки нового образца. Постановление установило формы трудовой книжки и вкладыша в нее; правила ведения и хранения трудовых книжек, изготовления бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателей. Имеющиеся у работников трудовые книжки ранее установленного образца действительны и обмену на новые не подлежат.

Порядок заключения, форма и содержание трудового договора. ***Содержание трудового договора*** — это все его условия, определяющие права и обязанности сторон. ***Условия трудового договора*** можно разделить на ***два вида***.

I. Условия трудового договора, которые установлены законом и обязательны для сторон в силу самого факта заключения трудового договора, не могут быть отменены по соглашению сторон (например, о соблюдении дисциплины труда, материальной ответ-

ственности сторон, своевременной выплате заработной платы и другие — статьи 21 и 22 ТК РФ).

II. Условия, ***обусловленные сторонами*** трудового договора при его заключении:

1. Существенные условия, предусмотренные ст. 57 ТК РФ. К ним относятся:

- место работы;
- дата начала работы;
- наименование должности;
- права и обязанности данного работника, дополняющие, уточняющие или конкретизирующие применительно к выполняемой им трудовой функции права и обязанности работника, предусмотренные законами и иными нормативными правовыми актами;
- права и обязанности работодателя;
- характеристика условий труда, компенсации и льготы за работу в тяжелых, вредных или опасных условиях;
- режим труда и отдыха, если он не совпадает с общим режимом труда и отдыха, установленным правилами внутреннего трудового распорядка;
- условия оплаты труда;
- виды и условия социального страхования, предоставляемые работнику в дополнение к обязательному социальному страхованию.

Для работников в соответствии с Законом РФ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзора) от 20 мая 2005 г. № 402 «О личной медицинской книжке и санитарном паспорте» установлены требования к форме санитарной книжки и порядку ее выдачи.

Должностные лица и работники, связанные с коммунальным и бытовым обслуживанием населения, должны проходить:

- профессиональную гигиеническую подготовку и аттестацию;
- предварительные и периодические медицинские осмотры;
- иметь личные медицинские книжки нового образца, защищенные от подделок голограммами Роспотребнадзора и отметкой об аттестации по гигиеническому обучению.

Периодические медицинские осмотры в процессе работы необходимо проходить 2 раза в год. С учетом эпидемиологической си-

туации в конкретном районе перечень профессий и кратность медицинских осмотров могут корректироваться руководством районных центров Роспотребнадзора.

2. Условия, которые могут содержаться в трудовом договоре по усмотрению сторон, т.е. являются ***необязательными***. Согласно ст. 57 ТК РФ к ним относятся:

- условие об испытании с указанием конкретного срока испытания;
- условие о неразглашении государственной, служебной, коммерческой и иной охраняемой законом тайне;
- об обязанности работника отработать после обучения не менее установленного договором срока, если обучение производилось за счет средств работодателя, а также другие условия.

Испытание при приеме на работу устанавливается по соглашению сторон в целях проверки соответствия работника поручаемой ему работе. Если стороны договорились об испытании, это должно быть прямо указано в трудовом договоре. Статья 70 ТК РФ регулирует порядок установления испытания, предельную его продолжительность, а также категории лиц, с которыми не может быть установлено испытание. Срок испытания, как общее правило, не может превышать трех месяцев. Иной срок, но не более шести месяцев, может быть установлен руководителю организации, его заместителям, главному бухгалтеру и его заместителю, руководителю филиала, представительства или иного обособленного структурного подразделения. В пределах установленного срока стороны трудового договора сами определяют его конкретную продолжительность.

В ч. 4 ст. 70 ТК РФ определены категории лиц, для которых не может быть установлено испытание при приеме на работу:

- лица, поступающие на работу по конкурсу на замещение соответствующей должности;
- беременные женщины;
- лица, не достигшие 18 лет;
- лица, окончившие образовательные учреждения начального, среднего и высшего профессионального образования и впервые поступающие на работу по полученной специальности (это только в том случае, если выпускники поступают на работу впервые и если это работа по специальности, полученной ими в образовательном учреждении);

- лица, избранные (выбранные) на выборную должность на оплачиваемую работу;
- лица, приглашенные на работу в порядке перевода от другого работодателя по согласованию между работодателями.

На основании ст. 289 ТК РФ испытательный срок не устанавливается лицам, заключившим трудовой договор на срок до двух месяцев. Если при приеме на работу условие об испытании было предусмотрено для лица, которому на основании ст. 70 ТК РФ испытание при заключении трудового договора не устанавливается, оно признается недействительным, даже если это лицо и не возражает против такого условия. Особо следует отметить, что в период испытания на работника полностью распространяются законы и иные нормативные правовые акты о труде. Работник имеет право на выплату заработной платы в полном размере, на пособие по временной нетрудоспособности и др. Работодатель в свою очередь вправе требовать от работника исполнения всех обязательств, предусмотренных трудовым договором, а также по своей инициативе прекратить трудовой договор с работником в период испытательного срока по любому указанному в ТК РФ основанию с соблюдением всех условий, установленных для увольнения по этим основаниям.

Течение срока испытания начинается с первого дня работы. В соответствии со ст. 70 ТК РФ в испытательный срок не засчитываются периоды, когда работник фактически отсутствовал на работе. Это может быть период нахождения в отпуске без сохранения заработной платы, в отпуске в связи с обучением, время болезни и т.д. При этом отсутствие на работе в период испытательного срока ТК РФ не связывает с наличием уважительных причин. После перерыва течение испытательного срока продолжается. Общая продолжительность испытательного срока до и после перерыва не должна превышать срок, обусловленный в договоре.

Работодатель вправе определить и принять решение о несоответствии работника порученной ему работе только в период срока испытания. О расторжении трудового договора в связи с неудовлетворительными результатами испытания работодатель обязан предупредить работника не менее чем за три дня, при этом на работодателя возлагается обязанность в письменной форме указать причины, послужившие основанием для признания работника не выдержавшим испытание (ст. 71 ТК РФ). Работник, не согласный с признанием неудовлетворительными результатов испытания, прекращением с ним на этом основании трудового договора, вправе

обжаловать решение работодателя в суд. Все это является гарантией для работника в отстаивании своих трудовых прав.

С работником, не выдержавшим испытания, трудовой договор прекращается без учета мнения соответствующего профсоюзного органа и без выплаты выходного пособия. Но если срок испытания истек, а работник продолжает работать, его считают выдержавшим испытание, а последующее увольнение работника допускается только на общих основаниях.

Работник в период испытания может расторгнуть трудовой договор по своей инициативе.

Принцип заключения договора. Трудовые договоры не могут содержать условий, снижающих уровень прав и гарантий работников, установленный трудовым законодательством. Если такие условия включены в трудовой договор, то они могут не применяться (ст. 57 ТК РФ). Работодатель и его представители при обработке персональных данных работника обязаны получать их у него самого. Если эти данные возможно получить только у третьей стороны, работника нужно уведомить об этом заранее и от него должно быть получено письменное согласие (ст. 86, п. 3 ТК РФ). Бывший работодатель не вправе предоставлять характеристику на работника без его письменного разрешения.

Прекращение трудового договора. Основания расторжения трудового договора установлены ст. 77 ТК РФ:

- ***по взаимному соглашению сторон***, т. е. по взаимному волеизъявлению сторон. По этому основанию может быть расторгнут как срочный трудовой договор, так и договор, заключенный на неопределенный срок. При достижении договоренности между работником и работодателем о прекращении трудового договора он прекращается в срок, определенный сторонами;
- ***по инициативе работника***, т. е. дает право работнику расторгнуть по собственному желанию любой трудовой договор в любое время. Он обязан лишь предупредить об этом работодателя письменно за две недели. Две недели — это минимальный срок, а заявление может быть подано и за более длительный срок. По договоренности работника и работодателя трудовой договор может быть расторгнут и до истечения установленного срока предупреждения. Так как срок предупреждения дает возможность работодателю подобрать нового работника, он имеет право не дать согласия на расторжение трудового договора до истечения срока предупреждения, при этом работник обязан отработать установленный срок и

на него распространяются все требования о соблюдении трудовой дисциплины. Работник, предупредивший работодателя о расторжении трудового договора по собственному желанию, вправе до истечения срока предупреждения отозвать свое заявление, увольнение в такой ситуации не производится, если на его место не приглашен в письменной форме другой работник, которому в соответствии с законодательством не может быть отказано в заключении трудового договора. По истечении срока предупреждения об увольнении по собственному желанию работодатель не вправе задерживать работника. Если за работником числится денежная задолженность или существует производственная необходимость завершить работу, или не сданы материальные ценности, или любые другие причины не могут служить основанием для задержания работника. Последний день работы считается днем увольнения, и работодатель обязан именно в этот день выдать работнику трудовую книжку и произвести с ним расчет. Если же работодатель не уволил работника в этот день, тот имеет право не выходить на работу;

- ***расторжение трудового договора по инициативе работодателя*** предусмотрено ст. 81 ТК РФ: ликвидация организации, сокращение численности или штата работников организации, несоответствие работника занимаемой должности или выполняемой работе (состояние здоровья, недостаточная квалификация), неоднократное неисполнение работником без уважительных причин обязанностей, возложенных на него трудовым договором или правилами внутреннего трудового распорядка, если работник уже имеет дисциплинарное взыскание.

Из п. 5 ст. 81 ТК РФ вытекает, что увольнение работника за нарушение трудовой дисциплины будет правомерным при наличии следующих условий:

- если неисполнение трудовых обязанностей уже имело место хотя бы один раз;
- если трудовые обязанности не исполнены без уважительной причины;
- если к работнику уже применено дисциплинарное взыскание и на момент повторного неисполнения трудовых обязанностей оно не снято и не погашено.

При отсутствии хотя бы одного из этих условий увольнение работника по п. 5 ст. 81 ТК РФ будет неправомерным. Неоднократное нарушение работником без уважительных причин трудовой дисциплины должно быть подтверждено зафиксированными фак-

тами дисциплинарных взысканий, в частности приказом о наложении дисциплинарного взыскания.

Грубое однократное нарушение трудовых обязанностей, к которым п. 6 ст. 81 ТК РФ относит:

1) прогул, т.е. отсутствие работника без уважительных причин на рабочем месте более четырех часов подряд в течение рабочего дня (п. 6, подп. а). Прекращение трудового договора (увольнение) применяется как в тех случаях, когда работник после совершения прогула приступил к работе, так и при фактическом оставлении работы без намерения ее продолжить. И в первом, и во втором случае датой увольнения считается последний день работы;

2) появление на работе в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

3) разглашение государственной, служебной, коммерческой или иной, охраняемой законом тайны;

4) хищение чужого имущества (в том числе мелкого), растрата, а также умышленное его уничтожение или повреждение;

5) однократное нарушение работником требований по охране труда.

Прекращение трудового договора с работником за его виновные действия, если эти действия дают основания для утраты доверия со стороны работодателя. Данное основание увольнения применимо только к работнику, непосредственно обслуживающему денежные и товарные ценности (кладовщики, кассиры и др.) (ст. 81, п. 7 ТК РФ).

Представление работником работодателю подложных документов или заведомо ложных сведений при заключении трудового договора (например, представление подложных документов об образовании, без которого не допускается выполнение определенной работы) дает право работодателю уволить работника по п. 1 ст. 81 ТК РФ.

Основанием прекращения трудового договора является отказ одной из сторон договора продолжить трудовые отношения по тем или иным обстоятельствам (статьи 72, 73, 75 ТК РФ).

7.3. МАТЕРИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ряд сотрудников гостиницы могут быть материально ответственные лица, которые осуществляют приемку, хранение и отпуск товарно-материальных ценностей и денежных средств.

Материальная ответственность — это ответственность, наступающая за причинение ущерба одной из сторон трудового договора в результате ненадлежащего исполнения обязанностей другой стороной данного договора и состоит в дополнительной обязанности последней возместить причиненный ущерб. Законодатель рассматривает материальную ответственность работодателей и работников как особый вид отношений, правовое регулирование которых согласно ст. 6 ТК РФ отнесено к компетенции федеральных органов государственной власти.

Обязанность стороны трудового договора возместить ущерб, причиненный ею другой стороне этого договора, наступает со дня его возникновения независимо от привлечения работника к дисциплинарной, административной или уголовной ответственности, а работодателей — организацию — к административной ответственности (ст. 248 ТК РФ). В КоАП РФ предусмотрено, что назначение административного наказания не освобождает лицо от исполнения обязанности, за исполнение которой наказание было назначено. Это правило имеет важное значение для материальной ответственности работодателя, привлеченного к административной ответственности за правонарушение в сфере труда. Трудовой кодекс усиливает материальную ответственность работника за ущерб, причиненный преступлением или административным проступком (ст. 243 ТК РФ).

Предусматривается, что трудовым договором или заключаемыми в письменной форме соглашениями, прилагаемыми к нему, может конкретизироваться материальная ответственность сторон договора. При этом договорная ответственность работодателя перед работником не может быть ***ниже***, а работника перед работодателем — ***выше***, чем предусмотрено ТК РФ или иными федеральными законами (ст. 232 ТК РФ).

В договорном порядке нельзя возложить на работника полную материальную ответственность за ущерб в виде повреждения оборудования, которое он обслуживает. Статьи 244 и 245 ТК РФ не подлежат расширительному толкованию. С другой стороны, практика идет по пути установления в договорном порядке дополнительного возмещения работодателем вреда, причиненного здоровью работника в связи с исполнением им трудовых обязанностей, что соответствует ст. 9 ТК РФ, где сказано, что в договорном порядке нельзя снижать уровень прав и гарантий работников, установленных трудовым законодательством.

Работник, уволенный за причинение ущерба работодателю, не освобождается от обязанности возместить ущерб, а работодатель

не освобождается от аналогичной обязанности после увольнения работника (ст. 232 ТК РФ).

Материальная ответственность как один из видов ответственности необходимо отличать от гражданско-правовой ответственности.

В ст. 233 ТК РФ сформулированы общие условия наступления рассматриваемой ответственности:

1) наличие ущерба;

2) противоправное поведение (действие или бездействие);

3) вина причинителя ущерба;

4) причинная связь между противоправным и виновным поведением причинителя ущерба и ущербом, возникшим у другой стороны трудового договора.

При этом стороны обязаны доказать размер причиненного ей ущерба. Эта обязанность работодателя конкретизирована в ст. 247 ТК РФ.

Материальная ответственность работодателя перед работником. В ТК РФ предусматривается не только возмещение работодателем прямого действительного ущерба, но и возмещение ущерба, причиненного в связи с незаконным лишением работника возможности трудиться, а также возмещение морального вреда.

В ст. 234 ТК РФ предусмотрена обязанность работодателя возмещать работнику ущерб, причиненный во всех случаях незаконного лишения его возможности трудиться:

1) незаконное отстранение работника от работы, его увольнение или перевод на другую работу;

2) отказ работодателя от исполнения или несвоевременного исполнения решения органа по рассмотрению трудовых споров или государственного правового инспектора труда о восстановлении работника на прежней работе;

3) задержка работодателем выдачи работнику трудовой книжки.

Статья 245 ТК предусматривает материальную ответственность работодателя за ущерб, причиненный имуществу работника в случаях утраты (порчи) имущества при исполнении трудовых обязанностей и необеспечение сохранности имущества работника. Работник направляет работодателю заявление, который обязан рассмотреть его в 10-дневный срок со дня поступления.

При несогласии работника с решением работодателя или неполучением ответа в установленный срок он имеет право обратиться в суд.

В статье 236 ТК РФ предусмотрена материальная ответственность работодателя за задержку выплаты заработной платы: работодатель при нарушении установленного срока выплаты заработ-

ной платы, оплаты отпуска, выплат при увольнении и других выплат, причитающихся работнику, обязан выплатить их с уплатой процентов (денежной компенсации) в размере не ниже одной трехсотой действующей в это время ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации от невыплаченных сумм за каждый день просрочки. Выплата процентов производится за каждый календарный день задержки, начиная со следующего дня после установленного срока выплаты по день фактического расчета включительно.

В коллективном или трудовом договоре может предусматриваться конкретный, более высокий по сравнению со ставкой рефинансирования ЦБ РФ размер указанной выплаты.

Закон возлагает на работодателя обязанность возместить моральный вред, причиненный работнику неправомерными действиями или бездействиями, в денежной форме в размерах, определенных соглашением сторон трудового договора, а в случае возникновения спора факт причинения работнику морального вреда и размер его возмещения определяет суд независимо от возмещения имущественного вреда (ст. 237 ТК РФ).

Работодатель возмещает работнику материальный ущерб в размере среднего заработка за все время вынужденного прогула или разницу в заработке за все время выполнения нижеоплачиваемой работы (ст. 394 ТК РФ).

Материальная ответственность работника. Работник обязан возместить работодателю прямой действительный ущерб. ***Прямой действительный ущерб*** — это реальное уменьшение или ухудшение состояния наличного имущества работодателя (в том числе имущества третьих лиц, находящегося у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества), а также необходимость для работодателя произвести затраты на приобретение или восстановление имущества либо произвести излишние выплаты (ст. 238 ТК РФ).

Излишними выплатами могут быть штрафные санкции, уплаченные работодателем за невыполнение или ненадлежащее исполнение договорных обязательств. К ним также относятся заработная плата, выплаченная работнику за время противоправного лишения его возможности трудиться (ст. 234 ТК РФ), суммы, выплаченные работнику за задержку выплаты заработной платы (ст. 236 ТК РФ), возмещение причиненного ему морального вреда (ст. 237 ТК РФ).

Условия наступления материальной ответственности заключаются в следующем.

1. Наличие прямого действительного ущерба. Например, выплаты предприятия за те или иные нарушения договорных обязательств, выплата среднего заработка за период вынужденного прогула при незаконном увольнении, возмещение работодателем стоимости сданного в камеру хранения имущества гостя.

2. Противоправное поведение работника, т. е. неисполнение или ненадлежащее исполнение им своих трудовых обязанностей, может выражаться в действии или бездействии. Например, ***действием*** будет использование оборудования в личных целях, похищение имущества; ***бездействием*** — невыдача трудовой книжки при увольнении.

3. Причинная связь между противоправным поведением и наступлением прямого действительного ущерба. Противоправность поведения должна предшествовать по времени прямому действительному ущербу и быть его причиной. Например, в результате отсутствия работника на рабочем месте из-за прогула вышел из строя монитор компьютера по причине технического дефекта. Несмотря на наличие противоправного деяния, работник не будет нести материальную ответственность.

4. Наличие вины. ***Вина*** — это психическое отношение работника к своему противоправному поведению, причинившему предприятию прямой действительный ущерб; может быть умышленной и неосторожной. Для умышленной вины характерно, что работник сознательно совершает противоправное действие и желает причинить ущерб работодателю, например, хищение денежных средств, полученных им под отчет. Неосторожная вина характеризуется тем, что работник не допускает или не предвидит возможности причинения своим поведением прямого действительного ущерба, но мог и должен был это предвидеть. Предприятие вправе в порядке обратного требования (регресса) взыскать с работника его заработок, если оно выплатило неустойку клиенту по вине менеджера, неверно заключившего договор.

Как правило, к работнику применяется ***ограниченная материальная ответственность*** — ответственность, ограниченная среднемесячным заработком работника. Случаи полной материальной ответственности оговорены в ст. 243 ТК. Письменные договоры о полной материальной ответственности могут быть заключены работодателем с работниками (достигшими 18-летнего возраста), занимающими должности или выполняющими работы, непосредственно связанные с хранением, обработкой, продажей (отпуском), перевозкой или применением в процессе производства переданных ему ценностей.

Перечни должностей и работ, а также типовые формы договоров о полной материальной ответственности работников утверждены постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации (Минтруда России, до 2004 г.) от 31 декабря 2002 г. № 85.

Материальная ответственность может быть индивидуальной и коллективной. Договор о полной ***индивидуальной*** материальной ответственности администрация гостиницы может заключить с сотрудниками, выполняющими следующие виды работ:

- работы: по приему и выплате всех видов платежей; расчетам при продаже (реализации) товаров, продукции и услуг (в том числе не через кассу, через кассу, без кассы через продавца, через официанта или иное лицо, ответственное за осуществление расчетов); обслуживанию торговых и денежных автоматов; по изготовлению и хранению всех видов билетов, талонов, абонементов (включая абонементы и талоны на отпуск пищи (продуктов питания) и других знаков (документов), предназначенных для расчетов за услуги;
- работы: по приему на хранение, обработке (изготовлению), хранению, учету, отпуску (выдаче) материальных ценностей на складах, базах, в кладовых, пунктах, отделениях, на участках, в других организациях и подразделениях; по выдаче (приему) материальных ценностей лицам, находящимся в санаторно-курортных и других лечебно-профилактических организациях, пансионатах, кемпингах, мотелях, домах отдыха, гостиницах, общежитиях, комнатах отдыха на транспорте, детских организациях, спортивно-оздоровительных и туристских организациях;
- работы: по приему от населения предметов культурно-бытового назначения и других материальных ценностей на хранение, в ремонт и для выполнения иных операций, связанных с изготовлением, восстановлением или улучшением качества этих предметов (ценностей), их хранению и выполнению других операций с ними; по выдаче на прокат населению предметов культурно-бытового назначения и других материальных ценностей.

В перечень включены следующие должности, которые обычно есть в штатном расписании гостиниц:

- кассиры, контролеры, кассиры-контролеры (в том числе старшие), а также другие работники, выполняющие обязанности кассиров (контролеров);

- директора, заведующие, администраторы (в том числе старшие, главные), другие руководители организаций и подразделений (в том числе секций, приемных, пунктов, отделов, залов) общественного питания, бытового обслуживания, гостиниц (кемпингов, мотелей), их заместители, помощники, а также иные работники, выполняющие аналогичные функции;

- заведующие, другие руководители складов, кладовых (пунктов, отделений), камер хранения, других организаций и подразделений по хранению, учету и выдаче материальных ценностей, их заместители; заведующие хозяйством, коменданты зданий и иных сооружений, кладовщики, кастелянши; работники, осуществляющие получение, хранение, учет, выдачу, транспортировку материальных ценностей.

В договоре о полной индивидуальной ответственности должны содержаться следующие ***основные положения***:

1) работник принимает на себя не только полную материальную ответственность за недостачу вверенного ему имущества, но и за ущерб, возникший в результате возмещения ущерба работодателем третьим лицам;

2) в договоре необходимо указывать как обязанности работника, так и обязанности работодателя, например о создании работнику необходимых условий для обеспечения сохранности вверенного имущества;

3) работник не несет материальной ответственности, если ущерб причинен не по его вине (в соответствии со ст. 239 ТК РФ).

Работы, при выполнении которых может вводиться полная коллективная (бригадная) материальная ответственность за недостачу вверенного работникам имущества, являются такими же, как и при полной материальной индивидуальной ответственности.

Письменный договор о полной коллективной (бригадной) материальной ответственности за причинение ущерба заключается между работодателем и всеми членами коллектива.

В договоре обязательно должны также содержаться следующие положения:

1) наименование вида работ, по которому коллектив (бригада) принимает на себя ответственность за сохранность имущества;

2) в общих положениях необходимо предусмотреть, что решение работодателя об установлении полной коллективной материальной ответственности оформляется приказом, который является неотъемлемым приложением к договору. При смене руководителя коллектива или выбытии из него более 50 % от его первоначально-

го состава договор должен быть перезаключен. При выбытии из состава отдельных работников договор не перезаключается (в таком случае против подписи выбывшего члена коллектива указывается дата его выбытия, а вновь принятый работник подписывает договор и указывает дату вступления в коллектив);

3) права и обязанности коллектива (бригады):

- участвовать в приеме вверенного имущества и осуществлять взаимный контроль за работой по хранению, обработке, продаже, перевозке или применению в процессе производства вверенного имущества;
- принимать участие в инвентаризациях, ревизиях, в необходимых случаях требовать от работодателя проведения инвентаризации;
- знакомиться с отчетами о движении и остатках вверенного коллективу имущества;
- заявлять работодателю об отводе членов коллектива, которые, по их мнению, не могут обеспечить сохранность вверенного коллективу имущества;
- обязанности коллектива (бригады) идентичны обязанностям индивидуального работника;

4) обязанности работодателя:

- своевременно принимать меры по выявлению и устранению причин, препятствующих обеспечению коллективной сохранности вверенного имущества, выявлять конкретных лиц, виновных в причинении ущерба, и привлекать их к установленной законодательством ответственности;
- обеспечивать коллективу условия, необходимые для своевременного учета и отчетности о движении и остатках вверенного им имущества;
- рассматривать сообщения коллектива об обстоятельствах, угрожающих сохранности имущества, принимать меры по их устранению, рассматривать в присутствии работника заявленный ему отвод, принимать соответствующие меры, рассматривать вопрос об обоснованности требования проведения инвентаризации;

5) раздел о порядке учета и отчетности.

Для освобождения от материальной ответственности член коллектива (бригады) должен доказать отсутствие своей вины.

Общий порядок удержаний из заработной платы основан на государственных гарантиях по оплате труда работников в части

ограничения перечня оснований и размеров удержаний из заработной платы по распоряжению работодателя (ст. 130 ТК РФ). Порядок взыскания ущерба регулируется ст. 248 ТК РФ. Если ущерб не превышает средний месячный заработок, то работодатель обязан сделать распоряжение о его взыскании не позднее одного месяца со дня окончательного установления им размера причиненного работником ущерба. Работник, виновный в причинении ущерба, может добровольно возместить его, выплатив работодателю сумму ущерба или с его согласия передав ему равноценное имущество, или исправив поврежденное имущество. Во всех других случаях удержания могут производиться только по решению суда. Общий размер всех удержаний при каждой выплате заработной платы не может превышать 20 %, а в случаях, предусмотренных законодательством, — 50 % заработной платы, причитавшейся работнику (ч. 1, ст. 138 ТК РФ).

Работник обязан возместить затраты, понесенные работодателем при направлении его на обучение за счет средств работодателя, в случае увольнения без уважительных причин до истечения срока, обусловленного трудовым договором или соглашением об обучении работника за счет средств работодателя (ст. 249 ТК РФ).

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Назовите предмет и метод трудового права.
2. Как действуют нормы ТК РФ во времени?
3. Какие основополагающие права человека отражены в ТК РФ?
4. Чем определяются преимущества и ограничения в сфере трудовых правоотношений?
5. Дайте характеристику принудительного труда.
6. Укажите иерархию нормативно правовых актов в сфере трудовых правоотношений.
7. Чем ограничено содержание локальных нормативных актов?
8. Трудовой договор подписан 20 января с просьбой принять на работу с 25 января. Определить начало возникновения трудовых правоотношений.
9. Трудовой договор подписан 20 января. Определить начало возникновения трудовых правоотношений.
10. Назовите виды трудового договора.
11. Назовите виды условий трудового договора.
12. Что означает понятие «фактическое допущение к работе»?
13. Сформулируйте принцип заключения трудового договора.

14. После какого срока работы работника в организации вносится запись в трудовую книжку?
15. В период испытательного срока работник отсутствовал на работе 12 дней. При этом он предоставил больничный лист на срок 10 дней. Определите, какой срок не будет засчитан в срок испытания. Какие меры воздействия имеет право применить администрация в связи с отсутствием работника на рабочем месте без уважительной причины?
16. Трудовой договор заключен 31 января с испытательным сроком один месяц. В период с 5 по 10 февраля работник отсутствовал на работе из-за болезни. Определить окончание испытательного срока.
17. Что считается прогулом?
18. В заявлении о расторжении трудового договора указано: «Прошу уволить меня с 20 января». Определите последний срок, в который работник может отозвать свое заявление. С какого момента прекращаются трудовые правоотношения?
19. Сформулируйте принцип расторжения трудового договора.
20. Как применяется понятие «обратная сила закона» к пересчету заработной платы?
21. Перечислите условия наступления материальной ответственности.
22. При каком условии с несовершеннолетним может быть заключен договор о полной материальной ответственности?
23. Какие должности и работы из Перечня, допускающие заключение договора о полной материальной ответственности, относятся к вашей профессии?
24. Поясните, почему в трудовом договоре нельзя предусмотреть более низкий по сравнению с законодательством размер выплат при задержке заработной платы. Свой ответ обоснуйте ссылкой на закон.
25. Назовите общие черты и различия между материальной ответственностью и гражданско-правовой ответственностью.
26. Дайте определение понятия «прямой действительный ущерб».
27. Что понимают под неполученными доходами?
28. При какой форме вины наступает ограниченная материальная ответственность?
29. Определите основания наступления и вид материальной ответственности работника, если он, уходя с работы, забыл выключить электроприбор, что привело к пожару.
30. Какой вид материальной ответственности наступит для работника, если он работает в бригаде?
31. Определите размер ущерба, который может быть взыскан с работника, если по вине работника затраты работодателя на ремонт составили 200 000 р., а неполученные доходы из-за простоя номера составили 300 000 р.

32. Определите размер нанесенного работником работодателю ущерба, если по вине работника затраты работодателя на ремонт составили 200 000 р., а неполученные доходы из-за простоя номера составили 300 000 р.

Выберите правильные варианты ответов на следующие тестовые задания

1. Трудовое законодательство обязательно:
   а) для государственных предприятий;
   б) для юридических лиц независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности;
   в) всех работодателей (юридических и физических лиц) независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности.
2. Дискриминацией в трудовом праве является предоставление преимуществ:
   а) по полу;
   б) по деловым качествам работника;
   в) по социальной защите;
   г) по имущественному положению;
   д) по возрасту;
   е) по национальности.
3. К принудительному труду относятся:
   а) нарушение сроков выплаты заработной платы;
   б) работа в чрезвычайных условиях;
   в) работа в период воинской службы;
   г) мобилизация для нужд экономического развития;
   д) мера наказания за наличие политических взглядов.
4. При заключении договора подряда действует:
   а) трудовое право;
   б) административное право;
   в) гражданское право.
5. Трудовой договор заключается:
   а) в письменной форме;
   б) в устной форме;
   в) форма определяется соглашением сторон.
6. Какое понятие дано? Вид занятий в рамках одной профессии, более узкая классификация рода трудовой деятельности, требующая конкретных знаний, умений, навыков, приобретенных в результате образования и обеспечивающих постановку и решение профессиональных задач (например, менеджер по персоналу):
   а) специальность;
   б) квалификация работника;
   в) должность.
7. Какое понятие дано? Вид профессиональной подготовки работника, наличие у него знаний, умений и навыков, необходимых для выполнения определенной работы:

а) специальность;
б) квалификация работника;
в) должность.

8. Какое понятие дано? Установленный комплекс обязанностей и соответствующих им прав, определяющий место и роль работника в той или иной организации, а также его ответственность за их реализацию:
а) специальность;
б) квалификация работника;
в) должность.

9. Срок своевременной выплаты заработной платы:
а) каждые полмесяца;
б) по соглашению сторон;
в) раз в месяц.

10. Фактическое допущение к работе — это:
а) допущение к работе с надлежащим оформлением договора;
б) допущение к работе без надлежащего оформления договора;
в) допущение к работе по соглашению сторон.

11. Если трудовые правоотношения возникли после введения в действие ТК РФ, то он применяется:
а) к тем правам и обязанностям, которые возникли после его введения в действие;
б) к тем правам и обязанностям, которые возникли до его введения в действие;
в) по усмотрению сторон трудового договора.

12. Дисциплинарное взыскание — это:
а) выговор;
б) строгий выговор;
в) замечание;
г) предупреждение;
д) увольнение.

13. От испытания при приеме на работу освобождаются:
а) выпускник лицея, впервые устраивающийся на работу;
б) работник с высшим образованием;
в) молодой специалист после окончания института;
г) несовершеннолетний.

14. Срок испытания при приеме на работу для работника:
а) не может превышать 3 мес;
б) не может превышать 1 мес;
в) не может превышать 2 мес.

15. Трудовой договор, заключенный на неопределенный срок, может быть расторгнут по инициативе работника при условии предупреждения работодателя:
а) за три недели;
б) за две недели;
в) за четыре недели.

Глава 8

ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

Права предпринимателя. ***Осуществление права*** — это совершение того действия, которое составляет содержание данного права. И граждане, и юридические лица вправе осуществлять свои права в своих интересах (предполагается, что лицо действует своей властью и в своих интересах, никто не вправе понуждать субъект осуществить какое-либо право). Пределы осуществления гражданских прав устанавливаются только федеральным законом. В ст. 1 ГК РФ указаны случаи ограничения гражданских прав. Отказ гражданина или юридического лица от осуществления принадлежащего ему права не влечет прекращение данного права.

Статья 3 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (ГПК РФ) устанавливает, что отказ от права обращения в суд недействителен. Иногда, совершая какую-либо сделку, стороны выносят в договор пункт о необращении в суд при возникновении каких-либо проблем, так как они планируют решить ее иными способами. Этот пункт не имеет юридической силы.

Предоставленная ст. 9 ГК РФ возможность распоряжаться правами по собственному усмотрению ограничена:

- осуществление гражданских прав не должно нарушать права и законные интересы других лиц. В ст. 10 ГК РФ предусматривается недопустимость совершения гражданских прав исключительно во вред другому;
- п. 3 ст. 10 ГК РФ называет в качестве критериев оценки поведения лица при осуществления права добросовестность и разумность. Не допускается использование гражданских прав в целях ограничения конкуренции, а также для занятия доминирующего положения на рынке.

Защита гражданских прав может осуществляться наряду с самозащитой в административном порядке, в общем порядке — защита прав, осуществляемая судом.

Административный способ защиты прав осуществляет прокуратура или иные органы, суды рассматривают дела не по иску, а по жалобе. Для рассмотрения дела в административном порядке необходимо явное нарушение права.

Общая характеристика Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля». Одним из уязвимых мест в деятельности предпринимателей является их защита при проведении государственных мероприятий по контролю (надзору).

Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (в редакции от 28 декабря 2010 г., с изменениями от 7 февраля 2011 г.) (далее — Закон «О защите прав предпринимателей») установил полномочия, права и обязанности контролирующих органов Российской Федерации при проведении ими мероприятий по контролю. Закон заложил единые принципиальные подходы к организации и осуществлению государственного контроля в стране, установил обязанности, права и ответственность контролирующих органов и проверяемых лиц. Закон носит общий характер, что предполагает сохранение необходимой специфики работы отдельных контролирующих органов, но на общей для всех правовой основе Закона.

Закон регулирует отношения, возникающие:

- при разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации;
- разработке, принятии, применении и исполнении на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг;
- оценке соответствия;
- определяет права и обязанности участников регулируемых настоящим Федеральным законом отношений.

Субъектами мероприятий по контролю, предусмотренных Законом, являются юридические лица (независимо от их организационно-правовой формы) и индивидуальные предприниматели.

Основными федеральными органами исполнительной власти, которые уполномочены осуществлять государственный контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований к товарам (работам, услугам), являются Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт), Министерство регионального развития Российской Федерации (Минрегион России), Министерство здравоохранения и социального развития (Минздравсоцразвития), Министерство экономического развития Российской Федерации (Минэкономразвития России), ФАС России, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации (Минсельхоз России) и их соответствующие органы, а также Государственная хлебная инспекция при Правительстве Российской Федерации (Росгосхлебинспекция). Их полномочия в рассматриваемой области, закрепленные российским законодательством, и порядок проведения контроля существенно различаются и во многих случаях определяются ими самостоятельно.

Предметом контроля является выполнение обязательных требований к товарам (работам, услугам).

Основные понятия, применяемые в законе:

- ***государственный контроль*** (надзор) — деятельность уполномоченных органов государственной власти (федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации), направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушений юридическими лицами, их руководителями и иными должностными лицами, индивидуальными предпринимателями, их уполномоченными представителями (далее также — юридические лица, индивидуальные предприниматели) требований, установленных настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации (далее — обязательные требования), посредством организации и проведения проверок юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, принятия предусмотренных законодательством Российской Федерации мер по пресечению и (или) устранению последствий выявленных нарушений, а также деятельность указанных уполномоченных органов государственной власти по систематическому наблюдению за исполнением обязательных требований, анализу и прогнозированию состояния исполнения обязательных требований при осущест-

влении деятельности юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями;

- ***мероприятие по контролю*** — действия должностного лица или должностных лиц органа государственного контроля (надзора) либо органа муниципального контроля и привлекаемых в случае необходимости в установленном настоящим федеральным законом порядке к проведению проверок экспертов, экспертных организаций по рассмотрению документов юридического лица, индивидуального предпринимателя, по обследованию используемых указанными лицами при осуществлении деятельности территорий, зданий, строений, сооружений, помещений, оборудования, подобных объектов, транспортных средств и перевозимых указанными лицами грузов, по отбору образцов продукции, объектов окружающей среды, объектов производственной среды, по проведению их исследований, испытаний, а также по проведению экспертиз и расследований, направленных на установление причинно-следственной связи выявленного нарушения обязательных требований и (или) требований, установленных муниципальными правовыми актами, с фактами причинения вреда;
- ***проверка*** — совокупность проводимых органом государственного контроля (надзора) или органом муниципального контроля в отношении юридического лица, индивидуального предпринимателя мероприятий по контролю для оценки соответствия осуществляемых ими деятельности или действий (бездействия), производимых и реализуемых ими товаров (выполняемых работ, предоставляемых услуг) обязательным требованиям и требованиям, установленным муниципальными правовыми актами;
- ***уведомление о начале осуществления предпринимательской деятельности*** — документ, который представляется зарегистрированным в установленном законодательством Российской Федерации порядке юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем в уполномоченный Правительством Российской Федерации в соответствующей сфере федеральный орган исполнительной власти и посредством которого такое юридическое лицо, такой индивидуальный предприниматель сообщают о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности и ее соответствии обязательным требованиям.

Права и ответственность контролирующих органов. Для всех контролирующих органов, на которые распространяется действие данного Закона, установлен единый порядок проведения мероприятий по контролю.

Руководителю проверяемого объекта предъявляется проверяющим должностным лицом распорядительный акт либо его копия, заверенная печатью одновременно со служебным удостоверением.

Продолжительность одного мероприятия по контролю не может превышать, как правило, одного месяца. Основанием для продления срока, но не более чем на один месяц, может служить необходимость проведения специальных исследований (испытаний) и экспертиз, связанных с большим объемом работы.

Проводимые мероприятия по контролю подразделяют:

- на плановые, цель которых — контроль выполнения проверяемых субъектом обязательных требований. Их проводит в отношении одного субъекта каждый контролирующий орган в пределах своей компетенции не более одного раза в три года;
- внеплановые, которые проводятся при получении информации об уже возникшей непосредственной опасности для объектов, вызванной наступившими причинами техногенного характера и при возникновении угрозы здоровью и жизни граждан, загрязнения окружающей среды, повреждения имущества юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (например, недоброкачественность товаров, работ, услуг, подлежащих реализации), а также по жалобам граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей при нарушении их прав и законных интересов.

Органы прокуратуры в срок до 1 декабря года, предшествующего году проведения плановых проверок, обобщают поступившие от органов государственного контроля (надзора), органов муниципального контроля ежегодные планы проведения плановых проверок и направляют их в Генеральную прокуратуру Российской Федерации для формирования Генеральной прокуратурой Российской Федерации ежегодного сводного плана проведения плановых проверок.

Для защиты интересов проверяемых лиц важное значение имеет ст. 8 Закона «О защите прав предпринимателей», устанавливающая перечень действий проверяющих должностных лиц, которые они не вправе совершать, в частности распространять информа-

цию, составляющую охраняемую законом тайну, полученную в результате проведения мероприятий по контролю. Контролирующие органы и их должностные лица, нарушившие данный запрет, обязаны возместить причиненные этим убытки проверяемому лицу. Ответственность за данное правонарушение предусмотрено ст. 183 УК РФ. Незаконное разглашение сведений будет налицо независимо от способа разглашения (письменно, устно и т.д.), если на это нет согласия владельца. Запрещается также превышать установленные сроки проведения мероприятий по контролю.

На основании ст. 9 Закона «О защите прав предпринимателей» по результатам любого мероприятия по контролю проверяющим должностным лицом должен быть составлен акт установленной формы в двух экземплярах. Один экземпляр акта с копиями приложений вручается руководителю юридического лица (его заместителю), индивидуальному предпринимателю или их представителю под расписку либо направляется почтой с уведомлением о вручении.

При выявлении административного правонарушения проверяющим должностным лицом составляется протокол и даются предписания об устранении выявленных правонарушений. Протокол составляется в порядке, предусмотренном российским законодательством об административных правонарушениях. Протокол составляется должностными лицами органов, уполномоченных рассматривать дела об административных правонарушениях, предусмотренных КоАП РФ в соответствии с гл. 23, в пределах компетенции соответствующего органа (ч. 1 ст. 28.3).

Статьей 28.6 КоАП РФ определены случаи, когда протокол не составляется, а наказание налагается на месте совершения правонарушения. Согласно ст. 28.7 КоАП РФ это относится к правонарушениям в следующих областях законодательства: о рекламе; о защите прав потребителей; антимонопольного; валютного; о налогах и сборах; об охране окружающей среды; таможенного; производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции; пожарной безопасности; дорожного движения и на транспорте. Срок проведения административного расследования не может превышать один месяц с момента возбуждения дела, который определяется на основании ч. 4 ст. 28.1 КоАП РФ. В исключительных случаях он может быть продлен не более чем на один месяц.

Срок проведения каждой из проверок не может превышать двадцать рабочих дней. В отношении одного субъекта малого предпринимательства общий срок проведения плановых выездных проверок не может превышать пятьдесят часов для малого предприя-

тия и пятнадцать часов для микропредприятия в год (см. ст. 4 Федерального закона от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»). В исключительных случаях, связанных с необходимостью проведения сложных и (или) длительных исследований, испытаний, специальных экспертиз и расследований на основании мотивированных предложений должностных лиц органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля, проводящих выездную плановую проверку, срок проведения выездной плановой проверки может быть продлен руководителем такого органа, но не более чем на двадцать рабочих дней, в отношении малых предприятий, микропредприятий не более чем на пятнадцать часов.

В соответствии с пунктами 8—11 ст. 16 Закона «О защите прав предпринимателей» юридические лица и индивидуальные предприниматели должны вести журнал учета мероприятий по контролю. При отсутствии журнала учета во время проведения мероприятия это фиксируется в акте, составленном по его результатам. Журнал позволяет проверяющим ознакомиться с датой и результатами проверки, проведенной предшественниками из других проверяющих органов. Для проверяемых журнал служит источником доказательств о частоте проводимых проверок, соблюдении контролирующими лицами законодательства и т. п.

Проведение проверок должно способствовать улучшению работы контролируемых лиц. Особенно необходимо обратить внимание на статью 10 Закона «О защите прав предпринимателей», которая обязывает каждое должностное лицо органа государственного контроля (надзора) в пределах его полномочий, предусмотренных российским законодательством, принять меры по контролю над устранением выявленных нарушений, их предупреждению. Если товар, работа, услуга может причинить вред здоровью, жизни, имуществу, окружающей среде, это будет доведено до сведения потребителей с указанием способов предотвращения возможного вреда. Органы имеют право приостановить производство (реализация, выполнение) товара (работы, услуги) и (или) отозвать товар с рынка в порядке, установленном законодательством, с последующим возмещением затрат за счет виновного лица.

Такие действия реализуют положение Закона РФ «О защите прав потребителей» о безопасности товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы). Если установлен факт реализации опасных товаров (работ), то это подтверждается документально. Акты о реализации опасных товаров (работ) могут быть составлены контролирующими органами

исполнительной власти, органами местного самоуправления, общественными организациями потребителей в соответствии с их компетенцией. Такие товары (работы) должны быть изъяты, так как продажа недоброкачественных товаров (работ) запрещается.

Изъятие опасного товара у продавца следует отличать от его конфискации. Согласно ст. 243 ГК РФ конфискация имущества может быть осуществлена в случаях, предусмотренных законом, на основании двух актов: по решению суда как санкция за совершенное преступление или иное правонарушение (п. 1), либо в административном порядке с правом обжалования административного акта в суде (п. 2). Изъятие товара, оборот которого запрещен или ограничен, может предшествовать конфискации и осуществляется по решению уполномоченных контролирующих органов. Конфискация (фактическое лишение лица права собственности) в любом случае может состояться только по решению суда.

Статья 12 Закона «О защите прав предпринимателей» обязывает органы контроля в месячный срок сообщить юридическому лицу и (или) индивидуальному предпринимателю, права и законные интересы которых нарушены, о мерах, принятых в отношении должностных лиц, виновных в нарушении российского законодательства. Органы государственного контроля (надзора) и их должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством за ненадлежащее исполнение своих функций и служебных обязанностей, совершение противоправных действий (бездействий).

Права и ответственность предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора). Значение Закона состоит в том, что он улучшил правовое регулирование в области защиты прав предпринимателей. Права юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении проверок закреплены в ст. 13 Закона «О защите прав предпринимателей» и реализуются через права их должностных лиц и (или) представителей.

Предусмотрены следующие права:

- непосредственно присутствовать при проведении мероприятий по контролю и давать объяснения;
- получать информацию, предоставление которой предусмотрено Законом и иными нормативными правовыми актами;
- знакомиться с результатами мероприятий по контролю и указывать в актах о своем ознакомлении, согласии или несогласии с ними, а также с отдельными действиями проверяющих должностных лиц;

- обжаловать действия (бездействия) должностных лиц в административном и (или) судебном порядке.

Все перечисленные действия являются правами должностных лиц организаций и индивидуальных предпринимателей или их представителей и, следовательно, их использование или неиспользование зависит от их усмотрения. Если, несмотря на требование контролирующего органа, присутствие упомянутых лиц не будет обеспечено (что не позволяет проводить проверку в соответствии со ст. 8 Закон «О защите прав предпринимателей»), представляется возможным проведение мероприятия без их участия с указанием обо всех обстоятельствах в акте проверки.

Важным средством защиты прав проверяемых является предусмотренное ст. 14 Закона право на возмещение вреда, возникшего вследствие действий (бездействия) должностных лиц контролирующих органов при проведении контроля. Вред подлежит возмещению, если он причинен в результате неправомерных действий (бездействия), признанных таковыми в порядке, предусмотренном российским законодательством. Возмещение вреда осуществляется в соответствии с гражданским законодательством.

В данном случае возникает внедоговорная ответственность, при которой между правонарушителем и потерпевшим отсутствуют какие-либо договорные отношения, а для наступления ответственности необходимо наличие реального ущерба.

Общие основания ответственности за причинение вреда предусмотрены ст. 1064 ГК РФ. Согласно этой статье вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред. Субъектом ответственности является не должностное лицо, действиями (бездействием) которого причинен вред, и даже не орган, где он работал.

Согласно ст. 1069 ГК РФ вред, причиненный гражданину или юридическому лицу в результате незаконного действия (бездействия) государственных органов, органов местного самоуправления либо должностных лиц этих органов, в том числе в результате издания не соответствующего закону или иному правовому акту акта упомянутых органов, возмещается за счет соответственно казны Российской Федерации, субъекта Российской Федерации или муниципального образования.

Исковое заявление о возмещении вреда подается в соответствующий арбитражный суд. Ответчиком выступают соответствующие финансовые органы (ст. 1071 ГК РФ), которые после фактической выплаты возмещения вправе предъявить к виновному

должностному лицу регрессивное требование в соответствии с законодательством о труде или о государственной службе.

Упомянутый в ст. 1064 ГК РФ полный объем возмещения вреда означает возмещение как реального ущерба, так и упущенной выгоды, т.е. неполученных доходов, которые лицо могло бы получить в обычных условиях (ст. 15 ГК РФ). В соответствии с п. 2 ст. 14 Закона «О защите прав предпринимателей» учитываются расходы проверяемого лица, относимые на себестоимость продукции (работ, услуг) или на финансовые результаты его деятельности, а также затраты (произведенные или предстоящие) на получение юридической или иной профессиональной помощи.

Согласно ст. 13 ГК РФ ненормативный акт государственного органа (т.е. касающийся только данного лица), а в случаях, предусмотренных законом, также и нормативный акт, не соответствующие закону или иным правовым актам и нарушающие права и охраняемые законом интересы гражданина или юридического лица, могут быть признаны судом недействительными по жалобе указанных лиц. Такое решение влечет восстановление нарушенных прав. Действие ст. 13 ГК РФ распространяется также на незаконные действия (бездействие) государственного органа.

Учитывая статус проверяемых лиц, согласно Закону «О защите прав предпринимателей» жалобы должны подаваться в соответствующий арбитражный суд и рассматриваться по правилам Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации (АПК РФ).

При нанесении морального вреда, выражающегося в распространении не соответствующих действительности сведений, порочащих деловую репутацию проверяемых лиц, последние вправе требовать в соответствии со ст. 152 ГК РФ опровержения сведений независимо от способа их распространения и наличия вины. Одновременно проверяемое лицо вправе требовать возмещения убытков, причиненных распространением сведений.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Правомерно ли включение в договор обязанности не разрешать спор в судебном порядке?
2. Назовите способы защиты нарушенных прав.
3. Какова периодичность проведения плановых проверок контролирующими органами?
4. В каких случаях проводятся внеплановые проверки?

5. Какие документы должно предъявить проверяющее лицо перед проведением проверки?
6. Кто реализует права юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении проверок?
7. Кто выплачивает возмещение лицу за причиненный незаконными действиями (бездействиями) вред при проведении проверок?
8. Какой ущерб возмещается предпринимателю в случае нанесения ему вреда незаконной проверкой?
9. Каким образом предприниматель может оспорить акт проверки?

Выберите правильные варианты ответов на следующие тестовые задания

1. Принцип работы органов исполнительной власти при проведении государственного контроля:
   а) «разрешено все, что не запрещено»;
   б) «запрещено все, что не разрешено».
2. Определите, какое понятие дано:
   проведение проверки выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем при осуществлении их деятельности обязательных требований к товарам (работам, услугам), установленных федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами.
3. Продолжительность мероприятий по контролю не должна превышать:
   а) одного месяца;
   б) двух месяцев;
   в) трех месяцев.
4. В отношении одного юридического лица или индивидуального предпринимателя каждым органом государственного контроля плановое мероприятие по контролю может быть проведено не чаще чем:
   а) один раз в год;
   б) два раза в год;
   в) один раз в два года;
   г) один раз в три года.
5. Внеплановые мероприятия проводят органы государственного контроля в случае:
   а) возникновения угрозы жизни и здоровью граждан;
   б) обращения граждан;
   в) обращения юридических лиц.
6. В исключительных случаях, связанных с необходимостью проведения специальных исследований, срок проведения мероприятий по контролю может быть продлен, но не более чем:
   а) на три месяца;

б) на два месяца;
в) на один месяц.

7. Внеплановые мероприятия проводятся органами государственного контроля в случаях:
   а) мотивированного решения органа государственного контроля;
   б) обращения граждан, подтвержденных документами и иными доказательствами;
   в) обращения юридических лиц.
8. Орган государственного контроля имеет право:
   а) взыскивать расходы на проведение исследований (испытаний) и экспертиз;
   б) обращаться в суд с требованием о возмещении расходов на проведение исследований (испытаний) экспертиз, в результате которых выявлены нарушения обязательных требований;
   в) обращаться в суд с требованием о возмещении расходов на проведение исследований (испытаний) и экспертиз.

Глава 9

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

9.1. ПОНЯТИЕ ПРАВОНАРУШЕНИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Правонарушение и его признаки. Предпринимательская деятельность регулируется массой нормативноправовых актов, за нарушение которых они несут ответственность. Презюмируется, что как специалист предприниматель должен знать законы, тем более что действует правило «Незнание закона не освобождает от ответственности».

Правонарушение — это виновно совершенное общественно вредное деяние дееспособного лица, противоречащее требованиям правовых актов. Оно обладает следующими признаками:

- общественная вредность (признак, отличающий правонарушение от правомерного поведения и содержащий негативные последствия, причиненные правонарушителем как личности, так и имуществу). Это может быть гибель человека, уничтожение, утрата или повреждение имущества;
- противоправность (неисполнение предписанных правовыми актами обязанностей, нарушение нормативно установленных запретов);
- деяние (действие или бездействие);
- дееспособность нарушителя (критерии признания лица дееспособным в различных отраслях права различны и зависят, прежде всего, от возраста);
- виновность нарушителя. Вина — это внутренне отношение дееспособного лица к своему неправомерному поведению и его результатам. Лицо, действуя виновно, избирает именно противоправный вариант поведения из реально возможных вариантов. Особое значение вина играет в таких отраслях

права, как уголовное, административное, налоговое, где ответственность носит карательный характер.

В гражданском праве вина характеризуется как неосуществление лицом всех возможных мер для надлежащего исполнения обязательства при той степени заботливости и осмотрительности, какая от него требовалась по характеру обязательств, т. е. лицо должно принять все объективно возможные меры по недопущению негативных последствий своего поведения. Поэтому психическое отношение правонарушителя к содеянному часто не имеет существенного значения для восстановления гражданского правопорядка.

Итак, только при наличии в содеянном всех описанных выше признаков можно констатировать наличие правонарушения.

Понятие юридической ответственности и ее виды. Человек, вступая в разнообразные общественные отношения, должен учитывать предъявленные к нему требования и сообразовывать свои поступки с существующими правилами, т. е. ответственно вести себя перед людьми и обществом. ***Юридическая ответственность*** — это применение к лицу, совершившему правонарушение, предусмотренных законом мер государственного принуждения в форме лишения личного и имущественного характера. Ее основные признаки:

- государственное принуждение;
- негативные последствия;
- меры принуждения, установленные законодательством и применяемые компетентными органами;
- наступает за совершенное правонарушение.

Государственное принуждение представляет собой способ обеспечения исполнения правовых норм, реализуемый посредством применения мер юридической ответственности. Принудительное воздействие на правонарушителя в различных отраслях права проявляется по-разному. В гражданском и трудовом праве предусмотрена возможность добровольного возмещения причиненного нарушителем вреда. Так, в случае наступления материальной ответственности виновный работник может добровольно возместить в деньгах стоимость этого имущества или передать равноценное имущество. Только в случае отказа работника от добровольного возмещения вреда организация вправе принудительно взыскать ущерб в судебном порядке, т. е. привлечь нарушителя к ответственности через орган государственной власти. В уголовном и административном праве принуждение проявляется в более

строгих формах, практически всегда наступает независимо от возмещения материального ущерба и всегда реализуется через деятельность специальных органов власти — полицию, прокуратуру, суд.

Негативные последствия означают, что на правонарушителя возлагается новая юридическая обязанность, которой ранее у него не было, либо его лишают имевшегося права.

Меры принуждения, установленные законодательством, указывают на правовую обоснованность и формальную определенность юридической ответственности. Нормативным актом четко определяется характер и объем наступающих для виновного лица лишений. Положения об ответственности за правонарушения в сфере трудового, гражданского, административного права зафиксированы в соответствующих нормативных правовых актах, а за преступления — в УК РФ.

Ответственность наступает только за совершенное деяние, признанное законом правонарушением, т.е. к ней можно привлечь только за противоправное поведение, а не за мысли.

Юридическая ответственность подразумевает под собой несколько видов ответственности в зависимости от того вида права, которое применимо в той или иной ситуации. Все правонарушения по степени их общественной опасности подразделяют на преступления и проступки.

Преступление — это общественно опасное, противоправное, виновное и наказуемое деяние (действие или бездействие), причиняющее существенный вред, охраняемым уголовным законом общественным отношениям или создающее угрозу причинения ущерба. Его отличают повышенная степень опасности и более тяжкий вред личности, государству и обществу. ***Проступок*** — это разновидность правонарушения, которое характеризуется меньшей степенью общественной опасности по сравнению с преступлением. В зависимости от сферы общественных отношений, которым причиняется вред в результате противоправного поведения, проступки подразделяют на гражданские, дисциплинарные, административные.

Основным принципом законодательства должна быть неотвратимость ответственности организации в цепи «изготовитель — продавец — потребитель», по вине которой потребителю предоставлена недоброкачественная услуга или произошло искажение информации о ее фактических характеристиках. Бремя доказательства доброкачественности реализуемой потребителю продукции лежит на изготовителе. Потребитель же должен доказывать

только наличие дефекта, величину ущерба и связь между дефектом и ущербом.

По российскому законодательству предприниматели несут гражданско-правовую, административную, уголовную и материальную ответственность.

9.2. ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Присутствие в гражданском праве института ответственности дисциплинирует участников гражданского оборота, к которым относятся предприниматели, является одним из основных стимулов для своевременного и надлежащего исполнения ими своих обязательств. Оно применяется не только для наказания нарушителя, но прежде всего для восстановления нарушенных прав потерпевшего, т. е. носит компенсационный характер.

В тех случаях, когда обязательство не исполнено или выполнено ненадлежащим образом, говорят о нарушении обязательств. В целях предотвращения подобных правонарушений и устранения их последствий устанавливается гражданско-правовая ответственность за нарушение обязательств в виде санкции за совершенное правонарушение. При этом следует учитывать, что принудительное осуществление тех действий, которые должник и так обязан был совершить в силу лежащей на нем обязанности, не является гражданско-правовой ответственностью, которая всегда является ***дополнительным обременением для правонарушителя***, т. е. является для него определенным наказанием за совершенное правонарушение. Эти дополнительные обременения могут быть в виде возложения на правонарушителя дополнительной гражданско-правовой обязанности или лишения принадлежащего ему субъективного гражданского права. Например, нарушитель не только должен возвратить потерпевшей стороне ее деньги, но и заплатить проценты за незаконное пользование ими.

Гражданско-правовая ответственность — это санкция, применяемая к правонарушителю, в виде возложения на него дополнительной гражданско-правовой обязанности или лишения принадлежащего ему гражданского права.

Отличительной чертой гражданско-правовой ответственности является то, что стороны гражданско-правового договора самостоятельно и в добровольном порядке устанавливают меры ответственности за нарушение взятых на себя обязательств. В публичных от-

го которого нарушено, может потребовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере. Это означает, что, по общему правилу, возмещению подлежат обе части убытков — как реальный ущерб, так и упущенная выгода. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором (п. 2 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»). При этом необходимо помнить, что условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с действующим законодательством в области защиты прав потребителей, признаются недействительными (ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Виды гражданско-правовой ответственности. В зависимости от преследуемых целей может быть осуществлено деление гражданско-правовой ответственности по различным критериям. Это может быть договорная и внедоговорная ответственность. ***Договорная ответственность*** — это санкция за нарушение договорного обязательства. ***Внедоговорная ответственность*** — это ответственность, которая имеет место тогда, когда соответствующая санкция применяется к правонарушителю, не состоящему в договорных отношениях с потерпевшим. Данный вид ответственности регулируется ст. 1064 ГК РФ. Согласно этой статье вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред. Такая ответственность наступает при нарушении прав предпринимателя контролирующими органами, в результате проверки, проведенной с нарушением российского законодательства о контроле. Формы и размер внедоговорной ответственности устанавливаются только законом. А формы и размер договорной ответственности определяются как законом, так и условиями заключенного договора. В случае причинения вреда неисполнением обязанности, принятой на себя стороной договора, он возмещается в соответствии со статьями 393 и 406 ГК РФ и законодательством, регулирующим это договорное отношение.

В зависимости от характера распределения ответственности нескольких лиц различают долевую, солидарную и субсидиарную ответственность.

Долевая ответственность — это ответственность, при которой каждый из должников несет ответственность перед кредитором только в той доле, которая падает на него в соответствии с законодательством или договором. Если законодательством не

раслях права (административном, уголовном) основания и меры ответственности за нарушение обязательных норм всегда устанавливаются государством. В гражданской ответственности элементы публичности присутствуют, когда государство в вопросах, связанных с ответственностью предпринимателей, устанавливает ответственность в форме так называемых законных неустоек. Так, в Законе РФ «О защите прав потребителей» установлены особенности ответственности предпринимателей перед потребителями.

Формы гражданско-правовой ответственности. ***Гражданско-правовая ответственность*** — это форма выражения тех дополнительных обременений, которые возлагаются на правонарушителя. Ответственность может наступать в форме уплаты неустойки (ст. 330 ГК РФ), потери задатка (ст. 381 ГК РФ), возмещения убытков (ст. 15 ГК РФ). Особое место среди перечисленных форм занимает возмещение убытков. Данная форма применяется во всех случаях нарушения гражданских прав, она имеет общее значение (ст. 15 ГК РФ), тогда как другие формы гражданско-правовой ответственности применяются лишь в случаях, прямо предусмотренных законом или договором для конкретного правонарушения. Если должник не исполнил или не должным образом исполнил обязательство, то кредитор в любом случае имеет право взыскать с него убытки, а уплата неустойки будет зависеть от того, предусмотрена ли она в договоре. Поэтому возмещение убытков называют общей формой гражданско-правовой ответственности, а все другие — специальными.

Убытки — это те отрицательные последствия, которые наступили в имущественной сфере потерпевшего в результате совершенного против него гражданского правонарушения. Эти отрицательные последствия состоят из двух частей. Часть первая — ***реальный ущерб*** — это отрицательные последствия в имущественной сфере потерпевшего, выражающиеся в уменьшении его наличного имущества. Он включает в себя расходы, которое лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждения его имущества (ст. 15, п. 2 ГК РФ). Часть вторая — ***упущенная выгода*** — это несостоявшееся увеличение имущества потерпевшего. Она включает в себя неполученные доходы, которые потерпевшее лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (п. 2 ст. 15 ГК РФ).

Гражданское законодательство закрепляет принцип полного возмещения убытков. В соответствии с п. 1 ст. 15 ГК РФ лицо, пра-

него меры по их соблюдению. Например, плановая проверка измерительной аппаратуры не была произведена во время, что привело к обвесу потребителя. Назначение административного наказания физическому лицу не освобождает от административной ответственности за данное правонарушение юридическое лицо, равно как и привлечение к административной ответственности юридического лица не освобождает от административной ответственности за данное правонарушение физическое лицо. В случае, если в КоАП РФ не указано, что установленные статьями нормы применяются только к юридическому лицу, данные нормы в равной степени действуют в отношении и физического, и юридического лица, за исключением случаев, когда по смыслу данные нормы относятся и могут быть применены только к физическому лицу (ст. 2.1, п. 2 КоАП РФ).

Согласно КоАП РФ устанавливается административнаяю ответственность должностных лиц. В сфере предпринимательской деятельности под должностным лицом в КоАП РФ понимается лицо, совершившее административное правонарушение в связи с выполнением организационно-распорядительных или административно-хозяйственных функций руководителя и другие работники иных организаций, а также лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, если законом не установлено иное (ст. 2.4 КоАП РФ).

Отдельные виды правонарушений в предпринимательской деятельности. ***Административное наказание*** — это установленная государством мера ответственности за совершение административного правонарушения; применяется в целях предупреждения совершения новых правонарушений как правонарушителем, так и другими лицами.

В отношении юридических лиц могут быть применены такие виды наказания, как предупреждение, административный штраф, возмездное изъятие или конфискация орудия совершения или предмета административного правонарушения, некоторые другие виды. К физическим лицам применяются административный арест, дисквалификация, лишение специального права, предоставленного лицу.

Глава 14 КоАП РФ устанавливает ответственность за административные правонарушения в области предпринимательской деятельности.

За осуществление предпринимательской деятельности без государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя или без государственной регистрации в качестве юриди-

установлен какой-либо иной вид ответственности, то по общему правилу применяется долевая ответственность. Доли, падающие на каждого из ответственных лиц, признаются равными, если законом или договором не установлен иной размер долей.

Солидарная ответственность — это ответственность, при которой кредитор вправе привлечь к ответственности любого из должников как в полном объеме, так и в любой его части. Ее несут лица, совместно причинившие вред. Солидарная ответственность наиболее удобна для кредитора, так как в случае причинения вреда несколькими лицами он может полностью возместить убытки за счет того или тех причинителей вреда, у которых есть для этого необходимое имущество или денежные средства. Так, солидарную ответственность будут нести члены бригады, которые заключили договор о полной материальной ответственности.

Субсидиарная ответственность — это ответственность, при которой в обязательстве участвуют два должника, один из которых является основным, а другой — дополнительным (субсидиарным). При этом субсидиарный должник несет ответственность перед кредитором дополнительно к ответственности основного должника. Такая субсидиарная ответственность может быть предусмотрена законом, иными правовыми актами или условиями обязательств.

9.3. АДМИНИСТРАТИВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Понятие административной ответственности. Предприниматели несут административную ответственность наряду с гражданско-правовой, уголовной и материальной. ***Административное правонарушение*** — это противоправное, виновное действие (бездействие) физического или юридического лица, за которое КоАП РФ или законами субъектов Российской Федерации об административных правонарушениях установлена административная ответственность (ст. 2.1 КоАП РФ). Субъектами административного права являются физические лица (с 16 лет), юридические лица, должностные лица.

Юридическое лицо будет признано виновным в совершении административного правонарушения, если будет установлено, что у него имелась возможность для соблюдения правил и норм, за нарушение которых КоАП РФ или законами субъектов Российской Федерации предусмотрена административная ответственность, но данным лицом не были приняты все зависящие от

ческого лица устанавливается ответственность в виде штрафа от 5 до 20 минимальных размеров оплаты труда.

За осуществление предпринимательской деятельности без специального разрешения (лицензии), если такое разрешение (такая лицензия) обязательно (обязательна), устанавливается штраф с конфискацией изготовленной продукции, орудий производства или без таковой. Осуществление предпринимательской деятельности с нарушением условий, предусмотренных специальным разрешением (лицензией), также наказывается штрафом.

Запрещена незаконная продажа товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством. За данное правонарушение установлен штраф с конфискацией предметов административного нарушения или без таковой. Такая продажа является административным нарушением:

- продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям стандартов, техническим условиям или образцам по качеству, комплектности или упаковке;
- продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг с нарушением санитарных правил или без сертификата соответствия (декларации о соответствии), удостоверяющего (удостоверяющей) безопасность таких товаров, работ либо услуг для жизни и здоровья людей;
- продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг в организации торговли либо иных организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполняющих работы либо оказывающих услуги, а равно гражданами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, при отсутствии установленной информации об изготовителе или о продавце либо без применения в установленных законом случаях контрольно-кассовых машин;
- обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств, качества товара (работы, услуги) или иной обман потребителей в организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполняющих работы либо оказывающих услуги населению, а равно гражданами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей в сфере торговли (услуг);
- нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе,

услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы;

- включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя;
- непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом (статьи 14.4,14.5, 14.7, 14.8 КоАП РФ).

Указанные правонарушения относятся к деятельности в сфере сервиса и наказываются штрафами для граждан размере от 5 до 10 минимальных оплат труда, для должностных лиц — от 5 до 50 минимальных оплат труда, для юридических лиц — от 50 до 500 минимальных оплат труда.

К административным правонарушениям относится нарушение законодательства о банкротстве, правил производства и продажи этилового спирта и др.

В КоАП РФ изменены полномочия ряда контролирующих органов, что должны учитывать коммерсанты при проведении контроля. Контролирующие органы по своим контролирующим правам подразделяют:

- на осуществляющие проверки, рассматривающие дела и налагающие штрафы;
- осуществляющие проверки и составляющие протоколы;
- проводящие комплексные проверки.

Большое количество правонарушений передано на рассмотрение суда (например, производство и оборот алкогольной и спиртосодержащей продукции (ст. 6.14) и ФАС России (например, недопущение товара на рынок)).

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какая форма ответственности является общей?
2. При каких условиях может быть применена ответственность в форме уплаты неустойки?
3. Чем определяется форма и размер договорной и внедоговорной ответственности?
4. Какой вид ответственности наиболее удобен для кредитора?
5. Какие законные неустойки установлены в Законе РФ «О защите прав потребителей» при нарушении гражданско-правового договора продавцом, изготовителем, исполнителем?
6. При каких условиях может наступить гражданско-правовая ответственность?

7. Почему в гражданском праве действует презумпция вино вности, в отличие от презумпции невиновности в уголовном праве?
8. Почему законодатель устанавливает гражданско-правовую ответственность предпринимателей гораздо выше, чем ана логичная ответственность граждан, несмотря на формально юридическое равенство всех субъектов гражданских правоот ношений?
9. Кто является субъектами административной ответственно сти?
10. Раскройте понятие «должностное лицо».
11. Почему для должностных и юридических лиц устанавливается более высокий размер ответственности, чем для граждан?
12. За какие нарушения в области нарушения основополагающих прав потребителя установлена административная ответствен ность?
13. Соотнесите положения КоАП РФ с Законом РФ «О защите прав потребителей».
14. Какое положение о договоре, закрепленное в ГК РФ, защи щается в административном законодательстве («непредо ставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом»).

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

РАЗДЕЛ II

Глава 10. Исходные понятия делопроизводства
Глава 11. Общие нормы и правила оформления документов
Глава 12. Основные виды управленческих документов
Глава 13. Организация работы с документами

Глава 10

ИСХОДНЫЕ ПОНЯТИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

10.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Своевременность получения и достаточность информации — залог обоснованного и эффективного управленческого решения. Для менеджера документационное обеспечения управления является основополагающей задачей, что является основой обеспечение руководства информацией о состоянии дел на предприятии для принятия обоснованных управленческих решений и контроле их выполнения. ***Делопроизводство*** — это отрасль человеческой деятельности по разработке и оформлению официальных документов, организации их движения, учета и хранения.

Документ — это средство материализации информации, закрепления ее в пространстве и во времени, а деятельность по составлению и оформлению документов называется документационным обеспечением управления.

Документационное обеспечение управления (ДОУ) — это деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами в процессе осуществления им управленческих функций. Часть делопроизводства, непосредственно связанная с созданием документов, называется ***документированием***. Вопросы движения и учета документов связаны с понятием ***документооборот***. Деятельность по организации хранения документов относится к ***архивному делу***.

Каждое предприятие самостоятельно выбирает форму организации делопроизводства: централизованную, децентрализованную и смешанную. В небольших коммерческих организациях чаще всего применяется централизованная форма. При ***централизованной форме*** все операции по обработке документов сосредоточиваются в едином центре — канцелярии, общем отделе или у секретаря.

Децентрализованная форма предусматривает рассредоточение делопроизводственных операций между структурными подразделениями.

При смешанной форме операции выполняют централизованно (прием, регистрация) и децентрализованно (хранение, формирование дел). Форму организации делопроизводства выбирают с учетом размера предприятия, объема документооборота, состава структурных подразделений.

10.2. ДОКУМЕНТ И ЕГО ФУНКЦИИ

Работа с документами требует специальных знаний и навыков. Каждый документ — устав, протокол, приказ, справка и другое — имеет свои особенности и правила работы с ними. Документы нужно не только правильно составить и оформить, но и передать, сохранить, быстро найти в случае необходимости. Документ является носителем информации. Этот процесс регулируется Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». В законе отражены определения «информация» и «документ».

Информация — сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления.

Документированная информация (документ) — зафиксированная на материальном носителе путем документирования информация с реквизитами, позволяющими такую информацию идентифицировать.

Документ выполняет следующие функции:

- информационная (в документе фиксируются факты, события, явления);
- организационная (с помощью документа обеспечивается воздействие на коллективы людей для организации и координации их деятельности);
- коммуникативная (документ обеспечивает внешние связи предприятия);
- юридическая (содержание документа используется в качестве доказательства при рассмотрении спорных вопросов, так как обладает юридической силой);
- воспитательная (документ дисциплинирует исполнителя, требует повышенного уровня образовательной подготовки).

Классификация документов. Классификация документов служит для повышения эффективности работы с ними. Распределение документов по различным группам позволяет лучше организовать документационную деятельность. Все документы по отражаемым в них видам деятельности подразделяют на два класса:

- ***документы по общим и административным вопросам*** (вопросы общего руководства предприятием и его деятельностью). Такие документы могут составлять работники всех подразделений;
- ***документы по функциям управления.*** Эти документы составляют работники финансовых органов, бухгалтерии, планирования, снабжения и сбыта.

Все документы также можно классифицировать по следующим основаниям:

- ***по способу документирования:*** рукописные, электронные, графические, кино- и фотодокументы;
- ***по сфере использования:*** организационно-распорядительные, финансовые, научно-технические, отчетно-статистические;
- ***по содержанию:*** простые, сложные;
- ***по месту составления:*** внутренние (для решения внутренних вопросов); внешние (поступающую в организацию (входящую) корреспонденцию)) отправляемую (исходящую) корреспонденцию;
- ***по степени гласности:*** открытые, с грифом ограничения доступа («для служебного пользования»); информация, предназначенная только для работников данного предприятия; информация, разглашение которой может нанести ущерб ее обладателю («коммерческая тайна»); информация, составляющая государственную тайну («секретно»);
- ***по происхождению:*** официальные или служебные (составленные юридическим или физическим лицом и оформленные в установленном порядке документы, отражающие интересы предприятия); личные (затрагивающие интересы определенного лица, именные документы);
- ***по юридической силе:*** оригиналы или подлинники (первые или единственные экземпляры официальных документов, подписанные автором); копия (документы, полностью воспроизводящие информацию подлинников и все его внешние признаки, не имеющие юридической силы); отпуск (копия, изготовленная под копирку при оформлении подлинника

и остающаяся в делах предприятия, как правило, подписью не заверяется); заверенные копии (копии с необходимыми реквизитами, придающими им юридическую силу); выписки (части документа с указанием, из какого документа сделана выписка, заверенные должностным лицом и печатью); дубликаты (повторные экземпляры подлинника документа, имеющие такую же юридическую силу, как и подлинник) — выдаются при утере или уничтожении подлинника;

- ***по форме изложения (степени унификации)***: индивидуальные (разовый документ, содержание которого излагается в произвольной форме); трафаретные (когда структура и часть содержания документа заранее подготовлены, а другая часть заполняется при его составлении); типовые (документы, описывающие стандартные процессы и явления — типовые инструкции); примерные (используются для составления и оформления документов по аналогии); унифицированные (входящие в какую-либо унифицированную систему документации).
- ***по срокам исполнения:*** срочные (с указанием срока исполнения); несрочные.
- ***по срокам хранения:*** временного хранения (до 10 лет); долговременного хранения (свыше 10 лет); постоянного хранения.

Каждый документ, будучи сам по себе сложной информационной системой, является элементом более крупной документной системы. Систематизация массива всей документации организации чрезвычайно важна для решения практических задач. ***Система документации*** — совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к их оформлению. В организации разрабатывается система плановой документации, система распорядительной документации, система отчетной документации и другие системы. Рационально организованный комплекс взаимосвязанных документов, созданный по единым правилам и требованиям, применяемый для управления в определенной сфере деятельности, составляет ***унифицированную систему документации (УСД)***.

10.3. НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ БАЗА ДОУ

В настоящее время документационное обеспечение управления на предприятиях, в организациях и учреждениях регулирует-

Федеральный закон «О техническом регулировании» устанавливает обязательные для всех органов управления и определяет меры государственной защиты интересов потребителей и государства посредством разработки и применения нормативных документов по стандартизации и в области документационного обеспечения управления, Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» регулирует отношения, возникающие в связи с отнесением сведений к государственной тайне, их рассекречиванием и защитой в интересах обеспечения безопасности Российской Федерации.

2. Постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти (министерств, комитетов, служб, агентств и др.), регламентирующие вопросы документационного обеспечения управления на федеральном уровне.

3. Государственную систему документационного обеспечения управления (Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения).

4. Правовые акты органов представительной и исполнительной власти субъектов Российской Федерации и их территориальных образований, регламентирующих вопросы ДОУ.

5. Правовые акты нормативного и инструктивного характера, методические документы по ДОУ различных организаций.

6. Государственные стандарты на документацию.

7. Унифицированные системы документации.

8. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.

9. Нормативные документы по организации и охране управленческого труда служащих службы ДОУ.

10. Нормативные документы по организации архивного хранения документов.

Все перечисленные нормативные документы имеют большое значение для организации делопроизводственного процесса на предприятиях.

Стандартизация и унификация системы ДОУ. Процесс управления характерен значительным разнообразием и повторяемостью рабочих ситуаций и предпринимательских действий по их разрешению. Основным направлением совершенствования документации являются унификация и стандартизация.

Унификация — это приведение чего-либо к единой системе, форме, единообразию. Унификацию документов проводят в целях сокращения количества применяемых в управленческой деятель-

ся действующим законодательством, распорядительными документами вышестоящих органов, правилами и указаниями архивного управления.

В Российской Федерации регламентация документирования и порядка работы с документами развивается прежде всего в направлении законодательного регулирования. Параллельно приводятся в соответствие с меняющимся законодательством государственные стандарты, нормативно-методические документы общегосударственного действия.

Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ) — совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в органах государственного управления, на предприятиях (объединениях), в учреждениях и общественных организациях.

Нормативно-методическая база ДОУ — это совокупность законов, нормативно-правовых актов, организационных и методических документов, регламентирующих технологию создания, обработки, хранения и использования документов в текущей деятельности организации или учреждения. Эта база также включает регламентацию деятельности службы ДОУ и других служб аппарата управления.

Нормативно-методическая база ДОУ включает в себя ряд документов.

1. Законодательные акты Российской Федерации в сфере информации и документации. К ним относятся Гражданский кодекс Российской Федерации, который составляет основу гражданского законодательства. Гражданское законодательство регулирует правовое положение юридических и физических лиц в процессах предпринимательской деятельности, а также документирование различных отношений, возникающих между ее участниками.

Ряд законодательных актов содержит нормы, которые учитываются при составлении и оформлении документов. Так, ст. 16 Закона РФ от 25 октября 1991 г. № 1807-1 (в ред. от 24 июля 1998 г. № 126-ФЗ, от 11 декабря 2002 г; 165-ФЗ) «О языках народов Российской Федерации» определяет: «На территории Российской Федерации официальное делопроизводство в государственных органах, организациях, на предприятиях и в учреждениях ведется на русском языке как государственном языке Российской Федерации.

Официальное делопроизводство в республиках ведется также на государственных языках данных республик».

Общероссийские классификаторы входят в национальную си-му стандартизации. Общероссийские классификаторы являют- нормативными документами, распределяющими технико-номическую информацию в соответствии с ее классификацией ассами, группами, видами и другими группировки). Общерос-йские классификаторы являются обязательными для примене-я при создании государственных информационных систем и ин-рмационных ресурсов и межведомственном обмене информаци-, а также в правовых актах в социально-экономической области я однозначной идентификации объектов правоотношений.

В настоящее время действуют многочисленные общероссий-ие классификаторы. Совокупность классификаторов, а также учно-методических и нормативно-технических документов по разработке, ведению и внедрению составляют ***Единую систе-классификации и кодирования технико-экономической и со-альной информации***.

В зависимости от области применения классификаторы под-зделяют на общероссийские, отраслевые и классификаторы едприятий.

По содержанию все многообразие классификаторов можно дразделить на несколько групп.

1. Классификаторы информации об управленческих докумен-х, задачах, решаемых в автоматизированных системах управле-я, видах деятельности, экономических и социальных показате-х:

- Общероссийский классификатор стандартов (ОКС);
- Общероссийский классификатор продукции (ОКП);
- Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД);
- Общероссийский классификатор единиц измерения (ОКЕИ).

2. Классификаторы информации об организационных структу-х:

- Общероссийский классификатор предприятий и организаций (ОКПО);
- Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД).

3. Классификаторы информации о населении и кадрах:

- Общероссийский классификатор специальностей по образованию (ОКСО);

ности документов, типизации их форм, установления единообра
ных требований к оформлению документов, создаваемых при ре
шении однотипных управленческих задач, снижению затрат на
подготовку и обработку документов, достижения информацион
ной совместимости баз данных, создаваемых в различных отра
лях деятельности.

Рационально организованный комплекс взаимосвязанных до
кументов, созданный по единым правилам и требованиям и при
меняемый в определенной области деятельности, называют уни
фицированной системой документации (УСД).

Суть ***стандартизации*** заключается в возведении в норму
обязательную для применения, оптимальных правил и требова
ний по разработке и оформлению документов, принятых в уста
новленном порядке для всеобщего и многократного их примене
ния в делопроизводстве.

Результаты работы по унификации и стандартизации могут
быть как стандарты на отдельные виды документов (например
ГОСТ 7.32—2001 «Отчет по научно-исследовательской работе
Структура и правила оформления») или их элементы (например
ГОСТ 9327—60 «Бумага и изделия из бумаги. Потребительски
форматы»). ГОСТ Р 6.30—2003 «Унифицированные системы до
кументации.

Унифицированная система организационно-распорядительной
документации. Требования к оформлению документов» входит в
состав унифицированной системы организационно-распоряди
тельной документации (УСОРД). Кроме того, действует унифици
рованная система документации по учету труда и его оплаты
унифицированная система первичной учетной документации и
другие системы.

Полный перечень унифицированных систем документации
(УСД) дан в Общероссийском классификаторе управленческой
документации ОК 011-93.

Общероссийские классификаторы документации. Важными
средствами информационного обеспечения являются классифика
торы технико-экономической и социальной информации. Они
обеспечивают интегрированную обработку данных в автоматизи
рованных информационных системах.

***Классификаторы технико-экономической и социальной
информации*** — нормативные документы, содержащие система
тизированный свод наименований объектов, представленных
как классификационные группировки, так и присвоенные им
коды.

г) юридическая;
д) все перечисленные.

4. Срок хранения документа долговременного хранения:
а) 10 лет;
б) свыше 10 лет;
в) свыше 15 лет.

5. Подлинник и дубликат:
а) имеют одинаковую юридическую силу;
б) не имеют одинаковую юридическую силу;
в) различаются по юридической силе.

- Общероссийский классификатор профессий рабочих, долж ностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР).

Общероссийские классификаторы подразделяют и на други группы.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Что такое документ?
2. В чем различие документа и информации?
3. Раскройте содержание понятий «система документации» «унифицированная система документации».
4. Перечислите признаки, по которым классифицируют документ в организации.
5. В чем различие документов для служебного пользования секретных документов?
6. Что лежит в основе единства подлинника и дубликата?
7. Что лежит в основе различий копии и дубликата?
8. Из чего складывается нормативно-методическая база ДОУ?
9. В чем состоит цель унификации документов?
10. Охарактеризуйте роль Общероссийских классификаторов д кументации.

Выберите правильные варианты ответов на следующие тестовые задания

1. Делопроизводство — это:
   а) правила оформления деловой документации;
   б) порядок регистрации, передачи и хранения информации в орг низации;
   в) отрасль человеческой деятельности по разработке и оформлени официальных документов, организации их движения, учета хранения.
2. Документ — это:
   а) стандартный лист с воспроизведенными на нем постоянными ре визитами и местом для переменных реквизитов;
   б) материальный носитель с зафиксированной на нем информац ей;
   в) зафиксированная на материальном носителе путем документир вания информация с реквизитами, позволяющими такую инфо мацию идентифицировать.
3. Функции документа:
   а) информационная;
   б) организационная;
   в) коммуникативная;

Глава 11

ОБЩИЕ НОРМЫ И ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

11.1. ТРЕБОВАНИЯ К ПОСТРОЕНИЮ ДЕЛОВЫХ ДОКУМЕНТОВ

Требования изложены в ГОСТ 6.10.5—87, согласно которому формуляр устанавливает требования к построению унифицированных форм.

Для унифицированных форм документов применяют бумагу следующих форматов: А3(297×420); А4(210×297); А5(148×210); А6(105×148); А1 — ватман.

Для бланков документов ГОСТ Р 6.30—2003 устанавливает два стандартных формата — А4 и А5. Применение стандартных форматов обеспечивает экономию бумаги, дает возможность использовать средства механизации и компьютеризации при составлении и обработке документов. На документах формата А4 текст печатают через полтора межстрочных интервала, а на документах формата А5 допускается печатать через один межстрочный интервал.

Также ГОСТ устанавливает требования, касающиеся размеров полей документов. Каждый лист документа, оформленный как на бланке, так и без него, должен иметь поля не менее: верхнее, нижнее, левое — 20 мм, правое — 10 мм. На практике возможно использовать левое поле размером 25—30 мм, например для подшивки и нанесения пометок. Правое и нижнее поле оставляют на случай износа документа, верхнее — для указания страниц в многостраничных документах. Тексты организационно-распорядительных материалов можно печатать на двух сторонах листа.

Простейшей частью текста является абзац. ***Абзацем*** называют часть текста, несущего законченную мысль и представляющую собой смысловое единство. Нормальным считается абзац, содержащий 2—3 предложения, не более.

Тексты документов рекомендуется разделять на две основные части. В первой части указывается основание составления документа. Во второй части излагаются выводы, предложения, решения, распоряжения или просьбы. Если документ состоит из одной фразы, то в первой ее части также рекомендуется сообщать основание или причины создания документа, а во вторых — решение, распоряжение, просьбу. Текст документа может содержать только заключительную часть: приказы — распорядительную часть без преамбулы, письма — просьбу без пояснений и т. п.

При подготовке многостраничных документов вторая и последующие страницы должны быть пронумерованы. Если текст документа печатается с обеих сторон листа, то лицевые стороны нумеруют нечетными цифрами, а обратные — четными. Номер страницы наносят на верхнем поле листа посередине. Номер пишут арабскими цифрами без знаков препинания (точки), без указания слова «страница», его сокращенных вариантов «стр.», буквы «с.» и знаков тире (черточек).

Для оформления дат применяют два способа — цифровой и словесно-цифровой. Цифровой способ наиболее экономичен, так как сокращает длину написания даты и может одновременно служить кодом при обработке документов на ЭВМ. Элементы даты приводятся одной строкой арабскими цифрами, отдельными точками, без переносов, в такой последовательности: число, месяц, год. Например, ***01 января 20____ года — 01.09.20____***. Согласно ГОСТ Р 6.30—2003 допускается проставление даты в «обратной» последовательности: год, месяц, день, например: ***20____.09.01***.

Оформление таблиц и выводов. ***Таблица*** — особая форма подачи цифровых или словесных сведений. Таблицы используют для лучшей наглядности и сравнения показателей. Они могут быть разной сложности, но должны содержать обязательные элементы конструкции и их графическое представление.

Слева и справа таблица, как правило, не закрывается ограничительными линиями.

Таблицы нумеруются; если в тексте одна таблица, то она должна быть обозначена: «Таблица 1». Точку как знак препинания при оформлении таблиц не ставят. Исключением является случай с написанием сокращенных слов.

Заголовок таблицы должен быть кратким и четким.

Графы и строки таблицы должны иметь заголовки, выраженные именем существительным в именительном падеже. Подзаголовки граф и строк должны быть согласованы с заголовками.

На первой странице:

Таблица 00

**********	*****	*****	*****	*****	*****
1	2	3	4	5	6

На следующей странице:

Продолжение таблицы 00

**********	*****	*****	*****	*****	*****
1	2	3	4	5	6

11.2. КЛАССИФИКАЦИЯ И СТРУКТУРА ОРГАНИЗАЦИОННО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Организационно-распорядительные документы и их виды. Среди большого разнообразия видов служебных документов, обращающихся на предприятиях и в организациях, организационно-распорядительная документация (ОРД), занимает особое место. Организационная и управленческая деятельность главным образом заключается в разработке и реализации решений, документируемых в ОРД.

Организационно-распорядительный документ — это вид письменного документа, в котором фиксируют решение административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий, организаций, их подразделений и должностных лиц (ГОСТ Р 51141—98).

Организационно-распорядительные документы можно систематизировать по следующим функциям:

- создание организации, предприятия;
- реорганизация организации, предприятия;

Таблица 00

Тематический заголовок (может и не быть)

Если таблица печатается более чем на одной странице, граф таблицы должны быть пронумерованы, и на следующих стран цах печатаются только номера этих глав. Над следующей частью этом случае пишутся слова «продолжение таблицы...». При эт нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую первую час таблицы, не проводят.

Оформление документов в анкетной и трафаретной форма Текстовая часть документа может быть представлена также в ви анкеты или трафарета. ***Анкета*** — разновидность таблицы, спос пространственной организации словесного материала, при кот ром постоянная информация приведена в виде перечня вопрос расположенных в левой части листа, строками одна под друго В виде анкеты представляют текст, который содержит словесну или цифровую характеристику одного объекта по ряду признако Постоянной информацией в анкете является перечень признако расположенных в определенной последовательности, а переме ной — их конкретная характеристика.

При составлении документа в виде анкеты наименование пр знаков характеризуемого объекта должно быть выражено им нем существительным в именительном падеже или словосочет нием с глаголом второго лица множественного числа настояще или прошедшего времени («имеете», «были», «находились» и т. д

Трафарет содержит информацию в виде предложений или ч стей текста, частей предложений и пробелы, при заполнении ко рых образуется связной текст документа. Трафаретные текс фиксируются, как правило, непосредственно на бланках.

- ликвидация организации, предприятия;
- приватизация государственных и муниципальных организаций, предприятий;
- распорядительная деятельность организации, предприятия;
- организационно-нормативное регулирование деятельности организации, предприятия;
- оперативно-информационное регулирование деятельности организации, предприятия.

В соответствии с перечисленными функциями ОРД классифицируют на три группы:

- организационная документация (уставы, положения, правила, инструкции, штатные расписания);
- распорядительная документация (приказы, распоряжения, постановления, решения, указания);
- информационно-справочная документация (письма, телеграммы, телефонограммы, факсы, акты, протоколы, докладные и служебные записки и т. п.).

Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД) в число ОРД включает документы по ***личному составу*** **(*персоналу*)**: заявления, справки, личные карточки, приказы (распоряжения) о приеме на работу и др.

Требования к оформлению ОРД осуществляется в соответствии с нормами и требованиями ГОСТ Р 6.30—2003.

Область применения стандарта ГОСТ Р 6.30—2003. Действие ГОСТ Р 6.30—2003 распространяется на организационно-распорядительную документацию, предусмотренную Унифицированной системой организационно-распорядительной документации (УСОРД), — приказы, распоряжения, постановления, решения, протоколы, акты, письма, включенные в ОК 011-93 «Общероссийский классификатор управленческой документации» (ОКУД) (класс 0200000).

Стандартом установлены: состав реквизитов документов; требования к оформлению реквизитов документов; требования к бланкам документов, включая бланки с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации.

Правила и требования ГОСТ Р 6.30—2003 являются рекомендуемыми. Стандарт ГОСТ Р 6.30—2003 не оговаривает полный перечень организационно-распорядительных документов, на которые он распространяется. Это позволяет руководителю своим приказом или нормативным документом (например, Положением

о службе делопроизводства, канцелярии) уточнить перечень ОРД, который отвечал бы содержанию деятельности руководимой им организации. В состав ОРД кроме перечисленных выше могут быть включены следующие документы: указание, положение, правила, докладная записка, инструкция, представление, договор, устав, структура и штатная численность организации и др.

Каждый документ состоит из определенного набора реквизитов.

Реквизит — обязательный элемент любого официального документа.

Совокупность реквизитов, из которых состоит документ, называется ***формуляром документа***.

Формуляр-образец — модель построения документа, устанавливающая область применения, форматы, размеры полей, требования к построению конструкционной сетки и основные реквизиты. Формуляр-образец — это совокупность расположенных в определенной последовательности реквизитов, присущих всем видам документов.

В ГОСТ Р 6.30—2003 устанавливается состав реквизитов организационно-распорядительных документов и требования к оформлению реквизитов документов

При подготовке и оформлении документов используют следующие реквизиты:

01 — Государственный герб Российской Федерации. Государственный герб Российской Федерации помещают на бланках документов в соответствии с Федеральным конституционным законом «О Государственном гербе Российской Федерации»;

02 — герб субъекта Российской Федерации. Помещают на бланках документов в соответствии с правовыми актами субъектов Российской Федерации;

03 — эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания). Помещают на бланках организаций в соответствии с уставом (положением об организации);

04 — код организации. Проставляют по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО);

05 — основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица. Проставляют в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами;

06 — идентификационный номер налогоплательщика (код причины постановки на учет (ИНН/КПП)); проставляют в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами;

07 — код формы документа. Проставляют по Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД);

08 — наименование организации. Наименование организации, являющейся автором документа, должно соответствовать наименованию, закрепленному в ее учредительных документах. Над наименованием организации указывают сокращенное, а при его отсутствии — полное наименование вышестоящей организации (при ее наличии). Наименования организаций субъектов Российской Федерации, имеющих наряду с государственным языком Российской Федерации (русским) государственный язык субъектов Российской Федерации, печатают на двух языках. Наименование организации на государственном языке субъекта Российской Федерации или ином языке располагают ниже или справа от наименования на государственном языке Российской Федерации. Сокращенное наименование организации приводят в тех случаях, когда оно закреплено в учредительных документах организации. Сокращенное наименование (в скобках) помещают ниже полного или за ним. Наименование филиала, территориального отделения, представительства указывают в том случае, если оно является автором документа, и располагают ниже наименования организации;

09 — справочные данные об организации. Включают в себя: почтовый адрес; номер телефона и другие сведения по усмотрению организации (номера факсов, телексов, счетов в банке, адрес электронной почты и др.);

10 — наименование вида документа. Наименование вида документа, составленного или изданного организацией, должно быть определено уставом (положением об организации) и соответствовать видам документов, предусмотренным ОКУД (класс 0200000);

11 — дата документа. Датой документа является дата его подписания или утверждения, для протокола — дата заседания (принятия решения), для акта — дата события. Документы, изданные двумя или более организациями, должны иметь одну (единую) дату;

12 — регистрационный номер документа. Состоит из его порядкового номера, который можно дополнять по усмотрению организации индексом дела по номенклатуре дел, информацией о корреспонденте, исполнителях и др. Регистрационный номер документа, составленного совместно двумя и более организациями, состоит из регистрационных номеров документа каждой из этих организаций, проставляемых через косую черту в порядке указания авторов в документе;

13 — ссылка на регистрационный номер и дату документа. Включает в себя регистрационный номер и дату документа, на который должен быть дан ответ;

14 — место составления или издания документа. Указывается, если затруднено его определение по реквизитам «Наименование организации» и «Справочные данные об организации». Место составления или издания указывают с учетом принятого административно-территориального деления, оно включает в себя только общепринятые сокращения;

15 — адресат. В качестве адресата могут быть организации, их структурные подразделения, должностные или физические лица. При адресовании документа должностному лицу инициалы указывают перед фамилией. Наименование организации и ее структурного подразделения указывают в именительном падеже. Должность лица, которому адресован документ, указывают в дательном падеже. Если документ отправляют в несколько однородных организаций или в несколько структурных подразделений одной организации, то их следует указывать обобщенно. Допускается центрировать каждую строку реквизита «Адресат» по отношению к самой длинной строке. Документ не должен содержать более четырех адресатов. Слово «Копия» перед вторым, третьим, четвертым адресатами не указывают. При большем числе адресатов составляют список рассылки документа. В состав реквизита «Адресат» может входить почтовый адрес. Элементы почтового адреса указывают в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи. При адресовании документа физическому лицу указывают фамилию и инициалы получателя, затем почтовый адрес;

16 — гриф утверждения документа. Документ утверждается должностным лицом (должностными лицами) или специально издаваемым документом. При утверждении документа должностным лицом гриф утверждения документа должен состоять из слова УТВЕРЖДАЮ (без кавычек), наименования должности лица, утверждающего документ, его подписи, инициалов, фамилии и даты утверждения. Допускается в реквизите «Гриф утверждения документа» центрировать элементы относительно самой длинной строки. При утверждении документа несколькими должностными лицами их подписи располагают на одном уровне. При утверждении документа постановлением, решением, приказом, протоколом гриф утверждения состоит из слова УТВЕРЖДЕН (УТВЕРЖДЕНА, УТВЕРЖДЕНЫ или УТВЕРЖДЕНО), наименования утверждающего документа в творительном падеже, его даты, номера. Гриф утверждения документа располагают в правом верхнем углу документа;

17 — резолюция. Резолюция, написанная на документе соответствующим должностным лицом, включает в себя фамилии,

инициалы исполнителей, содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, подпись и дату. Допускается оформление резолюции на отдельном листе;

18 — заголовок к тексту. Включает в себя краткое содержание документа. Заголовок должен быть согласован с наименованием вида документа. Заголовок может отвечать на вопросы: о чем (о ком?), например: «Приказ о создании аттестационной комиссии»; чего (кого?), например: «Должностная инструкция ведущего эксперта». К тексту документов, оформленных на бланках формата А5, заголовок допускается не указывать;

19 — отметка о контроле. Отметку о контроле за исполнением документа обозначают буквой «К», словом или штампом «Контроль»;

20 — текст документа. Текст документа составляют на государственном языке Российской Федерации или на государственных языках субъектов Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации. Тексты документов оформляют в виде анкеты, таблицы, связного текста или в виде соединения этих структур. В тексте документа, подготовленного на основании документов других организаций или ранее изданных документов, указывают их реквизиты: наименование документа, наименование организации — автора документа, дату документа, регистрационный номер документа, заголовок к тексту. Если текст содержит несколько решений, выводов и т.д., то его можно разбивать на разделы, подразделы, пункты, которые нумеруют арабскими цифрами. В документах (приказ, распоряжение и т.д.) организаций, действующих на принципах единоначалия, а также документах, адресованных руководству организации, текст излагают от первого лица единственного числа («приказываю», «предлагаю», «прошу»). В документах коллегиальных органов текст излагают от третьего лица единственного числа («постановляет», «решил»). В совместных документах текст излагают от первого лица множественного числа («приказываем», «решили»). Текст протокола излагают от третьего лица множественного числа («слушали», «выступили», «постановили», «решили»). В документах, устанавливающих права и обязанности организаций, их структурных подразделений (положение, инструкция), а также содержащих описание, оценку фактов или выводы (акт, справка), используют форму изложения текста от третьего лица единственного или множественного числа («отдел осуществляет функции», «в состав объединения входят», «комиссия установила»). В письмах используют следующие формы изложения:

- от первого лица множественного числа («просим направить», «направляем на рассмотрение»);
- от первого лица единственного числа («считаю необходимым», «прошу выделить»);
- от третьего лица единственного числа («министерство не возражает»;

21 — отметка о наличии приложения. Отметку о наличии приложения, названного в тексте письма, оформляют следующим образом: «Приложение: на 5 л. в 2 экз.»

Если письмо имеет приложение, не названное в тексте, то указывают его наименование, число листов и число экземпляров; при наличии нескольких приложений их нумеруют, например:

«Приложение: 1. Положение об Управлении регионального кредитования на 5 л. в 1 экз. 2. Правила подготовки и оформления документов Управления регионального кредитования на 7 л. в 2 экз.»

Если приложения сброшюрованы, то число листов не указывают. Если к документу прилагают другой документ, также имеющий приложение, отметку о наличии приложения оформляют следующим образом:

«Приложение: письмо Агентства от 05.06.2003 № 02-6/172 и приложение к нему, всего на 3 л.»

Если приложение направляют не во все указанные в документе адреса, то отметку о его наличии оформляют следующим образом:

«Приложение: на 3 л. в 5 экз. только в первый адрес.»

В приложении к распорядительному документу (постановления, приказы, распоряжения, правила, инструкции, положения, решения) на первом его листе в правом верхнем углу пишут «Приложение №» с указанием наименования распорядительного документа, его даты и регистрационного номера, например:

Приложение № 2
к приказу Агентства
от 05.06.2012 № 319

Допускается выражение «ПРИЛОЖЕНИЕ №» печатать прописными буквами, а также центрировать это выражение, наименование документа, его дату и регистрационный номер относительно самой длинной строки, например:

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к приказу Агентства
от 05.06.2012 № 251

22 — подпись. В состав реквизита «Подпись» входят: наименование должности лица, подписавшего документ (полное, если документ оформлен не на бланке документа, и сокращенное — на документе, оформленном на бланке); личная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилия). При оформлении документа на бланке должностного лица должность этого лица в подписи не указывают. При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагают одну под другой в последовательности, соответствующей занимаемой должности. При подписании документа несколькими лицами равных должностей их подписи располагают на одном уровне. При подписании совместного документа первый лист оформляют не на бланке. В документах, составленных комиссией, указывают не должности лиц, подписывающих документ, а их обязанности в составе комиссии в соответствии с распределением;

23 — гриф согласования документа. Состоит из слова «СОГЛАСОВАНО», должности лица, с которым согласован документ (включая наименование организации), личной подписи, расшифровки подписи (инициалов, фамилии) и даты согласования. Согласование может осуществляться письмом, протоколом и др.;

24 — визы согласования документа. Согласование документа оформляют визой согласования документа (далее — виза), включающей в себя подпись и должность визирующего документ, расшифровку подписи (инициалы, фамилию) и дату подписания. Замечания излагают на отдельном листе, подписывают и прилагают к документу. Для документа, подлинник которого остается в организации, визы проставляют в нижней части оборотной стороны последнего листа подлинника документа. Для документа, подлинник которого отправляют из организации, визы проставляют в нижней части лицевой стороны копии отправляемого документа. Возможно оформление виз документа на отдельном листе согласования. Допускается по усмотрению организации полистное визирование документа и его приложения;

25 — оттиск печати. Заверяет подлинность подписи должностного лица на документах, удостоверяющих права лиц, фиксирующих факты, связанные с финансовыми средствами, а также на иных документах, предусматривающих заверение подлинной подписи. Документы заверяют печатью организации;

26 — отметка о заверении копии. При заверении соответствия копии документа подлиннику ниже реквизита «Подпись» проставляют заверительную надпись: «Верно»; должность лица, заверившего копию; личную подпись; расшифровку подписи (инициалы,

фамилию); дату заверения. Допускается копию документа заверять печатью, определяемой по усмотрению организации;

27 — отметка об исполнителе. Включает в себя инициалы и фамилию исполнителя документа и номер его телефона. Отметку об исполнителе располагают на лицевой или оборотной стороне последнего листа документа в левом нижнем углу;

28 — отметка об исполнении документа и направлении его в дело. Включает в себя следующие данные: ссылку на дату и номер документа, свидетельствующего о его исполнении, или при отсутствии такого документа краткие сведения об исполнении; слова «В дело»; номер дела, в котором будет храниться документ. Отметка об исполнении документа и направлении его в дело подписывается и датируется исполнителем документа или руководителем структурного подразделения, в котором исполнен документ;

29 — отметка о поступлении документа в организацию. Содержит очередной порядковый номер и дату поступления документа (при необходимости — часы и минуты). Допускается отметку о поступлении документа в организацию проставлять в виде штампа;

30 — идентификатор электронной копии документа. Идентификатором электронной копии документа является отметка (колонтитул), проставляемая в левом нижнем углу каждой страницы документа и содержащая наименование файла на машинном носителе, дату и другие поисковые данные, устанавливаемые в организации.

Предусмотренный стандартом состав реквизитов считается типовым, так как при подготовке документов одного и того же наименования учитываются различные управленческие ситуации.

Состав реквизитов подразделяют:

- на постоянные — реквизиты, которые в обязательном порядке повторяются на бланках всех документов данного наименования, они определяют автора официального документа;
- переменные — реквизиты наносятся непосредственно при подготовке.

Несмотря на то, что в стандарте описаны 30 реквизитов, необходимо помнить, что различные документы состоят из разного набора реквизитов и что при составлении одного документа не нужно использовать все. Некоторые реквизиты — взаимоисключающие, например «Название вида документа» и «Справочные данные об организации». Реквизит «Справочные данные об организации» указывается только в письмах, при этом на бланке письма не пишут наименование вида документа. Число реквизитов, характеризующих документы, определяется целями создания документа,

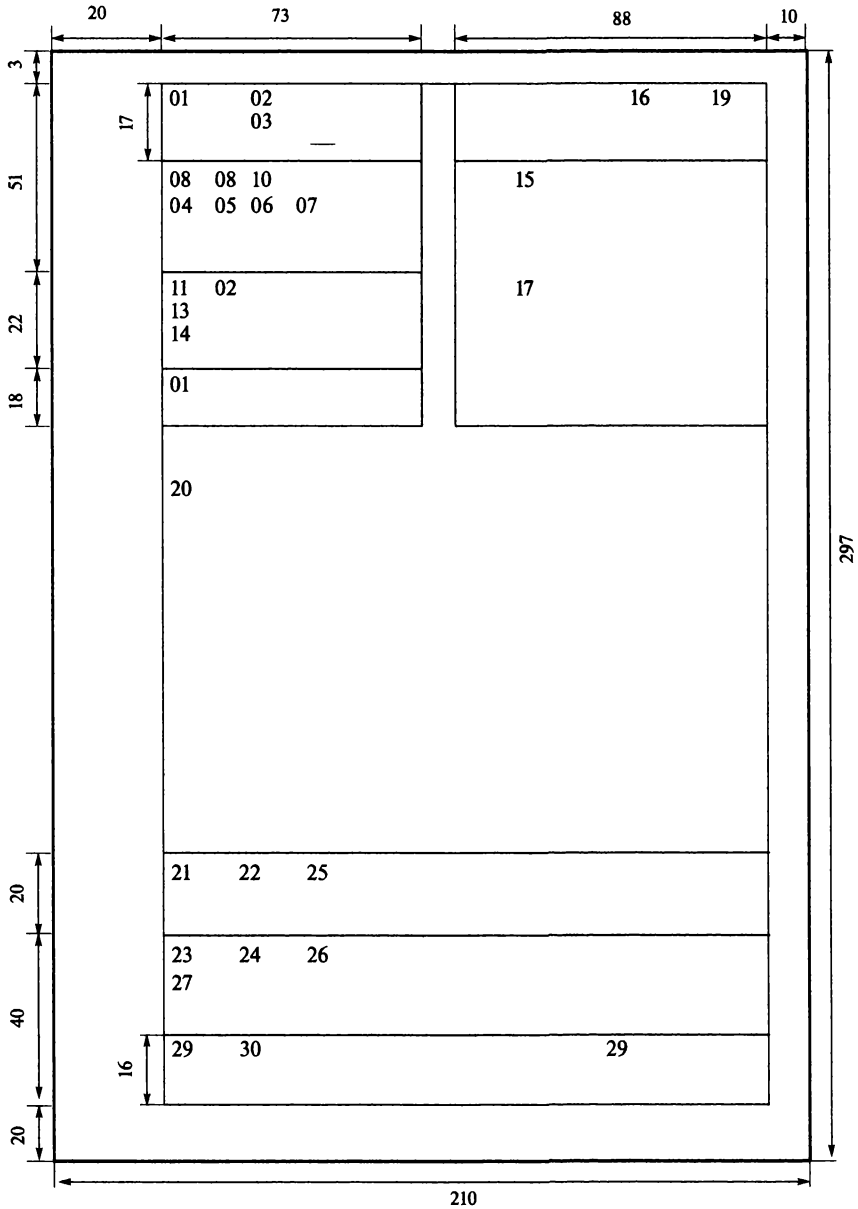

Рис. 11.1. Расположение реквизитов и границы зон на листе бумаги формата А4 углового бланка

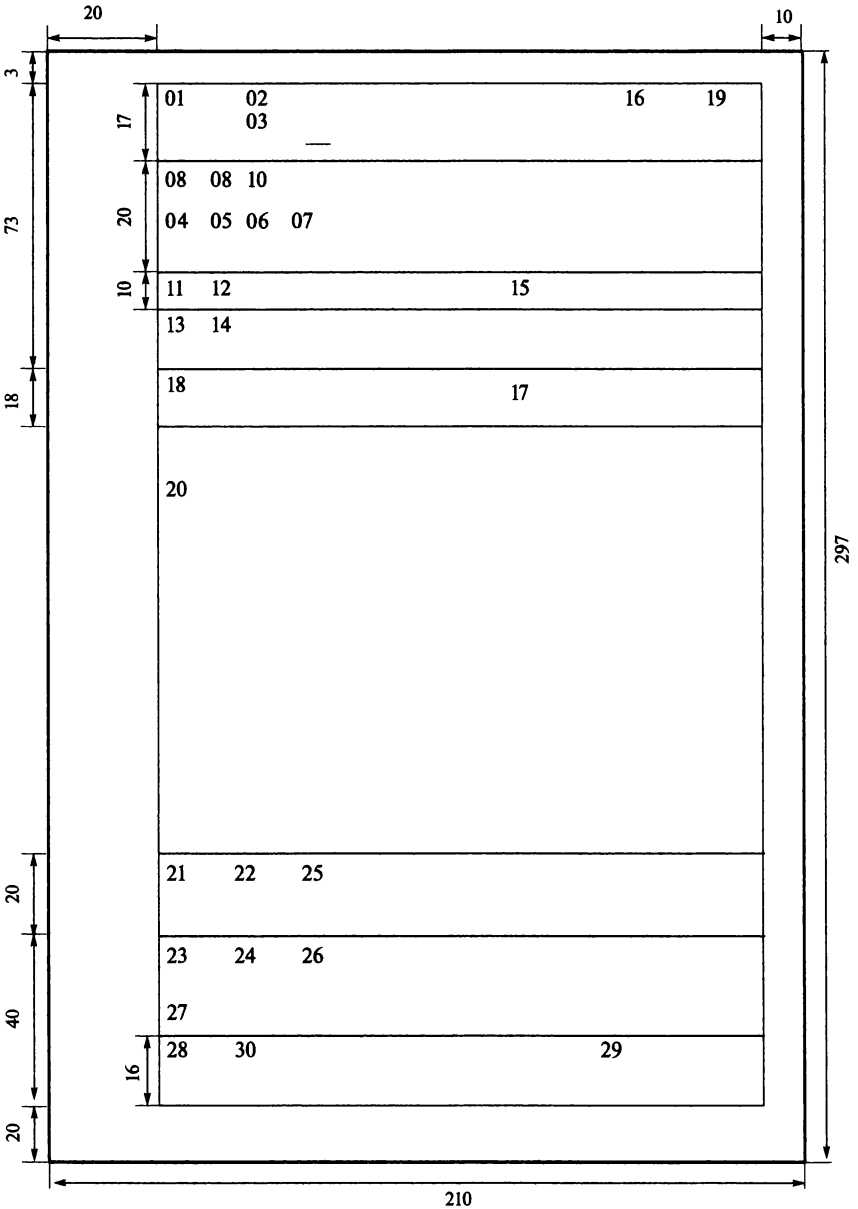

Рис. 11.2. расположение реквизитов и границы зон на листе бумаги формата А4 продольного бланка

считается более выгодным, поскольку позволяет сэкономить до 20 % площади формата под размещение переменных реквизитов. Угловое расположение реквизитов наиболее рационально для оформления писем, так как в этом случае правый верхний угол бланка используется для указания адресата получателя. Такое расположение удобно для документов. Каждый лист документа, оформленный как на бланке, так и без него, должен иметь поля соответствующих размеров.

Согласно ГОСТ Р 6.30—2003 допускается создание бланков предприятия, структурного подразделения и должностного лица. Установлены следующие виды бланков предприятия:

- общий бланк — бланк предприятия или структурного подразделения для изготовления любого вида документа (кроме письма) с реквизитами 01 (02 или 03), 08,11,14;
- бланк для письма с реквизитами 01 (02 или 03), 04, 05, 06, 08, 09 и при необходимости ограничительные отметки для обозначения верхних границ зоны расположения реквизитов 11, 12, 13, 14,15, 17, 18, 19, 20;
- бланк конкретного вида документа, кроме письма с реквизитами 01 (02 или 03), 05, 08, 10, 14, и при необходимости ограничительные отметки для обозначения верхних границ зоны расположения реквизитов 11, 12, 13, 18, 19.

В ГОСТ Р 6.30—2003 предусмотрены следующие варианты размещения на бланке постоянных реквизитов и ограничительных отметок:

- реквизиты 01, 02 или 03 располагаются над серединой реквизита 08;
- реквизит 03 допускается располагать на уровне реквизита 08;
- реквизиты 08, 09, 10, 14, ограничительные отметки для реквизитов 11, 12, 13 в пределах границ зон расположения реквизитов размещают одним из способов:

  центрированным (начало и конец каждой строки реквизитов равноудалены от границ зоны расположения реквизитов);

  флаговым (каждая строка реквизита начинается от левой границы зоны расположения реквизитов).

Центрированный вариант расположения реквизитов используется при типографском способе изготовления бланков. Флаговый вариант расположения реквизитов (табл. 11.1) используется при воспроизведении угловых бланков на чистом листе бумаги с по-

его назначением, требованиями к содержанию и форме данного документа, способом документирования.

Схемы расположения реквизитов документов. ГОСТ Р 6.30—2003 устанавливает в площади формата место расположения для каждого реквизита с учетом последовательности оформления и прочтения документов (рис. 11.1 и 11.2). Схемы расположения реквизитов (формуляры) для наиболее широкого применения формата А4 при угловом и продольном размещении постоянных реквизитов позволяют максимально использовать площадь формата для размещения основного реквизита — текста документа.

11.3. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВЛЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОКУМЕНТА

Бланки документов и требования к ним. Большинство документов предприятия, в том числе исходящие документы, оформляются на бланке. ***Бланк документов*** — стандартный лист бумаги с воспроизведенной на нем типографским способом постоянной информацией.

Бланки документов можно изготавливать типографским способом, с помощью средств оперативной полиграфии или воспроизводить с помощью средств компьютерной техники при создании конкретного документа. Для наиболее важных документов предприятия используют бланки, выполненные типографским способом, с эмблемой, имеющей высокую степень детализации, с тиснением, водяными знаками, многоцветной печатью и другими элементами, затрудняющими подделку. Как правило, такие бланки нумеруются типографским способом или специальными нумераторами. Использование каждого такого бланка должно фиксироваться в специальных регистрационных бланках. Бланки следует изготавливать на белой бумаге или бумаге светлых тонов достаточной прочности.

Для изготовления бланков в основном используют два формата листов бумаги А4 — (210×297 мм) и А5(148×210 мм). Кроме этого, для оформления деловых документов находят применение форматы А3(297×420 мм) и А6(105×148 мм).

Бланки ОРД проектируют в соответствии с расположением и границами зон реквизитов, предусмотренных ГОСТ Р 6.30—2003, на основе как углового, так и продольного их размещения. Вариант бланка с угловым расположением постоянных реквизитов

Общество с ограниченной
ответственностью ООО «МАСТЕР»

Большая ул., д. 5, Санкт-Петербург, 191001
ОКПО 93968799, ОГРН 1288457794382
ИНН/КПП 7841182132/784201001

_____№ _____

На № _____от_____

положение 6 — 48 знаков от границы левого поля печатают: расшифровку подписи в реквизите «Гриф утверждения»; расшифровку подписи в реквизите «Подпись»; отметку о поступлении документа; отметку о контроле.

положение 7 — 56 знаков от границы левого поля печатают слово «Копия».

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какие размеры устанавливаются для полей деловых документов?
2. Почему необходимо соблюдать требуемые размеры полей документов?
3. Как оформляется нумерация страниц на служебных документах?
4. Какие существуют способы оформления дат?
5. Что такое таблица и как осуществляется оформление таблиц?
6. Какая информация в анкете является постоянной, а какая — переменной?
7. Раскройте понятие «реквизит», «формуляр документа», «формуляр-образец»
8. Каковы значение и область применения ГОСТ Р 6.30—2003?
9. Перечислите состав реквизитов ОРД по ГОСТ Р 6.30—2003.
10. По каким функциям можно систематизировать организационно-распорядительные документы?
11. Назовите три группы организационно-распорядительных документов.
12. Правила и требования ГОСТ Р 6.30—2003 являются рекомендуемыми или обязательными?

мощью персонального компьютера непосредственно при подго товке конкретного документа. При этом воспроизведение посто янных реквизитов, предусмотренных ГОСТ Р 6.30—2003, для ис ходящих документов является обязательным. Для документо внутреннего пользования (акт, протокол, положение, распоряже ние) часть реквизитов 01-07, 09, 14, как правило, может не воспро изводиться, а реквизит 13 «ссылка на регистрационный номер и дата документа» опускается.

Размещение начала печатания реквизитов по горизонтали и их взаимное расположение. Для удобства поиска начала печата ния реквизитов предусмотрено восемь стандартных положений Отсчет ведут от левого поля листа в печатных знаках. Шаг письма (размер печатного знака) и межстрочный интервал, мм: 2,6 — ша письма, 4,25 — межстрочный интервал.

0 положение, т. е. от границы левого поля, печатают значитель ное число реквизитов (название вида документа, дата, ссылка на индекс входящего документа, заголовок к тексту, текст (если он состоит из одного абзаца), наименование должности в реквизите «ПОДПИСЬ», гриф согласования. Фамилия исполнителя и номер телефона, заверительная подпись «ВЕРНО», отметка об исполне нии документа, направление его в дело, слова «ПРИКАЗЫВАЮ», «ПРЕДЛАГАЮ», «Повестка дня» (в протоколах).

положение 1 — 5 знаков от границы левого поля печатают: на чало абзацев в тексте, отметку о наличии приложения, а также слова «СЛУШАЛИ», «ВЫСТУПИЛИ», «РЕШИЛИ».

положение 2 — 16 знаков от границы левого поля печатают: индекс исходящего документа; дату в реквизите «Ссылка на ин декс и дату входящего документа», расшифровку подписи в пер вом грифе согласования; переменную информацию во вводной части актов и протоколов.

положение 3 — 24 знака: от границы левого поля печатают: на звание вида документа в продольном штампе; расшифровку под писи исполнителя в реквизите «Отметка об исполнении докумен та и направлении в дело».

положение 4 — 32 знака от границы левого поля печатают: но мер страницы в многостраничных документах; реквизит «Адре сат».

положение 5 — 40 знаков от границы левого поля печатают: гриф ограничения доступа к документам; гриф утверждения; вто рой гриф согласования; надпись на приложении к документам с указанием номера приложения; идентификатор электронной ко пии документа.

13. Адресуйте документ физическому лицу с указанием почтового адреса. Используйте требования реквизита «Адресат».
14. Проверьте правильность написания реквизита «Гриф утверждения документа».

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
АО «Гостевой домик»
Личная подпись Евграфов Л.В.
Дата

15. Как оформляется регистрационный номер документа, составленного совместно двумя и более организациями?
16. Что такое бланк документа?
17. Назовите виды бланков документов.
18. Перечислите варианты размещения на бланке постоянных реквизитов.
19. Каковы особенности оформления постоянных реквизитов?
20. Перечислите требования к размещению начал печатания реквизитов.
21. Какие межстрочные интервалы используются при оформлении реквизитов?

Выберите правильные варианты ответов на следующие тестовые задания

1. Ширина нижнего поля бланка:
   а) не менее 20 мм;
   б) не менее 10 мм;
   в) не менее 15 мм.
2. На документах формата А4 текст печатают:
а) через 1,5 межстрочных интервала;
б) через 2 межстрочных интервала;
в) через 1 межстрочный интервал.
3. Обязательный элемент любого официального документа:
   а) формуляр документа;
   б) формуляр-образец;
   в) реквизит.
4. Совокупность реквизитов, из которых состоит документ:
   а) формуляр документа;
   б) формуляр-образец;
   в) реквизит.
5. Совокупность расположенных в определенной последовательности реквизитов, присущих всем видам документов:
   а) формуляр документа;
   б) формуляр-образец;
   в) реквизит.

6. Датой документа является:
   а) дата его составления;
   б) дата его подписания или утверждения;
   в) дата его рассмотрения.
7. Гриф утверждения документа располагают:
   а) в правом верхнем углу документа;
   б) в левом верхнем углу документа;
   в) в правом нижнем углу документа.
8. Датой протокола является:
   а) дата заседания (принятия решения);
   б) дата оформления;
   в) дата подписания.
9. Датой акта является:
   а) дата события;
   б) дата оформления;
   в) дата подписания.
10. Определите, какая дата в документе оформлена неверно:
   а) 1 сентября 2011 года;
   б) 01.09.2011;
   в) 01 сентября 2011 г.;
   г) 2011.09.01.
11. Отметку об исполнителе располагают:
   а) на лицевой стороне последнего листа документа в левом нижнем углу;
   б) на лицевой или оборотной стороне последнего листа документа в левом нижнем углу;
   в) на оборотной стороне последнего листа документа в правом нижнем углу.

Глава 12

ОСНОВНЫЕ ВИДЫ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ДОКУМЕНТОВ

12.1. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Одна из управленческих функций, реализуемых в деятельности предприятий, — это функция организации системы и процессов управления. Группу организационных документов предприятия составляют уставы, положения, инструкции, штатное расписание и другие.

Организационные документы — комплекс взаимоувязанных документов, регламентирующих структуру, задачи, функции предприятия, организацию его работы, права, обязанности и ответственность руководства предприятия. Организационно-правовые документы содержат положения, обязательные для исполнения, и являются правовой основой деятельности предприятия.

Виды организационных документов. ***Устав предприятия*** — свод правил, регулирующих деятельность организаций, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в сфере государственной или хозяйственной деятельности. Он является основным учредительным документом. Устав — это сложный и объемный документ, структуру и содержание которого определяют разработчики. Устав входит в состав унифицированной системы организационно-распорядительной документации и имеет установленную структуру текста.

Требования к составлению устава даны в части 1 ГК РФ.

Устав должен содержать следующие реквизиты:

- наименование организации;
- наименование вида документа;
- дата документа;
- место составления или издания документа;
- гриф утверждения документа;

- текст устава;
- подпись лица, утверждающего документ.

Положение — это правовой акт, определяющий порядок образования, задачи, обязанности, права, ответственность и организацию работы предприятия в целом или его структурных подразделений (например, Положение о бухгалтерском учете и т.д.). Положения также входят в состав унифицированной системы и имеют установленную структуру текста.

Положения разрабатывают по указанию руководителей предприятия, по инициативе руководителей структурных подразделений. Положение подписывает руководитель структурного подразделения, утверждает руководитель предприятия.

Положение оформляется на общем бланке организации и содержит следующие реквизиты:

- наименование организации;
- наименование структурного подразделения;
- наименование вида документа;
- дата;
- гриф утверждения документа.

Положение является сложным документом. Структура и содержание Положения определяются, как правило, организацией-разработчиком.

Текст Положения включает следующие разделы:

- общие положения;
- основные задачи;
- функции;
- права;
- организация работы.

Инструкция — правовой акт, издаваемый или утверждаемый в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, финансовые и иные стороны деятельности учреждений, организаций, должностных лиц.

Заголовок инструкции должен содержать круг вопросов, объектов и лиц, на которых распространяются ее требования (например, Инструкция по делопроизводству). Инструкция является документом постоянного или длительного действия (до замены новой). Текст инструкции носит указующий характер и содержит распорядительные слова: «ДОЛЖЕН», «СЛЕДУЕТ», «НЕОБХОДИМО» и т.д.

Инструкция содержит следующие реквизиты:

- наименование организации;
- наименование вида документа;
- дата;
- место издания;
- заголовок к тексту;
- гриф утверждения;
- текст;
- подпись.

На каждого работника предприятия составляется ***должностная инструкция*** — документ, в котором определяются задачи, функции, права и обязанности сотрудника предприятия. На основании должностной инструкции разрабатывается трудовой договор с работником. Трудовой договор и должностную инструкцию используют при разрешении конфликтных ситуаций между работодателем и работником.

Должностную инструкцию разрабатывает кадровая служба и утверждает директор предприятия. Она содержит следующие основные разделы текста:

- общие положения;
- функции;
- должностные обязанности;
- права;
- ответственность;
- взаимоотношения (связи по должности);
- квалификационные требования;
- оценка работы.

В 1-м разделе указывают область деятельности специалиста, порядок его назначения на должность и освобождения от должности, квалификационные требования, подчиненность специалиста, нормативные документы.

Во 2-м разделе из стандарта организация работы в средствах размещения.

В 3-м разделе перечисляют конкретные виды работ, выполняемые специалистом.

В 4-м разделе устанавливаются права, необходимые специалисту для выполнения возложенных на него обязанностей.

В 5-м разделе указывается, за что конкретно несет ответственность специалист.

В 6-м разделе определяется взаимодействие с сотрудниками, занимающими другие должности, и перечень вопросов.

Штатное расписание — документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы. Штатное расписание оформляется на бланке предприятия, с указанием перечня должностей, сведений о количестве штатных единиц, должностных окладов и месячном фонде заработной платы.

Штатное расписание содержит следующие реквизиты:

- наименование организации;
- наименование вида документа;
- дата;
- место издания;
- гриф утверждения;
- текст;
- визы;
- подпись.

Подписывает штатное расписание заместитель руководителя, его согласовывают с главным бухгалтером, утверждает руководитель предприятия. Гриф утверждения заверяется печатью организации. Изменения в штатное расписание вносятся приказом руководителя предприятия.

Штатное расписание подготавливается по унифицированной форме № Т-3 (табл. 12.1).

Структура и штатная численность — организационный документ, в котором указываются все структурные подразделения предприятия, вводимые на предприятии должности и количество штатных единиц по каждой из должностей (составляется и подписывается так же, как и штатное расписание).

Правила внутреннего трудового распорядка — организационный документ, в котором отражаются следующие вопросы:

- организация работы предприятия;
- взаимные обязанности работников и администрации;
- предоставление отпусков;
- командирование сотрудников;
- внутриобъектный режим.

Правила составляют на бланке предприятия, их утверждает руководитель предприятия.

12.2. РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Распорядительные документы играют очень важную роль в управлении учреждениями, предприятиями и организациями.

Распорядительные документы — документы, носящие административный характер и обращенные к нижестоящим или подчиненным организациям, группам или отдельным должностным лицам. Основное назначение распорядительных документов — регулирование деятельности, позволяющее органу управления обеспечивать реализацию поставленных перед ним задач, получать максимальный эффект от своей деятельности. Схема подготовки распорядительных документов следующая:

- всестороннее изучение вопроса, подготовка проекта документа;
- согласование текста и его подписание;
- обсуждение и принятие документа на заседаниях коллегиального органа (постановление, решение).

Текст распорядительного документа состоит из взаимозависимых двух частей: ***констатирующей*** и ***распорядительной***.

Констатирующая часть является введением в существо рассматриваемого вопроса, призвана объяснить, чем вызваны распоряжения. Констатирующая часть необязательна, она может и отсутствовать, если нет необходимости давать пояснения. Основную нагрузку несет распорядительная часть.

Распорядительная часть излагается в повелительной форме. В зависимости от вида документа она начинается словами: «ПОСТАНОВИЛ» (постановления), «РЕШАЕТ (РЕШИЛ)» — решения, «ПРИКАЗЫВАЮ» — приказы. В ГОСТе указано: «В распорядительных документах организаций, действующих на принципах единоначалия, а также документах, адресованных руководству организации, изложение текста должно идти от первого лица единственного числа (приказываю, предлагаю, прошу...)».

Виды распорядительных документов. ***Постановление*** — это правовой акт, принимаемый высшим и некоторыми центральными органами коллегиального управления в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами, и установления стабильных норм и правил поведения. Постановления принимаются высшими органами государственной власти по организационным, хозяйственным, политическим и другим вопросам, связанным с осуществлением их полномочий. Формуляр постановления имеет следующие реквизиты:

Таблица 12.

Унифицированная форма № Т-
Утверждена постановлением Госкомстата РФ
от 5 января 2004 г. №

	Код
Форма по ОКУД	0301017
по ОКПО	

_____
наименование организации

ШТАТНОЕ РАСПИСАНИЕ

Номер документа	Дата составления

УТВЕРЖДЕНО

Приказом организации

от «____» _____ 20 ___ г.

на период с «___» 20___ г. Штат в количестве _____ единиц

Структурное подразделение		Должность (специальность, профессия), разряд, класс (категория) квалификации	Количество штатных единиц	Тарифная ставка (оклад) и пр., руб.	Надбавки, руб.			Всего, руб. (гр. 5 + гр. 6 + гр. 7 + гр. 8)	Примечание
наименование	код								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		Итого							

Руководитель кадровой службы _____ _____
(Подпись) (Расшифровка подписи)

Главный бухгалтер _____ _____
(Подпись) (Расшифровка подписи)

- Государственный герб Российской Федерации или герб субъекта Российской Федерации;
- наименование вышестоящего органа или должностного лица, издающего постановление;
- наименование вида документа (постановление);
- дата документа;
- регистрационный номер документа;
- место составления или издания документа;
- заголовок к тексту;
- текст постановления;
- подпись руководителя органа, издающего постановление, председателя и секретаря комиссии.

Проекты постановлений обязательно визируются юрисконсультом. Подписывается постановление руководителем органа, издавшего данный документ.

Указание — распорядительный документ, издаваемый органами государственного управления, министерствами, ведомствами, предприятиями и организациями по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других актов органов управления. Право издания указаний внутри организации предоставляется руководителям и их заместителям.

К вопросам информационно-методического и организационного характера относятся:

- организация исполнения приказов;
- организация исполнения инструкций. Текст указания состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной;
- констатирующая часть раскрывает причины издания документа и начинается словами: «во исполнение...», «в целях», «в соответствии»;
- распорядительная часть начинается словом «ПРЕДЛАГАЮ», в ней указываются предписываемые действия.

Приказ — правовой акт, издаваемый руководителем предприятия для разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед предприятием (табл. 12.2). Приказы по организации работы трудового коллектива, финансированию, отчетности, снабжению и другим вопросам относятся к приказам по основной деятельности.

Таблица 12.2

Эмблема (логотип) организации

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

ПРИКАЗ

00.00.000 № 00

Место составления

Заголовок к тексту начинается
С предлога «О», отвечает на вопрос «о чем?»

В констатирующей части излагаются основания, цели, побудившие руководство организации издать приказ. В некоторых случаях, когда основания очевидны, констатирующая часть опускается. Распорядительная часть начинается со слова:

«ПРИКАЗЫВАЮ»:

1. В начале пункта приводится наименование должности исполнителя, его фамилия, имя, отчество или наименование структурного подразделения (в дательном падеже), затем четко излагается содержание предлагаемых действий (начинается со глагола неопределенной формы) и указывается срок исполнения.

2. Структура последующих пунктов аналогична. Пункты могут разбиваться на подпункты (1.1, 2.1 и т.д.). В отдельных случаях текст может представляться в виде таблицы.

3. В последнем пункте приказа приводится указание о контроле за исполнением приказа: контроль за исполнением приказа возложить на... (указывается должность, фамилия, имя, отчество или наименование структурного подразделения).

(Наименование должности руководителя, подпись, расшифровка подписи)

Визы заинтересованных лиц:

(Должность, подпись, расшифровка подписи)

Исполнитель (инициалы, фамилия)
Телефон (000 00 00)

В дело 00-00 (подпись) 00.00.000	Идентификатор электронной копии документа

Кроме приказов по основной деятельности существуют приказы по личному составу. Они регулируют прием, увольнение работников, продвижение по службе, присвоение разрядов и т.д.

01 — Государственный герб Российской Федерации. Государственный герб Российской Федерации, если это соответствует Положению о Государственном гербе Российской Федерации. На этом месте может быть помещен герб субъекта Российской Федерации (02 или эмблема, или товарный знак (знак обслуживания) организации (03));

08 — наименование организации;

10 — наименование вида документа;

14 — место составления или издания документа;

18 — заголовок к тексту;

20 — текст документа;

21 — отметка о наличии приложения;

22 — подпись;

23 — гриф согласования документа;

24 — визы согласования документа;

27 — отметка об исполнителе;

28 — отметка об исполнении документа и направлении его в дело;

30 — идентификатор электронной копии документа.

Текст приказа состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной.

В констатирующей части излагаются основания, причины, побудившие руководителя организации издать данный приказ, указываются его цели и задачи.

Распорядительная часть печатается со слова «ПРИКАЗЫВАЮ» (без кавычек), печатаемого от левого поля бланка прописными буквами. После слова «ПРИКАЗЫВАЮ» ставится двоеточие.

Поскольку приказ часто предусматривает несколько разнохарактерных действий, то его распорядительная часть делится на пункты, а иногда и на подпункты.

Каждый пункт начинается с указания в дательном падеже ответственного лица или структурного подразделения, затем в сжатой форме излагаются предписываемые действия и указываются сроки исполнения мероприятий. Последним пунктом приказа назначается должностное лицо или структурное подразделение, которому вменяется контроль за исполнением приказа.

В ряде случаев ответственному исполнителю для выполнения работы не требуется полный текст приказа. В этом случае делается выписка из него. По составу реквизитов и оформлению выпи-

ска практически не отличается от самого приказа. В списке лишь уточняется название документа: «ВЫПИСКА ИЗ ПРИКАЗА». Вместо полного текста печатается та часть приказа, которая касается непосредственно конкретного исполнителя. Выписку заверяет секретарь и ее выдают ответственному исполнителю под расписку.

Приказами оформляются:

- порядок деятельности предприятия;
- решения и поручения по организации работы;
- организационные мероприятия;
- итоги работы;
- результаты ревизии.

Приказы издаются только при необходимости. Изменения, дополнения, отмена приказов производятся только приказами. Подписывает приказ руководитель организации или его заместитель. Приказ вступает в силу с момента подписания, если в тексте не указан другой срок его введения в действие (см. табл. 12.2).

Распоряжение — правовой акт, издаваемый по оперативным вопросам на предприятиях единолично заместителями первого руководителя, заместителями главного инженера, а также руководителями структурных подразделений.

Как правило, распоряжение имеет ограниченный срок действия и касается узкого круга подразделений, должностных лиц и граждан. Текст распоряжения имеет те же разделы, что и приказ, только распорядительная часть начинается словами «ПРЕДЛАГАЮ» или «ОБЯЗЫВАЮ». Подписывается распоряжение руководителем и согласовывается с заинтересованными в этом документе лицами.

Решение — распорядительный документ коллегиального органа управления, издаваемый по важнейшим вопросам или для введения норм, положений. Решения составляются по производственным вопросам советами директоров, общим собранием акционеров и т.д Текст состоит из констатирующей и распорядительной частей.

В констатирующей части излагаются причины издания документа. В распорядительной части указывают наименование органа, принимающего решение, затем — слово «РЕШИЛ» на отдельной строке. Распорядительная часть подразделяется на пункты. Каждый пункт строится по схеме: действие — исполнитель — срок исполнения. Решение подписывают председатель и секретарь коллегиального органа.

Письмо должно иметь реквизиты:

- наименование организации и ее справочные данные;
- дату, регистрационный номер;
- ссылку на дату и номер полученного письма (в письмах-ответах);
- адресата;
- заголовок к тексту (отвечающий на вопрос «о чем?»);
- текст;
- отметку о наличии приложений;
- подпись;
- отметку об исполнителе.

В письмах название вида документа не указывается, за исключением гарантийного письма.

Текст письма должен быть лаконичным, последовательным. Необходимо придерживаться языковых формулировок, сложившихся в управленческой практике. Текст письма, как правило, не превышает одной страницы. Факты и события должны представляться объективно, а все стороны излагаемого вопроса должны освещаться с достаточной полнотой, кратко и ясно. В переписке используется следующие формы изложения:

1) от первого лица единственного числа (прошу);

2) от первого лица множественного числа (просим);

3) от третьего лица единственного числа (организация просит);

4) от третьего лица множественного лица (трудовой коллектив просит).

Текст письма чаще всего состоит из вводной части и основной.

Во вводной части указываются причины, вызвавшие составление письма, сопровождаемые ссылками на факты, даты, документы, например: «Согласно договору о бронировании мест № 6 ...»

В основной части письма формулируется его основная цель (предложение, отказ, просьба, гарантия и т. п.), например: «Просим в течение 10 банковских дней произвести оплату...»

Служебная переписка включает много видов и разновидностей служебных писем.

Оферта — письменное предложение одного лица (оферента) другому лицу (акцептанту), выражающее предложение заключить договор. В оферте необходимо указывать срок действия, чтобы избежать судебных разбирательств.

Рекламация (письмо-претензия) — коммерческий документ, содержащий требование об устранении нарушения и (или) уплате соответствующего возмещения. Рекламации предъявляются в свя-

12.3. ВИДЫ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Оформление служебных писем. Составление и оформление служебных документов имеет свои особенности; при их разработке необходимо учитывать требования к языку и стилю. Служебная переписка организации является носителем определенной информации. Письма относятся к наиболее массовому способу обмена деловой информацией. ***Письмо*** — обобщенное название различных по содержанию документов, пересылаемых по почте, курьером, посредством факсимильной связи, электронной почтой и т.д. К ним относятся, в частности, коммерческие письма и служебные письма, в совокупности составляющие ***деловую корреспонденцию***. К ним относятся: запрос и ответ на него; оферта и ответ на нее; письмо-рекламация и ответ на него. Часто такие документы имеют правовую силу. К коммерческим письмам так же относятся переписка по вопросам материально-технического снабжения и сбыта продукции. Коммерческие письма составляются от имени юридического лица при заключении и выполнении коммерческой сделки.

Служебное письмо — это письмо не сложное по содержанию и небольшое по объему, составляемое для решения текущих задач.

Служебные письма пересылаются по почте, курьером, посредством факсимильной связи, электронной почтой и т.д. Подготовка письма включает следующие стадии:

- изучение существа вопроса;
- сбор необходимых сведений, в том числе из предыдущей переписки;
- подготовка проекта письма;
- согласование проекта (при необходимости);
- подписание руководителем.

Проекты писем готовятся исполнителями по поручению руководителя предприятия. Письма оформляются на бланке письма. Деловое письмо оформляют как минимум в двух экземплярах. Первый экземпляр составляют на бланке и отсылают адресату, второй (копия) распечатывают на чистом листе бумаги и подшивают в дело как свидетельство выполненной работы и в дальнейшем используют при необходимости как информационно-справочный материал.

Рекламное письмо содержит описание рекламируемого товара или услуги. В нем должна быть приведена полная информация о предмете рекламы, указан адрес организации и телефон для справок.

Эти письма могут оформляться на любом формате, с использованием любого шрифта и цвета.

Циркулярные письма — это письма от вышестоящей организации. Как правило, они носят распорядительный характер. Письма оформляются не менее чем в двух экземплярах.

Оформление акта. ***Акт*** — документ, составленный группой лиц (комиссией), подтверждающий установленные факты, события или действия (табл. 12.3). Актами фиксируются результаты ревизий, инвентаризаций, приема-передачи или списания материальных ценностей, прием законченных работ и т.д. Акт может содержать выводы, рекомендации, предложения его составителей. Акт утверждается распорядительным документом или руководителем, по указанию которого составлен документ.

Текст акта состоит из двух частей: вводной, констатирующей.

В *вводной* части текста акта указывается основание для составления акта, перечисляются лица, составившие акт и присутствующие при этом.

В констатирующей части содержится описание проделанной работы; фиксируются факты, излагаются выводы, предложения составителей акта. Акт подписывается всеми лицами, принимавшими участие в его составлении.

Оформление протокола. ***Протокол*** — документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях (табл. 12.4).

Протоколы бывают развернутыми (полными) и краткими. Первая страница протокола оформляется на общем бланке ОРД формата А4. Последующие страницы печатаются на обычной бумаге.

В состав реквизитов входят: название вида документа (ПРОТОКОЛ), дата заседания коллективного органа, номер протокола, место заседания, гриф утверждения (если протокол утверждается), заголовок (наименование коллективного органа и форма проводимого заседания), текст, подписи (председатель, секретарь).

Текст протокола состоит из вводной и основной частей. Во вводной части приводятся данные о председателе, секретаре и присутствующих членах коллегиального органа и излагается повестка дня. Основная часть строится в такой последовательности: СЛУШАЛИ — ВЫСТУПИЛИ — ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ). Все реквизиты и их части, кроме пунктов повестки дня, разделов СЛУШАЛИ — ВЫСТУПИЛИ — ПОСТАНОВИЛИ, печатаются от левого края формуляра.

зи с нарушением условий заключенного договора (по качеству товара, услуги, сроков исполнения).

Гарантийное письмо — составляется в целях подтверждения определенных обещаний или условий, как правило, заверяется печатью организации. Может содержать следующие фразы: «Оплату гарантируем...», «Качество услуг гарантируем...», «Предприятие гарантирует...»

Сопроводительное письмо содержит сообщение о факте отправки прилагаемых к этому письму документов или материальных ценностей. Обычно оно начинается со слов: «Направляем информацию...», «Высылаем план...»

Письмо-подтверждение высылается для подтверждения получения документов и материальных ценностей. В случае необходимости приводится краткий перечень полученных документов и ценностей. Ключевым словом в таком письме является слово «Подтверждаем».

Письма-просьбы излагают какую-либо просьбу, необходимо подчеркнуть заинтересованность в ее исполнении и заранее выразить благодарность за усилие по ее исполнению. Такое письмо, как правило, начинается со слов: «Просим оказать содействие...», «Просим выслать в наш адрес...»

Письмо-запрос представляет собой обращение с просьбой дать информацию о каких-либо данных или услугах. В письме используется выражение «Просим предоставить...»

Письмо-предложение содержит заявление о желании сотрудничать. Используются выражения: «Прошу высказать Ваше мнение о...», «Просим Вас выразить письменную поддержку...»

Письмо-извещение содержит сообщение или подтверждает что-либо. Обычно такие письма являются ответом и начинаются со слов: «Сообщаем...», «Доводим до вашего сведения...», «Ставим Вас в известность...»

Информационное письмо является разновидностью письма-извещения. Оно своевременно информирует заинтересованное должностное лицо или организацию о свершившимся факте.

Письмо-напоминание следует направлять тогда, когда не удается с помощью телефонных переговоров или личного контакта получить необходимый ответ. В этих письмах используются такие модели: «Напоминаем, что...», «Напоминаем Вам, что...»

Письмо-приглашение и письмо-поздравление — может адресоваться конкретному должностному лицу или нескольким лицам. Они могут начинаться словами: «Просим принять участие...», «Приглашаем Вас на ...», «Поздравляем Вас...»

Таблица 12.4

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

ПРОТОКОЛ

00.00.0000 № 00

Место составления

Форма заседания

Председатель — Инициалы, фамилия

Секретарь — Инициалы, фамилия

Присутствовали 00 чел. — (указываются инициалы, фамилии или прилагается список присутствующих в алфавитном порядке, столбцом)

Повестка дня:

1. Первый вопрос (формулировка). Доклад (наименование должности, фамилия, имя, отчество в родительном падеже).

2. Второй вопрос (формулировка). Доклад (оформление аналогично).

1. СЛУШАЛИ:

И.О. Фамилия (в именительном падеже) — краткое или развернутое изложение содержания выступления (от первого лица).

ВЫСТУПИЛИ:

Имя, отчество, фамилия — излагается содержание выступления (после фамилии в скобках может быть приведена должность выступающего).

ПОСТАНОВИЛИ:

1.1. Излагается формулировка постановления по первому вопросу — указываются действие в неопределенной форме (поручить, организовать и т.п.), исполнитель (должностное лицо, структурное подразделение), срок исполнения.

1.2. Аналогично оформляется пункт второй постановления по первому вопросу.

2. СЛУШАЛИ:

оформление второго вопроса повестки дня строится аналогично первому.

Председатель _____ _____
(Подпись) (Инициалы, фамилия)

Секретарь _____ _____
(Подпись) (Инициалы, фамилия)

В дело 00-00 (подпись), дата — Идентификатор электронной копии документа

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

АКТ

00.00.000 № 00

Место издания

Краткое содержания события или факта, сформулированное отглагольным существительным в именительном падеже	УТВЕРЖДАЮ (при необходимости) должность, (подпись) имя, отчество, фамилия дата

Основание: Распорядительный, нормативный документ или устное указание, послужившее основанием для составления акта.

Составлен комиссией:		
Председатель:	Наименование должности	Инициалы, фамилия
Члены комиссии:	Наименование должности (располагаются в алфавитном порядке)	Инициалы, фамилия
Присутствовали:	Наименование должности	Инициалы, фамилии лиц, присутствовавших при составлении акта, располагаются в алфавитном порядке

Текст констатирующей части. Описание проведенной работы, фиксация установленных фактов; могут содержаться выводы и заключения комиссии, конкретные предложения. Констатирующая часть может быть разделена на пункты, оформлена таблицей. Количество экземпляров акта определяется числом заинтересованных лиц или нормативными документами, регламентирующими составление акта.

Составлен в ____ экземплярах:
1-й — кому (куда);
2-й — кому (куда) и т.д.

Приложение. Наименование приложения, если оно есть.

Председатель _____ _____
(Подпись) (Расшифровка подписи)

Члены комиссии _____ _____
(Подпись) (Расшифровка подписи)

Присутствовали _____ _____
(Подпись) (Расшифровка подписи)

В дело 00-00 (подпись), дата

Для протоколов совещаний, касающихся сугубо внутренних вопросов работы организации или подразделений, возможно оформление документов на чистом листе бумаги формата А4 с сокращенным вариантом оформления постоянных реквизитов, флаговым методом в угловом варианте исполнения.

Оформление докладной, служебной и объяснительной записок. ***Докладная записка*** — документ, адресованный руководителю своей или вышестоящей организации и содержащий изложение какого-либо вопроса или факта (табл. 12.5).

Таблица 12.5

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование должности
адресата с включением
наименования организации
в дательном падеже
И. О. Фамилия

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

00.00.000 № 00

Место подготовки

Заголовок к тексту начинается
с предлога «О»

Излагается проблема, вопрос, ситуация. Не рекомендуется текст начинать со слов: «Довожу до Вашего сведения...»

Затем приводятся выводы и предложения.

Если сведения, приводимые в докладной записке, относятся к определенной дате или отрезку времени, то это время включается в заголовок.

Оформляется приложение, если оно есть.

Приложение: 1. Наименование приложения.
2. Наименование приложения.

Наименование должностного лица,
подписавшего документ _____ _____
(Подпись) (Расшифровка подписи)

В дело 00-00 (подпись), дата

Идентификатор электронной
копии документа

По содержанию докладные записки бывают: информационные, отчетные. Докладная записка может быть составлена как по инициативе автора, так и по указанию руководства. Цель инициативной докладной записки — побудить руководителя принять решение. Информационные докладные записки о ходе работ могут предоставляться руководителю систематически.

Текст докладной записки разделен на две части:

- изложение фактов, послуживших причиной ее составления;
- выводы, предложения организации или должностного лица.

В зависимости от адресата докладные записки подразделяют на внутренние и внешние.

Внутренние докладные записки оформляются на бланке формата А4, с угловым расположением постоянных реквизитов, подписывает их автор-составитель (допускается рукописный способ).

Внешние докладные записки оформляются на общем бланке формата А4, подписываются руководителем организации.

Служебная записка — документ, обеспечивающий коммуникацию подразделений организации на горизонтальном уровне, и составляются работником или руководителем подразделения на имя руководителя или специалиста другого подразделения (табл. 12.6). В отличие от докладной записки служебная записка направляется только в случае равнозначного статуса сторон.

Таблица 12.6

Адресат:
Наименование должности
И. О. Фамилия (в дат. падеже)

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

Текст по структуре и содержанию аналогичен построению и изложению делового письма.

Должность составителя _____ _____
(Подпись) (Расшифровка подписи)

00-00 0000

Служебные записки являются основным инструментом коммуникации внутри организации по всем тем вопросам деятельности, решение которых входит в компетенцию подразделения и не тре-

щий цифровые показатели, может быть оформлен в виде таблицы. Справки по производственной тематике составляются в двух экземплярах, один из которых направляется адресату, а второй подшивается в дело. Текст справки личного характера начинается с указания фамилии, имени, отчества (в именительном падеже), работника или иного лица о котором сообщают сведения.

Доклад — последовательное изложение на собрании, заседании информации, касающейся проделанной или планируемой работы руководителем организации или другим должностным лицом. Чтобы составить хороший доклад, нужно определить цель документа и правила оформления.

Цели доклада — информирование и убеждение.

Элементы доклада включают в себя:

- вступление;
- основную часть;
- выводы;
- рекомендации.

Текст доклада должен состоять из коротких предложений. В предложении должно быть не более 20 слов.

Оформление телеграмм, телетайпограмм, телефонограмм, факсов. ***Телеграмма*** — официальное сообщение, переданное по телеграфу. Текст телеграммы должен быть кратким. Союзы, предлоги, знаки препинания в тексте опускаются.

В первой части телеграммы указываются:

- отметка о категории телеграммы;
- адресат;
- текст;
- фамилия должностного лица, подписавшего телеграмму.

Во второй части телеграммы — под чертой — указываются:

- адрес и наименование организации — отправителя телеграммы;
- наименование должности;
- подпись лица, от имени которого телеграмма исходит;
- печать;
- дата.

Телефонограмма — официальное сообщение, переданное по телефону. Этот вид информационно-справочного документа используется для передачи срочных распоряжений, извещений

бует привлечения внимания вышестоящего должностного лица Это своеобразный вид переписки между структурными подразделениями. На практике в деятельности практически любой организации возникают ситуации, требующие документирования информационных взаимоотношений отделов. В этих ситуациях и используются служебные записки.

Объяснительная записка — документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета или объясняющий причины нарушения трудовой дисциплины (табл. 12.7). Объяснительная записка адресована вышестоящему руководителю.

Объяснительные записки, являющиеся приложением к основному документу, поясняющие его, оформляются на общих бланках. Объяснительные записки, объясняющие причины невыполнения какого-либо поручения, составляются работниками на стандартном листе бумаги (может быть написана рукописным способом), подписывается автором-составителем. Реквизиты объяснительной записки аналогичны реквизитам докладной записки

Оформление справок, докладов. ***Справка*** — документ, подтверждающий какие-либо факты или события.

В справке не даются выводы и предложения. В справке фиксируют сведения определенного периода времени. Справки составляются для удостоверения юридических фактов: подтверждение места работы, учебы, занимаемой должности.

Таблица 12.7

Адресат:
Наименование должности
Инициалы, фамилия (в дат. падеже)

ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Текст записки должен быть убедительным, объективным, давать четкие разъяснения. Текст по структуре и построению аналогичен докладной записке.

Должность составителя _____ _____
(Подпись) (Расшифровка подписи)

00-00 0000

Если необходимо в справку включить сведения по нескольким вопросам, текст ее делится на разделы. Разделы должны иметь заголовок и нумерацию арабскими цифрами. Текст справки, имею

в пределах телефонной связи. При передаче телефонограммы полагается придерживаться следующих установок:

- передавать только краткую, срочную информацию;
- проверять правильность записи обратной связью;
- текст — не более 50 слов;
- не использовать трудно выговариваемые слова.

Факсограмма (телефакс, факс) — способ передачи информации, позволяющий со скоростью телефонограммы передать оригинальный текст со всеми особенностями его оформления. С помощью факсограммы может быть передан любой документ формата А4. Текст должен быть понятен и иметь все необходимые реквизиты.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Охарактеризуйте виды и назначения организационных документов.
2. Опишите виды распорядительных документов. Каковы особенности их оформления?
3. Расскажите о структуре приказов по основной деятельности, состав реквизитов, требованиях к оформлению.
4. Охарактеризуйте виды информационно-справочной документации.
5. Что такое служебное письмо? Какие вам известны виды писем, состав реквизитов и структура?
6. В чем состоят особенности оформления докладной, служебной и объяснительной записок?
7. Перечислите требования, предъявляемые к составу и оформлению телеграмм, телетайпограмм, телефонограмм, факсов.

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ

13.1. ПОНЯТИЕ И ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Общие положения. ***Документооборот*** — движение документов на предприятии, в учреждении с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки (ГОСТ Р 51141—98).

Основными принципами организации документооборота являются следующие:

- прохождение документов должно быть оперативным, т.е. необходимо сократить количество инстанций прохождения документов;
- каждое перемещение документа должно быть оправданным, необходимо исключить или ограничить возвратные перемещения документов;
- порядок прохождения и процессы обработки основных видов документов должны быть единообразными.

Соблюдение этих правил позволяет реализовать основной организационный принцип службы делопроизводства — специализацию, возможность централизованного выполнения однородных технологических операций, эффективного использования средств оргтехники и персонала.

Основная задача организации документооборота — прямоточность в движении документов, однократность и единообразие их обработки. По отношению к аппарату управления различают потоки ***поступающих*** (входящих), ***отправляемых*** (исходящих) и ***внутренних документов***.

Документооборот как технологический процесс подразделяют на несколько частей-потоков, обеспечивающих прямую и обратную связь в управлении. ***Документопоток*** (***поток документной***

***информации*)** — сложившееся или организованное в пределах информационной системы движение данных в определенном направлении при условии, что у этих данных общий источник и общий приемник.

Документопотоки различают по направлению и по отношению к управленческому объекту. По направлению выделяют ***горизонтальные*** потоки, связывающие организации одного уровня управления, и ***вертикальные*** (восходящие и нисходящие), связывающие организации различных уровней, например: руководящий орган власти и подчиненные ему учреждения и организации, центральный офис фирмы и филиалы. ***Восходящие потоки*** — это входные документы, получаемые вышестоящей организацией от подчиненных организаций (исходящие документы подчиненных организаций, направляемые в вышестоящие инстанции). ***Нисходящие потоки*** — это документы, направляемые вышестоящими органами власти и управления подчиненным организациям.

Основными характеристиками потоков, которые учитываются при организации документооборота, являются:

- объем потока, который определяется количеством документов, проходящих через канцелярию (секретаря-референта) за год, полугодие или квартал;
- структура потока, определяемая разновидностью документов, авторством и другими классификационными признаками;
- режим потока, который определяется периодичностью движения документов через канцелярию (секретаря-референта).

Учет объема документооборота осуществляется в целях получения данных для расчета штатной численности персонала делопроизводственной службы, выбора технических средств при механизации и компьютеризации делопроизводственных процессов и корректировки загрузки подразделений и отдельных исполнителей работой с документами.

Для оптимизации маршрутов движения различных категорий документов (входящих, исходящих, внутренних) разрабатываются маршрутные схемы. Схемы документооборота включаются в Инструкцию по документационному обеспечению управления в качестве неотъемлемого приложения.

Существует три основные формы организации работы с документами: централизованная, децентрализованная и смешанная.

Централизованная форма организации документооборота применяется на предприятиях с небольшим документооборотом;

при ***децентрализованной*** форме работы с документами все операции выполняются в структурных подразделениях.

Смешанная форма работы с документами используется на крупных предприятиях со сложной структурой и большим объемом документооборота.

Объем документооборота выражается общим количеством документов, поступивших в организацию и созданных в ней за определенный период. В объеме документооборота необходимо учитывать все входящие, исходящие и внутренние документы, а также все копии, изготовленные средствами оперативной полиграфии и оргтехники.

Прохождение и порядок исполнения входящих документов. ***Входящий*** документопоток любой организации складывается:

- из документов вышестоящих организаций (органов власти и управления, центральных аппаратов министерств и др.). В состав этих документов входят директивные указания, нормативные и методические акты, которые являются основанием для руководителей в организации производственной, управленческой, технической, экономической, социальной и иной деятельности. По видовому составу к этим документам относятся: указы, законы, постановления, распоряжения, указания, поручения, приказы, письма, инструкции, решения, методические указания и рекомендации;
- документов от подведомственных организаций, содержащих сведения о выполнении распорядительных действий, запросы о путях выполнения заданий и отчетные сведения о своей деятельности. По видам документов этот поток состоит из отчетов (о финансовой, хозяйственной, социальной, управленческой деятельности), инициативных докладных записок, писем, актов;
- документов от несоподчиненных организаций, направляемых в целях согласования совместных действий или побуждения к ним, с целью консультирования, получения информации (письма информационные, рекламные, оферты, гарантийные, запросы и другие; договоры, а также документы, сопровождающие выполнение договоров (акты взаимозачетов, счета, заявки, сертификаты, отгрузочные документы и др.));
- обращений граждан — предложений, заявлений, жалоб.

В процессе движения входящих документов выполняются следующие операции:

- прием входящих документов;
- первоначальная (экспедиционная) обработка;
- предварительное рассмотрение и распределение;
- регистрация;
- рассмотрение документов руководством;
- исполнение резолюций;
- отправка ответных документов.

Прием входящей корреспонденции осуществляется в организации централизованно экспедицией, специально выделенным работником канцелярии или секретарем-референтом при отсутствии экспедиции. Вся корреспонденция, поступающая в организацию, независимо от адресата должна пройти обработку в канцелярии.

Первоначальная обработка входящей документации имеет своей задачей проверить правильность доставки и целостность вложений, учесть поступившие документы и подготовить их к передаче по назначению. Проверяется целостность конвертов — все конверты, за исключением личной корреспонденции, вскрываются, документы извлекаются из конвертов и сверяется наличие приложений. Если будет обнаружено повреждение, отсутствие документа или приложений к нему, об этом сообщается отправителю.

На всех документах проставляются штамп и дата в день их получения для фиксации факта и времени поступления. Отметку при поступлении документа (реквизит 29) проставляют только на регистрируемых документах в момент регистрации. В процессе первоначальной обработки документы сортируют по структурным подразделениям. Распределение поступивших документов во многом определяет прямоточность их движения. В малых организациях всю первоначальную обработку входящей документации производит секретарь, секретарь-референт руководителя. Делопроизводственная служба обязана обеспечить учет и контроль за движением документов, которые могут быть получены не только по почте, но приняты по телетайпу, факсу (факсимильное сообщение).

Предварительное рассмотрение поступивших документов в канцелярии производится с главной целью — отобрать документы в адрес руководства. Руководству организации направляют документы по принципиальным вопросам деятельности организации, исполнение которых требует решения руководства, и документы, содержащие необходимую для руководства информацию. На документах, направляемых непосредственно структурному подразделению или исполнителю, проставляется условное обозна-

чение (код) структурного подразделения, в которое направляется документ, или фамилия исполнителя. Передача документов на рассмотрение должна осуществляться в день их получения. Телеграммы и другие срочные документы передаются в первую очередь.

Рассмотрение документов руководством организации и структурных подразделений производится, как правило, в день их получения. Срочные документы рассматриваются по мере поступления. Результаты рассмотрения документов руководителями отражаются в резолюциях (реквизит 17). Руководитель учреждения или структурного подразделения должен дать четкие и конкретные указания по его исполнению.

Исполнение резолюции осуществляется ответственным исполнителем совместно с сотрудниками, указанными в ней. Ход работы по исполнению документа при необходимости фиксируется на оборотной стороне регистрационной карточки. Документ все время до момента исполнения находится в рабочей папке исполнителя.

Для облегчения работы руководителя при передаче ответного документа на подпись к нему следует прилагать материалы, на основании которых он готовился. В дело документ и все относящиеся к нему материалы направляются после того, как работа над ответным документом полностью завершена. Подшивку документа в дело осуществляет работник канцелярии (или секретарь-референт).

Прохождение исходящих и внутренних документов. ***Исходящий*** документопоток состоит из документов, создаваемых в данной организации и отправляемых за ее пределы. К ним относятся главным образом ответные письма с согласием, отказом на соответствующую просьбу или предложение адресата и инициативные письма, требующие ответной реакции адресата. Инициативные документы всегда значительно превышают группу ответных документов. Мотивы создания исходящих документов диктуются направлениями деятельности организации и ее информационными запросами. В исходящем документопотоке выделяется группа распорядительных документов (при условии, что организация имеет подведомственные организации) и информационных — письма, докладные, обзоры, справки, отчеты, договоры, документы по их выполнению.

Прохождение исходящего документа включает несколько этапов:

- составление проекта документа, его распечатка;
- согласование проекта, его визирование в необходимых случаях;

Работа с конфиденциальными документами. К служебным документам конфиденциального характера относятся документы, содержащие информацию закрытого характера.

Коммерческая тайна — это режим конфиденциальности информации, позволяющий ее обладателю при существующих или возможных обстоятельствах увеличить доходы, избежать неоправданных расходов, сохранить положение на рынке товаров, работ, услуг и получить иную коммерческую выгоду (п. 1 ст. 3 Федерального закона «О коммерческой тайне»). Меры по охране конфиденциальности информации принимает ее обладатель (работодатель).

Режим коммерческой тайны считается установленным после принятия обладателем информации, составляющей коммерческую тайну, следующих мер:

1) определение перечня информации, составляющей коммерческую тайну;

2) ограничение доступа к информации, составляющей коммерческую тайну, путем установления порядка обращения с этой информацией и контроля за соблюдением такого порядка;

3) учет лиц, получивших доступ к информации, составляющей коммерческую тайну, и (или) лиц, которым такая информация была предоставлена или передана;

4) регулирование отношений по использованию информации, составляющей коммерческую тайну, работниками на основании трудовых договоров и контрагентами на основании гражданско-правовых договоров;

5) нанесение на материальные носители (документы), содержащие информацию, составляющую коммерческую тайну, грифа «Коммерческая тайна» с указанием обладателя этой информации (для юридических лиц — полное наименование и место нахождения, для индивидуальных предпринимателей — фамилия, имя, отчество гражданина, являющегося индивидуальным предпринимателем, и место жительства). Гриф ограничения доступа к документу с указанием номера экземпляра ставится в верхнем правом углу ниже грифа «Контроль».

Меры по охране конфиденциальности информации признаются разумно достаточными, если:

1) исключается доступ к информации, составляющей коммерческую тайну, любых лиц без согласия ее обладателя;

2) обеспечивается возможность использования информации, составляющей коммерческую тайну, работниками и передачи ее контрагентам без нарушения режима коммерческой тайны.

- подписание (утверждение) документа;
- регистрация и отправка документа.

Внутренний документопоток составляют документы, создаваемые и используемые в аппарате управления, не выходящие за его пределы. Происхождение этих документов совпадает со сферой их применения. Внутренний поток обеспечивает целенаправленное решение управленческих задач в пределах одного учреждения, организации. Функцию оперативного регулирования деятельности учреждений выполняют распорядительные документы, издаваемые руководством, — приказы, указания, распоряжения, решения. Самостоятельные группы внутреннего документопотока составляют протоколы и акты, плановые и отчетные документы, документы по учету материальных и денежных средств, оборудования, личного состава и т.д. Между должностными лицами и структурными подразделениями используются как бездокументные способы обмена информацией (телефон, переговоры), так и внутренняя переписка, которая оформляется докладными (служебными) и объяснительными записками, рапортами.

Внутренние документы проходят следующие стадии:

- подготовка проекта документа;
- перепечатка;
- согласование;
- визирование;
- подписание;
- исполнение.

Маршруты их прохождения на этапах подготовки и оформления те же, что и у исходящих документов, а на этапе исполнения совпадают с маршрутами входящих документов.

Однако некоторые виды внутренних документов могут иметь свои маршруты. Так, протоколы не требуют составления проекта; докладные записки, справки и подобные документы поступают непосредственно руководителю, на имя которого они написаны. Докладные записки на имя руководителя организации или структурного подразделения, сводки, справки и другие внутренние документы после рассмотрения должностным лицом передаются в структурные подразделения или подшиваются в соответствующие дела.

В потоке движение распорядительных документов, как правило, упорядочено, а подготовка всех остальных документов не имеет регламентированных маршрутов и влечет за собой наиболее ощутимые потери времени на прохождение документов.

К формам даны краткие указания по их применению и заполнению с тем, чтобы было обеспечено единство методологии и системы показателей в учетной документации, которая охватывает вопросы учета услуг и расчетов по ним. Формы необходимо применять в учетной практике без каких-либо изменений и дополнений.

Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 13 декабря 1993 г. № 121 утверждены Краткие указания по применению и заполнению форм первичного учета для гостиниц Российской Федерации.

***Анкета* (*форма № 1-Г*)** заполняется гражданами, прибывшими в командировку, на совещания, конференции, сборы, а также лицами, перечисленными в п. 4 инструкции о порядке регистрации граждан в гостиницах (ГУОПП МВД СССР, 1984 г.), заполняют анкету в одном экземпляре, остальные — в двух (табл. 13.2).

После проверки личные документы возвращаются владельцам. Для хранения анкет и работы с ними в администраторской должны быть две картотеки: в первой хранятся анкеты на проживающих в гостинице, во второй — на лиц, выбывших из гостиницы в течение одного месяца. Анкеты в картотеках расставляются в алфавитном порядке.

***Журнал регистрации иностранных граждан* (*форма № 2-Г*)** заполняется дежурным администратором или работником бюро обслуживания на основании паспорта и визы (табл. 13.3).

***Счет* (*формы № 3-Г и 3-ГМ*)** заполняется при оформлении оплаты за бронь, проживание, а также за дополнительные платные услуги, при отсутствии специальных талонов (табл. 13.4 и 13.5).

Счет выписывается в трех экземплярах: первый — выдается проживающему, второй экземпляр счета вместе с «Кассовым отчетом» (форма № 5-Г) ежедневно сдается в бухгалтерию, третий хранится до выезда гостя в расчетной части гостиницы в специальных кармашках, расставленных по числам оплаты, в контрольной картотеке.

При механизированном способе ведения расчетов счет заполняется в двух экземплярах. В нем фиксируется оплата за весь период проживания. Оба экземпляра хранятся в контрольной картотеке до выезда гостя.

Работник бухгалтерии сверяет формы № 3-Г, 3-Гм с формой № 1-Г. Счета являются бланками строгой отчетности.

***Карта гостя* (*форма № 4-Г*)** дает право поселившемуся на получение ключа от номера и внеочередное обслуживание на предприятиях общественного питания, бытового обслуживания и связи, расположенных в гостинице (табл. 13.6).

В целях охраны конфиденциальности информации работодатель обязан:

1) ознакомить под расписку работника, доступ которого к информации, составляющей коммерческую тайну, необходим для выполнения им своих трудовых обязанностей, с перечнем информации, составляющей коммерческую тайну, обладателями которой являются работодатель и его контрагенты;

2) ознакомить под расписку работника с установленным работодателем режимом коммерческой тайны и мерами ответственности за его нарушение;

3) создать работнику необходимые условия для соблюдения им установленного работодателем режима коммерческой тайны (работа с документами должна осуществляться в специальном помещении).

Доступ работника к информации, составляющей коммерческую тайну, осуществляется с его согласия, если это не предусмотрено его трудовыми обязанностями.

Работа по обеспечению сохранности конфиденциальных документов, как правило, на малых предприятиях организуется секретарем-референтом, на средних и крупных — начальником канцелярии.

Документы конфиденциального характера учитываются в специальном журнале и хранятся отдельно от других документов в особых помещениях или в запираемых металлических шкафах. Наиболее важные документы надлежит хранить в запертых и опечатанных несгораемых шкафах или сейфах (в отдельных случаях — под охраной и с соответствующей сигнализацией).

По окончании рабочего дня документы закрытого характера проверяются и сдаются на хранение. Об утрате таких документов немедленно сообщается ответственному руководителю. Руководители подразделений должны обучать своих подчиненных правилам обращения с конфиденциальными документами.

13.2. ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИИ В ГОСТИНИЦЕ

Формы первичного учета (табл. 13.1) утверждены Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 13 декабря 1993 г. № 121 используются в гостиницах независимо от форм собственности, т.е. их применение является обязательным как для юридических лиц, так и для индивидуальных предпринимателей.

Таблица 13.1

Перечень форм документов и технические условия их изготовления

Номер Формы	Наименование формы	Формат	Вид изделий и работы	Объем	Сорт бумаги
1-Г	Анкета	А6	Бланк		Писчая, цветная
2-Г	Журнал регистрации иностранных граждан	А4	Книга-переплет	96	То же
3-Г	Счет	А6	Бланк		Газетная
3-Гм	Счет	А5	Бланк		Писчая, цветная
4-Г	Карта гостя	А6	Бланк		То же
5-Г	Кассовый отчет	1/24 д. л.	Квитанционная книжка шитье в одну скобу		Газетная
7-Г	Расчеты оплаты за проживание по безналичному расчету	А4	Бланк	100	Писчая
8-Г	Квитанция на возврат денег	А7	Бланк		Газетная
9-Г	Акт о порче имущества гостиницы				
10-Г	Заявка на бронирование мест	А5	Бланк		Писчая, цветная
11-Г	Квитанция «Автостоянка»	А4	Бланк		То же
12-Г	Квитанция на предоставление дополнительных услуг	А6	Бланк		Писчая
		А7	Бланк		Газетная
13-Г	Квитанция на прием вещей в камеру хранения	А7	Бланк		Писчая

Таблица 13.2

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. № 121
Форма № 12-Г

АНКЕТА
(*Лицевая сторона*)

1. Фамилия _____
2. Имя _____
3. Отчество _____
4. Дата рождения «___» _____

Комната _____
Индекс поселения _____
Прибыл _____
(Дата, время)
Выбыл _____
(Дата, время)
5. Место рождения _____
Область, край, республика _____
_____
район _____
город (селение) _____
_____

6. Паспорт серии _____ № _____ выдан _____
(когда)
_____
(Наименование органа внутренних дел, выдавшего документ)
7. Адрес постоянного места жительства _____
_____
8. Цель приезда _____
(Если в командировку, то указать номер удостоверения, кем выдано, когда)
9. Срок проживания до _____
10. Продление проживания _____
11. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен.
Подпись _____
(Лица, прибывшего в гостиницу)

Оборотная сторона формы № 1-Г

Поселен(а) «____» _____ 20 ____ г.
город (селение) _____
гостиница _____
На дополнительное место в номере согласен(на) _____
(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Согласен(на) на проживание в номере
с оплатой всех мест _____
(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)
Подпись ответственного лица _____

Таблица 13.3

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. № 121

Форма № 2-Г

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН В ГОСТИНИЦЕ
ЗА 20 __ г. _____

Гостиница _____

№ п/п, он же Регистрационный номер прописки	Дата и время регистрации	Ф.И.О.	Год рождения	Гражданство (подданство), № паспорта	С какого ККП прибыл	Маршрут следования (для туристов), наименование организации, в которую прибыл	Номер комнаты и корпуса	Срок действия визы, и до какого числа прописан	Дата прибытия	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Таблица 13.4

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. № 121
Форма № 3-Г

СЧЕТ

Гостиница _____
Город _____
Счет № _____ от «_____» _____ 20 __ г.
Гр. _____ Индекс поселения _____
(Фамилия, имя, отчество, страна)
№ комнаты _____ Заезд _____
(Дата, время)
№ корпуса _____

№ п/п	Виды платежей	Ед изм.	Число единиц	Цена		Сумма	
				руб.	коп.	руб.	коп.
1	Бронь	%					
2	Бронь	к/с					
3	Опоздание						
	с _____ (Дата, время) по _____ (Дата, время)	к/с					
4	Проживание с _____ (Дата, время) по _____ (Дата, время)	к/с					
5	Дополнительное место	к/с					
6	Телевизор	сут					
7	Холодильник	сут					
8	_____						
9	_____						

Итого получено по счету: _____
(Сумма прописью)

Дежурный администратор
(оператор механизированного расчета) _____
(Подпись, расшифровка подписи)

Таблица 13.6

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. № 121
Форма № 4-Г

Гостиница _____
Адрес _____
Телефон _____
Проезд _____

КАРТА ГОСТЯ №

ДНИ			МЕСЯЦ
1	17		I
2	18		II
3	19	Фамилия, И.О. _____	III
4	20	Номер _____	IV
5	21		V
6	22	Ключ от номера выдается при предъявлении	VI
7	23	Карты гостя	VII
8	24		VIII
9	25	Проживающий имеет право на внеочередное	IX
10	26	обслуживание в предприятиях общественного	X
11	27	питания, бытового обслуживания и связи,	XI
12	28	расположенных в гостинице	XII
13	29		
14	30		
15	31		
16			

Администратор _____
(Подпись, расшифровка подписи)

Нижеследующая надпись печатается на обороте вверху

ПРОПУСК
на вынос вещей

Число мест _____
Наименование вещей _____
Дата и время _____
Подпись _____
(Расшифровка подписи)

Таблица 13.

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. № 12
Форма № 3-Г

СЧЕТ

Гостиница _____
(Адрес)
СЧЕТ № _____ Комната _____
Фамилия, И. О. _____
Страна _____
Организация _____
Заезд _____
Выезд _____

№ п/п	Виды платежей	Сумма
1	Проживание	
2	Бронь	
3	Курортный сбор	
4	Телефон	
5	Телевизор	
6	Холодильник	
7	Химчистка	
8	Прачечная	
9	Портновская	
10	Прочие услуги	
11	Проживание по б/п	
КС	— койко-сутки	
В	— возврат	
К	— коррекция	
ИТОГО — общая сумма платежа		
ИТОГО — общая сумма по б/п		

Кассир-оператор _____
(Подпись, расшифровка подписи)

На числовой сетке Карты гостя отмечают период оплаты. При выезде гостя этажный персонал делает отметку с указанием даты и часа освобождения номера (места), наименования и количества мест багажа. В вестибюле Карта гостя сдается в администраторскую.

***Кассовый отчет* (*форма № 5-Г*)** составляется в двух экземплярах работником, осуществляющим расчеты с проживающими (табл. 13.7). Первый экземпляр вместе со счетами (форма № 3-Г) или контрольной кассовой лентой (при механизированном расчете) ежедневно сдается в бухгалтерию, второй сохраняется у подотчетного лица.

Работник бухгалтерии сверяет форму № 5-Г с формами № 3-Г, № 3-Гм.

***Расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету* (*форма № 7-Г*)** ведется дежурным администратором или портье в двух экземплярах (табл. 13.8). Окончательный итог подводится после выезда проживающих и служит основанием к оплате счета, предъявляемого предприятию, организации.

***Квитанция на возврат денег* (*форма № 8-Г*)**: заполняется при оформлении возврата денег проживающему, досрочно выезжающему из гостиницы (табл. 13.9). Выписываются работником гостиницы в одном экземпляре. Сдается в бухгалтерию вместе с ***Кассовым отчетом* (*форма № 5-Г*)**: при оформлении возврата на первом и третьем экземплярах счета **(*форма № 3-Г*)** или на первом и втором **(*форма № 3-Гм*)** делается отметка о произведенном возврате.

Работник бухгалтерии сверяет идентичность подписи гостя в форме № 8-Г с подписью в форме № 1-Г, после чего анкета возвращается в администраторскую.

***Акт о порче имущества гостиницы* (*форма № 9-Г*)**: акт составляется работниками гостиницы в трех экземплярах: первый передается в бухгалтерию, второй — материально-ответственному лицу, в подотчете которого находится имущество гостиницы, третий выдается на руки плательщику (табл. 13.10).

***Заявка на бронирование мест* (*форма № 10-Г*;** табл. 13.11): заполняется предприятиями (организациями), регистрируется в специальном журнале «П» по следующей форме (табл. 13.12).

Для оперативного учета проживающих на этаже поэтажный персонал (при наличии службы портье — портье) заполняет журнал (табл. 13.13).

Заявки на бронирование мест по телеграммам, телефонным звонкам, письмам регистрируются в журнале «И» (табл. 13.14).

Таблица 13.7

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. № 121
Форма № 5-Г

Гостиница _____

КАССОВЫЙ ОТЧЕТ

_____

(Фамилия, имя, отчество ответственного за расчет)

за «_____» _____ 20 __ г.

№ п/п	Виды платежей	Ед. изм.	Кол-во	Сумма
1	Проживание и опоздание			
2	Счета с № _____ по № _____	к/с		
2	Бронь	%		
3	Бронь	к/с		
4	Разница в тарифах	к/с		
5	Дополнительные места	к/с		
6	Телевизор	сут		
7	Холодильник	сут		
8	Душ	раз.		
9	Телефонные переговоры			
10	_____			

ИТОГО: _____

По актам за порчу имущества _____
(Сумма)

Возврат _____
(Койко-суток) (Сумма)

Всего _____
(Сумма прописью)

Разница в тарифах _____ руб. _____ коп.

_____
(Сумма прописью)

Подпись ответственного за расчет

Таблица 13.9

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. № 121
Форма № 8-Г

Гостиница _____

Комната _____

КВИТАНЦИЯ № _____

на возврат денег к счету № _____

Гр. _____,
(Фамилия, имя, отчество)

проживающему(ей) _____ по _____
(Дата, время) (Дата, время)

Возвращено за:

а) проживание _____, _____
(койко-суток) (Сумма)

Всего _____ руб. _____ коп.

_____
(Сумма прописью)

«__» _____ 20 __ г.

Получил _____
(Подпись, расшифровка подписи)

Выдал _____
(Подпись, расшифровка подписи)

Таблица 13.8

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. № 121
Форма № 7-Г

Гостиница _____

РАСЧЕТ ОПЛАТЫ ЗА БРОНИРОВАНИЕ И ПРОЖИВАНИЕ
ПО БЕЗНАЛИЧНОМУ РАСЧЕТУ

Наименование организации _____ по брони № _____
Предоставлено мест _____
Срок проживания с _____ по _____
Дата и период заезда _____ Дата и период выезда _____
«____» _____ 20__ г.

Номер комнаты и места проживания	Тариф номера (места) бронь	Фамилия, имя, отчество	Начало подготовки		Заезд		Выезд		Бронь, % или к/с	Опоздание, к/с	Число суток	Сумма (руб. коп.)		
			Дата проживание	Время	Дата	Время	Дата	Время						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
+														

Печатается с оборотом без титульного заголовка

Сумма за бронь, опоздание, проживание _____,
в том числе от брони в %, всего к/с _____
Дежурный администратор _____

Таблица 13.10

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. № 121
Форма № 9-Г

Гостиница _____

АКТ № ___
о порче имущества гостиницы

от «__» _____ 20__ г.

Обнаружено следующее: Гр. _____
(Фамилия, имя, отчество)

_____

_____

_____

Всего на сумму: _____

Подписи работников гостиницы: _____

_____

_____
(Подпись лица, причинившего ущерб)

С гр. _____ Получено: _____
(Фамилия, имя, отчество) (Сумма прописью)

Принял: _____
(Должность, фамилия, имя, отчество) (Подпись)

Испорченные вещи _____

получены _____
(Фамилия, И.О.) (Подпись)

Таблица 13.11

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. № 121
Форма № 10-Г

Штамп организации с указанием адреса, номера телефона, даты и номера документа

Рег. № _____
Начальнику управления, директору объединения гостиничного хозяйства (гостиницы)
«_____»
т. _____
(Фамилия, имя, отчество)

ЗАЯВКА
на бронирование мест

Просим разместить в гостинице «_____» _____ человек:
(Фамилия, имя, отчество, должность, категория номера)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

(Для иностранных граждан указывается гражданство; к заявке на размещение более 10 человек прилагается отдельный список.)

Заезд «_____» _____ 20__ г. в период _____
(0 — 12 ч или 12 — 24 ч)

Выезд «_____» _____ 20__ г. в период _____
(0 — 12 ч или 12 — 24 ч)

Цель приезда и вид оплаты _____
(Командировка, отдых, проездом, по безналичному, за наличный расчет)

_____

Оплату стоимости бронирования, проживания, доплату за опоздание гарантируем.

Наш р/с № _____ в _____ отд. банка

Должность распорядителя кредитов _____
(Подпись, расшифровка подписи)

М. П.

Главный бухгалтер _____
(Подпись, расшифровка подписи)

Начальник управления, директор объединения гостиничного хозяйства (гостиницы) _____
(Подпись, расшифровка подписи)

«__» _____ 20__ г.

Таблица 13.12

Заявка на бронирование мест (форма № 10-Г)

Регистрационный номер	Наименование предприятия (организации)	Дата представления заявки	Дата заезда, выезда	Гостиница	Количество мест	Подпись лица, принявшего заявку
1	2	3	4	5	6	7

Таблица 13.13

Журнал проживающих на этаже

Номер комнаты и фамилия, имя, отчество проживающего	Время заезда		Оплачено до		Дата смены		Дата предполагаемого выезда
	Дата	Час	Дата	Час	белья	полотенец	
1	2	3	4	5	6	7	8

Таблица 13.14

Бронирование мест по телеграммам, телефонным звонкам, письмам (журнал «И»)

Регистрационный номер	Фамилия, имя, отчество	Место жительства	Вид заявки	Дата заявки	Дата заезда, выезда	Гостиница	Количество мест	Подпись лица, принявшего заявку

Форма № 11-Г «Автостоянка» составляется на автостоянках гостиничного комплекса при приеме и выдаче автотранспорта, выписывается в двух экземплярах: первый сдается в бухгалтерию, второй — выдается на руки плательщику. Является бланком строгой отчетности (табл. 13.15).

Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг (форма 12-Г): выписывается на дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей (заказ билетов в аэропорт, оплата услуг переводчика, предоставление чая, кофе по желанию проживающего) (табл. 13.16). Составляется документ в двух экземплярах: первый представляется в бухгалтерию, второй — плательщику; является бланком строгой отчетности.

Заполняются также квитанция на прием вещей в камеру хранения (форма № 13-Г) (табл. 13.17).

Таблица 13.15

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. № 121
Форма № 11-Г

ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС

АВТОСТОЯНКА

Квитанция № _____ серия № _____
На прием и выдачу автотранспорта:
Выдана гр. _____,
(Ф.И.О.)
проживающему _____
Марка а/т _____ цвет _____
гос. номер _____
Прием «_____» _____ 20__ г. ч. _____ мин. _____
Выдача «_____» _____ 20__ г. ч. _____ мин. _____
Время стоянки _____
Оплата _____ руб., налог в бюджет _____ руб.
Итого: _____ руб.
Подписи: кассира _____ , охранника _____

Примечание. За материальные ценности, находящиеся в салоне автомобиля, щетки, очистители и зеркала администрация гостиницы ответственности не несет.

Таблица 13.16

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. № 121
Форма № 12-Г

Гостиница _____

КВИТАНЦИЯ № ___
на предоставление дополнительных платных услуг

Вид услуг _____
_____
Сумма _____
Дата _____

Таблица 13.17.

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. № 121
Форма № 13-Г

Гостиница _____	Гостиница _____
КОРЕШОК КВИТАНЦИИ № _____	КОПИЯ КВИТАНЦИИ № _____
КВИТАНЦИЯ № _____	
на прием вещей в камеру хранения	на прием вещей в камеру хранения
От (Ф.И.О.) _____	От (Ф.И.О.) _____
Число мест _____	Число мест _____
Наименование _____	Наименование _____
_____	_____
Принял кладовщик кам. хранения	Принял кладовщик кам. хранения
«____» _____ 20 ___ г.	«____» _____ 20 ___ г.

В гостинице оборудуется контрольная картотека счетов. Для хранения счетов контрольная картотека укомплектовывается кармашками, количество которых должно соответствовать количеству мест в гостинице с учетом временно используемых дополнительных мест.

Кармашки со счетами в контрольной картотеке размещаются по датам оплаты.

13.3. ДОКУМЕНТЫ ПО ТРУДОВЫМ ОТНОШЕНИЯМ

Документация по личному составу — совокупность взаимосвязанных документов, в которых зафиксированы этапы трудовой деятельности работника. Трудовой кодекс Российской Федерации регулирует отношения между работником и работодателем и устанавливает требования к оформлению всех этапов трудовой деятельности работника: от приема на работу, исполнения трудовой функции до увольнения.

К документам по личному составу относятся:

1) трудовые договоры;

2) приказы по личному составу (принятие на работу, перевод сотрудников, увольнение);

3) трудовые книжки;

4) личные карточки (форма Т-2);

5) личные дела;

6) лицевые счета по заработной плате (хранятся в бухгалтерии предприятия).

Защита персональных данных работника. Документы по личному составу относятся к категории конфиденциальной информации. ***Персональные данные работника*** — информация, необходимая работодателю в связи с трудовыми отношениями и касающаяся конкретного работника (ст. 85 ТК РФ). Обработка персональных данных работника — получение, хранение, комбинирование, передача или любое другое использование персональных данных работника регулируется законодательством. Все персональные данные работника следует получать непосредственно у него. Если персональные данные работника возможно получить только у третьей стороны, то работник должен быть уведомлен об этом заранее и от него должно быть получено письменное согласие. Работодатель должен сообщить работнику о целях, предполагаемых источниках и способах получения персональных данных, а также о характере подлежащих получению персональных данных и последствиях отказа работника дать письменное согласие на их получение. Работники и их представители должны быть ознакомлены под роспись с документами работодателя, устанавливающими порядок обработки персональных данных работников, а также об их правах и обязанностях в этой области.

Работники не должны отказываться от своих прав на сохранение и защиту тайны. В целях обеспечения защиты персональных данных, хранящихся у работодателя, работники имеют право: на полную информацию об их персональных данных и обработке этих данных; свободный бесплатный доступ к своим персональным данным, включая право на получение копий любой записи, содержащей персональные данные работника; исправление неверных или неполных персональных данных, а также данных, обработанных с нарушением требований законодательства. При отказе работодателя исключить или исправить персональные данные работника он имеет право заявить в письменной форме работодателю о своем несогласии с соответствующим обоснованием такого несогласия. Персональные данные оценочного характера работник имеет право дополнить заявлением, выражающим его собственную точку зрения, требованием об извещении работодателем всех лиц, которым ранее были сообщены неверные или неполные персональные данные работника, обо всех произведенных в них исключениях, исправлениях или дополне-

ниях; обжаловать в суд любые неправомерные действия или бездействие работодателя при обработке и защите его персональных данных.

Работодатель не должен сообщать персональные данные работника третьей стороне без письменного согласия работника, за исключением случаев, когда это необходимо в целях предупреждения угрозы жизни и здоровью работника, а также в других случаях, предусмотренных ТК РФ или иными федеральными законами.

Обработка персональных данных работника может осуществляться исключительно в целях обеспечения соблюдения законов и иных нормативных правовых актов, содействия работникам в трудоустройстве, обучении и продвижении по службе, обеспечения личной безопасности работников, контроля количества и качества выполняемой работы и обеспечения сохранности имущества.

Оформление документов при приеме и увольнении работника. Прием на постоянную работу при наличии вакантной должности, предусмотренной штатным расписанием, сопровождается оформлением нескольких документов.

Резюме — сжатая краткая информация о себе, составленная лично претендентом на вакантное место. Наличие резюме не предусмотрено законодательством, но является оперативным и экономичным способом выявления претендентов, желающих поступить на работу в организацию.

Заявление о приеме на работу визируется будущим непосредственным руководителем, выражающим свое согласие на прием работника.

В соответствии со ст. 65 ТК РФ работник обязан предоставить следующие документы:

- трудовая книжка, а если данное лицо поступает на работу впервые, — справка о последнем занятии, выданная по месту жительства;
- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- страховое свидетельство государственного пенсионного страхования;
- документ воинского учета.

Если работа требует специальных знаний, то необходимо предъявить диплом или иной документ о получении образования и профессиональной подготовки.

Общий порядок приема на работу предусматривает ознакомление поступающего работника с правилами внутреннего трудового распорядка, коллективным договором, правилами охраны труда, а также другими необходимыми сведениями, связанными с его обязанностями.

Анкета составляется собственноручно при оформлении на работу. Все записи в анкете должны быть подтверждены документально. Данные проверяет инспектор отдела персонала, заверяет своей подписью и печатью.

Трудовой договор рекомендуется заключать по определенной форме.

Приказ (распоряжение) о приеме на работу заполняется на основе предъявленных документов (паспорта, трудовой книжки, военного билета и других) по унифицированной форме № Т-1 (табл. 13.18), если оформление производится индивидуально, или по форме № Т-1а (табл. 13.19) в случае одновременного оформления нескольких работников.

При оформлении приказа (распоряжения) о приеме на работу указывается наименование структурного подразделения, профессия (должность), испытательный срок (если он устанавливается), условия приема на работу и характер предстоящей работы.

Подписанный руководителем организации или уполномоченным на это лицом приказ (распоряжение) предъявляется работнику под расписку. На основании приказа в трудовую книжку вносится запись о приеме на работу, заполняется личная карточка (форма № Т-2), а в бухгалтерии открывается лицевой счет на каждого работника.

Личная карточка по форме Т-2 заполняется на всех работников (табл. 13.20).

Личное дело — это совокупность документов, содержащих наиболее полные сведения о работнике и его трудовой деятельности.

Порядок работы с личными делами не регламентирован нормативами, поэтому организации по-разному определяют порядок их ведения. Каждое дело формируется в отдельной папке, на обложке которой указывается номер дела, фамилия и инициалы сотрудника, дата поступления на работу в организацию. Документы в личное дело рекомендуется включать в такой последовательности:

- внутренняя опись документов дела;
- заявление о приеме на работу (если работник посылал в организацию свое резюме, то оно располагается перед заявлением);

Таблица 13.18

Унифицированная форма № Т-1
Утверждена постановлением Госкомстата России
от 05.01.2004 № 1

	Код
Форма по ОКУД	0301015
по ОКПО	

(Наименование организации)

Номер документа	Дата составления

ПРИКАЗ
(распоряжение)
о приеме работника на работу

		Дата
Принять на работу	с	
	по	

Табельный номер

(Фамилия, имя, отчество)

в _____
(Структурное подразделение)

_____
[Должность (специальность, профессия), разряд, класс (категория) квалификации]

_____

_____
(Условия приема на работу, характер работы)

с тарифной ставкой (окладом) _____ руб. _____ коп.
(Цифрами)

надбавкой _____ руб. _____ коп.
(Цифрами)

с испытанием на срок _____месяца(ев)

Основание:

Трудовой договор от «_____» 20 ___ г. № _____

Руководитель организации _____ _____ _____
(Должность) (Подпись) (Расшифровка подписи)

С приказом (распоряжением)
работник ознакомлен _____ «___» _____ 20 __ г.
(Подпись)

- автобиография;
- анкета с фотокарточкой (личный листок по учету кадров);
- экземпляр трудового договора с приложениями;
- приказ о приеме на работу (копия);
- документы об образовании (копии);
- копии паспорта, свидетельств о браке и рождении детей (если есть).

Копии приказов о переводе по службе в личное дело не включают. Личное дело ведут в одном экземпляре. Внесение изменений и дополнений со слов работника, без документального подтверждения не допускается. Изъятие документов из личного дела возможно только с разрешения руководителя организации. Вместо изъятого документа вкладывается справка, подписанная работником, ответственным за ведение кадровой документации, где указывается, с какой целью и по чьему распоряжению документ изъят, кому передан и когда будет возвращен. Личные дела учитывают в журнале учета личных дел. Хранение личных дел осуществляется в специальных металлических шкафах. Хранят только личные дела работающих сотрудников. Личные дела уволенных сотрудников сдают в конце года на хранение в архив учреждения или межведомственный архив.

Трудовая книжка является основным документом о трудовой деятельности работника (табл. 13.21). Прием на работу без трудовой книжки не допускается.

Заполнение трудовой книжки впервые производится администрацией организации в присутствии работника не позднее недельного срока со дня приема на работу.

В трудовую книжку вносятся:

- сведения о работнике: фамилия, имя, отчество, дата рождения, образование, профессия, специальность;
- сведения о работе: прием на работу, перевод на другую постоянную работу, увольнение;
- сведения о награждениях и поощрениях в соответствии с действующим законодательством (поощрения за успехи в работе, награды).

Сведения о взысканиях в трудовую книжку не вносятся, за исключением случаев, когда дисциплинарным взысканием является увольнение.

Администрация обязана ознакомить владельца книжки с каждой записью в нее под расписку в личной карточке по форме № Т-2.

Таблица 13.19

Унифицированная форма № Т-1а
Утверждена постановлением Госкомстата России
от 5 января 2004 г. № 1

	Код
Форма по ОКУД	0301015
по ОКПО	

_____
наименование организации

Номер документа	Дата составления

ПРИКАЗ (распоряжение) о приеме работников на работу

Принять на работу:

Фамилия, имя, отчество	Табельный номер	Структурное подразделение	Должность (специальность, профессия), разряд, класс (категория) квалификации	Тарифная ставка (оклад), надбавка, руб.	Основание: трудовой договор		Период работы		Испытание на срок, месяцев	С приказом (распоряжением) работник ознакомлен. Личная подпись. Дата
					номер	дата	с	по		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Руководитель организации _____ (Должность) _____ (Подпись) _____ (Расшифровка подписи)

Таблица 13.20

Унифицированная форма № Т-2
Утверждена постановлением Государственного комитета РФ по статистике
от 05.01.2004 № 1

	Код
Форма по ОКУД	0301002
по ОКПО	

_____
наименование организации

Дата составления	Табельный номер	Идентификационный номер налогоплательщика	Номер страхового свидетельства государственного пенсионного страхования	Алфавит	Характер работы	Вид работы (основная, по совместительству)	Пол (мужской, женский)

ЛИЧНАЯ КАРТОЧКА РАБОТНИКА

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Трудовой договор	номер	
	дата	

1. Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____

	Код
2. Дата рождения _____ *день, месяц, год*	
3. Место рождения _____ по ОКАТО	
4. Гражданство _____ по ОКИН	
5. Знание иностранного языка _____ *наименование* _____ *степень знания* по ОКИН	
_____ *наименование* _____ *степень знания* по ОКИН	
6. Образование _____ по ОКИН	

среднее (полное) общее, начальное профессиональное, среднее профессиональное, высшее профессиональное

Наименование образовательного учреждения	Документ об образовании, квалификации или наличии специальных знаний			Год окончания
	наименование	серия	номер	
Квалификация по документу об образовании	Наименование или специальность по документу			
			Код по ОКСО	

Наименование образовательного учреждения	Документ об образовании, квалификации или наличии специальных знаний			Год окончания
	наименование	серия	номер	
Квалификация по документу об образовании	Наименование или специальность по документу			
			Код по ОКСО	

Послевузовское профессиональное образование _____ Код по ОКИН
аспирантура, адъюнктура, докторантура

Наименование образовательного научного учреждения	Документ об образовании, номер, дата выдачи	Год окончания
	Наименование или специальность по документу	
	Код по ОКСО	

	Код
7. Профессия _____ *основная* по ОКПДТР	
_____ *другая* по ОКПДТР	

Продолжение табл. 13.20

2-я страница формы № Т-2

8. Стаж работы (по состоянию на "__" 22 года):

Общий	_____ дней	_____ месяцев	_____ лет	
Непрерывный	_____ дней	_____ месяцев	_____ лет	
Дающий право на надбавку за выслугу лет	_____ дней	_____ месяцев	_____ лет	
	_____ дней	_____ месяцев	_____ лет	

9. Состояние в браке _____ Код по ОКИН

10. Состав семьи

Степень родства (ближайшие родственники)	Фамилия, имя, отчество	Год рождения
1	2	3

11. Паспорт _____ № _____ Дата выдачи "__" _____ года

Выдан _____
наименование органа, выдавшего паспорт

12. Адрес места жительства:

По паспорту | Почтовый индекс | |

Фактический | Почтовый индекс | |

Дата регистрации по указанному месту жительства "__" _____ года

Номер телефона _____

II. СВЕДЕНИЯ О ВОИНСКОМ УЧЕТЕ

1. Категория запаса _____
2. Воинское звание _____
3. Состав (профиль) _____
4. Полное кодовое обозначение ВУС _____
5. Категория пригодности к военной службе _____
6. Наименование военного комиссариата по месту жительства _____
7. Состоит на воинском учете: _____
   а) общем (номер команды, партии) _____
   б) специальном _____
8. _____
отметка о снятии с воинского учета

Работник кадровой службы _____ _____ _____
должность подпись расшифровка подписи

Работник _____
подпись

"__" 20 года

Продолжение табл. 13.20

3-я страница формы № Т-2

III. ПРИЕМ НА РАБОТУ И ПЕРЕВОДЫ НА ДРУГУЮ РАБОТУ

Дата	Структурное подразделение	Профессия (должность), разряд, класс (категория), квалификация	Оклад (тарифная ставка), надбавка, руб.	Основание	Подпись владельца трудовой книжки
1	2	3	4	5	6

IV. АТТЕСТАЦИЯ

Дата аттестации	Решение комиссии	Документ (протокол)		Основание
		номер	дата	
1	2	3	4	5

V. ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ

Дата		Вид повышения квалификации	Наименование образовательного учреждения, место его нахождения	Документ (удостоверение, свидетельство)			Основание
начала обучения	окончания обучения			наименование	серия, номер	дата	
1	2	3	4	5	6	7	8

VI. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПЕРЕПОДГОТОВКА

Дата		Специальность (направление, профессия)	Документ (удостоверение, свидетельство)			Основание
начала переподготовки	окончания переподготовки		наименование	серия, номер	дата	
1	2	3	4	5	6	7

Окончание табл. 13.20

4-я страница формы № Т-2

VII. ПООЩРЕНИЯ И НАГРАДЫ

Наименование награды	Документ		
	наименование	номер	дата
1	2	3	4

VIII. ОТПУСК

Вид отпуска (ежегодный, учебный, без сохранения заработной платы и др.)	Период работы		Количество дней отпуска	Дата		Основание
	с	по		начала	окончания	
1	2	3	4	5	6	7

IX. СОЦИАЛЬНЫЕ ЛЬГОТЫ, на которые работник имеет право в соответствии с законодательством

Наименование льготы	Документ		Основание
	номер	дата выдачи	
1	2	3	4

X. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ

XI. Основание увольнения _____

Дата увольнения "_____" _____ 20 года

Приказ (распоряжение) № _____ от "_____" _____ 20 года

Работник кадровой службы _____ _____ _____
должность подпись расшифровка подписи

Работник _____
подпись

Таблица 13.21

Форма трудовой книжки

(Обложка)

Герб

Российской Федерации

ТРУДОВАЯ КНИЖКА

(Титульный лист)

Герб

Российской Федерации

ТРУДОВАЯ КНИЖКА

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Дата рождения _____

(Число, месяц, год)

Образование _____

_____

Профессия, специальность _____

Дата заполнения _____

(Число, месяц, год)

Подпись владельца книжки _____

М.П. (Подпись лица, ответственного за ведение трудовых книжек)

_____

(Разборчиво)

Сведения о работе

Серия и номер <*> (10 разворотов)

№ записи	Дата			Сведения о приеме на работу, переводе на другую постоянную работу, квалификации, увольнении (с указанием причин и ссылкой на статью, пункт закона)	Наименование, дата и номер документа, на основании которого внесена запись
	Число	Месяц	Год		
1	2			3	4

<*> Серия и номер указываются на одной из четырех страниц каждого развернутого листа трудовой книжки.

Сведения о награждении

Серия и номер (10 разворотов)

№ записи	Дата			Сведения о награждении (поощрении)	Наименование, дата и номер документа, на основании которого внесена запись
	Число	Месяц	Год		
1	2			3	4

Таблица 13.22

Унифицированная форма № Т-5
Утверждена постановлением Госкомстата России
от 5 января 2004 г. № 1

	Код
Форма по ОКУД	0301004
по ОКПО	

_____
(Наименование организации)

Номер документа	Дата составления

ПРИКАЗ (распоряжение)
о переводе работника на другую работу

	Дата
Принять на работу с	
по	

	Табельный номер
_____ (Фамилия, имя, отчество)	
_____	

[Вид перевода (постоянно, временно)]

Прежнее место работы
_____
(Структурное подразделение)
_____
[Должность (специальность, профессия), разряд, класс (категория) квалификации]

_____
(Причина перевода)

Новое место работы
_____
(Структурное подразделение)
_____
[Должность (специальность, профессия), разряд, класс (категория) квалификации]
тарифная ставка (оклад) _____ руб. ____ коп
(Цифрами)
надбавка _____ руб. ____ коп
(Цифрами)

Основание:
изменение к трудовому
договору от «_____» _____ 20 ___ г. № _____;

или другой документ _____
[Документ (заявление, медицинское заключение и пр.)]

Руководитель организации _____ _____ _____
(Должность) (Подпись) (Расшифровка подписи)

С приказом (распоряжением)
работник ознакомлен _____ «_____» _____ 20 ___ г.
(Подпись)

Таблица 13.23

Унифицированная форма № Т-11
Утверждена постановлением Госкомстата России
от 5 января 2004 г. № 1

	Код
Форма по ОКУД	0301006
по ОКПО	

_____
(Наименование организации)

Номер документа	Дата составления

ПРИКАЗ
(распоряжение)
о поощрении работника

Табельный номер

_____
(Фамилия, имя, отчество)

_____
(Структурное подразделение)

_____
[Должность (специальность, профессия)]

_____
(Мотив поощрения)

_____

_____

_____

_____
[Вид поощрения (благодарность, ценный подарок, премия и др. — указать)]

_____

в сумме _____
(Прописью)

_____ руб. _____ коп.

(_____ руб. _____ коп.)
(Цифрами)

Основание: представление

_____

_____

Руководитель организации _____ _____ _____
(Должность) (Подпись) (Расшифровка подписи)

С приказом (распоряжением) работник ознакомлен _____ «_____» _____ 20 ___ г.
(Подпись)

Таблица 13.24

Унифицированная форма № Т-6
Утверждена постановлением Госкомстата России
от 05.01.2004 г. № 1

	Код
Форма по ОКУД	0301005
по ОКПО	

_____
(Наименование организации)

Номер документа	Дата составления

ПРИКАЗ (распоряжение)
о предоставлении отпуска работнику

Предоставить отпуск | Табельный номер

_____ | _____
(Фамилия, имя, отчество)

_____
(Структурное подразделение)

_____
[Должность (специальность, профессия)]

за период работы с «____» _____ 20 __ г. по «____» _____ 20 __ г.

А. ежегодный основной оплачиваемый отпуск на [ ] календарных дней

с «____» _____ 20 ___ г. по «____» _____ 20 ___ г.
и (или)
Б. _____
[Ежегодный дополнительный оплачиваемый отпуск, учебный, без сохранения заработной платы и другие (указать)]

на [ ] календарных дней

с «__» _____ 20 __ г. по «___» _____ 20 __ г.

В. Всего отпуск на [ ] календарных дней

с «__» _____ 20 __ г. по «___» _____ 20 __ г.

Руководитель организации _____ _____ _____
(Должность)(Подпись) (Расшифровка подписи)

С приказом (распоряжением)
работник ознакомлен _____ «_____» _____ 20 ___ г.
(Подпись)

Таблица 13.25

Унифицированная форма № Т-8
Утверждена постановлением Госкомстата России
от 05.01.2004 г. № 1

	Код
Форма по ОКУД	0301006
по ОКПО	

_____
(Наименование организации)

Номер документа	Дата составления

ПРИКАЗ (распоряжение)
о прекращении (расторжении)
трудового договора с работником (увольнении)

Прекратить действие трудового
договора от «_____» _____ 20 ____ г. № _____,

уволить «_____» _____ 20 ____ г.
(ненужное зачеркнуть)

Табельный номер

_____
(Фамилия, имя, отчество)

_____
(Структурное подразделение)

_____
[Должность (специальность, профессия)]

_____
(Основание для прекращения (расторжения) трудового договора (увольнения)]

_____

Основание (документ, номер, дата): _____
(Заявление работника, служебная записка,
медицинское заключение и т.д.)

Руководитель организации _____ _____ _____
(Должность)(Подпись) (Расшифровка подписи)

С приказом (распоряжением)
работник ознакомлен _____ «_____» _____ 20 ___ г.
(Подпись)

Мотивированное мнение выборного
профсоюзного органа в письменной форме
(от «___» _____ 20 __ г. № ___) рассмотрено

Приказ о переводе на другую работу (как правило, в другое подразделение организации, на другую должность) требует согласия работника, им следует считать поручение ему работы, не соответствующей специальности, квалификации, должности, либо работы, при выполнении которой изменяются размер заработной платы, льготы, преимущества и иные существенные условия труда, обусловленные при заключении трудового договора. Перевод на другую должность оформляется приказом по форме № Т-5 для одного работника (табл. 13.22) и по форме № Т-5а для группы работников (аналогично по форме Т-1а, а по содержанию идентичен форме № Т-5).

Приказ визируется начальниками структурных подразделений прежнего и нового места работы и подписывается руководителем организации.

После издания приказа производятся записи в трудовой книжке и личной карточке, в бухгалтерии делается запись в лицевом счете по заработной плате.

Поощрения объявляются в приказе (распоряжении) по форме № Т-11 (табл. 13.23) или № Т-11а (идентична форме № Т-11 и рассчитана на группу работников), доводятся до сведения трудового коллектива и заносятся в трудовую книжку работника.

Приказ (распоряжение) о предоставлении отпуска работнику издается по форме № Т-6 (табл. 13.24). Приказ (распоряжение) о предоставлении отпуска одновременно группе работников составляется по форме № Т-6а и идентичен по содержанию форме № Т-6. Согласно приказу бухгалтерией организации производится расчет оплаты отпуска по каждому работнику и составляется платежная ведомость.

Увольнение работника по общим основаниям регулируется ст. 77 ТК РФ. Наиболее часто встречается расторжение трудового договора по инициативе работника (увольнение по собственному желанию). Оно производится на основании письменного заявления работника, которое подается за две недели до предполагаемого срока увольнения с работы. На заявление об увольнении наносится резолюция руководителя организации, на основании чего издается приказ по форме № Т-8 (табл. 13.25). В соответствии приказом делаются запись в трудовой книжке и личной карточке по форме № Т-2.

Бухгалтерия организации в соответствии с приказом производит полный расчет с работником.

Приказ вносится в личное дело работника, которое сдается в архив.

13.4. СОСТАВЛЕНИЕ НОМЕНКЛАТУРЫ ДЕЛ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ

Номенклатура дел — это систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения. От того, насколько продумана номенклатура дел предприятия, в значительной степени зависит эффективность организации текущего хранения документов.

Дело — совокупность документов или документ, относящийся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную папку (ГОСТ Р 51141—98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» (далее — ГОСТ Р 51141—98)).

Номенклатура дел обеспечивает эффективный поиск документов в процессе повседневной работы с ними. В небольших организациях, не имеющих структурного деления, составляется одна номенклатура. Сводная номенклатура дел состоит из номенклатуры дел структурных подразделений.

Сводная номенклатура дел должна предусматривать заголовки для всех документов, образующихся в деятельности организации. Номенклатура дел организации печатается в нескольких экземплярах. Первый экземпляр (контрольный) хранится в канцелярии, второй — используется в качестве рабочего экземпляра, третий — находится у лица, ответственного за архив, в качестве учетного документа, четвертый — в государственном архиве, в который передаются документы данной организации.

О фактическом наличии заведенных за год дел сообщается архиву организации. Сводная номенклатура дел организации пересматривается не реже, чем один раз в 5 лет. В конце каждого года она уточняется руководителем организации и вводится в действие с 1 января нового календарного года.

В номенклатуре дел небольших организация (без деления на структурные подразделения) в качестве разделов могут быть использованы направления деятельности предприятия или должности руководителей, например: 01 — директор, 02 — заместитель директора и т.д. (или: 01 — руководство, 02 — основная деятельность, 03 — финансы).

Внутри разделов располагаются заголовки дел с присвоенными им индексами. Индекс обозначается арабскими цифрами. Например, индекс отдела кадров — 04, а дело включено в номенклатуру пятым, тогда индекс дела будет 04—05.

Формирование дел — это группирование исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой дел и систематизация документов внутри дела. Формирование дел должно обеспечивать оперативность поиска документов, надежность документационного обслуживания управления, сохранность документов.

Согласно ГСДОУ формирование дел должно осуществляться централизованно по месту регистрации документов. Основой формирования дел является номенклатура дел соответственно организации или ее подразделений. Работа по формированию дел состоит из следующих операций:

- распределение и раскладка исполненных документов в дела;
- расположение документов внутри дел в определенной последовательности;
- оформление обложек дел.

Каждое дело комплектуется из документов по одному вопросу, имеющих один срок хранения. В дело помещают только исполненные документы (подлинники или заверенные копии). Документы постоянного или временного сроков хранения группируют в дела раздельно. В дела группируют документы одного календарного года. Исключение составляют переходящие дела, в которые группируют документы на несколько лет (например, личные дела).

Документы в деле располагают в определенном порядке: сначала помещают основной документ и относящиеся к нему приложения, а затем в хронологическом порядке идут документы, возникающие по мере решения вопроса.

Дело должно содержать не более 250 листов, при общей толщине не более 40 мм.

Приложения присоединяют к тем документам, к которым они относятся. Приложения большого объема следует объединять в отдельные тома.

Основная цель хранения документов — это создание условий для их использования в справочной работе учреждений и пополнение Архивного фонда Российской Федерации:

- постоянного хранения;
- временного хранения (свыше 10 лет);
- временного хранения (до 10 лет);
- подлежащие уничтожению в связи с истечением срока хранения.

Дела постоянного и временного хранения (свыше 10 лет), как правило, находятся в архиве организации.

Дела временного хранения (до 10 лет) хранятся централизованно в организации, а по истечении срока хранения уничтожаются. Уничтожение документов и дел оформляется актом.

13.5. ДЕЛОВАЯ РЕЧЬ И ЕЕ ГРАММАТИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ

Деловое общение своей письменной формой (деловая корреспонденция и документация) отличается следованием жесткому ряду общепринятых норм и правил.

Деловая речь служит средством удостоверения прав и полномочий, для закрепления взаимных обязательств и вытекающих из них последствий. В коммерческой практике термином официально-деловой стиль принято называть язык служебных, в первую очередь организационно-распорядительных документов (приказы, распоряжения, протоколы, акты и др.). Язык коммерческих документов по сравнению с другими имеет резкое сужение диапазона используемых речевых средств: высокую степень повторяемости отдельных языковых форм на определенных участках текстов документа.

Деловую речь отличают, прежде всего, ясность, точность, краткость, систематичность.

Краткость позволяет достичь полноты изложения содержания документа без лишних слов, фраз и повторений.

Систематичность — логическая последовательность изложения документов.

Ясность и точность характеризуются простой и понятной формой изложения, приведением достоверных фактов, отсутствием двойного толкования отдельных слов и фраз. Точность изложения достигается употреблением специальной терминологии, использованием устойчивых языковых формул. Деловая речь имеет соответствующую терминологию, различную для разных отраслей коммерческой деятельности, формирующую официально-деловой стиль.

Необходимыми качествами делового стиля служебных документов являются полнота и своевременность, лаконизм формулировок, предельно четкое отражение сведений, имеющих правовую силу.

Разновидностью официально делового стиля является обиходно-деловой стиль, к которому относятся служебная переписка, деловые бумаги.

Многословие, языковые излишества — самый большой стилистический недостаток языка деловой переписки.

Нарушением функционально-стилевой нормы считается использование не присущих деловому стилю языковых средств, которые противоречат требованию логичности, точности и краткости языка деловых бумаг и документов. Это, прежде всего, слова и фразеологизмы просторечно-разговорной и эмоционально-экспрессивной окраски.

В языке деловых бумаг и документов широко используются:

- термины и профессионализмы в соответствии с тематикой и содержанием служебных документов. В управленческой документации — это, прежде всего, отраслевая терминология, отражающая содержание той области деятельности, которой касается документ, кроме того, это специальные слова, сложившиеся в сфере управления (договор, предложение, потребитель и т. п.);
- нетерминологические слова, употребляемые преимущественно в административно-канцелярской речи («надлежащий», «подменять», «осуществлять», «вышеуказанный», «нижеподписавшийся» и т. п.);
- имена существительные — названия людей по признаку, обусловленному каким-либо действием или отношением («исполнитель», «потребитель», «турист»). Существительные, обозначающие должности и звания, употребляются в деловой речи только в форме мужского рода («исполнитель Иванова», «потребитель Сидорова» и т. п.);
- отглагольные существительные. Среди них особое место занимают существительные с префиксом «не» — «неисполнение», «невыполнение», «несоблюдение» и т. п. В то же время употребление отглагольных существительных («обнаружение», «составление» и др.) затемняет смысл речи. После замены отглагольных существительных на глагол получается более четкая фраза: «Если при оказании услуги обнаружен недостаток, необходимо составить приемный акт».

В деловой речи следует учитывать лексическую сочетаемость слов (служебное письмо «составляется» (не «пишется») или «направляется» (не «посылается»), выговор — «объявляется», порицание — «выносится», оклад — «устанавливается» и т. д.). Владение деловым стилем — это знание и умение употреблять языковые формулы, модели речевых оборотов.

Деловые бумаги составляют по определенной схеме. Каждую новую мысль следует начинать с абзаца. Все слова пишутся полностью, за исключением принятых сокращений.

Нормой делового этикета является нейтральный тон изложения документов. Субъективный оттенок должен быть сведен к минимуму. Недопустимо использование разговорных, просторечных, жаргонных, диалектных и других слов и фразеологических оборотов.

Текст служебных документов должен содержать элементы логики, необходимые для последовательного изложения содержания. В документах различают три логических элемента — введение, доказательство и заключение.

Требования, предъявляемые к составлению деловых бумаг, необходимо учитывать при их редактировании. Работа по редактированию документа начинается с его прочтения в целом. Зетем следует продумать, достаточен ли фактический материал редактируемого документа, достоверны ли представленные сведения; устраняют орфографические, пунктуационные и стилистические ошибки. Все должно быть написано отчетливо и аккуратно. Выправленный текст следует перепечатать и вычитать. Полностью подготовленный текст подписывается.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Дайте определение понятия «документооборот».
2. Раскройте основные принципы документооборота.
3. Перечислите виды документопотоков.
4. Охарактеризуйте три основных вида организации документопотока.
5. Из чего складывается входящий документопоток?
6. Из чего состоит исходящий документопоток?
7. Из чего складывается внутренний документопоток?
8. Раскройте суть понятия «коммерческая тайна».
9. Какие обязанности возлагаются на работодателя для обеспечения конфиденциальности информации?
10. Как организуется работа с документами, содержащими конфиденциальную информацию?
11. Перечислите документы по личному составу.
12. Какой документ является основным по трудовой деятельности работника?
13. Какие сведения о поступающих на работу указываются в личных карточках работника?
14. Каков порядок оформления и заполнения трудовой книжки?
15. Каков состав документации, оформляемой при увольнении работника?

Утверждены
Постановлением Правительства
Российской Федерации
от 25 апреля 1997 г. № 490

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

(в редакции Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104, от 15.09.2000 № 693 и от 01.02.2005 № 49)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» ... и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуются — услуги).

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«***гостиница***» — имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;

«***потребитель***» — гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«***исполнитель***» — организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг

3. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя свое фирменное наименование (наименование), место нахождения (юридический адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске.

Исполнитель — индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

4. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя:

- настоящие Правила;
- сведения об исполнителе и номер его контактного телефона;
- свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась;
- сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший);
- сведения о номере лицензии, сроке ее действия, об органе, выдавшем лицензию, если данный вид деятельности подлежит лицензированию;
- извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;
- цену номеров (места в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг;
- предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
- порядок проживания в гостинице;
- сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;
- сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется;
- сведения о вышестоящей организации.

Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

6. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

В случае опоздания потребителя с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь, его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

7. Исполнитель — коммерческая организация обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг, кроме случаев, когда отсутствует возможность предоставления услуг, в том числе если учредительными документами исполнителя или гражданско-правовым договором, заключенным с ним, предусмотрена обязанность исполнителя в определенном порядке предоставлять услуги соответствующей категории лиц.

8. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта или военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя.

При оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает квитанцию (талон) или иной документ, подтверждающий заключение договора на оказание услуг...

9. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

10. Исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее.

11. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

12. Цена номера (места в номере), а также форма его оплаты устанавливаются исполнителем.

Исполнителем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания.

Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере).

Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме услугу после принятия ее потребителем. С согласия потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме или путем выдачи аванса.

13. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом — с 12.00 текущих суток по местному времени.

При размещении до расчетного часа (с 00.00 до 12.00) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа — почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа — плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа — плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

III. Порядок предоставления услуг

14. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора — требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

...

Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

15. Исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

16. Порядок проживания в гостинице устанавливается исполнителем.

17. Исполнитель в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей потребителя.

...

18. В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания, размещенных в гостинице, лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.

19. Потребитель обязан соблюдать установленный исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

20. Потребитель вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

IV. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг

21. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования.

Требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на

предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

...

22. За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить.

23. За нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов суточной цены забронированных мест.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Назначенные потребителем новые сроки оказания услуги указываются в договоре об оказании услуги.

При расторжении потребителем договора об оказании услуги по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу.

24. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

25. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

26. Потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

27. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) и другими федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.

Акт — официальный документ, имеющий юридическую силу. В зависимости от того, кем и на каком уровне управления выпускается (принимается) акт, и от его содержания принято различать государственные, ведомственные, нормативные и региональные акты. Актом называется также протокол, фиксирующий определенный факт.

Бездействие — разновидность преступного деяния, а также административного правонарушения; представляет собой виновное общественно опасное или общественно вредное деяние, выражающееся в несовершении действия, которое лицо могло и должно было совершить в силу возложенных на него правовых обязанностей.

Вина — это внутренне отношение дееспособного лица к своему неправомерному поведению и его результатам.

Дееспособность — это способность гражданина своими действиями приобретать и осуществлять гражданские права, создавать для себя гражданские обязанности и исполнять их.

Действия — один из видов юридических фактов, который зависит от воли людей, поскольку совершается ими. Подразделяются на правомерные и неправомерные.

Деликт — то же, что проступок (синоним ***правонарушения***).

Диспозитивный метод — это способ регулирования отношений между участниками, являющимися равноправными сторонами; он предоставляет им самим решать вопрос о форме своих взаимоотношений, урегулированных нормами права.

Законы — установленные государством своды обязательных правил и норм экономического и общественного поведения всех субъектов на территории данного государства, включающие перечень запретов и ограничений.

Иерархия нормативных актов — строгая система соподчиненности нормативных актов в зависимости от их юридической силы. Важна для правоприменения, для создания и поддержания режима законности и конституционности.

Императивный метод — это способ властного воздействия на участника общественных отношений, урегулированных нормами права (административное, уголовное право).

Кодекс — сводный законодательный акт, в котором объединяются и систематизируются правовые нормы, регулирующие сходные между собой общественные отношения. По общему правилу кодекс относится к определенной отрасли права.

Коллизия законов — противоречие друг другу (столкновение) двух или более формально действующих нормативных актов, изданных по одному и тому же вопросу.

Конституция — основной закон государства, нормативный правовой акт, обладающий высшей юридической силой и регулирующий основы организации государства и общества.

Локальные нормативные акты — акты, издаваемые администрацией предприятия или учреждения в виде приказов, распоряжений, внутренних правил длительного действия, обязательных к исполнению работниками предприятий или учреждений.

Метод — средства, способы, применяемые в процессе регулирования правоотношений. Подразделяется на императивные и диспозитивные.

Норма права диспозитивная — норма, предоставляющая субъектам права возможность самим решать вопрос об объеме и характере прав и обязанностей. При отсутствии такой договоренности вступает в действие предписание, содержащееся в законе.

Норма права императивная — норма права, содержащая властные предписания, отступление от которых не допускается.

Нормативный правовой акт — письменный официальный документ, принятый (изданный) в определенной форме правотворческим органом в пределах его компетенции и направленный на установление, изменение или отмену правовых норм. Это законы РФ, указы Президента РФ, постановления Правительства РФ, акты федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов РФ, муниципальных органов.

Обратная сила закона — распространение действия закона на случаи, имевшие место до вступления его в силу. Является исключением из общего правила, поэтому должна быть оговорена в самом законе либо в акте о введении его в действие.

Подзаконный нормативный акт — принятый компетентным органом и устанавливающий нормы права юридический акт, основанный на законе и не противоречащий ему, должен развивать и конкретизировать его положения, играть вспомогательную роль.

Правовая норма — общеобязательное правило поведения, установленное уполномоченным государственным органом и предназначенное для неоднократного применения.

Правовое регулирование — процесс воздействия государства на общественные отношения с помощью юридических норм (норм права).

Правонарушение — поведение, нарушающее правовые нормы и приносящее вред конкретным людям и обществу; гражданские правонарушения (деликты), дисциплинарные проступки, административные проступки, уголовные преступления.

Презумпция — признание факта юридически достоверным, пока не доказано обратное.

Редакция закона — формулировка положений, статей закона, подлежащих утверждению или пересмотру; так же называют действующие, принятые ранее формулировки статей (действующая редакция закона).

Санкции — меры, применяемые к правонарушителю и влекущие для него определенные неблагоприятные последствия. В зависимости от характера мер и применяющих органов санкции подразделяются на уголовно-, административно- и дисциплинарно-правовые, имущественные.

Субъект права — лицо, участвующее в правоотношении.

Указ — нормативный правовой акт высокого уровня, принимаемый обычно главой государства, Президентом страны.

Форс-мажор — в гражданском праве возникновение чрезвычайных и неотвратимых обстоятельств, последствием которых является невыполнение условий договора. Как правило, контрагенты устанавливают случаи непредвиденных обстоятельств и их правовые последствия в договорном порядке.

Юридическая сила закона — обязательность любого нормативного акта, а также его приоритет перед другими актами или подчиненность им. Служит критерием классификации нормативных актов, их подразделения на две основные группы: законы и подзаконные акты.

Юридическая обязанность — установленная законодательством и обеспеченная государством мера должного поведения обязанного субъекта. Отказаться от юридической обязанности сложно, так как обеспечивается возможностью государственного принуждения. Является одним из четырех элементов правоотношений.

Юридическая ответственность — это предусмотренная нормами права обязанность субъекта правонарушения претерпевать неблагоприятные последствия.

Ответы к тестам

Глава 2. 1 — б; 2 — в; 3 — б; 4 — а; 5 — в; 6 — б, в, д; 7 — а; 8 — в; 9 — б; 10 — в, г.

Глава 3. 1 — а, г; 2 — а, в; 3 — а, в, д, е; 4 — б, г, д, е; 5 — а; 6 — в; 7 — б; 8 — а; 9 — б; 10 — в.

Глава 4. 1 —а; 2 — б; 3 — а; 4 — а; 5 — в; 6 — б; 7 — б; 8 — а; 9 — б; 10 — в; 11 — д; 12 — б, в; 13 — б, в, г; 14 — а; 15 — в; 16 — в; 17 — б; 18 — б; 19 — в.

Глава 6. 1 — в; 2 — в; 3 — б; 4 — а; 5 — б; 6 — в; 7 — б; 8 — б; 9 — г, б, а, в; 10 — б; 11 — в; 12 — а; 13 — а; 14 — в; 15 — б; 16 — а; 17 — в; 18 — в; 19 — в; 20 — д; 21 — в; 22 — а; 23 — а; 24 — реклама; 25 — б; 26 — б; 27 — г; 28 — а; 29 — г.

Глава 7. 1 — в; 2 — а, г, д, е; 3 — а, г, д; 4 — в; 5 — а; 6 — а; 7 — б; 8 — в; 9 — в; 10 — б; 11 — а; 12 — а, в, д; 13 — а, в, г; 14 — а; 15 — б.

Глава 9. 1 — б; 2 — государственный контроль; 3 — а; 4 — г; 5 — а; 6 — в; 7 — а, б; 8 — б.

Глава 10. 1 — в; 2 — в; 3 — д; 4 — б; 5 — а.

Глава 11. 1 — б; 2 — а; 3 — в; 4 — а; 5 — б; 6 — б; 7 — а; 8 — а; 9 — а; 10 — б; 11 — б.

Конституция Российской Федерации.

Федеральный конституционный закон от 25 декабря 2000 г. № 2-ФКЗ «О Государственном гербе Российской Федерации».

Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами (МГА/ФУААВ) (Принята в 1975 г. Международной гостиничной ассоциацией).

Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов (Одобрена региональными комиссиями ВТО, Мадрид, ноябрь 1989 г.)

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.

Гражданский кодекс Российской Федерации.

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации.

Трудовой кодекс Российской Федерации.

Закон РФ от 25 октября 1991 г. № 1807-1 «О языках народов Российской Федерации».

Федеральный Закон от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Федеральный закон от 22 ноября 1995 г. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции».

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Федеральный закон от 15 августа 1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию».

Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

Федеральный закон от 08 августа 2001 г. № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».

Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

Федеральный закон от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт».

Федеральный закон от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне».

Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Федеральный закон от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе».

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

Федеральный закон от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».

Федеральный закон от 25 марта 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Постановление Правительства Российской Федерации от 30 июля 1993 г. № 745 «Об утверждении Положения по применению контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением и Перечня отдельных категорий предприятий (в том числе физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, в случае осуществления ими торговых операций или оказания услуг), организаций и учреждений, которые в силу специфики своей деятельности либо особенностей местонахождения могут осуществлять денежные расчеты с населением без применения контрольно-кассовых машин».

Постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания».

Постановление Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2003 г. № 225 «О трудовых книжках» (вместе с Правилами ведения и хранения трудовых книжек, изготовления бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателей).

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 31 декабря 2002 г. № 85 «Об утверждении перечней должностей и работ, замещаемых или выполняемых работниками, с которыми работодатель может заключать письменные договоры о полной индивидуальной или коллективной (бригадной) материальной ответственности, а также типовых форм договоров о полной материальной ответственности».

Приказ Роспотребнадзора от 20 мая 2005 г. № 402 «О личной медицинской книжке и санитарном паспорте».

Приказ Минздравсоцразвития России от 27 января 2010 г. № 28н «Межотраслевые правила обеспечения работников специальной одеждой, специальной обувью и другими средствами индивидуальной защиты».

Приказ Минспорттуризма России от 07 мая 2010 г. № 461 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».

Письмо Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 16 февраля 2001 г. № ВР-738/12.

Письмо Роспотребнадзора от 07 марта 2006 г. № 0100/2473-06-32 «О разъяснении отдельных положений действующего законодательства».

Актуальные проблемы применения права. Материалы межвузовской научно-практической экономической конференции 9 апреля / под. ред А. А. Баева. — М. : Российский информационный университет туризма и сервиса, 2010.

Басаков М. И. Делопроизводство (документационное обеспечение управления на основе ГОСТ Р 6.30 — 2003) / М. И. Басаков. — Ростов н/Д : Феникс, 2010.

Биржаков М. Б. Документооборот туристского предприятия / М. Б. Биржаков. — СПб. : Невский Фонд ; Герда, 2009.

Брашнов Д. Г. Гостиничный сервис и туризм / Д. Г. Брашнов. — М. : Альфа-М ; ИНФРА-М, 2011.

Булаев С. В. Защита персональных данных в туриндустрии / С. В. Булаев // «Туристические и гостиничные услуги : бухгалтерский учет и налогообложение». — 2009. — № 2.

Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания / А. Д. Гридин. — М. : Издательский центр «Академия», 2012.

Гулиев Н. А. Правовое регулирование сертификации и разработки применения стандартов в сфере туризма в настоящее время / Н. А. Гулиев. — Омск : Изд-во Омского гос. ин-та сервиса, 2006.

Дашкова Е. В. Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом и туризмом / Е. В. Дашкова. — М. : Альфа-М ; ИНФРА-М, 2011.

Документооборот в организации: правовое регулирование / под ред. Ю. Л. Фадеева. — М. : Эксмо, 2007.

Еланцева О. П. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме / О. П. Еланцева. — М. : Флинта, 2012.

Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах / М. А. Ёхина. — М. : Издательский центр «Академия», 2011.

Жмулина Д. А. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг / Д. А. Жмулина. — М. : Волтерс Клувер, 2010.

Кузнецова Т. В. Документоведение и документационное обеспечение управления / Т. В. Кузнецова. — М. : КноРус, 2009.

Кузьмина Е. М. Гостиничный сервис / Е. М. Кузьмина. — Тюмень : Изд-во ТюмГУ, 2008.

Ляпина И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов / И. Ю. Ляпина, Т. Л. Игнатьева, С. В. Безрукова. — М. : Издательский центр «Академия», 2008.

Можаева Н. Г. Гостиничный сервис / Н. Г. Можаева, Г. В. Рыбачек. — М. : Альфа-М ; ИНФРА-М, 2013.

Морозова Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме / Н. С. Морозова. — М. : Издательский центр «Академия», 2009.

Павлова Н. В. Администратор гостиницы / Н. В. Павлова. — М. : Издательский центр «Академия», 2013.

Панасенко Ю. А. Делопроизводство: документационное обеспечение управления / Ю. А. Панасенко. — М. : РИОР, 2009.

Плешакова О. В. Комментарий к Федеральному закону от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (постатейный) / О. В. Плешакова, А. Н. Королев. — М. : Деловой двор, 2009.

Потехина М. А. Работа с персональными данными туристов и постояльцев // «Туристические и гостиничные услуги: бухгалтерский учет и налогообложение». — 2010. — № 5.

Рабченюк В. Н. Актуальное делопроизводство и электронный документооборот / В. Н. Рабченюк. — Волгоград : Волгоградское науч. изд-во, 2010.

Соколов В. С. Документационное обеспечение управления / В. С. Соколов. — М. : Форум, 2010.

Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы / Т. Л. Тимохина. — И. : Форум, 2007.

Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов / Т. Л. Тимохина. — М. : ИНФРА-М ; Форум, 2009.

Хайруллина Н. Г. Управление персоналом на предприятиях сервиса и туризма / Н. Г. Хайруллина. — Тюмень : Изд-во ТюмГНГУ, 2013.

Предисловие 4

РАЗДЕЛ I

ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

Глава 1. Предпринимательство и гражданское право 8

1.1. Законодательство в сфере сервиса 8
1.2. Гражданское право как отрасль права 13
1.3. Гражданские правоотношения 15

Глава 2. Юридические лица и индивидуальные предприниматели 19

2.1. Понятие и признаки юридического лица 19
2.2. Образование, реорганизация и прекращение деятельности юридических лиц 24
2.3. Классификация объектов туристской индустрии 28
2.4. Отдельные виды юридических лиц 29
2.5. Индивидуальные предприниматели 33

Глава 3. Сделки, представительство, сроки 38

3.1. Сделки 38
3.2. Представительство. Доверенность 43
3.3. Сроки осуществления и защиты гражданских прав 45

Глава 4. Обязательственное право 50

4.1. Общие положения об обязательствах 50
4.2. Общие положения о договорах 52
4.3. Публичный договор 57
4.4. Порядок заключения, изменения и расторжения договора 60

Глава 5. Отдельные виды обязательств 68

5.1. Основные виды соглашений 68
5.2. Договор возмездного оказания услуг 70
5.3. Договор хранения 73
5.4. Договор купли-продажи 78
5.5. Договор подряда 81
5.6. Договор аренды 84
5.7. Агентский договор 88

Глава 6. Правовое регулирование гостеприимства 95

6.1. Защита прав потребителей 95
6.2. Международная гостиничная конвенция 109

6.3. Общие требования к правилам предоставления услуг ... 116
6.4. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации ... 118
6.5. Правила оказания услуг общественного питания ... 136
6.6. Правовое регулирование рекламы ... 142
6.7. Применение контрольно-кассовой техники ... 149

Глава 7. Трудовое законодательство ... 160

7.1. Общая характеристика трудового права ... 160
7.2. Трудовой договор ... 166
7.3. Материальная ответственность ... 174

Глава 8. Права и ответственность предпринимателей ... 186

Глава 9. Ответственность в предпринимательской деятельности ... 198

9.1. Понятие правонарушения и ответственности ... 198
9.2. Гражданско-правовая ответственность ... 201
9.3. Административная ответственность ... 204

РАЗДЕЛ II

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Глава 10. Исходные понятия делопроизводства ... 210

10.1. Общие сведения ... 210
10.2. Документ и его функции ... 211
10.3. Нормативно-методическая база ДОУ ... 213

Глава 11. Общие нормы и правила оформления документов ... 220

11.1. Требования к построению деловых документов ... 220
11.2. Классификация и структура организационно-распорядительных документов ... 223
11.3. Основные требования к составлению и оформлению документа ... 234

Глава 12. Основные виды управленческих документов ... 240

12.1. Организационные документы ... 240
12.2. Распорядительные документы ... 245
12.3. Виды информационно-справочных документов ... 250

Глава 13. Организация работы с документами ... 261

13.1. Понятие и принципы организации документооборота ... 261
13.2. Порядок ведения документации в гостинице ... 268
13.3. Документы по трудовым отношениям ... 284
13.4. Составление номенклатуры дел и хранение дел ... 301
13.5. Деловая речь и ее грамматические особенности ... 303

Приложение. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации ... 306
Краткий словарь юридических терминов ... 311
Ответы к тестам ... 313
Список литературы ... 314

Учебное издание

Петрова Галина Владимировна

Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Учебник

3-е издание, стереотипное

Редактор *Н. В. Шувалова*
Технический редактор *Е. Ф. Коржуева*
Компьютерная верстка: *Р. Ю. Волкова*
Корректор *Н. В. Савельева*

Изд. № 103115882. Подписано в печать 02.04.2014. Формат 60×90/16.
Бумага офс. № 1. Гарнитура «Балтика». Усл. печ. л. 20,0.
Тираж 1 000 экз. Заказ № 2273.

ООО «Издательский центр «Академия». www.academia-moscow.ru
129085, Москва, пр-т Мира, 101В, стр. 1.
Тел./факс: (495) 648-0507, 616-00-29.
Санитарно-эпидемиологическое заключение № РОСС RU. АЕ51. Н 16474 от 05.04.2013.

Отпечатано способом ролевой струйной печати
в ОАО «Первая Образцовая типография»
Филиал «Чеховский Печатный Двор»
142300, Московская область, г. Чехов, ул. Полиграфистов, д. 1
Сайт: www.chpd.ru, E-mail: sales@chpd.ru, т/ф. 8(496)726-54-10