

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО

сборник учебно-методических материалов

для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент

Благовещенск 2017 г.

Печатается по решению
редакционно-издательского совета
экономического факультета
Амурского государственного университета

Составитель: Н.М. Москвитина

Делопроизводство: сборник учебно-методических материалов для направления
подготовки 38.03.02.- Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2017.

© Амурский государственный университет, 2017
© Кафедра экономики и менеджмента организации
© Москвитина Н.М., составление, 2017

СОДЕРЖАНИЕ

Краткий конспект лекций	4
Методические рекомендации (указания)я к практическим занятиям	14
Методические указания для самостоятельной работы студентов	18

КРАТКИЙ КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ

Тема 1. Документ и системы документации. Понятие делопроизводства

Делопроизводство в организации основывается на соответствующей нормативно-методической базе — комплексе правовых документов организационного, инструктивного, методического характера. Нормативные и методические документы по делопроизводству в каждом учреждении разрабатываются на основе соответствующих законодательных и нормативных актов. В соответствии с Федеральным законом «Об информации, информатизации и защите информации» от 20 февраля 1995 года № 24-ФЗ (ст. 5) документирование (то есть создание документов) является обязательным условием включения информации в информационные ресурсы. Там же говорится, что документирование осуществляется в порядке, устанавливаемом органами государственной власти, ответственными за организацию делопроизводства, стандартизацию документов и их массивов. Государственное регулирование распространяется не только на сферу документирования, но и на организацию работы с документами. Государственное регулирование делопроизводства осуществляет Федеральная архивная служба России (Росархив), которая в соответствии с Положением об Архивном фонде Российской Федерации (утверждено Указом Президента Российской Федерации от 17 марта 1994 года № 552) и Положением о Федеральной архивной службе России (утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 28 декабря 1998 года № 1562) осуществляет межотраслевое организационно-методическое руководство и контроль за организацией документов в делопроизводстве федеральных органов государственной власти, координирует развитие государственной системы делопроизводства и унифицированных систем документации. Комитет Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России) осуществляет государственное управление стандартизацией, включая работы по унификации и стандартизации документов и систем документации, разработке, внедрению и ведению общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации. Правительство Российской Федерации, федеральные органы исполнительной власти несут ответственность за организацию документационного обеспечения в органах исполнительной власти, разрабатывая соответствующие нормативные правовые акты.

Тема 2. Требования к составлению и оформлению управленческой документации

Организационные документы реализуют нормы административного и гражданского права, являются правовой основой деятельности учреждения и строго обязательны для исполнения. Эти документы проходят обязательно процедуру утверждения непосредственно руководителем с проставлением грифа утверждения или распорядительным документом (постановлением, решением, приказом или распоряжением) или заседанием коллегиального органа и действуют до утверждения новых. В случае реорганизации деятельности учреждения разрабатываются новые организационные документы.

Устав - правовой акт, определяющий порядок образования, компетенцию организации, ее функции, задачи, порядок работы. Общие положения об уставе содержатся в части 1-й Гражданского кодекса РФ. Текст устава может содержать следующие разделы:

- Общие положения.
- Акционерный капитал (уставной фонд).
- Порядок деятельности.
- Управление.
- Учет и отчетность, распределение прибыли.

–Прочие накопления.

–Прекращение деятельности.

Устав оформляется на общем бланке с указанием реквизитов:

–наименование организации - автора документа (с указанием министерства, ведомства вышестоящей организации);

–наименование вида документа - УСТАВ;

–дата;

–регистрационный номер, место издания (город);

–гриф утверждения (если предприятие частное, указывают, кем зарегистрировано);

–текст;

–подпись.

Положения - правовые акты, определяющие порядок образования, правовое положение, права, обязанности, организацию работы учреждения, структурного подразделения (служб). Положения могут быть типовыми и индивидуальными. Типовые положения разрабатываются для однотипных организаций и используются при разработке индивидуальных. Различаются положения об организациях, о структурных подразделениях, положения о коллегиальных и совещательных органах, положения о временных органах (совещаниях, комиссиях, советах).

Структура текста положения и его формуляр унифицированы в УСОПД. Положения оформляются на общем бланке организации с указанием реквизитов: наименование организации, структурного подразделения, вид документа, а также дата и гриф утверждения, регистрационный номер, место издания, заголовок к тексту, текст, подпись, гриф согласования или визы согласования.

Тема 3. Современные способы и техника создания документов

Наиболее важным и сложным этапом процедуры создания документа является **составление текста**. В практике документирования сложились общие требования, предъявляемые к текстам документов. Прежде всего, следует помнить, что чаще всего служебный документ призван побудить к какому-либо действию, убедить. Это достигается аргументированностью и логичностью приводимых фактов и доводов. Формулировки служебного документа должны быть безупречны в юридическом отношении.

Важнейшими являются требования достоверности и объективности информации, фиксируемой в документе, максимальной краткости документа при полноте информации, точности, исключающей возможность двоякого понимания текста. Под достоверностью информации понимается отражение фактического состояния дела, непредвзятое описание и оценка событий.

Полнота информации предполагает, что в документе изложена вся информация, необходимая для решения вопроса, поставленного в документе. Именно неполнота информации чаще всего заставляет запрашивать недостающие сведения, порождает переписку и задерживает решение вопроса.

Краткость достигается, прежде всего, отбором необходимой и достаточной информации, исключением повторений и излишних подробностей. Второстепенные факты, не влияющие на решение вопроса, лучше отбросить. Каждое слово в тексте документа должно нести смысловую нагрузку.

Точность, правильность понимания информации, изложенной в документе, предопределяются краткостью и ясностью изложения. Четкость изложения обеспечивает однозначность понимания документа, адекватность восприятия текста автором и адресатом, что является одним из основных условий управленческой деятельности. Неточно понятый распорядительный документ, письмо и т.д. могут привести к нежелательным последствиям.

Для лучшего восприятия документа его текст делится на абзацы – простейшие компоненты текста, состоящие из одной или нескольких фраз (предложений) и характеризующиеся единством и относительной законченностью содержания. С абзаца начинается каждая новая мысль. Подобный прием помогает вдуматься в содержание документа, сделать небольшие остановки при его чтении. Структура текста отдельных видов документов может быть предопределена нормативными актами, в которых указывается, из каких частей документ состоит. Так, например, составляются должностная инструкция, положение о структурном подразделении.

Тема 4. Составление организационно-распорядительной документации

Организационно-распорядительная документация (ОРД) – это письменная документация в которой фиксируются решения административных и организационных вопросов, а также взаимодействие и регулирование органов власти, предприятий, организаций, их подразделений и должностных лиц. Система ОРД имеет большое значение для документирования управленческой деятельности. ОРД делится на следующие группы:

1) организационные документы, определяют статус, правовое положение учреждения (уставы, инструкции, положения);

2) распорядительные документы (приказы, решения, постановления) характеризуют административную деятельность организации. Подготовка распорядительных документов осуществляется в несколько этапов:

- изучение управленческого вопроса;
- подготовка проекта документа
- согласование документа;
- подписание документа

3) информационно-справочные документы (акты, справки, протоколы) предназначены для фиксации каких-либо сведений. В отличие от распорядительных документов эти документы могут не требовать исполнения.

В состав распорядительных документов входят приказы, решения, указания, распоряжения и постановления. Выбор вида документа предназначенного для документирования распорядительного действия определяется уровнем управления или власти, компетенцией должностного лица, порядком принятия решения (единоначально или коллегиально). Распорядительные документы издаются на основе законов, постановлений и распоряжений правительства, а также вышестоящих органов власти и управления.

Приказ – это правовой акт, издаваемый руководителем организации на основе принципа единоначалия, в целях решения оперативных задач, стоящих перед руководством. По содержанию и способам оформления приказы делятся на:

- приказы по общей деятельности
- приказы по личному составу.

Тема 5. Деловые письма

Правила оформления делового письма

Официальные письма пишутся на специальных бланках, соответствующих стандарту. Для таких бланков установлен комплекс обязательных элементов (реквизитов), которые должны располагаться в определенном порядке.

Бланк официального письма представляет собой лист бумаги с воспроизведенными типографским способом постоянными элементами. Можно сказать, что официальное письмо состоит из «рамы» письма и основного текста и содержит помимо основного текста информацию об адресанте: полное и сокращенное название организации-отправителя, ее почтовый и телеграфный адрес, номер телефона, факса и телетайпа, номер того письма или телеграммы, которые послужили поводом для переписки, и многое

другое. Бланки могут быть как с угловым, так и с продольным расположением реквизитов.

Оформление бланка, соответствующее принципам технической эстетики, положительно влияет на восприятие его содержания. Например, учитывая свойство человеческого глаза легче фиксировать верхнюю часть любого объекта, при оформлении документов следует их верхнюю часть делать более насыщенной, а нижнюю — более «устойчивой».

Стандарты на формуляры-образцы устанавливают форматы и размеры полей документов, входящих в состав унифицированной системы документации, а также требования к построению конструкционной сетки формуляра-образца, реквизиты и правила их расположения. Документы, входящие в состав унифицированных систем документации, состоят из трех основных частей, которые располагаются в пределах четко разграниченных зон. Такая «геометрия» документа обеспечивает необходимую быстроту восприятия его текста.

Реквизиты — это обязательные признаки, установленные законом или положениями для отдельных видов документов. Состав и расположение реквизитов на бланках организационно-распорядительных документов должны соответствовать ГОСТ 6.38-90.

Установление стандарта на формуляр-образец, который, в свою очередь, определяет требования к бланку официального письма, вызвано необходимостью унифицировать процесс его оформления, что позволяет:

- организовать централизованное изготовление бланков для писем;
- уменьшить стоимость машинописных работ;
- сократить трудозатраты на составление и оформление писем;
- облегчить визуальный поиск необходимой информации;
- расширить возможности применения вычислительной и организационной техники при обработке писем.

Формуляр-образец является основой для конструирования формуляров и бланков всех видов управленческой документации. Площадь, отводимая формулярам-образцам для расположения каждого реквизита, соответствует оптимальному объему этого реквизита в печатных знаках.

Согласно ГОСТ 6.38-90, документы могут содержать (в зависимости от назначения) до 31 реквизита. Однако ни один документ не оформляется полным набором реквизитов. Для каждого вида документа определен их состав в зависимости от назначения документа. Так, для официального письма рекомендуется следующий состав реквизитов;

- 1) Государственный герб (для государственных предприятий);
- 2) эмблема организации;
- 3) код предприятия по ОКПО (для внутривнутриреспубликанской переписки), если он есть;
- 4) код документа по ОКУД (если есть);
- 5) наименование организации (полное и сокращенное);
- 6) почтовый и телеграфный адреса;
- 7) номер телефона;
- 8) номер факса, телетайпа;
- 9) номер счета в банке;
- 10) дата;
- 11) индекс документа;
- 12) ссылка на индекс и дату входящего документа;
- 13) адресат;
- 14) заголовок к тексту;
- 15) текст;
- 16) подпись;

17) фамилия и телефон исполнителя.

Могут быть указаны инициалы машинистки и количество экземпляров, но они не входят в состав обязательных реквизитов.

Тема 6. Корреспонденция, связанная с проведением периодических мероприятий

Помимо того, что существуют общие требования к оформлению писем, существует корреспонденция, связанная с проведением периодических мероприятий, которая имеет некоторые особенности составления.

Письма – сообщение

Письмо-сообщение – служебное письмо, которым автор информирует адресата о каких-либо событиях, фактах, представляющих взаимный интерес.

Письмо-сообщение может быть инициативным или являться ответом на письмо-просьбу или письмо-запрос. Как правило, письма-сообщения – письма небольшого объема, нередко состоящие из одного – двух предложений.

Письмо-сообщение может начинаться с обоснования или непосредственно с изложения сообщаемой информации:

Сообщаем Вам, что ...

Доводим до Вашего сведения, что ...

Считаем необходимым поставить Вас в известность о ...

Информационные письма

Информационное письмо – служебное письмо, в котором адресату сообщаются сведения официального характера.

Информационные письма нередко носят типовой характер и рассылаются органами власти и управления различных уровней подведомственными организациями или организациями определенного типа. В информационных письмах могут дословно приводиться отдельные положения законодательных и иных нормативных правовых документов, могут содержаться рекомендации и предложения.

Информационные письма могут содержать приложения. Объем информационного письма может варьироваться от размера обычной справки, состоящей из одного предложения, до сообщения, занимающего несколько страниц.

Для информационного письма достаточно подписи референта или секретаря, но в целом принято, что информационное письмо подписывает руководитель предприятия.

Письмо-напоминание

Следует направлять тогда, когда не удастся с помощью телефонных переговоров или личного контакта получить необходимый ответ. Такое письмо, как правило, состоит из 2-х логических элементов: напоминания о выполнении действий и мерах, которые будут приняты в случае их невыполнения. Ключевыми словами в письме-напоминании являются формы глагола «напоминать».

Пометка «вторично», помещаемая на поле письма, уже подчеркивает факт напоминания.

В одном и том же письме выражается не только напоминание, но и требование выполнить те или иные обязательства.

В письмах-напоминаниях часто встречаются следующие словосочетания:

«Напоминаем, что...»

в соответствии с ... Вы должны...»

«Напоминаем Вам, что...»

Ваша задолженность по оплате составляет... Срок оплаты истекает...»

Письмо-извещение

Письмо-извещение – служебное письмо, информирующее о публичных мероприятиях (совещаниях, семинарах, выставках, конференциях и т.п.).

Письма-извещения, как правило, рассылаются широкому кругу организаций, учреждений, предприятий с целью их привлечения или приглашения к участию в

проводимых мероприятиях. В зависимости от конкретной ситуации письма-извещения могут только сообщать о проводимом мероприятии, времени и месте проведения, но могут одновременно приглашать к участию, сообщать об условиях участия в мероприятии и содержать другую вспомогательную информацию.

Письмо-извещение может иметь приложения, содержащие карту участника, анкету участника, программу мероприятия и другие информационные материалы.

Письмо-извещение может быть одновременно письмом-приглашением, а приглашение – отдельным документом.

Письма-извещения, как правило, рассылаются по списку, поэтому реквизит «Адресат» оформляется обобщенно или не оформляется вообще.

Подписывают письма-извещения руководитель организации или заместитель руководителя, отвечающий за организацию и проведение мероприятия. Письма-извещения могут подписываться и несколькими руководителями, если мероприятие проводится совместно несколькими организациями.

Письма-приглашения

Письмо-приглашение – служебное письмо, разновидность письма-извещения. Отличается от письма-извещения тем, что может оформляться не на бланке, иметь различный формат, цвет. При оформлении писем-приглашений могут использоваться различные элементы украшения текста – орнамент, рисунки и т.п.

Могут адресоваться конкретному лицу, либо нескольким лицам, или массовому адресату. При официальном приглашении большого количества людей в настоящее время используются как полностью готовые, напечатанные типографским способом тексты-приглашения, так и трафареты.

Письмо-предложение

Письмо-предложение – служебное письмо, направляемое потенциальному партнеру с предложением о сотрудничестве в различной форме. В коммерческой деятельности используется как коммерческое предложение.

Если письмо-предложение направляется адресату впервые, оно содержит не только собственно предложение, но и информацию об организации-авторе, что отчасти сближает письмо-предложение с рекламным письмом.

Письмо-предложение может быть направлено одному корреспонденту или сразу нескольким. Предложение партнеру может содержать конкретную детальную информацию, так что следующим шагом может быть заключение договора, или общую информацию, являющуюся фактически предложением к началу переговоров.

Письмо-поздравление

Письмо-поздравление – служебное письмо, составляемое в торжественных случаях, связанных со значительными событиями в положении должностного лица, организации, учреждения, предприятия.

Письма-поздравления, как правило, составляются в свободной форме, могут быть как небольшими по объему – одно-два предложения, так и достаточно развернутыми. В последнем случае в письме-поздравлении излагаются основные этапы жизни, деятельности лица, к которому обращено поздравление, наиболее важные его достижения. Если письмо обращено к организации или ее структурному подразделению, в нем излагаются наиболее важные и значимые достижения организации или подразделения.

В письмах-поздравлениях используются следующие ключевые фразы:

Поздравляем Вас в связи с ...

Искренне поздравляем Вас с ...

Примите наши искренние поздравления в связи с ...

Сердечно поздравляем Вас с ... и т.п.

Письма-поздравления могут оформляться не только на бланках организации, но и на специальной бумаге различной цветовой гаммы, украшенной орнаментом, водяными знаками, имеющей большую плотность и т.д.

Тема 7. Коммерческая переписка с зарубежными партнерами

В развитых странах очень большое внимание уделяется формальной стороне официальной деловой переписки. Отсутствие, например, традиционного комплимента в конце письма существенно меняет тональность послания и может серьезно задеть адресата. Этикет деловой переписки необходимо строго соблюдать, если вы хотите не испортить отношения с зарубежными партнерами. Расскажем об этом ниже.

1. Деловое письмо - один из главных каналов связи предприятий, организаций и учреждений с внешним миром. С помощью писем ведутся переговоры, выясняются отношения, выражаются просьбы и претензии, оформляются приглашения, даются указания. Письма сопровождают другие документы и материальные ценности.

Деловое (служебное) письмо - это обобщенное название различных по содержанию документов, которые служат средством общения с учреждениями и частными лицами, сообщения или уведомления о чем-нибудь.

Письмо должно быть составлено, как правило, на языке адресата. При невозможности это сделать (трудности с переводом на сравнительно редкие языки) допустимо составление письма на английском языке как наиболее распространенном в деловых отношениях. Направление письма на русском языке (кроме случаев, когда Вы знаете, что Ваш партнер свободно владеет им) крайне нежелательно, так как могут возникнуть трудности с переводом, задержка его, а также искажение текста. Можно рекомендовать направление двух текстов письма: основного - на русском языке (с подписями) и параллельного - на языке адресата или на английском языке.

Письмо должно быть по возможности кратким, четко выражать мысль отправителя и не допускать двояких толкований.

Деловые письма могут быть формальными (официальными) и неформальными. Последними обычно обмениваются люди, хорошо знакомые друг с другом.

Такое письмо (или только обращение) может быть написано от руки, тогда как официальное обязательно должно быть напечатано (кроме некоторых особых случаев, о чем будет сказано ниже); автор неформального письма может написать в обращении не «Уважаемый господин Смит», а «Дорогой Билл». Адрес получателя пишется только на конверте. Адрес отправителя - и на конверте, и на странице с текстом (в правом верхнем углу). И неформальные, и формальные письма должны быть без помарок, на чистом, аккуратно обрезанном листе.

Тем, кто обычно печатает неформальные письма на машинке или компьютере, следует отказаться от этой замечательной техники, если нужно отправить благодарственное письмо, приглашение, поздравление или соболезнование. И, конечно, во всех случаях письмо должно быть подписано от руки.

Прежде всего, нужно помнить следующие правила:

1. Деловые письма принято писать на отпечатанных типографским способом бланках фирмы (организации, учреждения). Бланк содержит наименование и адрес отправителя. Эта информация должна легко читаться и при этом быть оформленной профессиональным дизайнером. Мнение получателя письма о вашей фирме зависит, помимо прочего, от внешнего вида бланка, уровня полиграфического исполнения, качества бумаги.

Реквизиты на бланке, предназначенном для переписки с иностранными партнерами, должны быть на английском языке (можно продублировать на государственном). Кроме полного адреса фирмы, должны быть указаны номера телефонов, телекс и факс. Деловые письма следует писать только на лицевой стороне будь то фирменный бланк или обычный чистый лист.

2. Если письмо занимает более одной страницы, то в конце ее пишут: «продолжение следует» («continuedover»). В международной деловой практике текст, как правило, умещают на одной странице.

3. Для нумерации пользуются арабскими цифрами, на первой странице цифра не ставится.

4. Письмо должно быть напечатано на машинке или компьютере. Ширина поля с левой стороны - не менее двух сантиметров (для того, чтобы удобнее было подшить). Текст печатается через два или хотя бы полтора интервала. Абзац начинается с красной строки - пять интервалов от поля. Обращение к адресату принято писать без абзаца. Переноса слов следует избегать.

5. Исправления в тексте письма, даже самые аккуратные, не допускаются.

6. Желательно, чтобы письмо в конверте было согнуто не более, чем один раз (текстом внутрь). Для особо важных писем подбирают конверт такого формата, чтобы лист остался несогнутым. На конверте можно разместить все реквизиты, имеющиеся на бланке, включая фирменный знак. Большие конверты, в которых письма отправляются несогнутыми, должны быть из плотной бумаги, чтобы их содержимое не измялось при пересылке.

7. Траурные конверты (с черной подкладкой внутри) следует использовать по прямому назначению.

8. Резолюции на полученной корреспонденции принято делать только карандашом. Если - чернилами, то резолюция должна быть на отдельном листе, который подкалывают к письму.

9. Ответ на телеграфный запрос должен быть дан в течение трех дней. На письмо - до истечения десяти дней. Если нет возможности вовремя дать подробный, исчерпывающий ответ, то следует в течение трех дней сообщить, что письмо принято к сведению, а окончательный ответ дать не позднее, чем через тридцать дней.

Деловое письмо состоит из заголовка, даты, наименования и адреса получателя письма, вступительного обращения, указания на общее содержание письма, основного текста, заключительной формулы вежливости, подписи. Структура письма позволяет также включать ссылку на конкретных лиц, данные о наличии копий.

Заголовком делового письма служит наименование и адрес фирмы-отправителя (напечатанные типографским способом на фирменном бланке).

Если вы печатаете письмо на чистом листе, то в правом верхнем углу напишите свое имя и фамилию, под ними - номер квартиры, дома, название улицы и района; еще ниже - название города, почтовый индекс, название государства.

Дата ставится справа, двумя интервалами ниже заголовка. Сокращение дат (25.06.2000) в международной переписке не допускается. Месяц и число года нужно писать полностью, например: 25 июня 2000 г. В США принято ставить сначала месяц, а затем день и год: июнь 26, 2000.

Дата обозначает день отправки, а не написания письма.

Наименование и адрес получателя. Эта часть письма повторяет данные адресата, указанные на конверте. Данные адресата пишутся слева, двумя интервалами ниже ссылки (если она есть). Перед фамилией лица, которому адресовано письмо, пишутся его инициалы, а перед инициалами необходимо поставить одно из сокращений: «Г-ну» («Господину», по-английски - «Mr.») или «Г-же» («Госпоже», по-английски - «Mrs. »). Слова «господин» и «госпожа» всегда пишутся сокращенно.

Если у адресата есть титул или звание, то вместо обращения, например «М-ру В. Смит», следует указать: «Проф. В. Смит». В Германии используется формула: «господин + титул или звание + фамилия». Игнорировать дворянские титулы, воинские и академические звания невежливо. Низшие академические звания - бакалавр и магистр - употребляются редко.

Иногда (в США - крайне редко) вместо «Mr.» после полного имени адресата ставится «Esq.» («Esquire» - «эсквайр»), как знак уважения.

При наличии нескольких титулов или звании употребляется только один из них.

Наиболее почетные звания и титулы, такие, как полковник, генерал, академик, президент и т. п., желательно писать полностью, особенно на конверте.

Во второй строке пишется должность адресата.

В третьей - наименование фирмы.

Ниже - почтовый адрес получателя: номер дома, название улицы, города, штата (графства, провинции, округа, префектуры и т. п.), почтовый индекс и название страны назначения. Если адресат имеет почтовый ящик, то вместо номера дома и названия улицы указывается номер почтового ящика. Порядок написания адресных данных должен строго соблюдаться.

Иногда частное письмо человеку, адрес которого неизвестен, отправляется по адресу фирмы, в которой он работает.

Пометка «Личное» («*Private*») после фамилии означает, что вскрыть письмо может только тот, кому оно адресовано. В США в этом случае пишут «*Personal*». Пометка «Конфиденциальное» («*Confidential*») означает, что письмо может распечатать также личный помощник или секретарь адресата.

Составные части письма

Вступительное обращение дублирует фамилию (или имя и фамилию), указанную в адресе. Если имя адресата неизвестно и не указывалось выше, можно использовать следующие (строго официальные) варианты обращения: *Sir, Madam, Dear Sir, Dear Madam*. Если отправитель письма лично знаком с адресатом или хочет установить с ним дружеские отношения, следует писать так: «*Уважаемый м-р...*» («*Dear Mr.*»).

Вступительное обращение в письме, адресованном двум или более мужчинам, фирме (организации, учреждению) выглядит так: «*Sirs*» или «*Gentlemen*». «*Sirs*» более популярно в Великобритании, «*Gentlemen*» - в США.

Если письмо адресовано двум или более женщинам или фирме (организации, учреждению), полностью состоящей из женщин, употребляется обращение «*Mesdames*», в США может быть также использовано обращение «*Ladies*».

Обращение в письме, которое вы собираетесь отправить в Германию, необходимо строить по формуле: «*Уважаемый господин профессор + фамилия*».

После вступительного обращения ставится запятая (в Европе) или двоеточие (в США). Указание на общее содержание письма. Пишется под вступительным обращением, начиная с левого края листа (не считая поля) и, в отличие от адреса получателя и вступительного обращения, не заканчивается на середине листа. Указание на общее содержание письма обозначается сокращением слова «Касательно» («*Reference*») - («*Re:*»). Например: *Re: «В ответ на ваше письмо от 10 июня 1998»*.

Тема 8. Организация делопроизводства

Делопроизводство в учреждении осуществляется в виде потоков документов, циркулирующих между пунктами обработки информации (руководителями учреждений и структурных подразделений, специа-листами и квалифицированными служащими) и пунктами технической обработки документов (машинописным бюро, копировально-множи-тельной службой и т.д.). По отношению к аппарату управления различают входящие, исходящие и внутренние документы. Входящие документы в свою очередь делятся на направляемые руководителям, в структурные подразделения и отдельным исполнителям. Кроме того, в подразделе-ниях создаются документы, часть из которых отправляется за пределы учреждения — исходящие документы, а другая циркулирует внут-ри учреждения — это внутренняя документация. При рационализации документооборота следует руководствоваться положениями, выработанными практикой делопроизводства и со-вершенствования организации управленческого труда.

При проектировании документных потоков следует придерживаться принципа однократного пребывания документа в одном структурном подразделении или у одного исполнителя. Различные операции по обработке документа следует выполнять

параллельно, чтобы сократить время его пребывания в сфере делопроизводства и повысить оперативность исполнения, например, предусмотреть копирование документа, в исполнении которого должны принимать участие несколько лиц, и одновременную передачу всем исполнителям. Копии с документа снимают после рассмотрения его руководителем и проставления резолюции. Количество копий соответствует количеству исполнителей; подлинник передается ответственному исполнителю (как правило, его фамилия стоит в резолюции первой). Учетно-информационные данные о ходе исполнения документа могут передаваться по телефону или другим путем, но без возвратного движения документа. Схемы движения всех документов в организации разрабатываются руководителем службы делопроизводства (общего отдела, канцелярии, секретариата и т.д.) для различных категорий документов: поступающих в организацию, отправляемых из организации и внутренних документов (приказы по основной деятельности, по личному составу, протоколы, акты, письменные и устные обращения граждан и т.д.).

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ (УКАЗАНИЯ) К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Практические занятия – одна из важнейших форм учебного процесса по дисциплине. На практические занятия выносятся узловые, наиболее важные и сложные вопросы, без знания которых ориентироваться в дисциплине невозможно. Поэтому главным условием усвоения курса является тщательная подготовка студента к каждому практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям необходимо своевременно выяснить, какой объем информации следует усвоить, какие умения приобрести для успешного освоения дисциплины, какими навыками овладеть. Сведения о тематике занятий, количестве часов, отводимых на каждое занятие, список литературы, а также другие необходимые материалы содержатся в рабочей программе дисциплины.

Регулярное посещение занятий способствует успешному овладению профессиональными знаниями, помогает студентам наилучшим образом организовать время. Для подготовки к практическим занятиям обязательно посещение лекций, на которых рассматривается теоретическое содержание тем дисциплины. Для того, чтобы содержательная информация по дисциплине запоминалась, целесообразно изучать ее поэтапно – по темам и в строгой последовательности, поскольку последующие темы, как правило, опираются на предыдущие. При подготовке к практическим занятиям целесообразно до занятия внимательно 1–2 раза прочитать нужную тему, попытавшись разобраться со всеми теоретико-методическими положениями и примерами.

Основная цель проведения практических занятий заключается в закреплении знаний полученных в ходе прослушивания лекционного материала. Практическое занятие проводится в форме устного опроса студентов по вопросам практических занятий, а также в виде разбора практической ситуации.

В ходе подготовки к практическому занятию студенту следует внимательно изучить материалы лекции, а затем начать чтение учебной литературы. При работе над рекомендованными источниками и литературой необходимо помнить, что здесь недостаточно ограничиваться лишь беглым ознакомлением или просмотром текста. Необходимо внимательное чтение учебной литературы. Следует не ограничиваться одним учебником или учебным пособием, а рассмотреть как можно больше материала по интересующей теме.

Обязательным условием подготовки к практическому занятию является изучение примеров решения практических ситуаций. Для этого следует обратиться к сборникам кейсов по дисциплине. В ходе самостоятельной работы студенту необходимо отслеживать научные статьи в специализированных изданиях, а также изучать практические материалы, соответствующей каждой теме.

При подготовке к практическим занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в списке литературы. Наиболее трудоемкой, но совершенно необходимой, частью подготовки к практическому занятию является конспектирование. Конспективная форма записи требует не только фиксации наиболее важных положений источника, но и приведения необходимых рассуждений, доказательств. Нередко в конспект включают и собственные замечания, размышления, оставляемые, как правило, на полях. Конспект составляется в следующей последовательности:

- а) после ознакомления с определенной темой составляется его план, записывается название источника, указывается автор, место и год издания работы;
- б) конспективная запись разделяется на части в соответствии с пунктами плана.

Каждая часть должна содержать изложение какого-либо положения, а также его аргументацию. В ходе работы подчеркивается наиболее существенное, делаются пометки на полях.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к практическому занятию:

1. Проработать конспект лекций;
 2. Прочитать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу;
 3. Провести конспектирование материала;
 4. Ответить на вопросы плана практического занятия;
 5. Выполнить домашнее задание;
 6. Проработать задания и практические задачи;
 7. При затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.
- Успешное усвоение дисциплины позволит студентам принимать активное участие в проводимых ежегодно научных конференциях, конкурсах научных работ.

Практические занятия №1. Документ и системы документации. Понятие делопроизводства

Вопросы для устного опроса:

1. Дать определения терминам: делопроизводство, документационное обеспечение управления, документирование, документооборот, документ, служебный документ, официальный документ, автор документа, объем документооборота.
2. Как и на основании каких признаков классифицируются документы:
 - по стадиям создания;
 - по срокам хранения;
 - по юридической силе;
 - по видам;
 - по наименованиям видов?
3. Чем определяется значимость ДОУ в деятельности предприятий, организаций, учреждений?
4. Назовите две составные части ДОУ и раскройте их содержание.
5. Что такое унификация управленческих документов?
6. Перечислить существующие унифицированные системы документации.
7. Что такое ОКУД?
8. Перечислить основные функции документа.

Практическое занятие №2. Требования к составлению и оформлению управленческой документации.

Вопросы для устного опроса:

1. Состав, назначение, распространение УСОПД.
2. Понятие и состав нормативно-методической базы делопроизводства.
3. Назвать основные законодательные акты, нормативные документы, действующие в области делопроизводства.
4. Что такое формуляр-образец, что входит в его состав?
5. Описать общие требования, предъявляемые к оформлению служебного документа (форматы, размеры полей, построение конструктивной сетки).
6. Дать характеристику реквизиту как информационному элементу документа.

Задание:

1. Анализ формуляра-образца.
2. Сопоставление и анализ формуляра-образца с «реальным» документом.
3. Выделение в документе реквизитов, анализ состава информации.

Практическое занятие №3. Современные способы и техника создания документов.

Вопросы для устного опроса:

1. Назовите основные методы форматирования текста.
2. Опишите правила оформления абзацев, рубрик, заголовков, примечаний, сносок.

3. Опишите основные части таблицы и правила их оформления.
4. Перечислите основные требования, предъявляемые к библиографическим описаниям.

Задание:

1. Внести исправления в текст, используя корректурные знаки.
2. Отформатировать исправленный текст.

Практическое занятие №4. Составление ОРД.

Вопросы для устного опроса:

1. Какие виды входят в состав организационных, распорядительных и официально-личных документов.
2. Какие виды бланков регламентированы стандартом? Составьте их формуляры.
3. Перечислите основные виды договоров и контрактов
4. Перечислите основные требования к оформлению договоров и контрактов.
5. Дать определение приказа.
6. Какие части текста в приказе по основной деятельности?
7. Перечислите виды приказов по кадровым вопросам.
8. Особенности оформления справочно-информационных документов.
9. Какие виды служебных записок существуют?
10. Чем служебная записка отличается от справки?
11. Какие части текста в акте?
12. В чем особенности подписания акта?
13. Дать определения видам обращений граждан.

Задание:

1. Составить формуляр предложенных образцов бланков, определить вид.
2. Оценить соответствие «реального» бланка требованиям стандарта.
3. Сконструировать комплект бланков фирмы.

Практическое занятие №5. Деловые письма.

Вопросы для устного опроса:

1. Перечислите существующие классификации служебных писем.
2. Составьте формуляр служебного письма.
3. Опишите особенности построения простого (1-2 части) текста письма.
4. Опишите особенности построения сложного (3-4 части) текста письма.
5. Перечислите и приведите примеры способов унификации делового письма.
6. Перечислите виды коммерческих писем.
7. Что такое оферта, назовите особенности ее оформления.
8. Что такое рекламация, назовите особенности ее оформления.

Задание:

1. Составить формуляр письма для предложенного образца.
2. Найти неточности в оформлении письма, оформить документ в соответствии с требованиями стандарта.
3. Составить письмо простое (1-2 части текста)
4. Составить письмо сложное (3-4 части текста)
5. Составить письмо с трафаретным текстом.

Практическое занятие №6. Корреспонденция, связанная с проведением периодических мероприятий.

Вопросы для устного опроса:

1. Что такое протокол?
2. Составьте формуляр протокола.
3. Опишите структуру текста протокола.
4. В чем особенности подписания протокола?
5. Виды протоколов. Основные требования к оформлению.
6. Как оформляется выписка из протокола?
7. Как строятся тексты письма-приглашения, письма-извещения?

8. Какие требования предъявляются к тексту телеграммы и телефонограммы?

9. Какие требования предъявляются к тексту электронного сообщения?

Задание:

1. Составить формуляр «реального» протокола.
2. Найти неточности в оформлении протокола, исправить и оформить документ.
3. На основании полного протокола оформить краткий протокол.
4. Оформить выписку из протокола.
5. Оформить письмо-извещение с обобщенным адресатом.

Практическое занятие № 7. Коммерческая переписка с зарубежными партнерами.

Вопросы для устного опроса:

1. Какие стандарты ИСО регламентируют оформление деловой переписки?
2. Какие форматы бумаги используются в международной переписке?
3. Как спроектированы бланки для международных писем?
4. Виды международных писем.
5. Особенности оформления реквизитов.

Задание:

1. Провести сопоставительный анализ образцов международного и российского делового письма.

Практическое занятие №8 Организация делопроизводства

Вопросы для устного опроса:

1. Перечислите основные этапы документооборота, дайте им определения.
2. Какие требования предъявляются к регистрации входящих документов?
3. Дайте характеристику организации контроля исполнения документов.
4. Дайте характеристику организации формирования дел.
5. Что такое номенклатура дел? Какова периодичность внесения изменений?
6. Перечислите виды номенклатур.
7. Какая информация относится к разряду «коммерческой тайны»?
8. Какая информация не может быть отнесена к разряду «коммерческой тайны»?
9. Как осуществляется регистрация и учет обращений граждан?
10. Какие существуют сроки исполнения обращений?
11. Правила учета устных обращений.

Задание:

1. Проанализировать служебные отметки на документе.
2. По служебным отметкам на документе реконструировать хронологию документооборота.

3. Проставить на документе реквизиты, соответствующие делопроизводственным операциям (регистрации входящего документа, рассмотрению и принятию решения, контролю исполнения, направлению в дело).

4. На примере номенклатуры дел проанализировать принцип группировки дел и установления сроков хранения дел.

На последнем занятии проводится тестирование по всему курсу. Вопросы для подготовки к тестированию даны в УМК дисциплины.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Оптимальный вариант планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины – распределить учебную нагрузку равномерно, то есть каждую неделю знакомиться с необходимым теоретическим материалом на лекционных занятиях и закреплять полученные знания самостоятельно, прочитывая рекомендуемую литературу.

К практическим занятиям необходимо готовиться за неделю или две до срока их проведения, чтобы была возможность проконсультироваться с преподавателем по трудным вопросам. В случае пропуска занятия, необходимо предоставить письменную разработку пропущенной темы. Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

В ходе лекционных занятий студентам рекомендуется вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

При подготовке к практическим занятиям, обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы.

В случае пропусков занятий, наличия индивидуального графика обучения и для закрепления практических навыков студентам могут быть выданы типовые индивидуальные задания, которые должны быть сданы в установленный преподавателем срок. Выполненные задания оцениваются на оценку.

Для понимания материала и качественного его усвоения рекомендуется такая последовательность действий:

- изучение конспекта лекции в тот же день (после лекции) - 10-15 минут. Изучение конспекта лекции за день перед следующей лекцией - 10-15 минут. Изучение теоретического материала по учебнику и конспекту - 2 акад. час. в неделю (1 семестр), всего в неделю – акад. 2 час. 30 минут (1 семестр);

- в течение недели 1 акад. час. работать с литературой в библиотеке;

- при подготовке к практическим занятиям следующего дня, необходимо сначала прочитать основные понятия и подходы по теме практического занятия. При подготовке к выполнению внеаудиторных заданий нужно сначала понять, что и как требуется сделать, какой теоретический материал нужно использовать, наметить план решения задач и заданий.

Рекомендации по работе с литературой заключаются в необходимости изучения книг. Рекомендуется после изучения очередного параграфа книги выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф? какие новые понятия введены, каков их смысл? что даст это на практике?

Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиваться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью советуется после изучения очередного параграфа решить несколько простых задач на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, какие формулы применяются для

решения конкретной задачи. При изучении теоретического материала всегда нужно конспектировать материал.

Работу с литературой студентам необходимо начинать со знакомства с основной и дополнительной литературой, периодическими изданиями и методическими указаниями к самостоятельной работе студента. Со всеми перечисленными материалами можно ознакомиться в библиотеке вуза. Выбрав нужный литературный источник, студенту следует найти интересующую его тему по оглавлению или алфавитному указателю, а затем приступить к непосредственному изучению содержания соответствующей главы источника. В случае возникших затруднений в восприятии и осмыслении материала, представленного в одном литературном источнике, студенту следует обратиться к другим источникам, в которых изложение материала может оказаться более доступным.

Следует отметить, что работа с учебной, справочной и другой литературой даёт возможность студенту более глубоко ознакомиться с базовым содержанием дисциплины, уловить целый ряд нюансов и особенностей указанной дисциплины. При работе с литературой необходимо, во-первых, определить, с какой целью студент обращается к источникам: найти новую, неизвестную информацию; расширить, углубить, дополнить имеющиеся сведения; познакомиться с другими точками зрения по определенному вопросу; научиться применять полученные знания, усовершенствовать умения; уточнить норму языка.

Выбрав несколько источников для ознакомления необходимо, изучить их оглавление; это позволит определить, представлен ли там интересующий вопрос, проблема, в каком объеме он освещается. После этого нужно открыть нужный раздел, параграф, просмотреть, пролистать их, обратив внимание на заголовки и шрифтовые выделения, чтобы выяснить, как изложен необходимый материал в данном источнике (проблемно, доступно, очень просто, популярно интересно, с представлением разных позиций, с примерами и прочее). Так можно на основании ознакомительного, просмотрового чтения из нескольких книг, статей выбрать одну-две или больше для детальной проработки.

После этого рекомендуется переходить к изучающему и критическому видам чтения: фиксировать в форме тезисов, выписок, конспекта основные, значимые положения, при этом необходимо отмечать свое согласие с автором или возможные спорные моменты, возражения. При этом известную информацию рекомендуется пропускать, искать в данном источнике новое, дополняющее знания студента по предмету, определяя, что из этого важно, а что носит факультативный, дополнительный, может быть занимательный характер. Обязательно рекомендуется указать авторов, название, выходные данные источника, с которым работал студент, т.е. оформить библиографические сведения об изученном источнике.

При подготовке к экзамену обучающийся прорабатывает содержание лекций по своему конспекту и по рекомендованным учебникам. На каждый вопрос, обучающийся должен написать план ответа, кратко перечислить и запомнить основные факты, положения. На этапе подготовки к экзамену обучающийся систематизирует и интегрирует информацию, относящуюся к разным разделам лекционного материала, лучше понимает взаимосвязь различных фактов и положений дисциплины, восполняет пробелы в своих знаниях.

Выполнение домашнего задания студента является повторением, закреплением и усвоением пройденного на занятии материала, подготовка к изучению новых вопросов, расширение и углубление знаний, формирование умений и навыков.

Преподаватель формулирует домашнее задание оптимальным по объёму и содержанию с вопросами для обсуждения и расчетными задачами, предполагая преимущество перехода от ранее изученного к новому.

В ходе самостоятельной работы происходит формирование знаний, умений и навыков в учебной, научно-исследовательской, профессиональной деятельности, формирование общекультурных и профессиональных компетенций будущего бакалавра.

Самостоятельная работа обучающихся предполагает изучение теоретического материала по актуальным вопросам дисциплины.

Рекомендуется самостоятельное изучение доступной учебной и научной литературы. Самостоятельно изученные теоретические материалы повышают уровень подготовки обучающегося к усвоению лекционного материала и используются при выполнении заданий практических занятий. В процессе самостоятельной работы обучающиеся: осваивают материал, предложенный им на лекциях с привлечением указанной преподавателем литературы; осваивают дополнительные теоретические вопросы, связанные с диагностикой платежеспособности предприятия, вероятности банкротства; готовятся к защите выполненных контрольных работ; ведут подготовку к промежуточной аттестации по данному курсу, которая проходит в форме экзамена.

Целями самостоятельной работы обучающегося являются: формирование навыков самостоятельной образовательной деятельности; выявление и устранение обучающимся пробелов в знаниях, необходимых для изучения данного курса; осознание роли и места изучаемой дисциплины в образовательной программе, по которой производится обучение.

Самостоятельная работа обучающегося обеспечена необходимыми учебными и методическими материалами основной и дополнительной литературой; демонстрационными материалами, используемыми во время лекционных занятий.

Организация самостоятельной работы включает в себя такие виды работ как самостоятельное изучение текстов лекций, учебников из списка основной и дополнительной рекомендуемой литературы, использование ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и пр. Целесообразно ознакомиться с раскрытием содержания каждой лекции по нескольким рекомендованным источникам для сопоставления точек зрения различных авторов с различных методологических позиций, а для более углубленного изучения воспользоваться дополнительной литературой. Целесообразно также составление индивидуального терминологического словаря (гlossария) по теме вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение, и словаря новых понятий, с которыми обучающийся впервые сталкивается в своей образовательной практике. Для успешного освоения вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение, необходимо законспектировать предложенные вопросы. Возможно использование литературы, подобранной самим обучающимся.

При освоении дисциплины преподаватель рекомендует студентам использовать доступ к открытым файловым серверам сети *Internet*. При подготовке презентаций по темам самостоятельной работы студентам целесообразно составить план презентации, выделить основные идеи. Структура студенческой презентации примерно такая же, как и структура статьи: постановка задачи; известные ранее результаты и проблемы; критерии, по которому предполагается оценивать качество решения; цели данной работы; основные результаты студента; на последнем слайде - перечисление основных результатов работы. Запись выступления на 7 минут занимает примерно полторы страницы текста (формат А4, шрифт 12pt). Титульная страница необходима, чтобы представить аудитории тему презентации. Оптимальное число строк на слайде — от 6 до 11. Перегруженность и мелкий шрифт тяжелы для восприятия. Недогруженность оставляет впечатление, что выступление поверхностно и плохо подготовлено. Распространённая ошибка - читать слайд дословно. Лучше всего, если на слайде будет написана подробная информация (определения, проблемы, формулы), а словами студент будет рассказывать их содержательный смысл. Информация на слайде может быть более формальной и строго изложенной, чем в речи. Оптимальная скорость переключения - один слайд за 1–2 минуты, на лекциях - до 5 минут. Для кратких выступлений допустимо два слайда в минуту, но не быстрее. Студенты должны успеть воспринять информацию и со слайда, и на слух. На слайдах с ключевыми определениями можно задержаться подольше. Если они не будут поняты, то не будет понято ничего. Слайды с графиками результатов, наоборот, легко демонстрировать в ускоренном темпе.