

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»

Н.М. Москвитина

**Документирование управленческой деятельности
практикум**

Благовещенск
Издательство АмГУ
2011

Рекомендовано
Учебно-методическим советом
Амурского государственного университета

Рецензент:

Маслей О.А., доцент кафедры Финансов АмГУ, канд. экон. наук

Москвитина Н.М.

Документирование управленческой деятельности: практикум. – Благовещенск : Изд-во Амурского гос. ун-та, 2011. – 131 с.

Практикум содержит методические рекомендации и задания для изучения курса «Документирование управленческой деятельности» студентами очной, заочной и сокращенной форм обучения специальностей: 080111, 080301, 080507, 080502, 080504, 080401.

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях ускорения социально–экономического развития на основе научно-технического прогресса возрастают требования к качественным показателям протекания деловых процессов. В рамках документирования управленческой деятельности (ДОУ) любой организации особые требования предъявляют к документированию управленческой деятельности, так как степень рациональности именно этого процесса влияет на качество выполнения заданий, организацию и культуру труда работников, успех управления в целом.

Совершенствование документирования управленческой деятельности предполагает отсутствие затруднений и скорость в составлении документов, расположении их реквизитов путём использования унифицированных форм и унифицированных языковых средств; быстроту передачи информации на оперативном этапе создания и оформления документов и в дальнейшей работе по исполнению управленческого решения, что в совокупности обуславливает экономии временных, трудовых и материальных ресурсов.

На современном этапе развития экономики отмечаются стремление руководства организаций, с одной стороны, к реструктуризации систем и совершенствованию процедур управления, и, с другой, к уменьшению объёмов документации на бумажных носителях, снижению стоимости её обработки и повышению эффективности работы с ней на пути организации совместного доступа специалистов к информации, хранения и поиска документов.

По оценке Delphi Consulting Group, в мире ежегодно появляется около 6 млрд. новых документов. В настоящее время только в США ежедневно создают более 1 млрд. страниц документированной информации, а в архивах хранят уже более 1,3 трлн. различных документов.

В данном пособии приводится порядок организации документооборота, порядок и правильность составления основных видов управленческих документов.

1 Основы документирования

1.1 Структура документа. Реквизиты документа

1.1.1 Содержание занятия:

1. Структурная организация документа.
2. Понятие реквизита. Типология реквизитов.
3. Основные реквизиты документа, правила их оформления.
4. Нормативные акты, регулирующие использование реквизитов.

1.1.2 Вопросы:

1. Что понимается под структурой документа? Почему структуре документа уделяется особое внимание?
2. Как определяется понятие «реквизит»? Какие типы реквизитов выделяются в практике работы с документами?
3. Какие реквизиты используются при оформлении документа, а какие — при его обработке?
4. Что такое гербовый бланк? Каковы правила учета и хранения гербовых бланков?
5. Какие документы могут быть оформлены на гербовом бланке?
6. Где располагается реквизит «Государственный герб Российской Федерации» на документе?
7. От чего зависит выбор одноцветного или многоцветного варианта изображения Герба Российской Федерации?
8. Для чего и как используется товарный знак?
9. Что может быть зарегистрировано в качестве товарного знака?
10. Как удостоверяется товарный знак?
11. Каким образом прекращается действие товарного знака?

12. Может ли изображение Герба Российской Федерации располагаться одновременно с гербом субъекта РФ, товарным знаком, эмблемой организации?

13. Какие нормативные акты регулируют использование реквизитов «Государственный герб Российской Федерации», «Герб субъекта Российской Федерации», «Эмблема организации, товарный знак»?

14. Какую информацию включает реквизит «наименование организации»?

15. Где располагается реквизит «наименование организации»?

16. В каком случае возможно указание сокращенного наименования организации?

17. В каких случаях указывается наименование вышестоящей организации?

18. В каких случаях используется наименование организации на иностранном, национальном языке? Где оно располагается?

19. В каком случае указывается наименование структурного подразделения?

20. Как регулируется использование в наименованиях организаций слов «Россия», «Российская Федерация»?

21. По каким моделям создаются названия учреждений, организаций (официонимы)?

22. Каковы орфографические правила оформления официонимов (сокращенные наименования организаций, использование прописной буквы)?

23. Какие нормативные акты регулируют использование реквизита «наименование организации»?

24. В каких видах документов указывается реквизит «справочные данные об организации»? Какая информация включается в этот реквизит? Где он располагается?

25. Как оформляется почтовый адрес? Какие сокращения при этом используются, каковы правила их языкового оформления?

26. Каким документом регулируются правила оформления почтового адреса?

27. Что считается датой различных видов документов (делового письма, акта, протокола, докладной, объяснительной записки и др)?

28. Какие существуют способы написания дат? В каких случаях используется каждый из способов?

29. Как пишутся слова, обозначающие знаменательные даты?

30. Какие события обозначаются римскими цифрами?

31. Каковы особенности языкового оформления дат?

32. Для чего необходим реквизит «регистрационный номер документа»? Какую информацию он включает? Где располагается этот реквизит?

33. На каком документе оформляется реквизит «ссылка на регистрационный номер и дату документа»? Для чего необходим и в каком случае оформляется данный реквизит?

34. На каких документах оформляется реквизит «место составления или издания документа»? Где он помещается? В каких случаях данный реквизит можно не указывать?

35. На каких документах оформляется реквизит «адресат»? Какую информацию он включает?

36. В каком падеже указывается адресат (укажите различные варианты)?

37. Как оформляется адрес документов направляемых должностным лицам?

38. Как оформляется адрес документов направляемых в организацию

(организации)?

39. Как оформляется адрес физического лица?

40. Как оформляются несколько адресов?

41. Какие документы подлежат утверждению? Для чего они утверждаются?

42. Каким способом утверждается документ? Каковы варианты оформления этого реквизита?

43. Из каких элементов состоит гриф утверждения?

44. Где располагается реквизит «гриф утверждения документа»? Какой нормативный документ регулирует использование этого реквизита?

45. В каком случае оформляется резолюция? Кто оформляет данный реквизит?

46. Где располагается резолюция? Из каких элементов состоит данный реквизит?

47. Как может варьироваться текст резолюции?

48. Какие последующие операции над документом вызывает вынесение резолюции?

49. Каково назначение реквизита «заголовок к тексту»? Где он располагается?

50. В какой форме составляется заголовок?

51. Каковы требования к составлению заголовка?

52. В каких случаях документ должен содержать приложения?

53. Где располагается реквизит «отметка о наличии приложения»? Какую информацию он включает? Каковы варианты оформления данного реквизита?

54. Почему реквизит «подпись» обладает особой юридической силой?

55. Кто имеет право подписи документов?
56. Где располагается реквизит «подпись»? Из каких элементов он состоит?
57. Каковы правила оформления должности подписавшего документ, расшифровки подписи?
58. В каком случае должность лица не указывают?
59. Кто может подписывать документ в отсутствие руководителя? Как подписывается документ в данном случае?
60. Как оформляется подпись нескольких должностных лиц?
61. Как оформляются подписи членов комиссии?
62. Что такое электронная цифровая подпись (ЭЦП)? В каких случаях она используется?
63. Какова структура ЭЦП?
64. В каком случае ЭЦП теряет свою силу?
65. Для чего необходим секретный ключ?
66. Для чего используется открытый ключ?
67. Какие нормативные акты регулируют использование ЭЦП?
68. В каких случаях происходит согласование документа?
69. С кем обычно согласовывается документ?
70. Какие могут быть варианты согласования?
71. Какие элементы включают реквизиты «гриф согласования документа», «визы согласования документа»? Где располагаются эти реквизиты?
72. В каком случае оформляется отдельный лист согласования?
73. Как оформляются замечания к документу?

74. Для чего проставляется оттиск печати?

75. На каких документах должна ставиться печать?

76. Какие виды печатей вы знаете? Кратко охарактеризуйте каждый из видов.

77. Где на документе проставляется оттиск печати? Какой другой реквизит должен захватывать оттиск печати?

78. На документах финансового характера, сертификатах, лицензиях и других документах печать проставляется на специально отведенном месте. Как обозначается это место?

79. Какой нормативный акт регулирует использование реквизита «печать»?

80. В каком случае оформляется реквизит «отметка о заверении копии»? Какие элементы включает и в каком месте располагается данный реквизит?

1.1.3 Практические задания:

1. Определите ошибочные варианты при оформлении реквизит «наименование организации», внесите исправления:

1) МГУ; РУДН, РГГУ; ВНИИсельхозмаш;

2) Всероссийская академия сельскохозяйственных наук им. В. И. Ленина (ВАСХНИЛ);

3) открытое акционерное общество «Каскад», закрытое акционерное общество «Плутон»;

4) фирма «Спутник», фирма «Виола», пивная компания «Церера», фабрика «Заря»;

5) отдел маркетинга, отдел перевозок;

6) Машстройсклад.

2. Выберите правильный вариант написания наименований организаций:

1) (С, с)анкт-(П, п)етербургский (Г, г)осударственный (Т, т)ехнический (У, у)ниверситет;

2) (М, м)инистерство (В, в)нутренних (Д, д)ел (Р, р)оссийской (Ф, ф)еде-рации;

3) (М, м)ежрегиональная (А, а)ссоциация «Сибирское соглашение»;

4) (Р, р)оссийский (С, с)оюз промышленников и предпринимателей;

5) (О, о)рловский нефтеперерабатывающий завод;

6) (Ц, ц)ентральный (Б, б)анк (Р, р)оссийской (Ф, ф)едерации;

7) (М, м)осковская средняя школа № 22;

8) (В, в)оронежский машиностроительный колледж.

3. Представьте правильный вариант написания сокращенных! наименований организаций:

1) (Г, г)ос(ком)(стат) России;

2) (Г, г)ос(ком)(имущество);

3) (Р, р)ос(гос)(страх);

4) (ВНИИ)(строй)(дор)(маш).

4. Найдите ошибки при оформлении реквизита «справочные данные об организации»:

1) 344014 гор. Калуга, Красный пр-кт, 68-1, т. (83832) 24-32-13, расч. сч. 1467791;

2) 630495, гор. Саратов, ул. Седова, д. 87; тел. 39-49-57, факс 39-48-59;

3) Россия, г. Астрахань, ул. Горького, офис 45, телефон: (83832) 24-32-18, факс: (83832)24-32-13;

4) 630005, г. Орел, ул. Кр. -Гвардейцев, 35, ОАО «Роса», т. 43-17-50, ф.

43-13-42;

- 5) Россия, 630076, г-д Пенза, пр-т Маркса, дом 15/а, к. 46; тел. 345-12;
- 6) С-Пб, ул. Гоголя, № 7, кв. 47, 590377, р. сч. 2465387, т. 1-23-45-12;
- 7) гор. Москва, Россия, улица Пушкина, д. 35-2, офис 7, телеф. 34-52-1;
- 8) М-ва, Россия, улица Некрасова, дом. 35, кор. 2, кварт. 7.

5. Исправьте ошибки в написании дат. Отметьте варианты случаи написания дат:

- 1) 1.12.09; 17.07.2009г.; 1.1.10; 09/25/2009; 12.05 - 09;
- 2) 12 декабря 2009 г.; 17 апр. 2009; 11. декабрь/09 г.; 13 ноября 09;
- 3) 17/X-09г.; 10/XII-09г.; 25.X.09;
- 4) с 2004 по 2010г.г.; 2000по 2010г.г.; с 2002-2010; с 2004 года по 2010 год; с 23—25 декабря 2009;

- 5) 9мая, 8марта (как праздничные дни);
- 6) б) 5-ого мая, к 3-ему января, на 1-ое марта, к 17-у февраля.

6. «Расшифруйте» приведенный регистрационный номер:

№ 01/ 04-57.

7. Что означает следующая информация:

на № 03-21/145 от 03.08.2009?

8. Укажите ошибки в обозначении географических объектов:

г. М-ва, гор. Москва, С-Петербург, г. Ростов на Дону, Москва, г. Красногорск.

9. Как вы оформите реквизит «адресат», если адресатом является:

1) председатель строительного кооператива В.А. Соколов; начальник управления маркетинга ЗАО «Регата» Н.Н. Славский; директор школы В.С. Сергеев;

2) планово-экономическое управление Вологодского мебельного комбината; отдел маркетинга ООО «Витязь»;

3) декан исторического факультета Екатеринбургского государственного университета доктор исторических наук, профессор Е.В. Сергеев; ведущий специалист ООО «Светлана», К.Е. Пронин; старший инженер П.Н. Светлов;

4) директора предприятий г. Пскова;

5) администрации районов Челябинской области?

10. Исправьте ошибки в оформлении реквизита «адресат»:

1) Директор открытого акционерного общества «Прима» Н.Е. Сергеев;

2) Громозеко П.Р., г. Воркута, 630075, ул. Геодезическая, 32 — 12;

3) Председатель кооператива Н.И. Луговая;

4) ООО «Свет», ул. Мира, д. 35, оф. 11, г. Москва, 112031;

5) Заместителю директора фирмы «Трек» Носову Р.П.;

6) ул. Родненко, 73, г. С-Петербург, 190027, Издательский дом «Селенга», Винокурову П.П. (гл. инженеру).

11. Составьте два варианта грифа утверждения:

1) инструкцию утвердил директор завода «Труд» Е.В. Круглов;

2) вышел специальный приказ директора завода об утверждении инструкции по технике безопасности.

12. Исправьте ошибки в оформлении реквизита «гриф утверждения»:

1) Документ утвердил директор завода «Ермак» А. Р. Птицын 03.04.2008;

2) УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Сибинвест»

Личная подпись В.А. Жуков

Дата;

3) УТВЕРЖДАЮ

Ю.В. Колесников

Начальник отдела продаж

Дата;

4) Инструкция,

УТВЕРЖДЕННАЯ

Приказом ректора МГУ

от ____ № ____ ;

5) «Утверждаю»

план

глава администрации

Томской области

Подпись П.С. Михеев;

6) Штатное расписание

УТВЕРЖДЕНО

приказом ответственного секретаря

Дата.

13. Отметьте недочеты в оформлении резолюции:

- 1) А. П. Михайлову — подготовить проект договора;
- 2) Срочно Подпись;
- 3) В.М. Иванова—сформируйте состав делегации через пять дней;
- 4) Гусеву Д. И. Оперативно Подпись;
- 5) Т.П. Соколову к 5.06. Подпись 2.06.09;

б) П.Р. Егорову в определенный срок поручено подготовить проект генерального соглашения с фирмой «Старт».

14. Сформулируйте заголовки для указанных ниже документов:

1) письмо, в котором сообщается о проведении выставки новых видов товаров;

2) приказ, где содержится информация об увольнении П.И. Павлова, С.Д. Комарова и В.Н. Сотниковой;

3) положение, в котором излагаются основные принципы деятельности отдела маркетинга;

4) акт, в котором сообщается о результатах проведения инвентаризации;

5) протокол, который велся на общем собрании трудового коллектива;

6) должностная инструкция, где сформулированы основные права и обязанности для должности секретаря-референта.

Что в этих документах является реквизитом «наименование вида документа», а что — реквизитом «заголовок к тексту»?

15. Исправьте ошибки в следующих заголовках документов:

1) Вопросы деятельности экспертной комиссии;

2) О Петрове Н.К.;

3) «про И.С. Самсонова»;

4) о нужности переговоров;

5) срочность проведения ревизии.

16. Оформите реквизит «отметка о наличии приложения в документах, составляемых в следующих ситуациях:

1) приложение названо в тексте;

2) приложения (Инструкция по делопроизводству и Отзыв на проект

инструкции) не названы в тексте;

3) к документу прилагается другой документ, имеющий приложения;

4) приложение отправляется не по всем указанным адресам, а только по третьему адресу;

5) документ (инструкция) является приложением к распорядительному документу (к приказу об утверждении инструкции);

6) к документу прилагается большое количество приложений.

17. Отметьте недочеты в оформлении реквизита «отметка о наличии приложения»:

1) Приложения: Каталог новых изделий; Спецификация новых видов продукции;

2) Приложение: акт экспертизы на 1 л. в 3 экз. (название предлагаемого документа указано в тексте);

3) Приложение: на 2 л. в 2 экз. (название прилагаемого документа не указано в тексте);

4) Приложение: документ на 2л. в 1 экз.;

5) Приложение: справка, данная А.А. Иванову в том, что он работает на предприятии «Ростекстильмаш» помощником старшего инженера на 1 л. в 3 экз.;

6) Приложение: на 3 л. в 1 экз. только директору завода «Урал-мебель».

18. Исправьте ошибки в оформлении названий должностей:

1) И.о. дир-ра з-да;

2) Нач. управления делами;

3) Директор типографии Пермского Государственного Университета;

4) Гл. бухгалтер;

5) Завкафедры социальной психологии МГУ.

19. Исправьте ошибки в оформлении реквизита «подпись»:

1) Дир-р ____ Ерофеев Л. П.;

2) Директор «Мега-Сервиса» ____ С.Е. Смирнов;

3) Старший менеджер фирмы: ____ /А.Л. Викина/;

4) Заведующий каф. социологии, проф., доктор социол. наук А. К. Соколов ____.

20. Оформите подпись любого должностного лица, нескол лиц.

21. Исправьте ошибки в оформлении реквизитов «гриф согласования документа», «визы согласования документа»:

1) «СОГЛАСОВАНО»

Директор ОАО «Русь»

Подпись Г.Е. Перков;

2) Согласовано

Гл. бухгалтер ООО «Восток»

02.05.2007 Е.Л. Анисимов;

3) СОГЛАСОВАН

Директор лицея № 67

Подпись 04.06.2009

П. Г. Гордеев;

4) СОГЛАСОВАНО

Гл. бухгалтером

Ивановым И.Е.;

5) Ст. менеджер К.П. Федюкин

со всем СОГЛАСЕН

24.06.2009.

22. Оформите реквизиты «гриф согласования документа», «визы согласования документа» в следующих ситуациях:

- 1) документ читал главный бухгалтер И.И. Иванов, и он согласен с его содержанием;
- 2) документ читал начальник юридического отдела А.С. Орлов, он высказал замечания;
- 3) документ имеет внешнее согласование на основе письма министерства образования;
- 4) документ согласован на заседании Совета директоров российских предприятий.

23. Отметьте недочеты в оформлении реквизита «отметка о заверении копии»:

- 1) Заверил инспектор отдела кадров Е.Р. Ромашов;
- 2) Все верно. Архивариус А.С. Тиунов Подпись 12.01.10;
- 3) Верно. Ст. инженер Подпись Дудукин Н.Г. 14.05.2009;
- 4) Верно, 12.04.09. Н.В. Ломоруков, гл. механик Подпись.

24. Оформите реквизит «отметка о заверении копии» в следующих ситуациях:

- 1) копию заверил Начальник отдела кадров Т. Р. Хомутов;
- 2) выписку из протокола заверила зав. канцелярией А С. Васильева.

1.1.4 Итоговые задания:

1. Отметьте ошибки в оформлении основных реквизитов документа.

Оформите документ в соответствии с правилами.

Начальнику авторемонтной станции

Иванову

Обращаюсь к вам с настоящей докладной по следующему поводу. Внутрицеховая проверка и контрольные испытания отремонтированных станций автомашин иногда требуют оставления на кратковременную сверхурочную работу слесарей-наладчиков и шоферов. Мы подчас сталкиваемся с трудностями при оформлении сверхурочных в бухгалтерии. Поэтому вам срочно необходимо разобраться в этом вопросе и обеспечить принятие нужных мер, касающихся сказанного мною выше

Старший техник Дьячков

2. Заполните таблицу соответствующими сведениями для следующих реквизитов: «адресат», «справочные данные об организации», «гриф утверждения документа», «гриф согласования».

Наименование реквизита	Виды документов, в которых оформляется реквизит	Расположение реквизита	Пример оформления реквизита (с указанием вариантов, если таковые имеются)

3. Определите, где располагается Герб Российской Федерации, если он размещен на бланке документа совместно с гербом субъекта РФ.

4. Определите, где располагается Герб Российской Федерации на бланке документа по отношению к товарному знаку.

5. Укажите правильный вариант: товарный знак может быть зарегистрирован на имя юридического лица, физического лица, ведущего предпринимательскую деятельность, обоих.

6. Исключите неправильный вариант:

товарный знак: облегчает поиск документа, заменяет наименование организации, охраняется законом, регистрируется в любом цветовом сочетании.

7. Укажите верный вариант:

при проставлении печати ее оттиск должен захватывать: подпись должностного лица, расшифровку подписи, часть наименования должности,

подпись и расшифровку подписи.

8. Укажите, в каких случаях в документе указывается наименование вышестоящей организации:

всегда, если внешний документ исходит из структурного подразделения, на внутренних документах.

9. Определите, на каком языке будет написано наименование организации в случае, если фирма находится в Казахстане, где в качестве национальных языков используются русский и казахский языки:

на русском, на казахском, на русском и казахском.

10. Выберите верный вариант оформления реквизита «наименование организации»:

- 1) *ОАО «Энерго»;*
- 2) *открытое акционерное общество «Энерго»;*
- 3) *компания «Энерго».*

11. Укажите, в каком случае возможно указание сокращенного наименования организации:

если документ является внутренним, если сокращенное наименование установлено правовым актом, если документ является информационно-справочным, ни в одном из перечисленных.

12. Исправьте ошибки в оформлении дат:

- 1) *10.12.09 г.;*
- 2) *10/XII— 09 г.;*
- 3) *с 1990—2009 гг.*

13. Заполните пропуски, дополните следующие высказывания:

- 1) *документ утверждается после...;*
- 2) *утвержденный документ приобретает...;*

3) *утверждение служит для...*

14. Назовите два способа утверждения документа.

15. Укажите соответствующую форму элемента грифа утверждения «УТВЕРЖДЕНО»

1) инструкция — ...;

2) ... Директор ____ И.И. Иванов;

3) правила — ...;

4) штатное расписание —

16. Определите, для чего необходима ЭЦП:

для удобства поиска электронного документа, для сохранения целостности электронного документа, для подтверждения подлинности электронного документа.

17. ЭЦП в электронном документе равнозначна собственноручной подписи в документе на бумажном носителе, если:

подлинность ЭЦП подтверждена отдельным документом, сертификат ключа является действительным на момент подписания электронного документа, ЭЦП по начертанию совпадает с личной подписью.

1.2 Организационные документы

1.2.1 Содержание занятия:

1. Документы сферы управления, их классификация.
2. Основные виды и разновидности организационных документов.
3. Функции организационных документов.
4. Особенности оформления организационных документов.
5. Структура текста организационных документов.
6. Порядок подписания и утверждения организационных.

1.2.2 Вопросы:

1. По каким принципам осуществляется типологизация документов? Какие типы документов выделяются при этом?
2. Каково основное назначение организационных документов?
3. Какие существуют виды организационных документов?
4. Каково основное предназначение устава как документа?
5. Какова структура устава и правила его оформления?
6. Какова функция положения? В чем его отличие от устава?
7. Чем различаются отдельные виды положений? Каковы правила их оформления?
8. В чем заключается специфика инструкции как документа?
9. Чем различаются отдельные виды инструкций? Каковы правила их оформления?
10. Каков порядок разработки должностной инструкции, инструкции по делопроизводству?
11. Какова структура текста инструкции по делопроизводству? Какие приложения он содержит?

1.2.3 Практические задания:

1. Ознакомьтесь с конкретными текстами устава, различных видов положений, инструкций.
2. Дайте характеристику документов, используя следующую таблицу.

Вид документа	Основная функция	Состав реквизитов	Структура основного текста	Порядок составления
---------------	------------------	-------------------	----------------------------	---------------------

3. Разработайте проект положения о порядке распределения денежной премии в трудовом коллективе.
4. Разработайте проект инструкции по делопроизводству конкретной организации.
5. Изучите должностную инструкцию, касающуюся вашей будущей

специальности. Каковы основные квалификационные требования, касающиеся вашей будущей профессии?

6. Вы специалист по работе с персоналом в начинающей работу коммерческой организации. Вам поручено разработать должностные инструкции менеджеров ведущих отделов. Составьте один из вариантов указанного документа.

1.2.4 Итоговые задания:

1. Определите, к какому организационному документу относятся предлагаемые фрагменты документов. Обоснуйте свое решение.

Текст 1

ФИРМЕННОЕ НАИМЕНОВАНИЕ И МЕСТОНАХОЖДЕНИЕ ОБЩЕСТВА

1.1. Полным фирменным наименованием Общества является Общество с ограниченной ответственностью «НЭТА». Сокращенное фирменное наименование общества — ООО «НЭТА».

1.2. Местонахождение общества (почтовый адрес): Молодежный просп., 15, г. Красноярск-45, 630091, Российская Федерация

Текст 2

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Секретарь-референт относится к категории специалистов предприятия, принимается и увольняется директором.

1.2. Основными задачами секретаря-референта являются организационное и документационное обеспечение управленческой деятельности.

Текст 3

1.1. Электропроводка в учебных помещениях должна находиться в исправном состоянии. Сопротивление изоляции проводов должно периодически замеряться, при необходимости должен производиться ремонт.

1.2. Запрещается применять для защиты электросетей вместо автоматических предохранителей и плавких вставок защиту кустарного изготовления («жучки»).

Текст 4

1.1. Инструктор первой категории отдела кадров, организационно-массовой работы и контроля относится к категории специалистов.

1.2. На должность инструктора первой категории назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование, без предъявления требований к стажу работы.

1.3. Назначение на должность инструктора первой категории, освобождение от нее производятся постановлением (распоряжением) совета или правления.

Текст 5

1. Общие положения

1.1. Литературная премия «Русская фантастика» (далее по тексту — премия) присуждается ежегодно за лучшее фантастическое произведение крупной формы, опубликованное в году, предшествующем присуждению премии.

1.2. В качестве дополнительных номинаций на соискание премии, не обязательно присуждаемых ежегодно, могут также добавляться номинации «За лучшее фантастическое произведение средней формы», «За лучшее фантастическое произведение малой формы».

1.3. Учредителями премии является сервер «Русская фантастика» и персонально: Александр Ульянов, Дмитрий Ватолин, Влад Дурницкт, Константин Гришин, Александр Сидорович.

1.4. Премия присуждается на основании итогов тайного двухтурового голосования. Первый тур голосования проводится в компьютерных сетях интернет (голосуют посетители сервера «Русская фантастика» —

<http://www.rusf.ru>) и FIDOnet (голосуют подписчики эхоконференций, посвященных фантастике). Второй тур голосования проводится среди редакторов сервера «Русская фантастика» (см. п. 1.2). В особо оговоренных ниже случаях допускается проведение дополнительного тура голосования среди учредителей премии.

1.5. Премия может присуждаться одному и тому же автору за различные произведения не более двух раз в каждой из номинаций.

1.6 Вручение премии производится на ежегодной конференции «Интерпресскон».

2. Какой организационный документ необходимо составить в следующих ситуациях:

1) Вам необходимо определить порядок предоставления мест в общежитии для молодых специалистов;

2) Вы создаете свое предприятие, и вам необходимо определить принципы его деятельности:

3) Вам необходимо определить принципы деятельности вашего секретаря;

4) Вам необходимо определить порядок работы с документами в вашей организации;

5) Вам необходимо определить порядок действий на особо опасных участках работы;

6) Вам необходимо определить правила поведения для сотрудников вашей организации, их права и обязанности?

3. Продолжите ряд:

к организационным документам относятся: устав организации, положение о структурном подразделении,

4. Установите соответствие между видом документа и разделом текста:

Устав	количество штатных единиц
Правила внутреннего трудового распорядка	формирование и распределение доходов учебного центра
Положение	функции и должностные обязанности
Должностная инструкция	регистрация документов
Штатное расписание	основные функции предприятия
Инструкция по делопроизводству	порядок приема и увольнения работников

5. Исключите лишнее:

унифицированную форму имеет(-ют): должностная инструкция, правила внутреннего распорядка, штатное расписание.

6. Установите правильную последовательность:

подготовка организационных документов осуществляется в несколько этапов: утверждение документа; составление проекта документа; подписание руководителем; обсуждение проекта, его согласование; регистрация.

7. Определите, в составлении какого вида организационного документа принимает участие указанный специалист:

- 1) сотрудник отдела кадров — ...;
- 2) сотрудник планово-экономического отдела — ...;
- 3) юрист —
- 4) руководитель делопроизводственной службы —
- 5) специалист определенной отрасли производства — .

7. Установите соответствия терминов и определений:

Документ, который определяет порядок образования, компетенцию организации, ее функции, задачи, порядок работы	Положение
Документ, который предназначен для нормативно-правовой регламентации деятельности организации или ее структурного подразделения; определяет статус организации, ее место в структуре управления, внутреннюю структуру	Должностная инструкция
Документ, который предназначен для разграничения обязанностей и прав сотрудников, исключения параллелизма в работе, установления взаимосвязи между должностями.	Устав

1.3 Распорядительные документы

1.3.1 Содержание занятия:

1. Функции распорядительных документов.
2. Основные виды распорядительных документов, их разновидности.
3. Основные реквизиты, используемые при оформлении распорядительных документов: их состав, расположение.
4. Структура текста распорядительных документов.
5. Языковые клише, используемые в распорядительной документации.

1.3.2 Вопросы:

1. Какова основная функция распорядительных документов? В чем их отличие от организационных документов?
2. Какие документы входят в группу распорядительных документов? Как они различаются между собой?
3. Какие выделяются разновидности приказа?
4. Из каких структурно-композиционных блоков состоит текст распорядительного документа? Как варьируется композиционная структура распорядительных документов?
5. Какие деловые клише имеют прикрепленность к тому или иному структурно-композиционному блоку?

1.3.3 Практические задания:

1. Ознакомьтесь с текстом конкретного распорядительного документа (см. прил. 2), назовите его реквизиты, охарактеризуйте структуру основного текста, приведите языковые клише, оформляющие каждый из блоков.
2. Проанализируйте предложенные тексты. Обратите внимание на допущенные ошибки, связанные как с неправильным расположением материала, так и со способами изложения. Исправьте эти тексты или напишите новые.

Текст 1

ПРИКАЗ № 66

Директора ООО «Сигнадпласт»

от 25.06.2009 г.

Содержание «О наказании»

24, 25 июня 2009 года гальваник Миров А.А. находился на работе в нетрезвом состоянии. На основании вышеизложенного:

Приказываю:

1. За появление на работе в нетрезвом состоянии 24, 25 июня гальванику Мирову А.А. объявить выговор.

2. Рабочие дни 24, 25 июня считать прогулами.

Директор ООО «Сигнапласт»

В. Т. Тарасов

Текст 2

КОНСЕРВНЫЙ ЗАВОД

УКАЗАНИЕ

№11

п. Веселый

Обеспечение противопожарной безопасности

Для противопожарной безопасности ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Убрать территорию завода — отв. Ю.В. Петров.

2. Проверить электропроводку электрооборудования — отв- с. В.

Симонова.

Директор завода

Жирнов Н.П.

Текст 3

МОСКОВСКАЯ ШОКОЛАДНАЯ ФАБРИКА № 9

УКАЗАНИЕ

От 16.11.09

№128

г. М-ва

Про создание комиссии для проведения

экспертизы технического состояния

конвейера № 6

В связи с необходимостью определения технического состояния

конвейера № 6 в кондитерском цехе и его возможной замены

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Гл. инженеру И.С. Симонову создать комиссию для проведения экспертизы технического конвейера № 6 и чем быстрее, тем лучше!

2. Проведите экспертизу технического состояния конвейера № 6 в кондитерском цехе до 30.11.09 (ответственный — председатель комиссии).

3. Подготовить всю необходимую документацию о состоянии конвейера № 6 к 05.12.09 (ответственные — гл. инженер И.С. Симонов и председатель комиссии).

Директор

Р.С. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на зам. директора Е.Г. Федорова.

Текст 4

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Гл. инженеру П. И. Еремееву нужно срочно сформировать комиссию для установления причин аварии.

2. И не позже чем до 30.05.2009 установить эти самые причины.

Текст 5

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Немедленно заняться подготовкой всей необходимой документации о состоянии холодильных установок.

2. Проконтролировать все это нужно Н.О. Сергееву.

Текст 6

Я ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Павел Николаевич, будьте добры, подготовьте все необходимые документы о состоянии строящегося здания, только, пожалуйста, скорее.

Текст 7

В связи со сложившейся свистопляской на стройке

ПРИКАЗЫВАЮ Р.П. Иванову срочно с этим разобраться!

3. Составьте приказ в соответствии со следующими ситуациями:

1. в организации необходимо утвердить инструкцию по делопроизводству;

2. в ОАО «Запуск» была произведена проверка финансово-хозяйственной деятельности, в ходе которой выявлено, что на предприятии не ведется журнал учета выдачи доверенностей и отсутствует отчетность по командировкам;

3. необходимо организовать работу в праздничные дни (начальник охраны должен опечатать производственные помещения и обеспечить охрану; директор по персоналу должен организовать дежурство на телефоне главного офиса для оперативного решения вопросов; главный бухгалтер должен оформить оплату дежурства в двойном размере):

4. необходимо организовать подготовку к ежегодному семинару (директор по маркетингу должен представить тезисы докладов специалистов-маркетологов по зарубежному рынку; секретарь генерального директора должна подготовить план организационных мероприятий по проведению семинара; главный бухгалтер должен составить смету расходов по организации работы секций и проведению заключительного банкета).

4. Составьте выписку из приказа, адресованную И.Р. Андрееву, которому в срок до 04.06.2009 нужно создать комиссию для выяснения причин утечки газа из корпуса № 5.

5. Составьте соответствующий распорядительный документ, опираясь на предложенные ситуации:

1) в мэрии г. Иваново обсуждался вопрос об организации массовых новогодних праздников. Были приняты соответствующие решения. Отрадите в документе составление сметы, утверждение архитектурного проекта, организацию работы торговли, режим работы, обеспечение охраны общественного порядка, культурную программу и т.д. Документ должен быть согласован с исполнителями и ответственными лицами, он имеет приложение «Состав комиссии по организации новогодних праздников»;

2) Государственный комитет РФ по управлению образованием издал ... о

разработке должностной инструкции в срок до 09.05.2009. Контроль за исполнением ... был возложен на П.О. Соколова;

3) директор ОАО «Сиб-Тур» издал ... об организации семейных туров по России и за рубежом в срок до 21.06.2009. Подготовить необходимые документы поручено старшему менеджеру Р.О. Федорову;

4) совет директоров ОАО «Вектор» издал ... об объединении организаций «Спектр» и «Луч» в срок до 03.07.2009. Контроль за исполнением ... был возложен на генерального директора ОАО «Вектор» РА. Касаткина;

5) Главный инженер отдела снабжения издал ... о поставке дополнительной партии пиломатериалов.

6. Проанализируйте распорядительный документ, составленный героем произведения Т. Толстой «Кысь». Определите вид документа и его признаки. Каким образом данный документ обыгрывается в произведении?

Вот как я есть Федор Кузьмин Каблуков, слава мне, Набольший Мурза, долгих лет мне жизни, Секлетарь и Академик и Герой и Мореплаватель и Плотник, и как я есть в непрестанной об людях заботе, приказываю.

1) *Праздновать Праздник Новый Год.*

2) *Этот праздник чтоб праздновался Первого Марта навроде Майских Выходных.*

3) *Тоже выходной.*

4) *Значит на работу не ходить, пей-гуляй, что хочешь делай, но в меру, а не так как бывает другой раз что буяните и все пожге- те а потом разгребай.*

5) *Этот Праздник Новый Год праздновать так: обрубить в лесу дерево так небольшое разлапистое, чтоб в избу влезло а кто хочет ставь во дворе. Вторнуть его дерево это в пол или куды придется, чтоб держалось, а на ветки понавесить всякой всячины что у кого есть. Можно нитки цветные крученые али так, можно орехи, огнецы или чего не жалко чего дома завалялося всякая дрянь по углам всегда бывает другой раз и сгодится. Покрепше там примотайте чтоб не падало сами знаете.*

6) *Свечки тоже зажгите чтоб светло и весело.*

7) *Всякой вкуснятины наварите-напеките не жалейте все равно скоро весна в лесу всего полно понавырастет.*

8) *Гостей зовите соседей, родню, всех угощайте, ничего не жалейте, не объедят, сами же тоже есть будете.*

9) *На дудках сыграйте кто сподручный, на колотушках, можно вприсядку у кого ноги в порядке.*

10) *На себя одежду хорошую наденьте, расфуфырьтесь, в волосы тоже повтыкайте чего ни попадя.*

11) *Может кому помыться охота дакявелю Бани открыть в дневное время пожалуйста заходи мойся но только дрова с собою приносите а то на вас не напасесси.*

12) *Интересно будет вот увидите.*

Каблуков

1.3.4 Итоговые задания:

1. Дополните высказывания:

1) выделяются следующие виды распорядительных документов: приказ...;

2) выделяются следующие разновидности приказов: приказ по основной деятельности...;

3) текст распорядительного документа имеет следующие реквизиты: наименование организации....

2. Установите соответствие автора документа его виду:

1) губернатор — ...;

2) директор — ...;

3) Совет директоров — ...;

4) зам. директора — ...;

5) министр — .

3. Исключите лишнее:

в организациях, действующих на основе принципа единоначалия, издаются:

приказ, решение, распоряжение, постановление, указание.

4. Установите правильную последовательность:

выделяются следующие этапы подготовки приказа: согласование, подписание руководителем, составление проекта приказа, оформление согласованного текста приказа, доведение до сведения исполнителей, инициирование решения, сбор и анализ информации.

5. Приведите примеры языковых клише, входящих в состав структурно-композиционных частей распорядительных документов:

- 1) мотивировочная часть —
- 2) распорядительная часть —
- 3) распорядительное действие —

6. Установите соответствия терминов и определений:

Распорядительный документ официальных коллегиальных органов управления	Приказ
Документ, издаваемый руководителями учреждения, которое действует на основе принципа единоначалия	Постановление
Документ, издаваемый заместителем руководителя или руководителем структурного подразделения для решения оперативных вопросов, обычно имеющий ограниченный срок действия и распространяющийся на узкий круг исполнителей	Решение
Документ, издаваемый коллективным органом в целях регулирования важнейших направлений его деятельности	Распоряжение

1.4 Информационно-справочные документы

1.4.1 Содержание занятия:

1. Состав информационно-справочных документов, их функциональное предназначение.

2. Докладная и объяснительная записки как документ.

3. Виды докладных и объяснительных записок.

4. Структура текста докладной и объяснительной записок.

5. Основные правила оформления докладной и объяснительной записок.

6. Общая характеристика справки как документа.
7. Назначение и функции справки.
8. Виды справок. Характеристика отдельных видов справок.
9. Особенности оформления справок.
10. Общая характеристика акта как документа.
11. Основные случаи составления актов. Виды актов.
12. Особенности оформления актов.
13. Протокол как документ.
14. Виды протоколов.
15. Особенности оформления протокола.
16. Состав документов, относящихся к деловой переписке.
17. Деловое письмо как документ (состав реквизитов, структура текста).
18. Разновидности деловых писем.
19. Языковые формулы, употребляемые в деловой переписке.
20. Случаи использования телеграфного способа делового общения.
21. Правила составления служебных телеграмм.
22. Особенности оформления текста телеграммы.
23. Случаи необходимости оформления телефонограммы.
24. Правила оформления телефонограмм.

1.4.2 Вопросы:

1. Какие документы входят в группу информационно-справочных документов? Какова их основная функция?
2. Каково основное назначение докладной и объяснительной записок?
3. Какие выделяются разновидности докладных и объяснительных записок? Каковы особенности оформления данных видов документов?
4. Каков статус служебной записки как документа?
5. Какую функцию выполняют справки?
6. Каковы основные виды справок?
7. Как оформляется данный документ?

8. В каких случаях составляется акт? Каковы разновидности данного вида документа?

9. Какова процедура изготовления акта?

10. Каково предназначение протокола как документа?

11. Какие разновидности протоколов существуют? Каковы особенности оформления данного вида документа?

12. Какую функцию выполняет деловое письмо?

13. Какие существуют типологии деловых писем?

14. Каковы особенности оформления различных видов деловых писем?

В чем состоит стандартизованность данного вида документа?

15. В каких ситуациях составляется служебная телеграмма?

16. Каковы особенности оформления телеграммы? В чем специфика ее текста?

17. Когда составляется телефонограмма? Каковы особенности ее оформления?

1.4.3 Практические задания:

1. Ознакомьтесь с образцом докладной записки (см. прил. 3), проанализируйте текст, обращая внимание на следующие моменты: а) состав реквизитов, их расположение, правила оформления; б) структура основного текста, используемые языковые клише.

2. Отредактируйте тексты предлагаемых докладных записок. Составьте правильный вариант документов.

Текст 1

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

Отдел поставок

№54 12.06.2009

г. С.-Петербург

О превышении количества товара

Уважаемая Елена Никаноровна!

Довожу до вашего сведения, что вчера наш отдел получил груз из

Директору зоомагазина «Мяукала»

Лимоновой Е.Н.

Бразилии — диких обезьян. Но вместо 2 экземпляров, указанных в накладной, в клетке резвились целых 4!!! Что нам теперь делать?

Менеджер

Кукурузина Р.Р.

Текст 2

Нужно срочно и немедленно облагородить условия содержания продуктов на складе магазина.

Страшно смотреть, когда сосиски лежат прямо на полу, по которому ходят люди в кирзовых сапогах. Температура на складе настолько не соответствует действительности, что обычный сыр становится плавленым, а остальные продукты портятся.

3. Составьте докладные записки для следующих ситуаций:

1) Менеджер отдела оптовых продаж договорился о поставках нового товара в сеть магазинов «Быстроном». Для скорейшего знакомства потребителя с товаром и повышения объема продаж было принято решение о размещении в торговых точках постеров с рекламой данного товара. Однако на складе филиала постеров в достаточном количестве не оказалось, и возникла необходимость заказать их на центральном складе фирмы. Докладную записку составил менеджер на имя начальника отдела оптовых продаж;

2) Вы работаете менеджером в туристической фирме «Арго». В связи с наступлением летнего сезона увеличен объем работ с клиентами туристами, требуются дополнительные временные работники. Для решения этого вопроса необходимо оформить докладную записку на имя директора фирмы;

3) Оформите докладную записку на имя директора предприятия от начальника технологического отдела о выделении средств из директорского фонда для оказания материальной помощи в связи с временной потерей трудоспособности сотрудника в результате травмы, полученной на ежегодной спартакиаде сотрудников. Сотрудник должен получить возможность восстановить свое здоровье в санатории-профилактории предприятия в г. Сочи.

4. Ознакомьтесь с образцом объяснительной записки (приложение 4).

Обратите внимание на состав реквизитов и их расположение, на структуру основного текста и используемые языковые клише.

5. Отредактируйте текст следующих документов. Составьте правильный вариант этих документов.

Текст 1

Директору студ. Городка

от Матвеева В. В.

Заявление

23 октября (суббота) в общежитии № 2 на 5-ом этаже проходила дискотека. С проживающих 5-го этажа были собраны подписи о проведении ее до 23-. Все присутствующие танцевали, и после 23ш попросили продолжить дискотеку. В 23й пришли охранники студ. городка я сидел за аппаратурой. Они попросили прекратить дискотеку и ушли. Спустя 20минут охранники пришли еще раз. Один из охранников сразу прошел к аппаратуре и ударил ногой по цветомузыкальной установке. После этого он забрал у меня пропуск, т.к. я сидел за аппаратурой. Далее мы все собрали и разошлись по комнатам. Прошу прощения за этот инцидент. Прошу вернуть мне пропуск.

27.10.09

Текст 2

ФЛ-41

П.О. Карпатову,

Декану факультета

летательных аппаратов

Объяснительная записка

О причинах неявки на экзамен

Я, Тимохина Мария Юрьевна, не была на экзамене по инженерной графике не потому, что не выучила предмет и боялась завалиться, как говорят, а потому, что накануне упала и сильно подвернула руку, правую. А без правой руки на экзамене по инженерной графике делать нечего. Поэтому я решила, что лучше сдам его, когда будет пересдача.

С уважением,

студентка гр. ФЛ-41

Тимохина М.Ю.

15.01.2010

6. Составьте объяснительную записку для следующей ситуации.

12.03.2009 в дирекцию студгородка Ростовского государственного университета поступила жалоба от студента Проворонова П.П., в которой говорилось о недопустимом поведении охранника Семенова М. В. (хамство, рукоприкладство и т.п.). Начальник охраны вызвал провинившегося сотрудника и попросил его написать объяснительную записку.

7. Проанализируйте документ из произведения С. Довлатова «Зона». Определите его вид и основные отличительные свойства. Как обыгрывается данный документ в произведении?

Вчера, сего года, я злоупотребил алкогольный напиток. После чего уронил в грязь солдатское достоинство. Впредь обещаю. Рядовой Пахапиль.

После некоторого раздумья он всегда добавлял: «Прошу не отказать».

8. Ознакомьтесь с образцом справки (приложение 5). Обратите внимание на состав реквизитов и их расположение, а также на структуру основного текста и используемые в нем языковые клише.

9. Отредактируйте предложенный документ.

СПРАВКА

Отдел планирования

Генеральному директору

ООО «Сиб-Тревел»

господину П.Р. Терентьеву

О продлении контракта с турецкой фирмой «Ассоль»

К концу июля 2009 года нашей фирмой было продано 97 путевок в Турцию, что на 20% больше, чем в прошлом месяце.

Для решения вопроса размещения столь массового клиента в местных отелях был продлен контракт с ОАО «Ассоль».

Ст. менеджер

О. И. Бергман

Подпись

01.08.2009

№56 г. Москва

10. Составьте текст справки для следующих ситуаций:

1) ваш магазин «Зернышко» (в составе Торгового дома «Арс»), специализирующийся на продаже хлебобулочных изделий, перешел на самообслуживание. По результатам работы вам (директору магазина) необходимо подготовить справку для генерального директора Торгового дома «Арс», где должны найти отражение: 1) организационные проблемы (создание благоприятных условий труда, причины конфликтов между продавцами и покупателями, сокращение товарных потерь из-за «забывчивости» покупателей и др.); 2) технологические проблемы (состояние торгово-технологического оборудования, оборудования складского помещения, участие в ярмарочных кампаниях и др.). Оформите документ на имя генерального директора Торгового дома «Арс»;

2) составьте справку о проведении инвентаризации в компьютерном классе. Оформите необходимые данные в табличной форме.

11. Проанализируйте документ, использованный в «Записных книжках» И. Ильфа. Определите его вид и конституирующие признаки. Как обыгрывается данный документ в художественном произведении?

Дано сие тому-сему (такому-сякому) в том, что ему разрешается то да се} что подписью и приложением печати удостоверяется. За такого-то. За сякого-то. Учреждение «Аз емь».

12. Ознакомьтесь с образцом акта (приложение 6). Обратите внимание на состав реквизитов и их расположение, на структуру основного текста и используемые языковые клише.

13. Отредактируйте предложенные документы.

Текст 1

Завод ВАЗ-Москва

АКТ

Утвердил

Директор завода

А.С. Леонов

25.03.09

23.03.09

г. Москва

О технике безопасности в автомобилях ВАЗ

Основание: жалоба потребителя на несработавшие тормоза

Составлен комиссией:

Председатель — начальник экспедиторской службы С.Н. Шарапов

Секретарь — старший специалист С.П. Брежнев

Члены комиссии:

- 1. Зам. начальника экспедиторской службы Л.В. Хрусталева*
- 2. Экспедитор А.М. Левин*
- 3. Секретарь С.А. Миронова*

23.03.09 г. комиссия проверила, следят ли на заводе за качеством выпускаемых автомобилей.

В результате проверки установлено:

13.02.09 при сходе с конвейера партии автомобилей ВАЗ за № 3-12-39 главным механиком С. Т. Петровым не была выполнена проверка механизмов.

Составлен в 2экз.: '

1 эк. — в дело 01-13

2-й эк. — С. Т. Петрову

Председатель

С.Н. Шарапов

Секретарь

С.П. Брежнев

Члены комиссии

Л.В. Семенов

А.М. Левин

С.А. Миронова

Текст 2

Фирма «Морепродукт»

АКТ

«О выявлении причин неисправности холодильных установок в креветочном цехе»

Основание: приказ генерального директора от 30.01.2010 Составлен комиссией в составе:

Члены комиссии:

- 1. Старший механик Федотов Е.О.*
- 2. Мастер Кедров И.Г.*
- 3. Слесарь Стопин И. Е.*

Председатель: Главный инженер Колтунов И.О.

Составлен в 2-х экземплярах:

1- й — генеральному директору

2- й — отделу технического обслуживания

На прошлой неделе ни с того, ни с сего из строя вышли 3холодильных установки.

После проведения технического осмотра главным механиком члены комиссии во главе с председателем установили, что поломка холодильников произошла в результате попадания в агрегаты воды, которая просачивалась с потолка помещения.

Председатель комиссии *Подпись*

Колтунов И.О

Члены комиссии *Подпись*

Федотов Е.О.

Кедров И.Г

Стопин И.Е.

01.02.2010 №166/3-57

г. Москва

14. Составьте акты для следующих ситуаций:

1) директору предприятия «Омский бекон» поступают жалобы потребителей, недовольных качеством печеночного паштета. По приказу директора проводится проверка соблюдения санитарных норм в цехе по изготовлению паштета;

2) вас назначили председателем комиссии по списанию товарно-материальных ценностей в организации, где вы работаете заместителем начальника маркетингового отдела. Оформите акт о списании товарно-материальных ценностей;

3) составьте акт приема-передачи принтера HP LaserJet 4L инв. № 415 из отдела рекламы в отдел документационного обеспечения управления (ДОУ).

15. Ознакомьтесь с образцами составления различных видов протоколов (приложение 7). Обратите внимание на состав и расположение реквизитов, структуру основного текста и используемые языковые клише.

16. Найдите ошибки в тексте документов, охарактеризуйте и исправьте их.

Текст 1

ПРОТОКОЛ

УЧРЕДИТЕЛЬНОГО СОБРАНИЯ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ФАРМА-ЛТД

Присутствовали:

- 1. Зайцев Н.С.*
- 2. Кронберг В.А.*
- 3. Остальные*

Утвердили повестку дня собрания:

Об учреждении ООО «Фарма-ЛТД».

По вопросам повестки дня:

Выступили Зайцев Николай, который предложил учредить Общество с Ограниченной Ответственностью «Фарма-ЛТД».

РЕШИЛИ:

- 1. Учредить Общество с Ограниченной Ответственностью «Фарма-ЛТД».*
- 2. Что нужно срочно заняться разработкой должностных инструкций.*
- 3. Эту ношу на себя должен взять не кто иной, как П. Р. Прокудин.*

Текст 2

ПРОТОКОЛ

05.092009 № 11

Главы администрации управления образования, заседание

Секретарь — Сивкина Н.Л

Председатель — Громов Е.Н.

Присутствовали: Главы управ муниципальных округов, директора и завучи школ Центрального района. Всего присутствовало 17 человек. Регистрационный список прилагается.

Повестка дня

1. О проведении реформы образования

2. Права преподавателей

1. ВЫСТУПИЛИ:

СЛУШАЛИ:

ПОСТАНОВИЛИ:

2. СЛУШАЛИ:

ВЫСТУПАЛИ

ПОСТАНОВИЛИ

Председатель

Е.Н. Громов

Секретарь

Н.А. Сивкина

17. Составьте различные виды протоколов для следующих ситуаций:

1) В органах МВД России состоялось обсуждение отмены льгот для военных, милиционеров, пожарных. На заседании выступили с докладами генерал А.В. Кузнецов, полковники М.О. Ольшанский, К.Д. Непара. Всего присутствовали 174 человека. Председателем заседания был полковник Р.Н. Серебряков;

2) Вам поручили оформить протокол собрания работников коммерческого отдела организации, где вы работаете ведущим специалистом, с повесткой дня: а) о направлениях развития коммерческой деятельности предприятия; б) о введении новых регламентов по экспертизе качества товаров;

3) Оформите протокол профсоюзного собрания сотрудников, на котором обсуждались вопросы об организации вывоза детей сотрудников на юг в летний период, об отборе детей и их сопровождении. Оформите на основе полного краткий протокол.

18. Ознакомьтесь с образцом делового письма (приложение 1).

Обратите, внимание на состав реквизитов и их расположение, а также на структуру основного текста и используемые языковые клише.

19. Оформите реквизит «адресат» для писем, которые направляются:

1) в терапевтическое отделение Центральной клинической больницы;

2) врачу-ординатору терапевтического отделения Центральной клинической больницы А.В. Смирнову;

3) в районные управы Северного административного округа;

4) в адрес ОАО «Созвездие» (ул. Селезневская, д. 1, Москва, 120445);

5) Козловскому С.Я. по адресу: 345230, г. Пермь, Торговая пл., д. 5.

20. Какие варианты обращения возможны в ситуации приглашения ректора другого вуза принять участие в праздновании юбилея вашего университета? (приложение 8).

21. Какими языковыми формулами можно выразить следующие элементы смысла (приложение 9): 1) благодарность; 2) мотивировка написания письма; 3) вопросы, осведомление; 4) факт отправки; 5) просьба; 6) сообщение, извещение; 7) уверение, предложение помощи, услуг; 8) выражение надежды; 9) выражение сожаления, соболезнования; 10) подтверждение; 11) гарантия; 12) предложение (оферта); 13) напоминание; 14) предупреждение; 15) извинение; 16) удовлетворение; 17) отказ; 18) ответ на запросы и предложения; 19) приглашение; 20) окончание письма; 21) разрыв отношений; 22); претензия.

В каких видах писем используются приведенные вами языковые формулы?

22. Укажите ошибки в оформлении текста письма:

1) при обращении:

◦ Уважаемый г-н Н.А. Пономарев;

◦ Г-жа Л.Н. Лебедева!;

◦ Уважаемые г-да!;

◦ Уважаемый господин министр Иванов;

◦ Уважаемый И. М. Михайлов!;

- Уважаемый Добренко Сергей Петрович!;
- Иванов Дмитрий Васильевич!;
- Толстикову Борису Гавриловичу!;

2) в тексте письма:

- Предлагаю Вашему вниманию образцы материалов;
- Напоминаю, что срок выполнения договора от 11.02.2010 № 15/10

истекает;

- Будьте так любезны,;
- Не откажите в любезности сообщить.

23. Произведите пунктуационную правку текста письма-рекламации.

По заключенному договору поставки от 02.04.2009 № 45, Вы были обязаны поставить нашей фирме партию мониторов SyncMaster 747NF, в количестве 20шт. Однако, было доставлено лишь 18 единиц товара. Таким образом Вами недопоставлено продукции на сумму 15000 руб.

Согласно п. 3 договора, за недопоставку продукции уплачивается неустойка в размере 2% от суммы недопоставки — т.е. 300руб.

Просим Вас перечислить указанную сумму на наш расчетный счет, или произвести поставку недостающих мониторов до 18.04.2009. В противном случае, мы будем вынуждены обратиться в госарбитраж.

24. Отредактируйте следующие тексты деловых писем, составьте эти письма в соответствии с правилами составления служебных документов.

Текст 1

ОАО «Мебельпром»
Ул. Связистов, 34
Саратов, 495867, Россия
Тел. (489-3) 39-49-95
Факс (489-3) 49-58-69
19.039 г. №89-7/3

Генеральному директору
фирмы

О поступлении продукции.

Уважаемый Виктор Георгиевич!

Сообщаем Вам о том, что на склад нашей фирмы поступила новая

партия современной мебели из Японии. Как постоянному клиенту нашей фирмы посылаем Вам каталог с наименованиями и стоимостью продукции. Надеемся на перспективное сотрудничество.

С уважением,

Директор

М.В.

Лебедев.

Текст 2

*Фирма «Сотел-телеком»
РА «Миргород»
Отдел маркетинга
г. С-Петербург, 630117
Невский проспект, 75 — оф. 13
Тел. 1-35-76-01*

*Сомовой К.Р.
г. Санкт-Петербург,
ул. Достоевского, 34 — оф. 16*

Рекламный щит «Сотел» на Дворцовой площади.

Дорогая Кристина Ренатовна!

Напоминаем Вам, что до О.О.03.2009 щит с рекламой нашей фирмы должен быть установлен на оговоренном месте (Дворцовая площадь). Деньги мы перевели еще неделю назад и надеемся в ближайшие дни увидеть долгожданную рекламу.

С уважением,

менеджер отдела маркетинга

«Сотел-телеком»

Мериносов К.Д.

Подпись

Текст 3

*ООО «Офис-Маркет»
Красный пр-т, 41,
гор. Чита, 694209, Россия
Факс: (495) 951-00-27
Тел.: (495) 951-11-46*

*Генеральному дир-ру
фирмы «Сиб-Граф»
П.В. Сергееву*

02.02.2010 г.

Про выставку «Современный офис»

Уважаемый г-н Петр Владимирович!

Приглашаем Вас посетить выставку «Современный офис», которая проводится компанией «Офис-Маркет». Выставка состоится

5 февраля 2010 г. в Доме Культуры им. Чкалова (Проспект

Дзержинского, 34, на первом этаже). Начало выставки в 10-00, предположительная продолжительность — 6 часов.

На выставке будет представлена современная офисная техника, мебель для офиса и разнообразные канцелярские товары. В дальнейшем вы сможете заказать себе понравившиеся вещи. Просим Вас подтвердить участие в выставке до 04.02.2010. Заявку необходимо выслать по факсу.

Приложение: 1. Программа выставки «Современный офис» на 1 л. в 1 экз.

2. Каталог «Технические средства современного делопроизводства» на 5 л. в 1 экз.

Г.В. Корнеев генеральный директор «Офис-Маркета»

Шастина Вера Константиновна

931-00-17

Исполнено: факс № 156-18/1 от 03.02.2010

В дело №78/5

Текст 4

«Макро-С»

«МНТ»

Россия, г. Москва — 92,

ул. Космическая, 12 — оф. 35

Тел./ факс: 8 - 3832-24-24-42

Директору фирмы

Григорьеву Г.П.

ПИСЬМО-ПРИГЛАШЕНИЕ

от 12.03.09 за №311

О приглашении на презентацию новых разработок нашей фирмы

Любезный Георгий Петрович!

Приглашаем Вашу фирму (и Вас в частности!) посетить презентацию новейших разработок нашей фирмы. Уверены, что предложенные Вашему вниманию экспонаты привлекут Ваше внимание и станут объектом дальнейшего взаимовыгодного сотрудничества. После презентации предполагается банкет.

С уважением,

секретарь

Кличко М.С.

Подпись

ПЕЧАТЬ

25. Составьте деловые письма для следующих ситуаций:

1) российская фирма «Менты и К°» приглашена японской фирмой «Якудза» и американской компанией «The Best Cops» на ознакомительную выставку оружия и амуниции для полицейских. После посещения выставки российская фирма отправила письма: а) японской фирме с просьбой о поставке пробной партии нунчаков, резиновых метательных звездочек и новых армированных шелковых полицейских курток, способных выдержать удар ножом; б) американской фирме с просьбой выслать партию титановых наручников.

Японская фирма отправила заказанную партию, российская фирма выразила удовлетворение по поводу качества товара.. Американская фирма отправила наручники, но российская компания осталась недовольна, поскольку вместо

титановых американцы поставили алюминиевые наручники.

Определите жанровые разновидности деловых писем;

2) 13.12.2009 в офисе Московской торговой компании «Милтон» произошел скачок напряжения, в результате чего вышла из строя вся офисная техника (12 компьютеров, 3 принтера, 2 копировальных аппарата, 1 холодильник). Вызванные техники сумели починить только холодильник, остальное оборудование необходимо заказывать. Составьте письмо-заказ;

3) вы — коммерческий директор фирмы «Валентина» по продаже косметической и парфюмерной продукции. Вам необходимо провести рекламную кампанию. Оформите рекламное письмо для деловых партнеров;

4) вы являетесь ведущим специалистом книжной ярмарки. Составьте письмо-приглашение участникам ярмарки. Участие в этой ярмарке позволит широко представить книжную продукцию партнеров, продать экспонаты со стендов, изучить особенности рынка и заключить выгодные сделки.

26. Ознакомьтесь с шаблонами писем, заложенными в компьютерной базе. Оформите по одному из шаблонов письмо-приглашение.

27. Ознакомьтесь с различными способами изготовления серийных

писем на компьютере. Оформите серию писем-заказов (5 экз.) разными способами в следующей ситуации: ваша фирма благодарит руководителей делегаций из разных городов за посещение вашей выставки. Вы сообщаете о том> что будете в их городах в следующем месяце и представите им свою новую продукцию (для каждого города своя продукция).

28. Ознакомьтесь с образцом оформления служебной телеграммы (см. прил. 11). Обратите внимание на особенности оформления текста.

29. Оформите телеграмму для следующих ситуаций:

1) представители промышленного концерна, в котором вы работаете, едут в другой город для переговоров. Подготовьте текст телеграммы, в котором сообщите о дате выезда вашей делегации, номере рейса, составе делегации;

2) фирма-производитель прислала вам преysкурant своих товаров. Подготовьте текст телеграммы, в котором подтвердите получение преysкуранта товаров, выразите благодарность заданный преysкурant, выберите наименование нужного вам товара и попросите выслать вам предложение на поставку определенного количества выбранного вами товара, укажите ваше пожелание относительно сроков поставки;

3) вы — сотрудник, находящийся в командировке. Вам срочно нужны финансовые документы вашей фирмы для заключения контракта с петербургской компанией «Нева», и вы в телеграмме просите замдиректора Н.А. Сеницыну выслать вам эти документы;

4) вам — ведущему специалисту Торгового дома — поручено отправить телеграмму в адрес Рижского предприятия по производству торгово-технологического оборудования (РПТТО) об ускорении отгрузки стеллажей и кассовых аппаратов в соответствии с договором поставки.

30. Ознакомьтесь с образцом телефонограммы (см. прил. 12). Обратите внимание на особенности оформления текста.

31. Проанализируйте предложенный документ. Отметьте имеющиеся недочеты. Составьте документ в соответствии с правилами оформления деловых документов.

Члену редколлегии

А.П. Симонову

Передала секретарь

А.Е. Тумакова

Тел.: 34-25-65

ТЕЛЕФОНОГРАММА

№ 12

Москва

12 февраля состоится заседание редакционной коллегии журнала «Люди дела».

Секретарь главного редактора

Н.А. Иванова

32. Составьте телефонограмму для следующих ситуаций:

1) главный директор сети магазинов «Эльдорадо» вызывает главу сибирского филиала на совещание, которое состоится в Москве;

2) вы работаете офис-менеджером. Вам поручено передать телефонограмму в адрес делового партнера о встрече с вашим директором, назначенной на конкретные дату и время. Как оформит этот документ тот, кто его принял?

33. Проанализируйте текст документа из произведения А. и Б. Стругацких. Как обыгрывается данный документ?

Телефонограмма № 206 гражданке Рорыныч Наине Киевне. Настоящим предлагается вам прибыть сегодня двадцать седьмого июля сего года вполночь на ежегодный республиканский слет.

Первая встреча состоится на Лысой Горе. Форма одежды парадная. Пользование транспортом за свой счет.

Начальник канцелярии Х. М. Вий

1.4.4 Итоговые задания:

1. Исключите лишнее:

в группу информационно-справочных документов входят: справка, акт,

резюме, постановление, деловое письмо, положение, протокол, автобиография, телеграмма.

2. Выберите верный ответ.

1) от имени комиссии оформляется протокол, справка, акт ;

2) заголовок к тексту оформляется в родительном падеже в справке, протоколе, акте, докладной записке;

3) обращение содержится в шапке объяснительной записки, телефонограммы, делового письма, акта;

4) на основе устной звучащей речи оформляются протокол, телеграмма, докладная записка, телефонограмма.

3. Установите правильную последовательность оформления реквизитов делового письма, добавьте пропущенные реквизиты:

подпись, наименование организации, дата, текст, справочные данные об организации, расшифровка подписи.

4. Определите тип делового письма по языковым клише.

ЯЗЫКОВАЯ ФОРМУЛА	ТИП ПИСЬМА
Просим сообщить дату приезда делегации от Вашей фирмы...	оферта (предложения)
Мы уверены, что Вас заинтересует высокое качество нашей продукции...	отказ
В связи с приближением сроков поставки, напоминаем Вам, что...	сопроводительное письмо
Нам будет приятно видеть Вас на юбилее нашей фирмы, который состоится...	просьба
К сожалению мы не можем принять Ваше предложение...	напоминание
Представляю на утверждение проект плана...	приглашение

1.4.5 Обобщающие задания

1. Определите, к каким видам документов относятся приведенные отрывки.

Текст 1

В результате проведенной ревизии установлено:

1. Остаток наличных денег в кассе по состоянию на 07.01.2010 согласно кассовой книге и данным бухгалтерского учета должен составлять 25 283 руб.

Текст 2

При проведении 09.04.2009 инвентаризации товарных фондов магазина «Океан» обнаружены неучтенные товары на сумму 128 тыс. руб. Прошу Вас назначить документальную ревизию товарных операций магазина «Океан» за период с 01.01.2009 по 09.04.2009.

Текст 3

20.05.2009 не выплачена зарплата работникам ЗАО. Причина состоит в том, что работник бухгалтерии А.И. Иванова несвоевременно оформит необходимые документы.

Текст 4

Принятые решения:

1. Менеджеру К.Н. Усову подготовить документы для организации семейных туров по России и за рубежом до 21.03.2009.

2. Ст. экономисту А.А. Васильеву организовать переход на новую систему премирования с 01.05.2009.

2. «Ура! Я говорю, как настоящий чиновник!» Употребите деловые клише, соответствующие нейтральным или разговорным выражениям:

- 1) «Хочу, чтобы вы знали...»;*
- 2) «Спасибо, что прочитали наш документ»;*
- 3) «Увольте меня, потому что мне надоела ваша организация и ваш начальник и вообще я болею!»;*
- 4) «Ну и уволим!»;*
- 5) «Пожалуйста, прочтите информацию по текущей деятельности нашей фирмы»;*
- 6) «Если вы поможете нам, мы вам скажем “спасибо»;*
- 7) «Глава администрации написал, что...»;*
- 8) «А вы знаете, что у нас в обл. администрации до сих пор вместо компьютеров печатные машинки?!»*

3. Составьте необходимые документы в следующих ситуациях:

1) в Государственной Думе РФ обсуждался вопрос о том, чтобы дни с 1 по 8 января считались праздничными. Составьте следующие документы:

— протокол заседания;

— постановление;

— приказ о назначении исполнителей / ответственных за выполнение данного постановления;

2) ваша фирма получила письмо-приглашение на международную выставку. Вы подготовили необходимые материалы (соответствующую заявку, список товаров, которые будут экспонироваться на выставке, проспекты, каталоги с подробными характеристиками этих товаров) и отправили их с сопроводительным письмом. В ответ пришла телеграмма, в которой подтвердили получение товара и выразили желание видеть вас на выставке;

3) на имя директора вашей фирмы поступила докладная записка менеджера по продажам о необходимости установления контактов с новой фирмой. Вы отправили письмо-предложение на поставку партии товаров. Но потенциальные партнеры вынуждены отказаться от этого предложения, так как их не устраивают цены;

4) в цехе N 2 машиностроительного завода произошла авария по причине многочисленных нарушений техники безопасности. Начальник цеха написал докладную записку на имя директора завода. Затем было проведено собрание трудового коллектива о соблюдении техники безопасности на предприятии (краткий протокол). После собрания было направлено письмо в Комитет по охране труда с просьбой предоставить необходимые материалы для проведения занятий по технике безопасности;

5) Омская городская администрация вынесла постановление о благоустройстве прилегающих к предприятиям территорий. Замдиректора написал докладную записку на имя директора, в которой изложил просьбу о закупке саженцев и цветочной рассады. Дирекция завода «Труд» обратилась в совхоз «Цветы Сибири» с просьбой о закупке саженцев и цветочной рассады для благоустройства территории;

6) ОАО «Вымпел» получило письмо-отказ в ответ на просьбу об очередной поставке продукции по причине неудовлетворенности партнеров ходом переговоров о дальнейшем сотрудничестве. Глава делегации ОАО «Вымпел» должен написать объяснительную записку о причине неудовлетворительных результатов переговоров. Директор издал приказ о проведении новых переговоров и формировании новой делегации;

7) в Новосибирской туристической фирме «Тур-Сиб» при проведении описи офисной мебели было обнаружено исчезновение двух мягких кресел и журнального столика из приемной начальника отдела перевозок. Была создана комиссия для выяснения обстоятельств пропажи. Комиссия установила, что в организации вывоза мебели участвовала секретарь начальника отдела перевозок Н. И. Шастина. В своей объяснительной записке она указала, что мебель по просьбе администратора фирмы Е.Р. Петушковой была перевезена в томский офис компании. В Томск была направлена телеграмма, в которой назначались сроки возврата указанной мебели и приносились извинения за причиненные неудобства;

8) на Самарской шоколадной фабрике стали резко уменьшаться поставки сахара (докладная записка начальника кондитерского цеха). Директор фабрики издал распоряжение о создании комиссии для проведения ревизии в складских помещениях; проверка показала, что по вине кладовщика С.И. Якимова утеряно 100 кг сахара (акт). Кладовщик написал объяснительную записку. На имя директора ООО «Волгосахар» было отправлено письмо-заказ с просьбой о поставке 5 т сахара;

9) в цехе № 5 по производству мягких игрушек из-за несоблюдения правил техники безопасности пострадал один из мастеров С.Н. Свиридов. Начальник цеха написал докладную записку на имя директора завода. Директор издал приказ о создании специальной комиссии для выяснения причины несчастного случая. Комиссия установила, что в чрезвычайном происшествии оказался виновен сам С.Н. Свиридов. Чтобы предотвратить подобные случаи, было проведено собрание трудового коллектива, где обсуждалась

необходимость соблюдения правил техники безопасности на предприятии.

4. Проанализируйте различные виды деловых документов, использованных писателем В. Войновичем в произведении «Жизнь и похождения солдата Ивана Чонкина». Какие виды документов приведены? По каким признакам их можно идентифицировать? Как они обыгрываются в произведении?

Текст 1

Зав. складом т. КУДЕЯРОВОЙ

Выдать для помыва з/к Чонкина мыла жидкого /5 гр.

ТИМОФЕЕВ

Текст 2

Справка

Чонкин И. В. санобработку прошел.

Завбаней С. ФРУКТ

Текст 3

Командиру войсковой части

полевая почта № 249814

Срочно, секретно

4 сентября в селении Красное арестован по обвинению в дезертирстве военнослужащий вашей части рядовой Чонкин И. В. При аресте у обвиняемого изъята винтовка Мосина образца 1891/30 г. и патроны к ней в количестве — шт. 4. Прошу срочно сообщить, когда, при каких обстоятельствах обвиняемый скрылся из части, с приложением личной характеристики.

ВРИО начальника отдела НКВД

Долговского района

лейтенант Филиппов

Текст 4

ВРИО начальника отдела НКВД Долговского района лейтенанту Филиппову Срочно, секретно, со спецкурьером.

В ответ на ваш запрос сообщаю: рядовой Чонкин И.В. был направлен в

селение Красное для несения караульной службы по охране самолета «У-2» 634805321, потерпевшего аварию и совершившего вынужденную посадку вблизи указанного населенного пункта. При себе имел винтовку Мосина образца 1891/30г. и патроны к ней в количестве — шт. 20.

В результате вероломного нападения фашистской Германии на Советский Союз часть получила задание спешно перебазироваться в район военных действий. В связи с невозможностью своевременного отзыва рядового Чонкина к месту службы последний зачислен в списки пропавших без вести. Вместе с тем авторитетная комиссия в составе подполковника Опаликова К. М. (председатель), техника-капитана Кудляя Ю.И. и старшего моториста сержанта Чебурданидзе А.Г., изучив соответствующую документацию, пришла к заключению, что указанный летательный аппарат подлежит списанию ввиду полной выработки им самолето- и моторесурса (акт заочной технической экспертизы прилагается).

Полностью доверяя органам следствия, командование части просит сообщить окончательное решение по делу Чонкина И. В.

Командир войсковой части полевая

почта № 249814

п/полковник ПАХОМОВ.

2 Организация работы с документами

2.1 Понятие и характеристика документооборота

2.1.1 Содержание занятия:

1. Определение понятия «документооборот».
2. Основные этапы работы с документами.
3. Основные принципы организации документооборота в учреждении.
4. Качественная и количественная характеристики документооборота.

2.1.2 Вопросы:

1. Что такое документооборот, документопоток?
2. Какие группы документов участвуют в документообороте?
3. Какие этапы включает документооборот?
4. Какие делопроизводственные службы участвуют в организации

документооборота?

5. Зачем необходимо определение объема документооборота в различные временные периоды?

2.1.3 Практические задания:

1. В предлагаемой ситуации (хлебопекарный цех Новгородского хлебозавода № 2 оснащен печами ЭП-16М, срок действия которых истек в апреле 2008 г.) составьте необходимые документы: а) докладную записку начальника цеха директору завода; б) выписку из протокола общего собрания трудового коллектива, где одним из вопросов был вопрос о состоянии оборудования; в) приказ директора завода о проведении экспертизы технического состояния печей; г) акт экспертизы.

3. Определите состав должностных лиц, участвующих в обработке и исполнении документов (см. прил. 13). ,

4. Составьте схемы движения (оперограммы) составленных документов (приложение 13).

5. Подсчитайте объем документооборота за год, предварительно изучив состав и количество полученных, отправленных и внутренних документов условной организации.

2.1.4 Итоговые задания:

1. Дайте определения понятиям «документооборот», «документопоток», «оперограмма».

2. Установите соответствия:

Документопоток в направлении «снизу вверх»	поток входящих документов
Документопоток поступающих в организацию документов	поток внутренних документов
Документопоток в пределах организации	поток исходящих документов
Документопоток, направляемый в другие организации	горизонтальный поток документов
Документопоток в направлении «сверху вниз»	поток восходящих документов
Документопоток между равноправными партнерами	поток нисходящих документов

3. Восстановите правильную последовательность:

документооборот входящих документов подразделяется на ряд последовательно осуществляемых этапов: регистрация, оформление в дело, контроль исполнения документа, составление проекта документа, подписание документа, рассмотрение документа руководителем, поступление документов в организацию, сортировка документов, оформление окончательного варианта документа, согласование проекта документа.

4. Укажите реквизиты, оформляемые на отдельных этапах документооборота:

- 1) *контроль исполнения документа — ...;*
- 2) *регистрация документа — ...;*
- 3) *исполнение документа — ...;*
- 4) *направление документа в дело — ...;*
- 5) *рассмотрение документа руководителем — ...;*

5. Восстановите правильную последовательность оформления реквизитов на разных этапах документооборота:

отметка о направлении документа в дело, отметка о контроле, резолюция, отметка об исполнении документа.

2.2 Этапы работы с входящими, исходящими и внутренними

документами. Регистрация и контроль исполнения документов

2.2.1 Содержание занятия:

1. Организация документооборота входящих документов.
2. Поступление документов в организацию. Первичная обработка документов.
3. Регистрация входящих документов. Состав регистрируемых Документов. Формы и принципы регистрации.
4. Контроль исполнения документов. Задачи контроля. Состав контролируемых документов. Порядок осуществления контроля.
5. Организация документооборота исходящих документов. Регистрация исходящих документов.
6. Организация документооборота внутренних документов. Регистрация и контроль внутренних документов.
7. Проведение информационно-справочной работы над документами.
8. Компьютерные технологии, применяемые при обработке документов.

2.2.2 Вопросы:

1. Каковы основные этапы работы с входящими документами?
2. Какие операции производятся с документами при их поступлении в организацию? Кто осуществляет эти операции?
3. В чем заключается суть сортировки документов? Какие документы исключаются из основного документопотока на этом этапе?
4. В чем заключается смысл регистрации документов? В соответствии с какими принципами осуществляется регистрация документов?
5. Какие документы подлежат регистрации?
6. Какие существуют формы регистрации документов?
7. Как регистрируются входящие, исходящие, внутренние документы?
8. В чем суть операции постановки на контроль?
9. Какие документы подлежат контролю за их исполнением?
10. Кто осуществляет контроль исполнения документов и в какой

форме?

11. Как устанавливаются сроки исполнения документа?

12. Какие нормативные акты регулируют порядок осуществления регистрации и контроля исполнения документов?

13. В чем заключается справочно-информационная работа с документами? Для чего она необходима?

14. Каковы принципы формирования справочно-информационных картотек документов?

2.2.3 Практические задания:

1. Составьте акт о несоответствии полученных документов списку, указанному в приложении.

2. Правильно ли зарегистрированы поступившие в организацию документы:

вх. № 980 от 02.12.2009 и вх. № 981 от 06.01.2010?

3. Можно ли приказы регистрировать следующим образом:

от 12.01.2010 № 5, от 12.01.2010 № 6, от 14.01.2010 № 7, а затем от 12.01.2010 № 5а?

4. Определите, какая информация содержится в следующих регистрационных номерах:

№ 01-17/193; № 02-04/23; № А-15/01; № 71; № ВА-07/15; № 12-У.

5. Ознакомьтесь с возможностями компьютерных программ в выполнении операции регистрации документов (Microsoft Excel, Microsoft Access и др.), зарегистрируйте предложенные документы, осуществите поиск документов по заданным параметрам.

6. Составьте письмо для следующей ситуации: сотрудничающая с вами фирма известила вас о причинах задержки выполнения контрактных обязательств доставки товаров (в частности, по вине завода-изготовителя, который в свою очередь испытывает большие трудности с материалами, необходимыми для производства этих товаров). В связи с этим фирма предполагает, что в текущем году ей удастся поставить определенное

количество товарных единиц, и просит перенести срок поставки остального количества на следующий год.

7. Зарегистрируйте созданный вами документ в журнальной и карточной формах (приложение 14).

8. Оформите резолюцию руководителя.

9. Поставьте документ на контроль, оформив при этом все необходимые реквизиты.

10. Оформите регистрационно-контрольную карточку на этот документ в электронном варианте.

11. Составьте схему движения (оперограмму) данного документа.

12. Ознакомьтесь с формами составления итоговых отчетов об исполнительской дисциплине (приложение 16). В чем смысл составления таких отчетов? Какие выводы отсюда могут следовать?

2.2.4 Итоговые задания:

1. Закончите следующие высказывания:

1) *регистрация необходима для ...;*

2) *основная функция контроля— это ...;*

3) *справочно-информационная работа с документами состоит в*

2. Исключите лишнее:

1) регистрации подлежат: периодические издания, рекламные буклеты, распорядительные документы вышестоящих органов, факсы, деловая переписка, обращения граждан;

2) исходящие документы подлежат регистрации, контролю, подписанию, рассмотрению руководителем и вынесению резолюции;

3) в ходе контроля основное внимание обращается на сроки исполнения документа, на количество людей, участвующих в исполнении документа, на качество исполняемого поручения, на условия исполнения поручения.

3. Установите связь между делопроизводственной операцией и должностным лицом.

Прием документов	экспедиционная служба
Контроль исполнения документов	секретарь-референт
Сортировка документов	руководитель
Вынесение резолюции	секретарь
Регистрация документа	сотрудник канцелярии
Напоминание об истечении срока исполнения документа	

4. Восстановите правильную последовательность:

при осуществлении контроля происходит снятие с контроля, исполнение поручения и составление отчетного документа, вынесение резолюции, постановка на контроль, рассмотрение отчетного документа руководителем, напоминание об истечении срока контроля.

5. Восстановите пропущенные звенья:

основные этапы работы с внутренними документами: составление проекта документа — ... — рассмотрение документа руководителем — подготовка окончательного текста документа — ... — регистрация документа — ... — ... — направление документа в дело.

2.3 Номенклатура дел

2.3.1 Содержание занятия:

1. Понятие номенклатуры дел. Роль номенклатуры дел в организации работы с документами.
2. Виды номенклатуры дел, особенности их использования.
3. Процедуры разработки примерной и индивидуальной номенклатуры дел.
4. Принципы систематизации дел.
5. Требования к формулированию заголовков дел в номенклатуре.
6. Определение сроков хранения дел.
7. Индексация дел в номенклатуре.

2.3.2 Вопросы:

1. Что такое номенклатура дел? Какие виды номенклатуры дел существуют?
2. Каково назначение номенклатуры дел?
3. Какова процедура изготовления номенклатуры дел? Кто принимает участие в ее разработке?
4. Какова структура номенклатуры дел?
5. В соответствии с какими признаками формулируются заголовки дел?
6. Каким образом исчисляются сроки хранения дел? Какой нормативный документ является основой определения сроков хранения дел?
7. Каковы принципы индексации дел?
8. При каком условии оформляется новый том дела?
9. Какая информация помещается в графе «Примечание»?

2.3.3 Практические задания:

1. Проанализируйте конкретную номенклатуру дел организации (приложение 16), обратите при этом внимание на состав реквизитов, характер излагаемой информации, порядок расположения информации, способ оформления информации.
2. Ознакомьтесь с приведенным фрагментом номенклатуры дел одного из подразделений банка. Укажите ошибки в его оформлении. Представьте правильный вариант документа.

Индекс дела	Заголовок дела	Кол-во ед. хр.	Срок хранения	Примечание
Руководство				
1	Постановления, указания и распоряжения вышестоящих органов		5лет	
2	Телеграммы, письма, инструкции Центрального банка		5лет	
3	Приказы, указания и распоряжения руководства банка		Постоянно	
4	Документы аудиторских проверок		Постоянно	

5	Положения о подразделениях		До замены новыми	
6	Справки, информация, докладные записки о деятельности банка		Постоянно	
7	Переписка с Государственной налоговой службой		Постоянно	
8	Документы заседания совета директоров		5 лет	
9	Журнал регистрации входящей корреспонденции (от организаций)		5 лет	
10	Журнал регистрации входящей корреспонденции (частной)		5 лет	
11	Журнал регистрации исходящей корреспонденции		5 лет	
12	Журнал регистрации внутренней переписки		1 год	
13	Справки, информация о работе представительств, филиалов		Постоянно	
14	Переписка с административными органами		Постоянно	
15	Переписка с Центральным банком		Постоянно	
16	Акты приемки-передачи документов при смене руководителя и ответственных лиц		5 лет	
17	Журналы регистрации корреспонденции, поступившей по факсу		5 лет	
18	Журнал регистрации телефонограмм		1 год	
	...			

3. Представьте технологию изготовления индивидуальной номенклатуры дел в виде организационной схемы, укажите конкретные сроки проведения того или иного вида работы.

4. Изучите структуру, функции и состав документов условной Организации и разработайте классификационную схему номенклатуры дел. Сформулируйте заголовки дел в соответствии с установленными требованиями и одновременно установите сроки их хранения По Перечню типовых управленческих документов, образующихся в Деятельности организаций, с указанием сроков хранения. Далее проведите систематизацию заголовков дел.

На общем бланке организации оформите по установленной форме номенклатуру дел, определите состав должностных лиц, визирующих и утверждающих ее.

2.3.4 Итоговые задания:

1. Дополните высказывания:

- 1) номенклатура дел — это ...;
- 2) типовая номенклатура дел — это ...;
- 3) примерная номенклатура дел — это ...;
- 4) индивидуальная номенклатура дел — это

2. Установите правильную последовательность этапов изготовления номенклатуры дел:

утверждение сводной номенклатуры дел руководителем учреждения, определение последовательности расположения заголовков дел, изучение состава документов структурного подразделения за несколько лет, формирование в службе ДООУ сводного варианта проекта номенклатуры дел учреждения, систематизация дел структурных подразделений в проекте сводной номенклатуры дел, систематизация документов внутри дела, рассылка выписок из утвержденной сводной номенклатуры дел по структурным подразделениям, подписание проекта сводной номенклатуры дел руководителем службы ДООУ, формулирование заголовков дел, определение сроков хранения дел, визирование проектов номенклатур подразделений их руководителями и передача проектов в службу ДООУ.

3. Установите соответствие между делопроизводственными операциями и лицами, выполняющими эти операции.

Утверждение номенклатуры дел	сотрудник службы ДООУ
Подписание номенклатуры дел	сотрудник службы ДООУ, члены экспертной комиссии, сотрудник архива
Составление номенклатуры дел	руководитель организации
Согласование проекта номенклатуры дел	руководитель службы ДООУ

4. Отметьте правильный вариант:

- 1) *номенклатура дел должна перерабатываться раз в 5 лет, 2 раза в*

5 лет, раз в 3 года;

2) срок хранения дел определяется с 1 января нового года, с 31 декабря прошлого года, с 1 января прошлого года;

3) по истечении срока хранения документ уничтожается, передается в архив, остается в организации.

5. Установите правильную Последовательность разделов номенклатуры дел:

регистрационные журналы и картотеки; организационные документы, деловая переписка, организационные документы, распорядительные документы, планово-отчетная документация, информационно-справочные документы, номенклатура дел.

2.4 Формирование дел

2.4.1 Содержание занятия:

1. Понятия «дело», «формирование дел».
2. Комплектация дел.
3. Правила формирования дел.
4. Оформление обложки дела.

2.4.2 Вопросы:

1. Что такое дело?
2. На каком этапе документооборота происходит формирование Дел?
3. В чем суть делопроизводственной операции?
4. Каковы принципы формирования дел?
5. Каким образом связаны процессы создания номенклатуры дел и формирования дел?
6. Как формируются дела, включающие различные типы документов (приказы, протоколы, деловые письма и пр.)?
7. Какая информация размещается на обложке дела?

2.4.3 Практические задания:

1. Сформулируйте заголовки дел, которые содержат следующие документы:

1) Документы (планы, списки, доклады, характеристики экспонатов), составляемые по вопросу проведения тематических выставок;

2) Письма, направляемые в архивные учреждения, по вопросу комплектования Архивного фонда РФ научно-технической документацией (и ответы на них);

3) Письма, в которых обсуждаются проблемы организации семинаров и совещаний по вопросам документирования управленческой деятельности (и ответы на них);

4) Письма, направляемые во Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела (ВНИИДД), по вопросам научно-методической работы (и ответы на них);

5) Письма, направляемые главам администраций областей, о социальной защите населения (и ответы на них);

6) Отчеты ЗАО «Болшевский текстиль» о работе автотранспорта за год.

2. Распределите указанные в предыдущем задании документы по соответствующим делам. Какими правилами вы будете руководствоваться при этом?

3. Оформите обложки дел, в которые вы поместите эти документы (приложение 17).

2.4.4 Итоговые задания:

1. Дополните высказывания:

- 1) дело — это ...;
- 2) формирование дел — это ...;
- 3) частичное оформление дел предполагает

2. Установите соответствия между принципами формирования дела и его заголовком.

Принцип	Наименование дела
Номинальный	переписка с Федеральной налоговой службой РФ
Предметно-вопросный	справки, информация а работе представительств, филиалов в I квартале 2008г.

Авторский	документы заседания совета директоров
Корреспондентский	постановления, указания и распоряжения вышестоящих органов
Географический	акты о выделении документов и дел к уничтожению
Хронологический	переписка с вышестоящими организациями по основной деятельности (срок хранения 5 лет)
Экспертный	договоры о сотрудничестве с вузами Сибирского региона

3. Исключите лишнее:

на обложке дела помещаются: наименование дела, подпись руководителя организации, номер дела, указание сроков хранения, печать, наименование организации и структурного подразделения, перечень документов, находящихся в деле.

4. Выберите правильный ответ:

1) дела ведутся в пределах календарного года, в течение пяти лет, в течение всего периода деятельности организации;

2) документы размещаются в деле в прямом хронологическом порядке, в обратном хронологическом порядке, произвольно;

3) приказы по основной деятельности и по личному составу оформляются в одно дело, в разные дела, в общее дело, содержащее распорядительные документы;

4) аннотация к заголовку дела оформляется в случае, если в деле отсутствует часть документов; есть в деле имеются ценные документы или документы-приложения к основному документу, наличие которых не может быть определено по заголовку дела; если в документах содержится особо важная информация.

2.5 Система хранения документов. Передача дел в архив

2.5.1 Содержание занятия:

1. Виды и место хранения документов.
2. Порядок пользования документами во время их хранения.
3. Комплекс работ, проводимых службой делопроизводства при сдаче в архив документов организации.
4. Функции экспертной комиссии.

5. Требования к оформлению дел при сдаче их в архив.

6. Правила составления описей дел постоянного и временного хранения.

2.5.2 Вопросы:

1. Какие существуют виды хранения документов?

2. Где хранятся документы различных сроков хранения?

3. Каков порядок пользования документами во время их хранения?

4. Как происходит подготовка дел к их сдаче в архив?

5. Что такое экспертная комиссия? Кто входит в ее состав? В чем заключаются ее функции?

6. Какими нормативными документами регулируется работа экспертной комиссии?

7. Какие сопутствующие документы оформляются в процессе подготовки дел к сдаче в архив? Какую функцию выполняют эти документы?

8. В каком случае происходит уничтожение документов? Как это происходит? Какой сопутствующий документ оформляется при этом?

2.5.3 Практические задания:

1. Составьте приказ о создании экспертной комиссии для условной организации. В приказе должен быть определен состав комиссии, ее задачи, срок работы.

2. Оформите дела к сдаче в архив: а) составьте внутреннюю опись; б) составьте заверительную надпись; в) оформите обложку дела (приложение 17,18).

3. Оформите описи дел постоянного и временного хранения, подлежащих сдаче в архив (приложение 18).

4. Оформите акт о выделении к уничтожению документов, утративших научно-практическое значение, в соответствии с требованиями нормативных документов, учитывая последовательность расположения дел в описи, состав должностных лиц, принимающих участие в составлении, визировании и согласовании этих документов.

5. Составьте протокол заседания экспертной комиссии (в краткой форме) об уничтожении дел и изменении сроков хранения, определив повестку дня и сформулировав решение комиссии.

2.5.4 Итоговые задания:

1. Установите соответствия между типом хранения документов и местом их хранения.

Документы постоянного хранения	в организации
Документы долговременного хранения	в ведомственном архиве
Документы кратковременного хранения	в государственном архиве

2. Дополните высказывания:

- 1) *в состав экспертной комиссии входят ...;*
- 2) *работа экспертной комиссии заключается в ...;*
- 3) *экспертиза ценности документа заключается в... .*

3. Дайте определение следующих документов: *заверительная надпись, опись, акт о выделении документов к уничтожению.*

4. Установите правильную последовательность.

Подготовка дел к сдаче в архив осуществляется в несколько этапов: 1) нумерация листов дела; 2) переплетение дела; 3) оформление заверительного листа дела; 4) расположение документов в деле в хронологическом порядке; 5) составление внутренней описи дела; 6) указание на обложке дела количества листов согласно заверительному листу, срока хранения дела, уточнение заголовка дела и крайних дат дела.

5. Исключите лишнее.

При сдаче дел в архив происходит составление описи; проверка правильности оформления описи; проставление отметок в описи о наличии дел; описание дел, содержащихся в описи; указание количества принятых в архив дел; проставление сотрудником организации и сотрудником архива подписей в описи, составление акта об уничтожении документов.

2.5.5 Обобщающие задания:

1. Проведите деловую игру «Организация работы с документами». Участники игры разбиваются на две группы. Первая группа представляет

мебельную фабрику, вторая — мебельный магазин. Магазин только что создается (необходимо подготовить проект устава, положения, инструкции по делопроизводству, должностной инструкции). На общем собрании коллектива магазина было решено установить контакты с мебельной фабрикой (представить протокол собрания). В адрес фабрики было направлено письмо-приглашение к сотрудничеству, на которое был получен положительный ответ. В обоих учреждениях были изданы приказы о формировании делегаций для переговоров. После переговоров в адрес мебельной фабрики поступил заказ на поставку мебели. Этот заказ был исполнен и сопровождается письмом. Однако продукция поступила в недоукомплектованном виде. Данный факт был оформлен соответствующим актом, который был представлен в виде приложения к письму-рекламации. Завскладом должен объяснить факт недопоставки продукции в объяснительной записке. Поставка была произведена повторно. Сотрудники магазина выразили свое удовлетворение в телеграмме.

Участники игры должны выполнять соответствующие роли (руководителя, секретаря, экспедитора, менеджера по поставкам, руководителя делегации и др.).

В ходе игры необходимо составить соответствующие документы, а также произвести их обработку (регистрация, контроль, оформление в дело и т.д.).

2. Составьте документ в предложенной ситуации. Ваша фирма получила от сотрудничающей с вами фирмы письмо следующего содержания: «... С благодарностью подтверждаем получение Вашего предложения на поставку запрашиваемых нами товаров. Мы согласны с предложенным Вами количеством товара и сроками поставки. Однако хотелось бы при встрече обсудить вопрос о цене товара...». Подготовьте ответное письмо, в котором объясните, на основании чего были определены соответствующие расценки, и предложите пути урегулирования данного вопроса.

3. Отрадите этапы прохождения составленного документа, указав должностных лиц, участвующих в изготовлении и в последующей работе с данным документом (все эти данные расположите в приведенной ниже таблице). Проставьте на документе все необходимые реквизиты. Оформите все другие документы, отражающие этапы работы с данным документом (регистрационно-контрольную карточку, фрагмент номенклатуры дел, обложку дела, лист-заверитель, фрагмент внутренней описи документов, опись дел / акт о выделении документов к уничтожению). Укажите основные нормативно-методические документы, которыми необходимо руководствоваться в работе с документами на каждом этапе.

Этап документооборота	Должностное(-ые) лицо(-а), участвующее(-ие) в работе с документом	Сопутствующие документы	Нормативно методические документы
-----------------------	---	-------------------------	-----------------------------------

3 Итоговые контрольные работы

Вариант 1

1. Дайте определение термина «регистрация документа».
2. Охарактеризуйте предложенный реквизит (назовите его, укажите его расположение и функцию): Отзыв на проект инструкции на 2 л. в 3 экз.
3. Исправьте ошибки в оформлении реквизитов:
 - 1) *1.11.08 года;*
 - 2) *гор. С-Петербург, Россия, улица С.-Щедрина, д. 35-2, офис 7;*
 - 3) *Запстроймонтаж.*
4. Определите вид документа, опираясь на следующие фрагменты текста:

Текст 1

...Совет

РЕШИЛ:

1. Назначить директора фабрики «Заря» О.П. Михайлова ответственным за проведение выставки.

2. ...

Председатель

С.Т. Трофимов

Секретарь

А.А. Волкова

Текст 2

1. О приватизации квартир в совместную собственность (доклад руководителя департамента муниципального жилья И. М. Чистова)

2. О праве на долю в наследовании приватизированного жилья (доклад юрисконсульта департамента В. В. Серова).

Текст 3

3.1. Электропроводка в учебных помещениях должна находиться в исправном состоянии. Сопротивление изоляции проводов должно периодически замеряться, при необходимости должен производиться ремонт.

3.2. *Запрещается применять для защиты электросетей вместо автоматических предохранителей и плавких вставок защиту кустарного изготовления («жучки»).*

5. Исключите неверный вариант и обоснуйте ваш выбор:

- 1) приказ, решение, указание, инструкция, распоряжение;
- 2) наименование организации, номенклатура дел, адресат, подпись, дата;
- 3) гл. бухгалтер, ст. техник, зав. кафедрой, нач. производства, зам. директора.

6. Исходя из предложенной ситуации, определите соответствующий вид документа(-ов):

- 1) определение основных принципов деятельности организации;
- 2) предоставление информации о новом виде выпускаемой продукции;
- 3) оформление сообщения, переданного по телефону.

7. Определите вид предложенного документа, отредактируйте текст:

*Генеральному
директору ГУП а/п
Нерюнгри Симонову Р.Л.
от инструктора
по контролю Зайцева В. И.*

27.08.09. при посадке рейса 134 из Волгограда ко мне подошла двоюродная сестра с мужем, попросила встретить детей, которые летели из Волгограда одни и были легко одеты.

К самолету я их не пропустил, они стояли в районе КПП под моим контролем. Учитывая сложившуюся обстановку, с катастрофой самолетов, впредь ошибок таких допускать не буду.

31.08.09

(подпись) /Зайцев/

Составьте текст делового письма в предложенной ситуации, определите его жанровую разновидность: вы в данный момент не можете расплатиться за

поставленную вам партию товара.

9. Зарегистрируйте данный документ, проставьте на нем все служебные отметки.

Вариант 2

1. Дайте определение термина «номенклатура дел».

2. Охарактеризуйте предложенный реквизит (назовите его, укажите его расположение и функцию):

В.К. Чернышевой

Отправить факс о согласии до 04.02.2010

Сергеев

02.02.2010

3. Исправьте ошибки в оформлении реквизитов:

- 1) *«про необходимость уволить Ивашкевича»;*
- 2) *Ген. директор «Терции» Р.П. Игнатов*
- 3) *Верно:*

22.12.2009.

4. Определите вид документа, опираясь на следующие фрагменты текста.

Текст 1

Код подразделения	Наименование подразделения	Штатная численность, человек
01	Руководство	8
02	Управление активно-пассивных операций	15
...

Текст 2

В момент аварии на складе №2 я была на обеде, поэтому не могла предотвратить возгорание кабеля.

Текст 3

Подтверждаем, что оплата партии ТНП №8 была произведена нашей фирмой в день поступления товара в Москву.

5. Исключите неверный вариант и обоснуйте ваш выбор:

1) наименование организации, место издания, справочные данные об организации, адресат;

2) ООО «Мосстрой», ОАО «Бриз», фирма « Торро»;

3) положение, приказ, штатное расписание, инструкция.

5. Исходя из предложенной ситуации определите соответствующей вид документа(-ов):

1) установление комиссией обстоятельств аварии;

2) запись заседания совета правления;

3) объяснение обстоятельств происшествия.

6. Определите вид предложенного документа, отредактируйте текст:

В.В. Смирнов

Вице-

президенту

О.Ф.

Персикову

22/05/2009

М-ва

20.05.2009 не уплачена зарплата сотрудникам фирмы, так как главный бухгалтер, Марья Ивановна, состоит в болезни уже более месяца, а другие сотрудники бухгалтерии, из-за отсутствия полномочий выплатить зарплату не решаются.

В.В. Смирнов

7. Составьте текст делового письма в предложенной ситуации, определите его жанровую разновидность: вы недовольны качеством товара и требуете расторгнуть сделку.

8. Зарегистрируйте данный документ, проставьте на нем все служебные отметки.

Вариант 3

1. Дайте определение термина «документооборот»

2. Охарактеризуйте предложенный реквизит (назовите его, укажите его расположение и функцию): *К*.

3. Исправьте ошибки в оформлении реквизитов:

- 1) СОГЛАСОВАНО А. Г. Грязновым 2 декабря 2009 года;
- 2) Март 2009 года;
- 3) Прошу подготовить проект договора с ЗАО «ИСКРА» к 05.05.09г.

4. Определите вид документа, опираясь на следующие фрагменты

текста.

Текст 1

Ввиду срочности заказа просим прислать необходимые документы до 10.05.2009.

Текст 2

В результате проведенной экспертизы комиссией было установлено... .

Текст 3

*ЦЕЛЮ ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА БЛОКОВ ЖБИ СРОЧНО
КОМАНДИРУЙТЕ АЛЕКСЕЕВСКИЙ МЕХАНИЧЕСКИЙ ЗАВОД
СПЕЦИАЛИСТА ПО КАЧЕСТВУ СРОКОМ ПЯТЬ ДНЕЙ ТЧК.*

5. Исключите неверный вариант и обоснуйте ваш выбор:

- 1) *решение, приказ, указание, постановление, акт;*
- 2) *акт составляется в случае: ревизий, ликвидации предприятия, приема объектов, заседания членов комиссии, уничтожения дел;*
- 3) *ОАО «Эталон», школа № 28, Красноярский завод электрооборудования, Ростовский государственный технический университет.*

6. Исходя из предложенной ситуации определите соответствующий вид документов:

- 1) *коллегиальное обсуждение и принятие решений;*
- 2) *установление статуса, функций, прав, обязанностей и ответственности структурного подразделения;*
- 3) *предоставление руководителю информации, поясняющей происшествие.*

7. Определите вид предложенного документа, отредактируйте «текст:

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

«ВЕРТИКАЛЬ»

Васильеву И. П.

Срок исполнения 19.02.2010

А.А. Ежов 10.02.2010

№ 04-23-207

Москва

РАСПОРЯЖЕНИЕ

15 февраля 2010 года поступил заказ на офисную мебель модель «АСТРА» от ЗАО «999». В связи с этим ПРИКАЗЫВАЮ:

- 1. Ответственному за доставку мебели И.П. Васильеву договориться о деталях доставки мебели модели «АСТРА» с директором ЗАО «999».*
- 2. Контроль за исполнением возложить на начальника отдела по новым поступлениям Т.Н. Сидорова.*

Директор «ВЕРТИКАЛЬ»

Подпись

А.А. Ежов

-Л

8. Составьте текст делового письма в предложенной ситуации, определите его жанровую разновидность: ваша фирма 10 декабря присутствовала на презентации компьютерных разработок компании «БЭТА». На общем заседании приглашенных и руководителя «БЭТА» вашей компанией была достигнута договоренность о сотрудничестве. Вам поручено написать письмо, в котором необходимо подтвердить Достигнутую договоренность и обсудить условия поставки, приложив бланк заказа.

9. Зарегистрируйте данный документ, проставьте на нем все служебные отметки.

Вариант 4

1. Дайте определение термина «*утверждение документа*».
2. Охарактеризуйте предложенный реквизит (назовите его, укажите его расположение и функцию):

ОАО «Русьимпорт»

Вх.№ 354-12

12.06.2009

3. Исправьте ошибки в оформлении реквизитов:

1) ген. директор Подпись Рузников Н.И.;

2) О приглашении на выставку новых технологий, которая состоится
20.09.2009;

3) *Согласовано* 12.04.09

Ст. менеджер Подпись

Крицкий М.Р.

4. Определите вид документа, опираясь на следующие фрагменты
текста.

Текст 1

Передал:
инспектор Т.Т. Афанасьев
№ телефона...
Дата...
Рег. №...

Принял:
секретарь А. Т. Вороба
№ телефона...
Дата...
Время передачи...

*Просим направить своего представителя 11 апреля 2009 г. к 16 час. по
адресу: Таганская ул., 30/6, каб. 18 для рассмотрения спорных вопросов по
объекту: Пролетарский просп., влад. 145. При себе иметь разрешительную
документацию.*

Текст 2

...коллегия

РЕШИЛА:

*1. Утвердить проект аквапарка, представленный группой
архитекторов во главе с А.С. Марковым.*

*2. Начать подготовительные работы по строительству аквапарка;
срок их окончания—30.01.2010 (отв, ст. мастер Т.Д. Сибкин)*

Текст 3

*08.11.2009 года была проведена экспертиза качества поставленной
продукции. В результате работы комиссии было установлено, что у
поставленных медикаментов срок годности истек в марте 2009 года.*

5. Исключите неверный вариант и обоснуйте ваш выбор:

1) прием конвертов, проверка правильности адресования, вскрытие конвертов и проверка вложений, предварительное рассмотрение (сортировка, разметка), составление проекта исходящего документа, рассмотрение документов руководителем (резолуция);

2) наименование организации, заголовок, резолюция, отметка о наличии приложений, адресат;

3) письмо-просьба, письмо-приказ, письмо-приглашение, письмо-рекламация.

6. Исходя из предложенной ситуации определите соответствующий вид документа(-ов):

1) заседание кафедры современного русского языка;

2) разъяснение пунктов постановления;

3) оперативное извещение филиала компании о приезде делегации.

7. Определите вид предложенного документа, отредактируйте текст:

ЗАО « Роснефт ь»

г. Москва

Заседание совета директоров

Председатель — Н.А. Вилентов

Секретарь — Т.Л. Мотова

Присутствовали: Молчанов Г.И., Серпухов М.С., Авдеенко Р.Г., Фролов А.Д., Дементьев Л.В., Трухин В.С., Чумаков Р.Б.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Предоставление скидок клиентам, сотрудничающим с нашей ЗАО «Роснефть» более 2 лет.

2. О проведении новогодних акций.

ВЫСТУПИЛИ:

СЛУШАЛИ:

ПОСТАНОВИЛИ:

Председатель

Подпись

Вилентов Н.А.

Секретарь

Подпись

Т.Л. Мотова

20.11.09.

8. Составьте текст делового письма в предложенной ситуации, определите его жанровую разновидность: ваша фирма в связи с приближением новогодних праздников снизила расценки на путевки в Египет.

9. Зарегистрируйте данный документ, проставьте на нем все служебные отметки.

Вариант 5

1. Дайте определение термина *«реквизит документа»*.

2. Охарактеризуйте предложенный реквизит (назовите его, укажите его расположение и функцию): *ул. Писарева, д. 135, Москва, 113128; Тел.: 422-33-44; Факс 422-33-45.*

3. Исправьте ошибки в оформлении реквизитов:

1. *09.18.09 г.*

2. *О заседании правления кооператива «Старт»;*

3. *Гор. С-Петербург.*

4. Определите вид документа, опираясь на следующие фрагменты текста.

Текст 1

Довожу до Вашего сведения, что из аудитории № 137 исчезли три персональных компьютера.

Текст 2

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Юридические лица

1. *Научно-производственный медицинский центр «Дитон» (г. Москва, Семеновская ул., д. 15, корп. 2, комн. 356);*

2. *Научно-производственное объединение «Новые медицинские технологии» (г. Москва, Б. Дорогомиловская ул., д. 36)*

договорились создать Общество с ограниченной ответственностью «ЭКСМО» (далее — Общество) в соответствии с Законом РФ «Об обществах

с ограниченной ответственностью» и иным действующим законодательством Российской Федерации.

Текст 3

Индекс дела	Заголовок дела (тома, части)	Кол-во дел (томов, частей)	Срок хранения дела (тома, части) и № статей по перечню	Примечания
01 — Служба ДОУ				
01-01	Устав акционерного общества, учредительный договор	1	Постоянно, ст. 13, 14	Типовой перечень
01-02	Положение о структурных подразделениях	1	Постоянно, ст. 16	Дело заведено

5. Исключите неверный вариант и обоснуйте ваш выбор:

- 1) *письмо, телеграмма, акт, справка, протокол, приказ, устав;*
- 2) *09.12.09, 15.X.09, 10.09.2009, 7января 2010, 25-05.2009;*
- 3) *об итогах работы комиссии, о предоставлении информации, проведение ревизии, общего собрания акционеров.*

6. Исходя из предложенной ситуации определите соответствующий вид документа(-ов):

- 1) *предоставление вышестоящей инстанции информации о какой-либо ситуации;*
- 2) *предоставление информации о заседании коллегиального органа;*
- 3) *установление штатной численности организации, состава должностей и размера оплаты труда.*

7. Определите вид предложенного документа, отредактируйте текст:

Отдел разработок

Директору предприятия

«Росмебель»

С.М. Фомину

27.03.09 №135

о рациональном предложении

по набивке мебели.

Уважаемый Сергей Михайлович!

Хочу Вам сказать, что я заметил, что на набивке мебели мы теряем очень много времени. У меня тут маленький проектик появился, так Вы посмотрите, может смогу помочь нашим рабочим время съэкономить.

Приложение: Проектик на 3-х листах в 2-х экз.

Старший инженер

М.С. Панов

8. Составьте текст делового письма в предложенной ситуации, определите его жанровую разновидность: в письме, присланном вам, отсутствует каталог товаров, указанный в приложении.

9. Зарегистрируйте данный документ, проставьте на нем все служебные отметки.

Вариант 6

1. Дайте определение термина «резолуция».

2. Охарактеризуйте предложенный реквизит (назовите его, укажите его расположение и функцию): *О семинаре «Современный офис».*

3. Исправьте ошибки в оформлении реквизитов:

1) *ОАО «Полента»*

г. Ниж. Новгород, 115209,

ул. Мол.-Гвардейцев, 21;

2) *Директору фирмы «Роснефть»*

Булыгину ЕМ. от главбуха Чижова;

3) *общество с ограниченной ответственностью НТК «Комета».*

4. Определите вид документа, опираясь на следующие фрагменты текста.

Текст 1

Значительную часть выпускаемой Московским машиностроительным заводом «Прогресс» продукции — 85% — составляет продукция,

изготавливаемая по заказу Государственного комитета оборонной промышленности. Объем выручки от реализованной 2009-й год продукции по сравнению с 2008-м увеличился на 154%.

Текст 2

Председатель: К.Е. Кайгородский

Секретарь: И. Т. Тимофеева

Присутствовали: 17 чел. (список прилагается).

Текст 3

Довожу до Вашего сведения, что во вверенной мне лаборатории оказалось неисправным оборудование по алкилбензолу.

5. Исключите неверный вариант и обоснуйте ваш выбор:

- 1) профессор, директор, зам. директора, губернатор;*
- 2) резолюция, гриф согласования, дата, протокол, адресат, подпись;*
- 3) постановление, распоряжение, докладная записка, решение.*

6. Исходя из предложенной ситуации определите соответствующий вид документа(-ов):

- 1) регулирование трудовых отношений в организации;*
- 2) приобретение товара, срок годности которого истек год назад;*
- 3) обсуждение и принятие решений о предоставлении разрешений на ипотеку малоимущим.*

7. Определите вид предложенного документа, отредактируйте текст:

СРОЧНАЯ

г. Барнаул, ул. Ленина, д. 1

Директору строительного колледжа

И. В. Иванову

Прошу прибыть на совещание, которое состоится 9.08 в 11-00 в кабинете начальника управления.

Начальник управления

Куфаев

06.06.09

8. Составьте текст делового письма в предложенной ситуации, определите его жанровую разновидность: ваша компания начинает выпуск нового оборудования и ищет инвесторов.

9. Зарегистрируйте данный документ, проставьте на нем все служебные отметки.

Примерная тематика самостоятельных письменных работ

1. Особенности использования формул речевого этикета в электронной деловой переписке.
2. Разновидности деловых писем; а) рекламное письмо; б) письмо-отказ, в) письмо-претензия; г) письмо-приглашение; д) письмо-поздравление, е) письмо-соболезнование; ж) письмо-запрос; з) гарантийное письмо; и) письмо-предложение и др.
3. Рекламное письмо как пограничный жанр официально-делового стиля.
4. Акт как документ.
5. Протокол как жанр деловой письменной речи.
6. Устав организации как документ.
7. Положение как документ
8. Конституция как документ.
9. Система юридической документации
10. Система дипломатической документации.
11. Система PR-документации.
12. Система научно-технической документации.
13. Процессы унификации и стандартизации документирования.
14. Документооборот организации как коммуникативный процесс.
15. Система архивного хранения документов.
16. Система банковского делопроизводства.
17. Система работы с документами за рубежом (на примере одной из стран).
18. Современная деловая электронная переписка.
19. Англоязычная и русскоязычная традиция в составлении деловых писем (сопоставительный анализ).
20. Эволюция официально-делового стиля русского языка как отражение социально-политических процессов.
21. Специфика современной деловой речи.

22. Типология коммуникативных неудач в служебной деловой переписке
23. Речевой портрет современного руководителя.
24. Речевой портрет секретаря-референта.
25. Коммуникативная компетенция участников делового общения.
26. Способы обыгрывания деловых текстов в художественной литературе.
27. Семиотика деловой письменной речи.
28. Особенности проявления категории вежливости в деловом письменном общении.
29. Особенности проявления категоричности в деловом письменном общении.
30. Характер аргументации в современном деловом общении.
31. О степени официальности различных видов деловых писем.
32. Параметры официализации делового текста.
33. Документ на страницах прессы.
34. Особенности структурирования делового текста.
35. Становление системы обращений в русской деловой письменной речи.
36. Действие этико-речевых норм в условиях деловой письменной коммуникации.
37. Официонимы: модели создания, правила написания.
38. Способы компрессии делового текста.
39. Оформление числовых данных в документе.
40. Правила печатного оформления документа.

Продолжение приложения 1

сударственной Думе (Георгиевский пер., д. 2 в аудитории № 30 нового здания).
Начало семинара в 11-00, предположительная продолжительность — 4 часа.

В программе семинара рассмотрение вопросов автоматизации делопроизводства, электронного документооборота, электронных архивов предприятий и организаций. Просим Вас подтвердить участие в семинаре до 04.02.2009. Заявку необходимо выслать по факсу.

Приложение 1. Программа семинара «Современный офис» на 1 л. в 1 экз.

:

21

2. Программа выставки «Технические средства автоматизации делопроизводства» на 5 л. в 1 экз.

Председатель оргкомитета

Н.В. Нестеров

22

25

29

ОАО «Информ- система» Вх. № 144 02.02.2009

Михайлов Вениамин Константинович

27

931-00-17

Исполнено: факс № 156-18/1 от 03.02.2009

28

В дело № 78/5

Doc 01

30

Приложение 2

Образцы оформления распорядительных документов

Герб Российской Федерации

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ПРИКАЗ

Дата

№ _____

Ставрополь

Об организации тестирования

в г. Таганроге

Для проведения предметных олимпиад среди школьников на основании

договора со средней школой № 2 г. Таганрога

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Сформировать выездную комиссию в составе:

Кравченко А.С., зам. декана ФБ — председатель выездной комиссии;

Соколова Т.Ю., доцент кафедры информатики и математики — представитель конкурсной комиссии по математике; Подберезовиков А.М., доцент кафедры общей физики — представитель конкурсной комиссии по физике;

Топорова З.Ж., доцент кафедры филологии — представитель конкурсной комиссии по русскому языку;

Катенева Р.П., ст. преподаватель кафедры иностранных языков — представитель конкурсной комиссии по иностранному языку.

2. Обеспечивать проведение олимпиад в соответствии с положением, утвержденным в КубГУ.

3. Для проведения олимпиад использовать материалы, составленные преподавателями университета.

4. После проведения олимпиад работы передать в приемную комиссию КубГУ.

5. Результаты олимпиад могут быть рассмотрены при поступлении в университет.

Ректор

Подпись

И. О. Королев

Продолжение приложения 2

ОАО «Эталон»

ВЫПИСКА ИЗ ПРИКАЗА

12.02.2009

№5

Москва

Об установлении рабочего режима

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Установить начало рабочего дня с 10-00. обед с 12-00 до 13-00. окончание рабочего дня в 18-00.

Директор

Подпись

Л. Б. Попов

Верно

Секретарь директора

Подпись

С.В. Вишнякова

14.02.2009

Фирма «Восток»

РАСПОРЯЖЕНИЕ

12.02.2009

№5

Москва

О проведении ремонтных работ

В связи с аварийным состоянием отопительной системы в главном офисе фирмы

ОБЯЗЫВАЮ:

1. В срочном порядке провести ремонтные работы в офисе (срок исполнения — 15.02.2009). Ответственный — начальник ремонтно-технической службы Л И.

Маслов.

2. Контроль за проведением ремонтных работ возложить на зам. директора фирмы П.В. Антонова.

Директор

Подпись

Л. Б. Степанов

Приложение 3

Образец оформления докладной записки

Внешняя докладная записка

Администрация	Руководителю
Ивановской области	администрации
Управление торговли	Ивановской области
	П.И. Полежаеву

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

23.06.2009

№8

г. Иваново

О выделении помещений

для организации торговли мебелью

В Ивановской области сложилось крайне напряженное положение с торговлей промышленными товарами, в частности, мебелью.

В 12 из 15 районов торговля мебелью ведется в непригодных помещениях, лишенных необходимого оборудования, не имеющих нормальных подъездных путей.

В связи с необходимостью создать условия, отвечающие требованиям организации торговли мебелью, прошу дать указания руководителям администраций соответствующих районов о предоставлении для торговли мебелью помещений, отвечающих установленным нормам.

Начальник управления торговли	Подпись	Е.У. Тарасов
-------------------------------	---------	--------------

Внутренняя докладная записка

Отдел продаж	Генеральному директору
	ЗАО «Балтика»
	О.Ф. Казакову

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

22.05.2009

Москва

О нарушении трудовой дисциплины

Продолжение приложения 3

О.И. Макаровым

22 июля 2009 г. охранник О.И. Макаров отсутствовал на рабочем месте с 12-00 до 16-00. В указанный период посторонние люди проникли в производственное помещение и бесконтрольно пользовались имеющимся оборудованием. Прошу принять необходимые меры.

Начальник отдела

Подпись

В.В. Тюрин

Приложение 4

Образец оформления объяснительной записки

Отдел ценных бумаг

Зам. директора «Автобанк»

О.Ф. Сидорову

ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

22.05.2009

Москва

О несвоевременном представлении отчета

Сводный отчет за III квартал не был представлен в указанный срок в связи с повреждением факс-модемной связи и отсутствием отчетных данных

Красноярского филиала банка.

Начальник отдела

Подпись

В.В. Сивков

Приложение 5

Образцы оформления справки

Администрация Ивановской области
Комитет по делам архивов
Государственный архив

Заведующему отделом
социальной защиты
населения
Петровского района
Ивановской области
А.Н. Кринцову

СПРАВКА

30.01.2010

№2

г. Иваново

О наличии документов

по трудовому стажу за 1941 -1950 гг.

В документах Государственного архива Ивановской области имеются документы, подтверждающие трудовой стаж граждан, работавших в 1941-1950 гг. на следующих предприятиях и организациях Петровского района:

Завод расточных станков — за 1943—1945 гг.

Завод ремонта сельскохозяйственной техники — за 1941 — 1944 гг.

Машинотракторная станция — за 1948—1950 гг.

Колхоз «Светлый путь» — за 1941 — 1948 гг.

Директор архива

Подпись

Р.П. Суконцев

ООО «Пламя»

Российский

государственный

гуманитарный университет

СПРАВКА

12.12.2009

№45-к

Москва

Пойда Андрей Александрович работает электриком с 25 января

Продолжение приложения 5

1995 г. по настоящее время, его заработная плата составляет 6672 руб. в месяц.

Директор (оттиск печати)

Подпись

Ю.П. Савин

Главный бухгалтер

Подпись

В.П. Коробова

Приложение 6
Образец оформления акта

ЗАО «Март»

УТВЕРЖДАЮ

Директор _____ Н.В. Турыгина

15.06.2009

АКТ
ПРОТОКОЛ

14.06.2009

№ 07-13-207

Москва

О несоответствии списку
полученных документов,
указанных в приложении

Основание: отсутствие документов, указанных в приложении

Составлен комиссией:

Председатель — секретарь Л.А. Малина

Член комиссии — секретарь-референт Н.В. Турыгина

14.06.2009 в компанию «Март» поступило информационное письмо от директора ОАО «Эрсико» С.В. Федорова о новых поступлениях итальянской офисной мебели. При осмотре было обнаружено, что преysкурaнт поступившей продукции на 3 л. в 2 экз. отсутствует.

Составлен в 2-х экз.:

1-й экз. — в дело № 04;

2-й экз. директору фирмы «Эрсико» С.В. Федорову

Председатель

Подпись

Л.А. Малина

Член комиссии

Подпись

Н.В. Турыгина

Приложение 7

Образцы оформления протоколов

А. Полный протокол

Московский департамент муниципального жилья

ПРОТОКОЛ

05.09.2009

№11

Москва

заседания глав администрации муниципальных округов

Председатель — Е.Н. Шевчук

Секретарь — Н.А. Славкина

Присутствовали: главы управ муниципальных округов, заместители префектов Центрального и Северо-западного административных округов, директора ДЭЗов. Всего присутствовало 17 человек. Регистрационный список прилагается.

Приглашенные: начальник управления юстиции г. Москвы М.И. Самойлов, заместитель председателя Госкомимущества Российской Федерации П.Г. Салямков.

ПОВЕСТКАДНЯ:

1. О приватизации квартир в совместную собственность. Доклад руководителя департамента муниципального жилья И.М. Чистова.
2. О праве на долю в наследовании приватизированного жилья. Доклад юрисконсульта департамента В.В. Серова.

И. СЛУШАЛИ:

М.М. Чистову (текст доклада прилагается).

ВЫСТУПИЛИ:

О.И. Лямцева — краткая запись выступления.

В.Г. Кривошеков — краткая запись выступления. **ПОСТАНОВИЛИ
(РЕШИЛИ):**

1.1. <...>

1.2. <...>

Продолжение приложения 7

II. СЛУШАЛИ:

<...>

ВЫСТУПИЛИ:

<...>

ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ):

<...>

Председатель

Подпись

Е.Н. Шевчук

Секретарь

Подпись

Н.А. Славкина

Б. Краткий протокол

Производственный кооператив «Гарантия»

ПРОТОКОЛ

24.10.2009

№3

г. Иркутск

общего собрания рабочих

Председатель — М.П. Иванов

Секретарь — Г.Т. Алексеева

Присутствовали: 25 человек (список прилагается).

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О создании цеха по производству строительных материалов для строительства жилых домов (информация председателя кооператива И.П. Иванова).

1. СЛУШАЛИ:

И.П. Иванова (доклад прилагается)

ВЫСТУПИЛИ:

М.Н. Петров, Т.Ю. Косоворотов, С.Л. Николаева, Д.Т. Смирнова.

Продолжение приложения 7

РЕШИЛИ:

1.1. Председателю кооператива ИЛ. Иванову и его заместителю Т.М. Сидоровой в течение 6 месяцев развернуть работу по строительству нового цеха.

1.2. Главному бухгалтеру А.М. Петровой выделить на строительство цеха ... руб. к 25.12.2009.

Председатель	Подпись	И.П. Иванов
Секретарь	Подпись	Г.Т. Алексеева

В. Выписка из протокола

Северный административный округ города Москвы

Департамент образования

Школа № 144

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА

18.03.2009

№7

заседания педагогического совета

Председатель — А.М. Смирнов

Секретарь — В.Е. Васильева

Присутствовали: 24 человека (список прилагается)

ПОВЕСТКА ДНЯ:

2. О дисциплине в старших классах (информация замдиректора по воспитательной работе ТИ. Васильева).

2. СЛУШАЛИ:

ВЫСТУПИЛИ:

ПОСТАНОВИЛИ:

Председатель	Подпись	А.М. Смирнова
Секретарь	Подпись	В.Е. Васильева

Верно

Продолжение приложения 7

Секретарь
20.03.2009

Подпись

Н.И. Тарасенко

Приложение 8

Типология обращений, используемых в деловых письмах

Обращение	Стилистический комментарий
Уважаемый Иван Иванович	Общеупотребительно. Предпочтительно при обращении к хорошо знакомому лицу, давнему партнеру, а также в письмах полу-официального характера
Глубокоуважаемый Иван Иванович	Используется в тех же ситуациях, если необходимо подчеркнуть особое уважение (например, к старшему или к лицу, занимающему высокое общественное положение)
Многоуважаемый (высокоуважаемый) Иван Иванович	Употреблять нежелательно: звучит архаично и несколько вычурно
Дорогой Иван Иванович	Носит неофициальный, фамильярный характер. Соответствует теплым, близким отношениям. Возможно только при обращении к хорошо знакомому лицу и в полуофициальной или неофициальной обстановке. Может произвести неприятное впечатление на адресата если к нему обращаются таким образом при первом письменном контакте. Прилагательное «дорогой» стилистически не соответствует английскому слову dear, которое не имеет столь очевидной стилистической окраски и значительно шире употребляется в деловой переписке
Уважаемый господин Иванов	Универсально в ситуации письменного официального общения
Господин Иванов	Используется в официальной ситуации, лишено оттенка доброжелательности, нередко отражает напряженность отношений между участниками переписки. По возможности должно дополняться этикетным прилагательным
Уважаемый (глубокоуважаемый) господин Президент (директор, ректор и т.п.)	Предельно официальное уважительное обращение к высокопоставленному лицу. Подчеркивает особый статус адресата и социальную дистанцию, позволяет избежать ненужной фамильярности
Уважаемые господа	Применяется только в следующих случаях: при наличии коллективного адресата; при обращении к юридическому лицу; при составлении трафаретного письма. Стилистически нейтрально
Уважаемые коллеги	При обращении к коллективу, состоящему из людей одной специальности, к давним деловым партнерам. Обладает оттенком теплоты, доверительности, настраивает на дружеское общение

Приложение 9

Языковые формулы, употребляемые в текстах деловых писем

Фрагмент делового письма	Языковая формула
1	2
Начало письма	<p>Уважаемый NN Глубокоуважаемый NN Господин N Иван Иванович Дорогой NN Уважаемый г-н N Уважаемые господа Уважаемая редакция (коллегия, дирекция и т.п) Уважаемые коллеги Уважаемый коллега Господин директор Уважаемый господин директор Господа Господин (уважаемый) руководитель (следует избегать такой формулы обращения, она осторожно допустима в качестве исключения, если неизвестны ни фамилия, ни наименование должности руководителя) Милостивый(-ая) сударь (сударыня) (формула-анахронизм, у которой наблюдаются некоторые признаки возрождения) Милостивые сударыни и судари (то же)</p>
Представление	<p>К Вам обращается... Вас беспокоит... Вам пишет... Позвольте (разрешите) представиться... Мы с Вами встречались в N. Я...</p>
Слова благодарности	<p>Мы рады получить Ваше письмо... Большое спасибо за факс от 01. 02.2009... С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма...</p>

Продолжение приложения 9

1	2
Продолжение письма	<p>В связи с...</p> <p>Согласно контракту от 02.05.2009...</p> <p>Согласно предварительной договоренности...</p> <p>Согласно ранее достигнутой договоренности...</p> <p>В соответствии с (контрактом, договоренностью, соглашением)...</p> <p>Мы получили (прочли) Ваше рекламное объявление и хоте ли бы выяснить некоторые подробности в связи с возможной покупкой Вашего товара...</p> <p>Ваше письмо от... получено, и нами изучены все Ваши предложения о...</p> <p>Я обращаюсь к Вам как президент Европейской академии информатизации...</p> <p>Я обращаюсь к Вам как к известному специалисту в области административного управления....</p> <p>Я знаю Вас как выдающегося ученого, носителя подлинной культуры и специалиста в области высшего образования...</p> <p>В связи с возникшей неопределенностью с выполнением...</p> <p>В связи с возникшими непредвиденными обстоятельствами...</p> <p>В соответствии со статьей 5. 3 договора...</p> <p>Ввиду возникших непредвиденных обстоятельств...</p> <p>В ответ на Ваше письмо от...</p>
Отправка (документа, груза, командированного или требования)	<p>Отправляем Вам...</p> <p>Направляем к Вам...</p> <p>Высылаем к Вам...</p> <p>Мы выдвигаем Вам наши требования по вопросу...</p> <p>Мы выставляем Вам претензии по поводу.</p>
Просьбы	<p>Мы прилагаем образец (...) и будем признательны, если Вы пришлете нам образцы...</p> <p>Нам потребуется поставка не позже, чем через 4недели с момента оплаты заказа...</p> <p>Поскольку вопрос безотлагателен, просим Вас дать ответ с обратной почтой...</p> <p>Ваш первый шаг в направлении сотрудничества между нашими орган организациями будет способствовать их сближению и создаст предпосылки к созданию мощного концерна, способного...</p> <p>В порядке оказания методической (консультативной, технической, научной, технологической, проектной и т.п.) помощи просим Вас...</p> <p>В качестве первого моего предложения я просил бы Вас дать согласие на деловую встречу по вопросу о создании объединенной комиссии по подготовке к...</p>
Сообщения извещения	<p>Сообщаем Вам, что...</p> <p>Ставим Вас в известность, что...</p> <p>Извещаем Вас, что...</p> <p>Мы намереваемся...</p> <p>Мы хотим сообщить...</p> <p>Примите, пожалуйста, к сведению, что...</p> <p>Позвольте сказать, что...</p>

	<p>Тем временем (между тем)...</p> <p>Позвольте сообщить, что...</p> <p>Я имею удовольствие сообщить Вам, что...</p> <p>Настоящим сообщаю, что...</p> <p>Настоящим удостоверяется, что...</p> <p>Язя нас важно, чтобы...</p> <p>Обратите, пожалуйста, внимание, что...</p> <p>Ставлю Вас в известность, что...</p> <p>Пишу, чтобы подтвердить, что...</p> <p>Возможно, мне следует отметить, что...</p> <p>Согласно моим записям...</p> <p>Согласно информации, которой мы располагаем...</p> <p>Вам известно...</p> <p>Как Вы увидите из...</p> <p>Как Вы знаете из предыдущей переписки...</p> <p>Как г-н N, возможно, уже сказал Вам...</p> <p>Мы согласны на Ваше предложение...</p> <p>Я бы хотел сообщить Вам, что наша фирма намеревается...</p> <p>Обращаем Ваше внимание на то, что...</p> <p>В ответ на Ваш телефонный запрос сообщаю, что...</p> <p>С о времени моего последнего письма дела несколько продвинулись с...</p> <p>Я надеюсь, Вы поймете, что мои действия будут на благо обеих наших фирм...</p> <p>Нет проблем в отношении...</p> <p>Мы тщательно рассмотрели Ваше предложение...</p> <p>Мы придерживаемся другого мнения...</p> <p>Я, разумеется, дам Вам знать, если ситуация изменится...</p> <p>Практика нашего сотрудничества подтверждает, что"</p> <p>Практика работы с фирмой М убеждает, что надежность этой фирмы как партнера...</p> <p>Приложено к настоящему письму...</p>
<p>Уверения, предложения помощи, услуг</p>	<p>Можете быть уверены что я предприму...</p> <p>Мы сделаем все возможное, чтобы... довести это дело до успешного завершения...</p> <p>Будьте уверены, что я сделаю все, чтобы...</p> <p>Ксли Вам нужно что-нибудь еще, пожалуйста, сообщите...</p> <p>Я полагаю, Вы не станете стесняться обратиться к нам...</p> <p>Не стесняйтесь, пожалуйста, сказать, если мы можем быть полезны Вам чем-нибудь...</p> <p>Пожалуйста, не стесняйтесь обратиться ко мне, если захотите получить...</p> <p>Я надеюсь, все идет хорошо с...</p> <p>Я надеюсь, у Вас все хорошо...</p> <p>Я надеюсь, Вы не будете возражать...</p> <p>Мы очень надеемся, что Вы придете к положительному решению относительно...</p> <p>Мы полагаем, что Вы приложите все усилия для...</p> <p>Мы рассчитываем на Ваше внимание к вопросу...</p> <p>Я надеюсь, что буду иметь новости для Вас довольно скоро</p> <p>Я надеюсь что не доставлю Вам много хлопот, если...</p>

Продолжение приложения 9

1	2
Выражение надежды	<p>Я искренне надеюсь что Вы сможете помочь мне в этом деле Я рассчитываю получишь Ваши предложения по... Мы рассчитываем услышать вскоре Ваши дальнейшие предложения Я рассчитываю на сотрудничество с Вами в этом новом предприятии Пожалуй сообщите... Просим выслать нам... Просим не отказывать в любезности выслать нам... Просим сообщить нам о... Просим заметить, что... Просим телеграфировать нам... Просим сообщить по электронной почте (по факсу) Просим оплатить... Просим произвести оплату в течении 3 банковских дней</p>
Просьбы	<p>Мы хотим чтобы Вы выслали нам... В дополнение к Вашей телеграмме (факсограмме, электронному сообщению и т.п.) от 20. 10.2009 я я прошу сообщить нам... Пожалуйста, укажите Ваш почтовый индекс, номера телефона, телекса, факса и Ваш адрес e-mail Прошу принять все необходимые меры для... Сделайте, пожалуйста, все возможное, чтобы привести это дело к скорейшему завершению... Пожалуйста, вышлите нам срочно в соответствии с нашим контрактом... Хотелось бы знать, не можете ли Вы оказать мне любезность... Хотелось бы знать, не можете ли Вы мне помочь... Мы будем благодарны, если бы... Мы будем благодарны Вам за сообщение Вашего решения относительно... Просим у Вас некоторую дополнительную информацию о.. Мы очень рассчитываем на Ваш ответ, чтобы иметь возможность... Будьте добры прислать мне... Я был бы очень благодарен, если бы Вы выслали мне согласно пункту «б» договора... В соответствии с законом я прошу (требую)... Я был бы весьма благодарен, если бы Вы могли: прислать мне... подтвердить, что...; известить N, что... добавить некоторые данные о... связаться со мной по поводу продажи (...) и покупки... Просим сообщить условия предоставления информации о рынке сбыта нашей продукции... Просим: выслать в наш адрес более подробную информацию по вопросу... принять меры... сообщить данные о сроках поставки... направить нам договор... подтвердить по телефаксу получение документов...</p>

Продолжение приложения 9

1	2
Благодарности	<p>Очень любезно с Вашей стороны... Пишу, чтобы поблагодарить Вас за... Позвольте воспользоваться случаем, чтобы поблагодарить... Благодарим за столь большой вклад в... Я высоко ценю Вашу доброту... Примите, пожалуйста, мою искреннюю (глубокую) благодарность за Вашу помощь... Хочу выразить мою благодарность за все Ваши усилия... Я очень благодарен Вам за помощь... Я искренне благодарен за Ваш совет... Благодарю за сообщение, что... Благодарю за приглашение посетить офис Вашей фирмы и за возможность познакомиться с ее персоналом... Пишу, чтобы поблагодарить еще раз за Ваше гостеприимство и выразить, как я был рад увидеть Вас...</p>
Выражения сожаления, соболезнования	<p>К сожалению... К сожалению меня не было на совещании 23.12.2009 так как я был в деловой поездке в... Я очень сожалею что причинил Вам столько беспокойства... Я с сожалением узнал из Вашего письма, что... Сожалею, что на сегодня у меня нет для Вас лучших новостей... С сожалением узнал, что... Боюсь, что... С сожалением сообщаю, что... К сожалению, вынужден сообщить Вам, что... К моему глубокому сожалению, я должен известить Вас, что... К моему большому сожалению, вынуждены известить Вас, что: я не в состоянии... у меня не было возможности... запрашиваемые Вами товары уже проданы... мы не смогли обнаружить каких-либо следов... в настоящее время у нас нет каких-либо... мы не сможем прибыть <дата >, как планировалось произошло некоторое недоразумение в отношении... я не смог пока что организовать... Примите мои (наши) самые искренние соболезнования в связи с... Мы выражаем свои искренние и глубокие соболезнования в связи с... и готовы принять самое деятельное участие в оказании необходимой помощи...</p>
Подтверждение	<p>Фирма подтверждает получение... Подтверждаем, что партия товара в объеме... получена 27. 11.2009... Подтверждаем, что комиссия по проверке качества товара прибыла на предприятие 23.08.2009... Фирма «Твинстон» подтверждает свою готовность установить взаимовыгодное и долгосрочное сотрудничество с фирмой «Марк Аврелий» и готова подписать соответствующие документы с учетом предложений Вашей стороны...</p>

Продолжение приложения 9

1	2
Гарантия	<p>Оплату гарантируем по получении счета...</p> <p>Оплату гарантируем по выставлении счета...</p> <p>Качество продукции фирма гарантирует...</p> <p>Фирма гарантирует работу своих изделий в течение 4 лет и безвозмездно ремонтирует или заменяет некачественный товар в указанный срок с возобновлением вновь гарантийного срока не выплатой моральной компенсации своим клиентом...</p> <p>Мы твердо гарантируем поставку товара в оговоренные в договоре сроки...</p>
Предложение (оферта)	<p>Мы рады предложить Вам...</p> <p>Предлагаем Вам...</p> <p>Мы сможем рекомендовать...</p> <p>Мы уверены, что Вас заинтересует высокое качество нашей продукции...</p> <p>Благодарим за запрос от... и сообщаем, что можем предложить Вам (товар) в количестве...</p> <p>Настоящее предложение действительно до...</p> <p>Благодарим за запрос от... на поставку...</p> <p>В настоящее время мы рассматриваем вопрос о возможности предоставления Вам предложения на интересующий Вас товар...</p> <p>Наше решение сообщим в ближайшее время..</p> <p>Предлагаем твердо... (языковая формула, гарантирующая, что оферта твердая, обязательная).</p> <p>Предлагаем без обязательств... (языковая формула для свободной оферты, т.е. не гарантированной, а возможной)</p>
Напоминание	<p>Напоминаем Вам, что...</p> <p>По истечении указанного срока предложение нашей фирмы утрачивает свою силу...</p> <p>В связи с приближением сроков поставки напоминаем Вам, что...</p>
Предупреждение	<p>Фирма оставляет за собой право обратиться в арбитраж, если Вы...</p> <p>Задержка поставок может привести...</p> <p>Данные Вами обещания, к сожалению, не выполняются, поэтому мы вынуждены...</p> <p>Если Вы не предпримите мер по замене недоброкачественной продукции, то мы вынуждены будем обратиться в суд...</p> <p>Напоминаем, что согласно договору №... Ваше предприятие должно было закончить работы по... к 10.12.2009. Предлагаем Вам закончить предусмотренные указанным договором работы к 20.12.2009. В противном случае мы будем вынуждены подать на Вас иск...</p> <p>Напоминаем Вам, что:</p> <p style="padding-left: 20px;">в соответствии с... Вы должны... Ваша задолженность по оплате... составляет... срок предоставления условий договора истекает...</p> <p>Ваша фирма до сих пор не представила... мы до сих пор не получили...</p>

Продолжение приложения 9

1	2
Извинения	<p>Приношу свои (наши) извинения за...</p> <p>Приносим извинения за...</p> <p>Примите, пожалуйста мои извинения за...</p> <p>Хочу принести свои самые искренние извинения:</p> <p style="padding-left: 20px;">за то, что не пришел...</p> <p style="padding-left: 20px;">за то, что долго не отвечал на Ваше письмо...</p> <p style="padding-left: 20px;">за задержку... которая произошла не по нашей вине...</p> <p style="padding-left: 20px;">за то беспокойство (неудобство), которое, возможно причинил Вам...</p> <p>Прошу извинить меня за то, что...</p> <p>Просим извинения за задержку с ответом на...</p> <p>Должен извиниться за то что...</p> <p>Я сожалею о своих заблуждениях...</p> <p>Я сожалею, что ввел Вас в заблуждение...</p> <p>Я искренне сожалею, что...</p> <p>Я очень виноват в том, что...</p> <p>Извините, но я не могу помочь Вам в этом деле..</p> <p>Извините нас (меня) за...</p>
Выражения удовлетворения	<p>С удовольствием...</p> <p>С чувством удовлетворения...</p> <p>С чувством глубокого удовлетворения... (устаревшая форма)</p> <p>С глубоким удовлетворением...</p> <p>Мы очень рады, что...</p> <p>Буду счастлив обсудить с Вами...</p> <p>Мне было приятно общение с Вами...</p> <p>Рад выслать Вам экземпляр...</p> <p>Нам было очень приятно узнать, что Вы решили предпринять...</p> <p>Нам было приятно узнать из Вашего письма, что Вы решили...</p> <p>Мы очень рады, что Вы пожелали купить...</p> <p>Я был восхищен, узнав, что...</p> <p>Было бы действительно замечательно...</p> <p>Мне особенно приятно видеть (наблюдать, слышать, было удостовериться и т.д.)...</p> <p>Нам было приятно общение с Вами...</p> <p>Мне было приятно видеть Вас среди читателей моей книги...</p> <p>Нам было приятно видеть Вас среди покупателей наших товаров...</p> <p>Мы рады сообщить, что можем оставить за Вами. Мы ценим Вашу позицию...</p> <p>Я высоко ценю Ваше отношение к делу...</p> <p>Ваша позиция достойна самой высокой оценки...</p> <p>Нам было приятно найти в Вас единомышленников и союзников...</p> <p>Наша фирма ценит и поддерживает своих надежных союзников (партнеров)</p>

Продолжение приложения 9

1	2
<p>Выражения неудовлетворения</p>	<p>Я очень обеспокоен тем, что Вы не сможете... Это вызывает цепь определенных затруднений... Я писал Вам, выражая наш интерес в (...), но не получил никакого ответа... Мы не удовлетворены предложенными Вами условиями... Я просто не могу понять, почему Вы не предупредит нас... Я очень огорчен данным обстоятельством и надеюсь, что Вы объясните мне эту весьма странную ситуацию... Настоящим письмом я заявляю категорический протест против... Это, полагаю, Вы согласитесь, не лучший способ вести дела... Я боюсь, мы должны расторгнуть договор, поскольку... Мы категорически запрещаем Вам... Нам сложно понять и объяснить действия Вашей фирмы, которые привели к... Мы пришли к выводу, что Вашей фирме для выполнения условий соглашения требуются работники более высокой квалификации...</p>
<p>Отказ</p>	<p>К сожалению, Ваша просьба не может быть удовлетворена по следующим причинам... К сожалению, удовлетворить Вашу просьбу в ближайшее время мы не сможем... К сожалению, мы не сможем принять Ваше предложение... Учитывая интересы нашей фирмы, мы не можем позволить себе пойти на сотрудничество с фирмой N... Принимая во внимание прошлый опыт работы с главным специалистом компании N, мы не можем взять на себя риск приглашения его на работу в нашу фирму... К сожалению, Ваши рекомендации не являются достаточными для предоставления Вам места в нашей фирме... К сожалению, по результатам конкурсного отбора Ваша фирма не может стать субподрядчиком нашей организации... Мы вынуждены отказать Вам в приеме на работу, учитывая: недостаточность Вашей профессиональной подготовки... негативный опыт Вашей работы в фирме N... Ваше нежелание Ваше нелюдливое поведение в период предыдущего периода работы у нас... Сожалею, но в данный момент фирма не может принять Ваше предложение... Вынуждены отказать Вам в просьбе об изготовлении дополнительной партии изделий ввиду недостатка производственных мощностей... Мы отказываемся от дальнейшего сотрудничества с Вашей фирмой ввиду ее необязательности при исполнении взаимных договоренностей... Ваше игнорирование выполнения планов поставок оборудования вынуждает нас сменить фирму-подрядчика... Настоящим ставим Вас в известность о прекращении дальнейшего сотрудничества по причинам... Вашу просьбу сможем выполнить только через 4 месяца...</p>

Продолжение приложения 9

1	2
<p>Ответы на вопросы и предложения</p>	<p>В ответ на Вашу просьбу прислать Вам наш каталог N (...) прилагаем при этом экземпляр каталога и надеемся, что он окажется полезным для Вас...</p> <p>Мы были очень рады получить от Вас письмо в ответ на Ваше объявление в...</p> <p>Мы уверены, что пробный заказ полностью удовлетворит Вашим требованиям, и будем рады получить от Вас известие...</p> <p>Благодарим Вас за Ваш запрос, в ответ на который высылаем Вам в отдельном конверте наш иллюстрированный каталог...</p> <p>Мы высоко ценим Ваше предложение...</p> <p>Мы признательны за Ваше письмо от 19 мая, в котором Вы спрашиваете...</p> <p>Мы будем очень рады поставить Вам...</p> <p>Позвольте нам воспользоваться данной возможностью, чтобы привлечь Ваше внимание к...</p> <p>Специально для Вас мы постарались назначить цены, которые оставляют нам лишь очень небольшую прибыль потому что мы хотим сохранить за собой Ваш заказ...</p> <p>Мы были бы очень признательны, если бы Вы прислали нам...</p> <p>С заинтересованностью ожидаем Ваших указаний...</p> <p>Мы можем обещать поставку в течение месяца, если получим Ваш заказ незамедлительно...</p> <p>Организация «Тугарлес» разрешает вывоз в г. N строительного леса для... в количестве... в счет обязательных I поставок по межобластному обмену...</p>
<p>Приглашения</p>	<p>Просим принять участие...</p> <p>Приглашаем Вас...</p> <p>Мы рады пригласить Вас...</p> <p>Нам будет приятно видеть Вас на юбилее фирмы, который состоится...</p>
<p>Окончание письма</p>	<p>Надеемся, что наша просьба не будет для Вас затруднительной...</p> <p>Мы рассчитываем на успешное продолжение нашего сотрудничества...</p> <p>Мы надеемся на Вашу заинтересованность в расширении связей...</p> <p>Будем признательны за скорейший ответ...</p> <p>Еще раз благодарю Вас за Вашу поддержку...</p> <p>С благодарностью за Ваш интерес к этому делу, остаюсь...</p> <p>С сердечным приветом и благодарностью за Ваше терпение в этом деле...</p> <p>Большое спасибо за Ваше доброе содействие...</p> <p>Благодарю за любезное содействие в этом деле, остаюсь...</p> <p>Я искренне ценю Ваше терпение и продолжающийся интерес...</p> <p>Рассчитываю на продолжение сотрудничества, остаюсь признательным Вам...</p> <p>Оставляю это на Ваше усмотрение...</p> <p>Оставляю все это entre nous (между нами)...</p> <p>Передайте, пожалуйста, мои наилучшие пожелания успехов всем членам Совета (дирекции, коллегии и т.п.)...</p> <p>Еще раз благодарю Вас за участие и понимание (за помощь и</p>

	<p>поддержку и т.п.)...</p> <p>Желаю благополучия Вам и процветания Вашей фирме...</p> <p>Заранее благодарю за содействие, остаюсь Ваш...</p> <p>Мы с интересом надеемся на продолжение совместных усилий...</p> <p>Ваше содействие в этом деле будет по достоинству оценено...</p> <p>Жду скорого ответа...</p> <p>Приношу свои самые искренние уверения в надежном сотрудничестве и партнерстве (в дружбе и т.п.)...</p> <p>Мы очень рассчитываем на Ваш ответ...</p> <p>Правление фирмы горячо поздравляет весь научный состав диссертационного совета с достигнутыми успехами и приглашает ученых к деловому сотрудничеству по вопросам развития...</p> <p>Наилучшие пожелания...</p> <p>С наилучшими пожеланиями...</p> <p>С дружеским приветом...</p>
<p>Слова, завершающие деловое письмо</p>	<p>С наилучшими пожеланиями и дружеским приветом...</p> <p>С искренним чувством уважения и признательности...</p> <p>Мои наилучшие пожелания Вашей (Вашему) супруге (супругу)...</p> <p>Мои наилучшие пожелания Вашей семье...</p> <p>Наши наилучшие пожелания г-ну... (например, почетному председателю фирмы)</p> <p>Мой сердечный привет г-же... (например, переводчику или секретарю)</p> <p>Желаю Вам всяческих успехов, остаюсь Ваш...</p> <p>Примите мои наилучшие пожелания...</p> <p>С уважением...</p> <p>С искренним уважением...</p> <p>С глубоким уважением...</p> <p>Приношу самые искренние уверения в...</p> <p>Уважающий Вас...</p> <p>Искренне Ваш...</p> <p>Желаю благополучия и процветания Вам и Вашей фирме... Желаю процветания Вашей фирме...</p> <p>Желаю успешного осуществления Ваших планов и пожеланий...</p> <p>С самыми добрыми пожеланиями...</p> <p>Ваш старый (давний) друг (партнер и т.п.)...</p> <p>Прощайте...</p>
<p>Слова разрыва отношений</p>	<p>Наша дальнейшая совместная деятельность после произошедших событий становится невозможной...</p> <p>Просим (прошу) более не обращаться к нам...</p> <p>Категорически требую более не обращаться ко мне, ответа не будет...</p> <p>Наши моральные принципы не позволяют поддерживать какие-либо отношения с Вашей фирмой...</p> <p>Мы сожалеем, что пошли на сотрудничество с Вами...</p> <p>Сотрудничество с Вами принесло нам крупные убытки (нанесло ущерб имиджу корпорации), и мы не желаем (нехотим) повторения наших ошибок...</p> <p>Мы разрываем с Вами все отношения...</p> <p>Я сожалею о Ваших заблуждениях...</p>

Приложение 10

Иностранные языковые формулы, используемые в деловой переписке

Entre nous (редко EN) — между нами, т.е. просьба не разглашать содержание послания (например: Оставляю все это *entre nous*).

Cito — срочно; пишется либо в конце распоряжения, либо в начале текста, отдельным абзацем.

Dixit — окончательное решение (аналогично фразе «судья сказал»). Пишется отдельным абзацем перед текстом решения.

Nota bene (NB) — очень важно. Пишется либо на полях у абзаца, где изложен важный материал, либо перед ним отдельным абзацем.

Nota nota bene (NNB) — весьма важно. Пишется аналогично.

Status quo (редко SQ) — существующее на настоящий момент состояние дел (например: Мы хотим сохранить *status quo* в наших отношениях).

Post scriptum (PS) — после написанного. Пишется отдельным абзацем перед дописываемым текстом.

Post post scriptum (PPS) — после, после написанного. Пишется только после текста PS таким же порядком. В современной переписке употребляется крайне редко.

O'key (OK) — соответствует понятиям «да», «хорошо», «согласен».

Американизм. Может использоваться в публичных выступлениях, в разговоре. Употребление в текстах документов неприемлемо и считается дурным тоном, хотя и встречается на практике.

All right — соответствует понятиям «все хорошо», «все нормально».

Американизм английского происхождения. Допустим только в устной речи и в частной переписке.

Casus belli (редко CB) — формальный повод к войне. В современной деловой переписке эта фраза может обозначать ситуацию, являющуюся поводом к началу конкурентной борьбы, к началу конфликта (например: В отношениях с корпорацией Nu нас возникла ситуация CB, и мы вынуждены будем заняться этим конкурентом самым серьезным образом).

Продолжение приложения 10

Многие указанные слова обычно пишутся на отдельной строке перед соответствующим абзацем и нередко выделяются насыщенностью, кеглем или гарнитурой шрифта.

Аббревиатуры PS и PPS используются обычно при рукописном добавлении к уже готовому письму. Эти добавления заверяются парафом (подписью автора).

Аббревиатура PS в современных письмах нередко используется в машинном варианте для привлечения внимания корреспондента к чему-то важному (запоминается последнее).

Слово *cito* может использоваться и в резолюциях на документе.

Слово *dixit* используется, если в документе приведены несколько вариантов решения, и может быть написано перед окончательным вариантом.

Приложение 11

Образец оформления телеграммы

ВНЕ КАТЕГОРИИ

г. ТОМСК-326

КОСТЫЧЕВА 25

ФИРМА «КОЛОС»

СЕРГЕЕВУ

ПРОСИМ ВАС ПРОИЗВЕСТИ РАСЧЕТ ПОСТАВЛЕННЫЙ НАМИ ТОВАР
НАПРАВЛЯЕМОМУ ВАМ СЧЕТУ ТЧК НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА СНАБЖЕНИЯ
ПЕТРОВ ТЧК

Фирма «Пласт»

ул. Ильинка, 6, Москва, 106578

Начальник отдела снабжения

Подпись

С.А. Петров

11.11.2009

Приложение 12

Образец оформления телефонограммы

ЗАО «Нижегородская ярмарка»

ЗАО «Агрохимпром»

Передал — Вагайцева

Л.П. Кругликову

Принял — Кураж

Тел. 250-03-66

Тел. 483-78-96

12 час. 30 мин.

ТЕЛЕФОНОГРАММА

14.03.2009

№178

16.03.2009 в 14 час. 30 мин. в малом зале администрации состоится заседание оргкомитетов по подготовке выставок: «Российская нива», «Росагротех», «Росхимобслуживание», а также конгресса «Плодородие России».

Начальник отдела рекламы

Подпись

Е.И. Никифоров

Приложение 13

Общая схема документооборота в организации



Приложение 14

Регистрационные формы

А. Входящая корреспонденция

Журнальная форма

Дата получения	Регистрационный №	Корреспондент	Заголовок	Дата отправления	Индекс	Исполнитель
11.04.2009	05/10-ИК	ООО «Стиль» В.С. Глазков	О потребности в приобретении кранов	10.04.2009	124	В.С. Константинова

Карточная форма

Входящий № и дата регистрации	От кого поступил документ	Количество листов и экземпляров	Исх. № и дата отправления документа
№ 214 20.01.2010	Директор завода «Гигант» Л.В. Антонов	На 1 л. в 1 экз.	№ 148-11/10 от 18.01.2010

Б. Исходящая корреспонденция

Журнальная форма

№	Регистрационный №	Дата отправления	Кому адресовано	Краткое содержание документа	Отметка об исполнении
1.	43/10-ИК	15.04.2009	«Вертикаль» В.С.Глазкову	О назначении встречи	А.Б. Кондратьев (исполнено)

Карточная форма

Дата и номер документа	Краткое содержание	Кому направлен документ	Номер дела, в котором, находится копия документа
12.06.2009 №03/12-45	О новых поступлениях офисной мебели	ЗАО «Март» А.А. Лим	№ 04/01

Приложение 15

Аналитические документы по исполнительской дисциплине
ФОРМА СВОДКИ ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНОГО КОНТРОЛЯ

Исполнитель	Корреспондент	Входящий номер	Дата поступления	Содержание	Срок исполнения
Орлова П.Н.	Фирма «Биофарм»	10/02-14	15.07.2009	О срыве поставок товаров в текущем месяце	25.07.2009

СПРАВКА ОБ ИСПОЛНЕНИИ ДОКУМЕНТОВ
ЗА ПЕРВЫЙ КВАРТАЛ
(на 01.05.2009)

Исполнитель	Количество поручений		Исполнено контрольных		Находится на исполнении		Дополнительный контроль
	Всего	В том числе контрольных	Всего	В том числе контрольных	Всего	В том числе контрольных	
1. Иванов В.А.	25	18	12	4	6	1	1
2. Сергеев И.П.	13	8	4	2	3	-	1
ИТОГО	38	26	16	6	9	1	2
В сравнении с прошлым периодом	45	40	20	10	10	8	2

Приложение 16

Образец оформления номенклатуры дел

АДМИНИСТРАЦИЯ

УТВЕРЖДАЮ

(района, города)

Глава администрации

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ

_____ района

(общий отдел)

_____ Инициалы, фамилия

НОМЕНКЛАТУРА ДЕЛ

Дата

00.00.00 № 00-00

на 20__ г.

Ин-декс дела	Заголовок дела	Кол-во дел (томов)	Сроки хранения	Примечания
01-01	Постановление администрации области (мэрии города) — копии		До минования надобности	
01-02	Распоряжения администрации области (мэрии города) — копии		" ___	
01-03	Постановления администрации района (города) по основной деятельности и документы к ним		Постоянно	
01-04	Распоряжения администрации района (города) по основной деятельности и документы к ним		" ___	
01-05	Постановления администрации района (города) по личному составу (прием, увольнение, перемещение) — подлинники		75 лет (ЭПК)	
01-06	Распоряжение администрации района (города) по личному составу (прием, увольнение, перемещение) — подлинники		75 лет (ЭПК)	
01-07	Переписка с вышестоящими организациями по основной деятельности		Статьи по перечню, 5 лет (ЭПК)	
01-08	Переписка с организациями, учреждениями, предприятиями области		5 лет (ЭПК)	
01-09	Журнал (карточки) регистрации постановлений администрации области (мэрии города)		3 года (ЭПК)	
01-10	Журнал (карточки) регистрации		3 года	

Индекс дела	Заголовок дела	Кол-во дел (томов)	Сроки хранения	Примечания
	распоряжений администрации области (мэрии города)			
01-1]	Журнал (карточки) регистрации постановлений администрации района (мэрии города)		Постоянно	
01-12	Журнал (карточки) регистрации распоряжений администрации района (мэрии города) по основной деятельности		Постоянно, ст. 106а	
01-13	Журнал (карточки) регистрации входящей корреспонденции администрации (мэрии города)		3 года, ст. 106б	
01-14	Журнал (карточки) регистрации исходящем корреспонденции администрации района (города)		3 года, ст. 106б	
01-15	Предложения, заявления и жалобы граждан		3 года, ст. 35	
01-16	Карточки регистрации письменных обращений граждан		5 года	
01-17	Карточки личного приема граждан руководителями администрации района		3 года, ст. 103	
01-18	Номенклатура дел		5 лет	
01-19	Положение об отделе (управлении)		Постоянно	
01-20	Должностные обязанности работников отдела (управления)		Постоянно	
01-21	Справочно-информационные материалы по учету и исполнению документов		3 года	
01-22	Материалы (протоколы и документы к ним) заседаний коллегий во главе администрации района, города (мэрии)		Постоянно	
01-23	Акты о выделении документов и дел к уничтожению		Постоянно	
01-24	Опись №1 дел постоянного срока хранения		Постоянно	

Управляющий делами

(зав. общим отделом)

Подпись

Инициалы, фамилия

Продолжение приложения 16

Итоговая запись о категориях и количестве дел, заведенных в 20__ году

По срокам хранения	Всего	В том числе	
		Переходящих	С отметкой ЭПК
Постоянного			
Долговременного (свыше 10 лет)			
Временного (до 10 лет) включительно			
Итого			

Управляющий делами

(зав. общим отделом)

Подпись

Инициалы, фамилия

СОГЛАСОВАНО

Зав. райгосархивом

Подпись

Инициалы, фамилия

00.00.00

Приложение 17

**Образец оформления обложки дела постоянного и временного (свыше
10 лет) хранения**

Инициалы, фамилия

Оп. № _

Д. № _

Наименование организации

На именованье структурного подразделения

ДЕЛО № ... Том № ...

Заголовок дела

—
дата

На ... л.

Хранить ... лет

Инициалы, фамилия

Оп. № _

Д. № _

Приложение 18

**Образец оформления внутренней описи, заверительной надписи,
описи документов**

08.07.2009

Внутренняя опись

Документов дела № ...

№ п/п	№ документа	Дата документа	Заголовок документа	Номер листов дела	Примечание

Итого документов _____

(цифрами и прописью)

Количество листов внутренней описи _____

(цифрами и прописью)

Должность

Подпись

Инициалы, фамилия

Заверительная надпись

ЛИСТ-ЗАВЕРИТЕЛЬ ДЕЛА № __

В дело подшито (вложено) и пронумеровано _____ листа(-ов)

(цифрами и прописью)

В том числе литерные листы

Пропущенные номера _____ + листов внутренней описи

Особенности физического состояния и формирования дела	Номера листов
1	2

Должность лица, составившего

заверительную надпись

Подпись

Инициалы, фамилия

Продолжение приложения 18

Опись документов дела

УТВЕРЖДАЮ

Наименование должности

руководителя организации

Подпись Инициалы, фамилия

Дата

Фонд № __

Опись № __

дел постоянного хранения за __ год

Название раздела структурного подразделения министерства, ведомства

№ п/п	Индекс дела	Заголовок дела (тома, части)	Дата дела (тома, части)	Кол-во листов в деле (томе, части)	Примечание
1	2	3	4	5	6

В данный раздел описи внесено _____ дел

(цифрами и прописью)

с № ____ по № _____, в том числе:

литерные номера:

пропущенные номера:

Должность составителя описи

Подпись

Инициалы, фамилия

Заведующий архивом

(лицо ответственное за архив)

Подпись

Инициалы, фамилия

Дата

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДЕНО

Протокол ЭК

Протокол ЭПК

Наименование организации

архивного учреждениями

№ ____

№ ____

Нормативные правовые акты

- 1 О Государственном гербе Российской Федерации: Федеральный конституционный закон от 25 декабря 2000 г. № 2-ФКЗ.
- 2 О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров: Закон РФ от 23 сентября 1992 г. № 3520-1.
- 3 Об использовании в названиях организаций наименований «Россия», «Российская Федерация»: постановление Правительства РФ от 7 декабря 1996 г. № 1463.
- 4 Об электронной цифровой подписи: Федеральный закон от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ.
- 5 Государственная система документационного обеспечения управления: Основные положения: Общие требования к документам и службам документационного обеспечения управления. М.: Главархив СССР, ВНИИДАД, 1991.
- 6 ГОСТ 17914-72 «Обложки дел длительных сроков хранения. Типы, размеры и технические требования».
- 7 ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».
- 8 ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».
- 9 ГОСТ Р 1.5-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения».
- 10 Методические рекомендации по внедрению ГОСТ Р 6.30—2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». М.: Росархив, ВНИИДАД, 2004.
- 11 Основные правила работы архивов организаций. М., 2002.
- 12 Перечень типовых управленческих документов, образующихся в

деятельности организаций, с указанием сроков хранения. М., 2000.

13 Примерное положение о постоянно действующей экспертной комиссии учреждения, организации, предприятия: утв. приказом Росархива от 19 января 1995 г. № 2.

14 Примерное положение о Центральной экспертной комиссии (ЦЭК) министерства, ведомства Российской Федерации: утв. приказом Росархива от 17 марта 1998 г. № 19.

15 Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. М., 2006.

Основная литература

- 1 Делопроизводство: образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов / В.В. Галахов, И.К. Корнеев и др.; пол ред. И.К. Корнеева. В.А. Кудряева. М.: ТК Велби, Проспект, 2005.
- 2 Делопроизводство: учебник для вузов / под ред. Т.В. Кузнецовой. М.: МЙФЭР, 2006.
- 3 Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: учеб. пособие М.В. Кирсанова. М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское соглашение. 2005.

Дополнительная литература

- 1 Анодина Н.Н. Документооборот в организации / Н.Н. Анодина. М., 2007
- 2 Елизаветина Т.М. Делопроизводство на компьютере / Т.М. Елизаветина. М.В. Денисова. М., 2002.
- 3 Кирсанова М.В. Деловая переписка / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. М., 2006.
- 4 Корнеев И.К. Деловая переписка и образцы документов / И.К. Корнеев, А.В. Пшенко. М., 2005.
- 5 Кузнецов С.Л. Делопроизводство на компьютере / С.Л. Кузнецов. М., 2000.
- 6 Рогожин Ю.М. Современное деловое письмо/Ю.М. Рогожин. М., 2006
- 7 Санкина Л.В. Деловая переписка в коммерческой организации. М.: МЦФЭР, 2006.
- 8 Чуковенков А.Ю. Правила оформления документов: Комментарии к ГОСТ Р 630-2003 / А.Ю. Чуковенков. М., 2004.
- 9 Янковая В.Ф. Как организовать делопроизводство / В.Ф. Янковая. М, 2005.
- 10 Журнал «Делопроизводство».
- 11 Журнал «Делопроизводство и документооборот на предприятии».
- 12 Журнал «Секретарское дело».
- 13 Журнал «Секретарь-референт».
- 14 Журнал «Справочник секретаря и офис-менеджера».

Содержание

1 Основы документирования	4
1.1 Структура документа. Реквизиты документа	4
1.2 Организационные документы	20
1.3 Распорядительные документы	26
1.4 Информационно-справочные документы	32
2 Организация работы с документами	56
2.1 Понятие и характеристика документооборота	56
2.2 Этапы работы с входящими, исходящими и внутренними документами. Регистрация и контроль исполнения документов	58
2.3 Номенклатура дел	61
2.4 Формирование дел	65
2.5 Система хранения документов. Передача дел в архив	67
3 Итоговые контрольные работы	72
Вариант 1	72
Вариант 2	74
Вариант 3	75
Вариант 4	77
Вариант 5	80
Вариант 6	82
Примерная тематика самостоятельных письменных работ	85
Приложение 1. Образец оформления основных реквизитов документа (на примере делового письма)	87
Приложение 2. Образцы оформления распорядительных документов	89
Приложение 3. Образец оформления докладной записки	91
Приложение 4. Образец оформления объяснительной записки	93
Приложение 5. Образцы оформления справки	94
Приложение 6. Образец оформления акта	96
Приложение 7. Образцы оформления протоколов	97
Приложение 8. Типология обращений, используемых в деловых письмах	101

Приложение 9. Языковые формулы, употребляемые в текстах деловых писем	102
Приложение 10. Иностранные языковые формулы, используемые в деловой переписке	112
Приложение 11. Образец оформления телеграммы	114
Приложение 12. Образец оформления телефонограммы	115
Приложение 13. Общая схема документооборота в организации	116
Приложение 14. Регистрационные формы	117
Приложение 15. Аналитические документы по исполнительской дисциплине	118
Приложение 16. Образец оформления номенклатуры дел	119
Приложение 17. Образец оформления обложки дела постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения	122
Приложение 18. Образец оформления внутренней описи, заверительной надписи, описи документов	123
Нормативно-правовые акты	125
Основная литература	127
Дополнительная литература	127

Наталья Михайловна Москвитина,

старший преподаватель кафедры ЭиМО АмГУ