

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»**

**Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»**

Утверждено на заседании кафедры
«Туризм и индустрия гостеприимства»
«30» января 2023 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
к практическим занятиям
по дисциплине
Документирование на предприятиях
сферы обслуживания**

**основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы бакалавриата**

по направлению подготовки **43.03.03 Гостиничное дело**

с направленностью (профилем)

Гостиничная деятельность

Формы обучения: *очная, заочная*

Идентификационный номер образовательной программы: 430303-01-23

Тула 2023 год

Разработчик методических указаний

Жаркова В.Л., доцент каф. ТИГ, к.т.н., доцент
должность, ученая степень, ученое звание)



(ФИО,

Цели и задачи освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины являются получение представления о документировании управленческой деятельности на предприятиях туризма и гостеприимства, получение знаний, необходимых для будущей практической деятельности.

Задачами освоения дисциплины являются:

- знакомство с нормативными требованиями к оформлению документов, логичное пользование понятиями и требованиями;
- получение систематизированных знаний о документировании управленческой деятельности, умение правильно и грамотно составить и оформить документ.

Теоретическая часть

Виды организационно-распорядительных документов (ОРД)

Среди большого разнообразия видов деловых документов, обращающихся на предприятиях и в организациях, организационно-распорядительная управленческая документация (ОРД) занимает центральное место. Можно утверждать, что организационная и управленческая деятельность главным образом заключается в разработке и реализации решений, фиксируемых в ОРД. ОРД является наиболее широко используемым видом документации.

ОРД классифицируется на три группы:

- *распорядительная* документация (приказы, распоряжения, постановления, решения, указания);
- *информационно-справочная* документация (письма, телеграммы, телефонограммы, факсы, акты, протоколы, докладные и служебные записки и др.);
- *организационная* документация (уставы, положения, правила, инструкции, штатные расписания).

Подобная классификация ОРД позволяет обеспечить оперативный поиск, контроль исполнения, создает условия для унификации документов.

На организационно-распорядительную документацию, предусмотренную Унифицированной системой организационно-распорядительной документации (УСОРОД) — приказы, распоряжения, постановления, решения, протоколы, акты, письма и др., которые фиксируют решения административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности федеральных

органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, предприятий, организаций и их объединений независимо от организационно-правовой формы и вида деятельности распространяется ГОСТ Р 6.30-2003.

Стандартом установлены: состав реквизитов документов; требования к оформлению реквизитов документов; требования к бланкам и оформлению документов; требования к изготовлению, учету, использованию и хранению бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации, гербов субъектов Российской Федерации.

Правила и требования ГОСТ Р 6.30-2003 носят универсальный характер и находят широкое применение в других унифицированных и неунифицированных системах документации. Знание этих правил и требований позволяет овладеть рациональными приемами работы с документами, экономить время на их составление и обработку.

№ занятия	Темы и содержание занятий	Кол-во часов
1	Вопросы выполнения контрольно-курсовой работы. Распределение заданий для выполнения курсовой работы. Обсуждение графика защит курсовой работы. Презентационные материалы примеров выполнения контрольно-курсовой работы.	2
2,3,4	Составление отдельных видов распорядительных документов. Оформление приказа, выписки из приказа, распоряжения	6
5,6	Оформление служебного письма	4
7,8	Составление информационно-справочной документации	4
9,10	Оформление организационной документации	4
11	Составление должностной инструкции	6
12	Деловая игра: «Оформление документов при приеме на работу»	6
13,14	Деловая игра «Деловая переписка». Контрольные мероприятия	4
15-17	Презентационные материалы по темам контрольно-курсовой работы.	6

Практическое занятие1

Вопросы выполнения курсовой работы. Распределение заданий для выполнения курсовой работы. Обсуждение графика защит курсовой работы. Презентационные материалы примеров выполнения курсовой работы.

Практическое занятие 2,3,4

Составление отдельных видов распорядительных документов

Приказ. Основным распорядительным документом, издаваемым руководителем органа управления, является приказ. При его составлении предъявляются серьезные требования к четкости формулировок и обоснованности излагаемых фактов. Макет приказа приведен на рисунке 1.

Текст приказа, как правило, состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной. В констатирующей части излагаются цели, задачи и причины издания приказа. Констатирующая часть приказа начинается со слов «в связи», «в целях» и т.п. Цели и задачи предписываемых действий и причины издания приказа излагаются в форме предложений с отглагольными существительными, которые согласуются с управляющим словом (в связи, в целях) в роде, числе и падеже. Обычно используются существительные в творительном или родительном падежах.

Если основанием к изданию приказа служит документ вышестоящей организации, то в констатирующей части указывают наименование этого вида документа в именительном падеже, его номер, дату и заголовок к тексту, а в отдельных случаях и краткое содержание.

Распорядительная часть приказа излагается в повелительной форме и начинается словом «ПРИКАЗЫВАЮ», которое пишется прописными буквами на отдельной строке, не отступая от границы левого поля листа документа (перед словом «ПРИКАЗЫВАЮ» знаки препинания ставятся в зависимости от синтаксической связи). Намеченные мероприятия излагаются по пунктам, если исполнение приказа предполагает выполнение различных по характеру действий.

Каждый пункт начинается с указания конкретного исполнителя – структурного подразделения или должностного лица (в дательном падеже), предписываемого действия, выраженного глаголом в неопределенной форме, срока исполнения (указывается на отдельной строке). В табличной форме исполнитель указывается в именительном падеже. Если одному или нескольким исполнителям предписывается выполнить ряд действий с разными сроками исполнения, то в отдельном пункте указываются исполнители или исполнитель, а подпунктами определяются действия и сроки.

В распорядительной части приказа следует избегать неконкретных выражений, к примеру, «улучшить», «усилить», «принять меры» и т.д.

Заканчивается распорядительная часть указанием органа или лица, на которых возложен контроль за исполнением данного приказа. Формулировка этого пункта является постоянной: «Контроль за исполнением приказа возложить на» (указывается структурное подразделение или лицо, на которых возлагается контроль, при этом наименование должности, инициалы и фамилия пишутся в винительном падеже).

Допускается для приказов с большим числом пунктов оформлять распорядительную часть в виде таблицы, например:

Таблица 1 – Оформление распорядительной части

Исполнитель	Действия, мероприятия	Срок исполнения
1. Государственный архив Могилевской области	Представить план комплектования на 1997 г.	01.12.1996



Гриф ограничения
Экз. № 00

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ
индекс предприятия связи, почтовый
и телеграфный адрес, № телефона,
факса и т. д.
окпо
окуд

ПРИКАЗ

00.00.0000

№ 00

место составления

Заголовок к тексту начинается
с предлога «о», отвечает на вопрос
«о чем»

В констатирующей части излагаются основания, цели, побудившие руководство организации издать приказ. В некоторых случаях, когда основания очевидны, констатирующая часть опускается. Распорядительная часть начинается со слова:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. В начале пункта приводится наименование должности исполнителя, его Ф.И.О., или наименование структурного подразделения (в дательном падеже), затем четко излагается содержание предлагаемых действий (начинается с глагола неопределенной формы) и указывается срок исполнения.

2. Структура последующих пунктов аналогична. Пункты могут разбиваться на подпункты (1.1, 2.3 и т. д.). В отдельных случаях текст может представляться в виде таблицы.

3. В последнем пункте приказа приводится указание о контроле за исполнением приказа: Контроль за исполнением приказа возложить на... (указывается должность, Ф.И.О. или наименование структурного подразделения).

Наименование должности

руководителя

(подпись)

И. О. Фамилия

Визы заинтересованных лиц

Должность

подпись

И. О. Фамилия

00.00.00

Исполнитель (Фамилия или Фамилия, Имя, Отчество)
телефон (000 00 00)

В дело 00-00 (подпись)

00.00.0000

отметка для
автоматического
поиска документа

Рисунок 1 – Макет приказа по основной деятельности.

Если распорядительная часть приказа не нуждается в разъяснении, то констатирующая часть может отсутствовать.

Отметки о наличии приложения как отдельного реквизита в приказах нет. В тексте приказа при упоминании сведений, зафиксированных в приложении, в скобках указывают: «Приложение 1», если их несколько, а если одно, то «См. Приложение», а на самом документе-приложении делается отметка в правом верхнем углу:

Приложение
К приказу Министра культуры
Российской Федерации
09.08.2005, № 200

Заголовок приказа выражается отглагольным существительным в предложном падеже, например: «О внедрении стандартных форм документов», «О проведении инвентаризации основных фондов».

В процессе подготовки приказа все виды согласования проставляются на первом экземпляре проекта.

Список адресатов, которым рассылается приказ, пишут на обороте его последнего листа, например:

1 – в дело....

2 – Министерство образования Республики Беларусь.

При большом тираже список адресатов прилагается к приказу в виде самостоятельного документа.

При оформлении приказов по личному составу в тексте приказа, как правило, отсутствует констатирующая часть.

Пункты распорядительной части приказа располагаются в определенной последовательности: прием на работу, перевод, увольнение и т.д. В конце каждого пункта приказа дается основание для его составления.

Оформляется приказ на общем или специальном бланке формата А4.

Зачастую ответственному исполнителю для работы не требуется полный текст приказа. В этом случае делается выписка из него. По составу реквизитов и оформлению выписка практически не отличается от самого приказа. В выписке лишь уточняется название документа: вместо слова ПРИКАЗ печатаются слова ВЫПИСКА ИЗ ПРИКАЗА. Вместо полного текста печатается та часть приказа, которая касается непосредственно конкретного исполнителя. Выписка заверяется секретарем.

Указание. Указание издается по вопросам информационно-методического характера, а также связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других актов.

Заголовок указания выражается отглагольным существительным в предложном падеже, например: «О подготовке материалов к заседанию методической комиссии архива».

Текст указания, как правило, состоит из двух частей констатирующей и распорядительной.

В констатирующей части раскрываются цели и причины издания указания. Она обычно начинается устойчивыми формулировками: «В соответствии...», «В целях...», «Во исполнение...» и т.д. Констатирующая часть может отсутствовать, если предписываемые действия не требуют разъяснения.

Распорядительная часть указания может начинаться словами «ОБЯЗЫВАЮ» или «ПРЕДЛАГАЮ» (если исполнителя нельзя обязать выполнять действия, не входящие в его обязанности по занимаемой должности), которые пишутся прописными буквами с новой строки.

В случае необходимости текст указания делится на пункты и подпункты, которые излагаются в повелительной форме и строятся по схеме: исполнитель (полное наименование должности, инициалы и фамилия исполнителя или наименования структурного подразделения в дательном падеже после ПРЕДЛАГАЮ, в родительном – после ОБЯЗЫВАЮ) – действие (выраженное глаголом в неопределенной форме) – срок исполнения.

В последнем пункте указывается наименование должности, инициалы и фамилия лица, на которое возлагается контроль за исполнением: «Контроль за исполнением указания возложить на». Макет указания приведен на рисунке 2.

Распоряжение. Распоряжение — правовой акт, издаваемый единолично руководителем организации и его заместителями. Заголовок распоряжения выражается отглагольным существительным в предложном падеже, например: «Об обеспечении сохранности бланков строгой отчетности».

Как правило, распоряжение представляет собой способ доведения до исполнителей оперативных вопросов, имеет ограниченный срок действия и касается узкого круга должностных лиц. Состав реквизитов распоряжения аналогичен составу таковых в приказе.

Текст распоряжения, как правило, состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной. Распорядительная часть может начинаться словами «ОБЯЗЫВАЮ» или «ПРЕДЛАГАЮ», которые пишутся прописными буквами с новой строки. В некоторых случаях распорядительное слово «ОБЯЗЫВАЮ» или «ПРЕДЛАГАЮ» может отсутствовать.

Оформляется распоряжение на общем или специальном бланке формата А4 (рисунок 3).

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

справочные данные организации

УКАЗАНИЕ

Дата № 00

Место издания (город)

Заглавие выражает краткое содержание, начинается предложением «О...»

Текст констатирующей части начинается формулировками: «В соответствии», «В целях», «Во исполнение».

Нередко дается пересказ акта вышестоящего органа, для исполнения которого издают данный документ, указывают автора документа, его полное название, поисковые данные (номер, дата). Констатирующей части может не быть.

Распорядительная часть начинается словом

ОБЯЗЫВАЮ:

Если согласно законодательству исполнителя нельзя обязать выполнять действия, не входящие в обязанности по должности, то распорядительная часть начинается словом

ПРЕДЛАГАЮ:

1. Текст каждого пункта излагается в повелительной форме и строится по схеме: исполнитель (наименование должности, инициалы и фамилия) — действие (начинается с глагола в неопределенной форме) — срок исполнения.

В последнем пункте указывается должностное лицо, на которое возлагается контроль за исполнением документа.

Наименование должности лица,

подписавшего документ

(подпись)

И. О. Фамилия

СОГЛАСОВАНО

Наименование должности

подпись

И. О. Фамилия

Дата

Рисунок 2 – Макет указания

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ
справочные данные об организации

РАСПОРЯЖЕНИЕ

Дата № 00

Место издания /город/

Заголовок начинается
с вопроса — О чем...

Текст документа начинается с констатирующей части (излагается цель или причина подготовки). Констатирующая часть может отсутствовать. Распорядительная часть начинается словом
ОБЯЗЫВАЮ:

1. Пункты распоряжения строят по схеме: должность, исполнитель — действие — срок исполнения.

Последний пункт распоряжения формулируют следующим образом:

Контроль за выполнением распоряжения возложить на (наименование должности, инициалы, фамилия).

Наименование должности лица,
подписавшего документ (подпись) И. О. Фамилия

Гриф согласования или визы
(наименование должности,
подпись, расшифровка подписи, дата)

Рисунок 3 – Макет распоряжения

Вопросы и задания

1. Назовите реквизиты приказа.
2. Из каких частей состоит текст приказа?
3. Как формируются пункты распорядительной части приказа?
4. Как завершается выписка из приказа?
5. Как оформляется распоряжение?
6. Правила оформления указания.
7. Оформите приказ по основной деятельности, используя следующие данные:

Министерство образования РФ. ПРИКАЗ. 01.02.2002. № 64. г. Москва. Об утверждении примерной номенклатуры дел и типового положения о постоянно действующей экспертной комиссии средних специальных заведений. В целях совершенствования работы с документами в средних специальных учебных заведениях ПРИКАЗЫВАЮ: 1. Утвердить примерную номенклатуру дел и типовое положение о постоянно действующей экспертной комиссии средних учебных заведений. 2. Учебным заведениям в работе со служебными документами руководствоваться утвержденной приказом министра от 02.06.2000 № 64 примерной номенклатурой дел. 3. Главному управлению по образованию установить постоянный контроль за работой со служебными документами в подведомственных учебных заведениях в соответствии с настоящим приказом. 4. Контроль за исполнением приказа возложить на зам. министра. А.В. Петрова.

Подписывает приказ министр образования РФ.

8. Оформите выписку из приказа министра образования РФ от 01.02.2005. № 64 по п. 2 распорядительной части.

Практическое занятие 5,6

Оформление служебного письма

Письмо – общепринятое название большого числа разновидностей информационно-справочных документов, используемых для решения главным образом текущих задач в управлении. Основным признаком, по которому письма выделяются в особую группу документов, является пересылка их по почте.

Различают письма циркулярные, информационные, гарантийные, сопроводительные, письма-просьбы, письма-подтверждения, договорные письма, письма-напоминания, письма-извещения, письма-приглашения, коммерческие письма и ряд других.

В составе реквизитов служебного письма, в сравнении с формуляром ОРД, имеются отдельные коррективы. Отсутствуют следующие реквизиты: наименование вида документа, гриф утверждения, печать, отметка о заверении копии. Реквизиты гриф согласования и визы размещаются на последнем экземпляре письма (отпуске), который подшивается в дело. Реквизит фамилия исполнителя и номер его телефона, если лицевая сторона последнего листа письма использована полностью, может быть размещен на обратной стороне.

Ряд требований к оформлению писем в дополнение ко всему сказанному выше отражен в макете письма (рисунок 4).

Разработчику делового письма нетрудно построить стилистическую *конструкцию*, если он располагает набором проверенных практикой конструкций фраз, пользуясь которыми можно сформулировать свою мысль. Рассмотрим примеры моделей, объясняющих мотивировку написания письма:

В порядке оказания технической помощи...

В соответствии с протоколом...

В ответ на Вашу просьбу...

В подтверждение нашей договоренности...

Следующие варианты являются распространенным «стандартным» началом делового письма:

Извещаем, что...	...мы сократили на месяц срок поставки запрошенных Вами изделий.
Доводим до Вашего сведения, чтонаш завод прекратил производство комбайнов «Нива» прежней конструкции.

Если автор — лицо юридическое, то действия передаются от третьего лица единственного числа: Кооператив гарантирует... не возражает... предлагает...; от третьего лица множественного числа: Совет директоров, администрация нашего предприятия убедительно просят...; от первого лица множественного числа: Просим... Сообщаем... Подтверждаем...

Если автор — лицо физическое, то действия передаются от первого лица единственного числа: Прошу... Ставлю Вас в известность... Довожу до Вашего сведения...; от первого лица множественного числа: Поддерживаем... Одобряем... Мы получили Вашу телеграмму...

Вот несколько примеров реализации «стандартных» конструкций:

Просим...	...Вас проверить ход выполнения работ...
Прошу...	...принять меры...
Высылаем...	...подписанный с нашей стороны договор...
Направляем...	...интересующую Вас документацию заказной бандеролью
Подтверждаем...	...получение спецификации на...
АООТ «Ростсельмаш» подтверждает...	...условия поставки оборудования...
Напоминаем, что...	...в соответствии с... Вы должны...
Напоминаем Вам, что...	...Ваша задолженность по оплате составляет...
Сообщаем, что...	...задержка в отгрузке произошла ввиду...

В качестве заключительных могут быть приведены следующие фразы:

Просим Вас не задерживать ответ...

Просим извинить нас за задержку с ответом...

Рассчитываем, что наши замечания будут учтены.

Подбор слов в предложении должен отвечать требованиям сочетаемости их между собой, характерной для деловой речи. Например:

инициатива	— брать на себя, выступать с, поддерживать, проявлять, развивать, сдерживать, терять, уступать;
налог	— взимать, облагать, платить, снижать, сокращать;
обязанность	— возлагать, выполнять, исполнять, нести, освобождать от, распределять, отстранять от;
руководство	— брать на себя, возлагать, осуществлять, отстранять от, подменять, укреплять и т. д.

Анализ текстов служебных писем указывает на некоторые слова, вызывающие затруднения в употреблении. Например:

благодаря	— предлог употребляется с существительным в дательном, а не родительном падеже: «благодаря кому/ чему, а не кого/чего»;
более	— недопустимо сочетание этого наречия с прилагательными и наречиями в сравнительной степени (например, «более лучший»);
бухгалтер	— множественное число — бухгалтеры;
вакансия	— нельзя употреблять тавтологические сочетания, например: «свобод-

	ная вакансия»;
вложение	— во что (не «на что»). Пример: «рост капитальных вложений в строительство»;
выговор	— множественное число — выговоры (не выговора);
директор	— множественное число — директора;
договор	— родительный падеж — договора, множественное число — договоры;
информация	— о чем, а не по чему;
конференция	— по чему, а не о чем;
опись	— чего, а не на что;
расписка	— в чем, а не о чем. Пример: «расписка в получении денег»;
совещание	— о чем, по вопросу о чем, по чему. Пример: «совещание по проекту, совещание о внедрении»;
сосредоточивать	— но не сосредотачивать;
табель	— родительный падеж — табеля, множественное число — табели;
уполномочивать	— но не уполномачивать.

В составе реквизитов служебного письма, в сравнении с формуляром ОРД, имеются отдельные коррективы. Отсутствуют реквизиты 08 (наименование вида документа), 15 (гриф утверждения), 24 (печать), 25 (отметка о заверении копии); реквизиты 22 (гриф согласования), 23 (визы) размещаются на последнем экземпляре письма (отпуске), который подшивается в дело. Реквизит 26 (фамилия исполнителя и номер его телефона), если лицевая сторона последнего листа письма использована полностью, может быть размещен на обратной стороне.

<p>Герб (эмблема, товарный знак)</p> <p>НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ Индекс предприятия связи, почтовый и телеграфный адрес, № телефона, факса и т. д., № счета в банке код предприятия код формы документа</p> <p>00.00.0000 № 00/00—000 на № 00 от 00.00.0000</p>	<p>Гриф ограничения Экз. № 00</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Адресат: Наименование должности Фамилия И. О. (все в дательном падеже)</p> <p>Почтовый индекс, г. Город, ул. Название, № дома</p> </div>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 20px; display: inline-block;"> <p>Указание о контроле</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px; display: inline-block;"> <p>Заголовок к тексту (отвечает на вопрос «О чем?», начинается с предлога «О»)</p> </div>	<div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> <p>РЕЗОЛЮЦИЯ: Фамилия И. О. ответственного лица. Суть работы, срок исполнения Подпись, дата.</p> </div>			
<p>Если текст письма состоит из двух и более абзацев, то письмо печатается с 5-го знака (от 1-го положения табулятора). Текст без абзацев может печататься непосредственно от левого поля (от 0-го положения табулятора).</p> <p>Текст письма должен включать три структурных элемента: вводную часть, излагающую повод для написания письма; доказательную часть, приводящую доводы, ссылки на нормативные документы; заключительную часть, в которой излагается просьба, согласие, отказ и пр.</p> <p>Возможен обратный порядок построения письма: заключительная часть приводится перед доказательной. Этот порядок характерен для писем вышестоящих организаций.</p> <p>Приложение: на ... л., в ... экз.</p>				
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 40%;">Наименование должности руководителя</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">(подпись)</td> <td style="width: 40%; text-align: right;">И. О. Фамилия</td> </tr> </table>		Наименование должности руководителя	(подпись)	И. О. Фамилия
Наименование должности руководителя	(подпись)	И. О. Фамилия		
<p>Визы:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 40%;">Должность (подпись)</td> <td style="width: 60%; text-align: right;">И. О. Фамилия</td> </tr> </table> <p>00.00.0000</p>		Должность (подпись)	И. О. Фамилия	
Должность (подпись)	И. О. Фамилия			
<p>Исполнитель (Фамилия или Фамилия, имя, отчество) телефон 000 00 00</p>				
<p>В дело 00-00 00.00.0000 (подпись)</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>ОРГАНИЗАЦИЯ Вх. № _____ «__» _____ 20__ г.</p> </div> <p style="margin-left: 10px;">Отметка для автоматического поиска документа</p>			

Рисунок 4 – Макет служебного письма

Практическое занятие 7,8

Составление информационно-справочной документации

Требования к оформлению акта

Актом называют документ, составляемый несколькими лицами (комиссией), подтверждающий установленные факты, события или действия. Актами фиксируются результаты ревизий, инвентаризации, приема-передачи и списания материальных ценностей, прием законченных работ и т. п.

Акт оформляется на общем угловом бланке. Название вида документа печатается от левого поля с двойной разрядкой («А К Т»). Состав реквизитов аналогичен письму. Акт в необходимых случаях включает в себя гриф утверждения.

Текст акта состоит из двух частей - вводной и констатирующей. Вводная часть включает изложение основания для составления акта и перечень лиц, присутствовавших при этом.

Для ряда разновидностей актов существуют унифицированные трафаретные формы. Например, унифицированная форма акта о ликвидации учреждения, предприятия и др. Некоторые акты подлежат утверждению. Например, акт об уничтожении документов или дел, срок хранения которых истек. Гриф утверждения оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30-2000. Макет акта приведен на рис.2.

Требования к оформлению протокола

Протокол — документ, в котором фиксируется последовательность и содержание обсуждения коллегиальным органом (совещанием, конференцией, советом и т. п.) поставленных вопросов и принятых решений.

Важность протокола как документа определяется тем, что совещательный характер подготовки решений является основным способом выработки решений в условиях коллективного управления.

Первая страница протокола оформляется на угловом бланке ОРД формата А4. Последующие страницы печатаются на обычной бумаге.

В состав реквизитов протокола входят: название вида документа (ПРОТОКОЛ), дата заседания коллективного органа, номер протокола, место заседания, гриф утверждения (если протокол утверждается), заголовок (наименование коллективного органа и форма проводимого заседания), текст, подписи: председатель, секретарь.

Текст протокола состоит из вводной и основной части. В вводной части приводятся данные о председателе, секретаре и присутствующих членах коллегиального органа и излагается повестка дня. Основная часть строится в такой последовательности: СЛУШАЛИ—ВЫСТУПИЛИ—ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ). Все реквизиты и их части, кроме пунктов повестки дня, разделов СЛУШАЛИ—ВЫСТУПИЛИ—ПОСТАНОВИЛИ печатают от левого поля (0-го положения табулятора).

Макет протокола представлен на рисунке 6.

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Справочные данные об организации

А К Т

00.00.0000 № 00

место составления

Краткое содержание события
или факта, сформулированное
отглагольным существительным
в именительном падеже

Основание: Распорядительный, нормативный документ или
устное указание, послужившее основанием для
составления акта

Составлен комиссией:

Председатель: Наименование должности, И. О. Фамилия

Члены комиссии: Наименование должности, И. О. Фамилии, рас-
полагаются в алфавитном порядке

Присутствовали: Наименование должности, И. О. Фамилии лиц,
присутствовавших при составлении акта, распо-
лагаются в алфавитном порядке

Текст констатирующей части акта. Описание проведенной рабо-
ты, фиксация установленных фактов; могут содержаться выводы и
заключения комиссии, конкретные предложения. Констатирующая
часть может быть разделена на пункты.

Количество экземпляров акта определяется числом заинтересо-
ванных лиц или нормативными документами, регламентирующими
составление акта.

Составлен в двух экземплярах:

1-й — кому (куда);

2-й — кому (куда).

Приложение: Текст приложения, если оно есть.

Председатель	(подпись)	И. О. Фамилия
--------------	-----------	---------------

Члены комиссии	(подписи)	И. О. Фамилия
----------------	-----------	---------------

		И. О. Фамилия
--	--	---------------

Присутствовали		
----------------	--	--

при составлении акта	(подписи)	И. О. Фамилия
----------------------	-----------	---------------

		И. О. Фамилия
--	--	---------------

Рисунок 5 – Макет акта

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ
Справочные данные об организации

ПРОТОКОЛ

00.00.0000

№ 00

Место составления

Форма заседания

Председатель И. О. Фамилия

Секретарь И. О. Фамилия

Присутствовали 00 чел. (указываются инициалы, фамилии или прилагается список присутствующих в алфавитном порядке, столбцом).

Повестка дня:

1. Первый вопрос (формулировка). Докладчик (наименование должности, фамилия, имя, отчество в родительном падеже).

2. Второй вопрос (формулировка). Докладчик (оформление аналогичное).

1. СЛУШАЛИ:

И. О. Фамилия (в именительном падеже) — краткое или развернутое изложение содержания выступления (от первого лица).

ВЫСТУПИЛИ:

И. О. Фамилия — излагается содержание выступления (после фамилии в скобках может быть приведена должность выступающего).

ПОСТАНОВИЛИ:

1.1. Излагается формулировка постановления по первому вопросу — указывается действие в неопределенной форме (поручить, организовать и т. п.) исполнитель (должностное лицо, структурное подразделение), срок исполнения.

1.2. Аналогично оформляется пункт второй постановления по первому вопросу.

2. СЛУШАЛИ:

Оформление второго вопроса повестки дня строится аналогично первому.

Председатель (подпись) И. О. Фамилия

Секретарь (подпись) И. О. Фамилия

Рисунок 6 – Макет протокола

Задания:

Составить следующие документы:

1. Составить расписание графика отпусков.
2. Составить протокол заседания акционерного общества.
3. Составить акт о списании имущества.
4. Составить акт о приеме-передаче дел.

Практическое занятие 9,10 Оформление организационной документации

Устав организации

Важнейшим из организационных документов является *Устав организации*.

Устав является учредительным документом, устанавливающим правовой статус юридического лица, необходимым согласно закону для его государственной регистрации.

Устав — это сложный и объемный документ. В Устав входит следующий состав реквизитов:

- эмблема организации (при наличии таковой);
- НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ;
- справочные данные об организации;
- наименование документа — УСТАВ;
- место издания;
- гриф утверждения (УТВЕРЖДЕНО);
- текст.

Структура текста и его содержание определяются разработчиками Устава. В число обязательных разделов текста включаются:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ (определяются цели и задачи создаваемой организации).
2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА (состав структурных подразделений, их функции и взаимосвязи).
3. РЕГЛАМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ (формы и методы управления, права и обязанности должностных лиц).
4. ФИНАНСОВО-МАТЕРИАЛЬНАЯ БАЗА (определение размеров основных и оборотных средств, источники, порядок распоряжения средствами и ценностями).
5. ОТЧЕТНАЯ И РЕВИЗИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.
6. ПОРЯДОК ЛИКВИДАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ.

Правила оформления положения

Положение - документ, регламентирующий организацию работы предприятия, акционерного общества в целом или его отдельных структурных подразделений.

Документ включает в себя следующие разделы: общие положения; порядок найма и высвобождения работников; обязанности персонала; обязанности администрации; рабочее время и его использование; поощрения за успешные результаты работы; ответственность персонала за нарушение трудовой дисциплины.

Раздел «Общие положения» определяет цель, для которой разработано Положение, и перечисляет конституционные гарантии персонала в области занятости.

Раздел «Порядок найма и высвобождения персонала» включает процедуры приема на работу персонала, в частности, перечень необходимых документов, оформление приказа о приеме, проведение инструктажа по технике безопасности, условия работы. Подробно разъясняются права и обязанности работников, вопросы продвижения персонала по служебной лестнице, регламентируются вопросы перевода на другую должность. Детально расписывается порядок расторжения трудового договора (контракта) как по инициативе работника, так и по инициативе администрации.

Раздел «Основные обязанности персонала» перечисляет круг обязанностей по своей специальности, квалификации или должности, которые должен выполнять персонал в рабочее время.

Раздел «Основные обязанности администрации» определяет перечень обязанностей руководства организации, которые должны выполнять в соответствии с действующим законодательством. В число таких обязанностей входят эффективная организация труда персонала, совершенствование форм и методов оплаты труда, соблюдение законодательства об охране труда и технике безопасности, контроль за соблюдением рабочими, специалистами и администрацией инструкций по гигиене труда и производственной санитарии, противопожарной охране и т. п.

Раздел «Рабочее время и его использование» оговаривает начало и окончание работы, перерывы для отдыха и питания, определяет график сменности, формы и организацию учета явки на работу, порядок представления отпусков и некоторые другие вопросы.

Раздел «Поощрения за успешные результаты работы» перечисляет виды поощрений, которые могут быть применены за образцовое выполнение трудовых обязанностей, разработку и внедрение рационализаторских предложений, повышение производительности труда и т. д.

Раздел «Ответственность за нарушение трудовой дисциплины» оговаривает меры дисциплинарного воздействия на нерадивых работников, перечисляет виды нарушений трудовой дисциплины, порядок их фиксирования и соответствующие санкции.

Штатное расписание

Штатное расписание — документ, который определяет структуру организации и численность должностей каждого наименования в конкретных структурных подразделениях и в целом в организации. Штатная структура и штатное расписание разрабатываются организациями самостоятельно.

Штатное расписание составляется и утверждается по состоянию на 1 января ежегодно. Форма штатного расписания приведена на рис. 4.

Штатное расписание оформляется, как правило, на общем угловом бланке организации.

Инструкция, ее содержание и оформление

Инструкция — документ, имеющий правовой статус. Она издается в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, финансовые и иные стороны деятельности организаций. На каждого работника организации, например, должна составляться должностная инструкция.

Должностная инструкция имеет унифицированную форму и одинаковую для всех должностей структуру текста. Она оформляется на общем бланке. Инструкция утверждается непосредственно руководителем или специальным распорядительным актом (приказом по организации).

УТВЕРЖДАЮ

Штат в количестве _____ должностей

(Подпись руководителя организации)

" _____ " _____ 200__ г.

ШТАТНОЕ РАСПИСАНИЕ

на _____ 200__ год

(дата, месяц, год)

(полное наименование организации)

№ п/п	Наименование должности	Количество должностей
1.	Администрация Директор	1
2.	Зам. директора	1
...	Секретарь-референт и т.д.	1
	Итого:	
1.	Плановый отдел Начальник планового отдела	1
2.	Старший экономист	1
3.	Экономист	5
...	и т.д.	
	Итого:	
	Всего по предприятию:	

Рисунок 7 – Макет штатного расписания

Задания:

Составить штатное расписание.

Практическое занятие 11
Составление должностной инструкции

Инструкция — документ, имеющий правовой статус. Она издается в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, финансовые и иные стороны деятельности организаций. На каждого работника организации, например, должна составляться должностная инструкция.

Должностная инструкция имеет унифицированную форму и одинаковую для всех должностей структуру текста. Она оформляется на общем бланке. Инструкция утверждается непосредственно руководителем или специальным распорядительным актом (приказом по организации).

Приведем в качестве примера должностную инструкцию секретаря-референта крупной организации.

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
(подпись) И.О. Фамилия

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

00.00.0000

00.00.0000

№ 00

секретаря-референта
генерального директора

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

1.3. Секретарь-референт подчиняется непосредственно директору предприятия по персоналу.

1.4. В своей деятельности секретарь-референт руководствуется:

- законодательными актами РФ;
- Уставом предприятия;
- Положением о функциональных службах предприятия;
- приказами (указаниями) руководства предприятия;
- нормативно-методическими материалами по организации делопроизводства;
- настоящей должностной инструкцией.

1.5. На должность секретаря-референта назначаются лица с высшим, средним специальным образованием и стажем работы не менее 1 года или без стажа, но при условии прохождения обучения на курсах секретарей-референтов.

1.6. Секретарь-референт должен владеть вопросами:

- перспектив развития предприятия, его финансово-хозяйственной деятельности;
- организации работы с документами, составления документации;
- организации управленческого труда;
- применения средств вычислительной и организационной техники;
- перевода служебной документации на иностранный язык коммерческого партнера;
- культуры труда и служебной этики;
- охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты;
- оказания первичной медицинской помощи.

2. ФУНКЦИИ

На секретаря-референта возлагаются следующие функции:

2.1. Информационно-справочное обслуживание по документам предприятия.

2.2. Методическое руководство и контроль за организацией делопроизводства в структурных подразделениях и филиалах предприятия.

2.3. Документирование деятельности совещательных органов предприятия.

2.4. Оперативно-организационное обслуживание руководства.

2.5. Выполнение машинописных, графических, множительных работ.

2.6. Ведение и оформление кадровой документации и учета (в случае отсутствия инспектора по персоналу).

2.7. Ведение учета рабочего времени сотрудников.

2.8. Ведение учета командировочных удостоверений.

3. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Секретарь-референт должен:

3.1. Осуществлять подготовку необходимых документов, обеспечивать финансово-хозяйственную деятельность предприятия.

3.2. Обеспечивать прием, учет, регистрацию, контроль исполнения документов, информационно-справочное обслуживание и хранение документной информации.

3.3. Контролировать качество подготовки, правильность составления, согласования и утверждения документов, представляемых на подпись руководству предприятия.

3.4. Осуществлять контроль исполнения документов и поручений руководства, принимать оперативные меры, направленные на своевременное и качественное их выполнение.

3.5. Осуществлять организацию подготовки, принятия решения и доведения их до непосредственных исполнителей. Проводить анализ справок и докладов, предоставляемых руководству, давать по ним компетентные заключения.

3.6. Осуществлять оперативную связь со сторонними организациями (как коммерческими, так и государственными) и отдельными гражданами по вопросам текущей деятельности предприятия (телефон, факс, электронная почта и т. п.).

3.7. Вести прием посетителей.

3.8. Выполнять работу по документационному обеспечению кадровой деятельности предприятия:

- оформление приказов по личному составу;
- оформление личных карточек формы Т-2 или личных дел;
- оформление трудовых книжек;
- оформление и ведение трудовых контрактов (договоров);
- оформление командировочных документов;
- оформление листов нетрудоспособности;
- ведение табеля учета рабочего времени;
- выдача справок о трудовом стаже и зарплате.

3.9. Обеспечивать выполнение машинописных и копировально-множительных работ.

3.10. Использовать ПК как средство автоматизации делопроизводства.

3.11. Проводить ежегодный отбор документов на архивное хранение или на уничтожение.

3.12. Выполнять отдельные поручения руководства по профилю финансово-хозяйственной деятельности предприятия.

3.13. Вести табель явки сотрудников на работу и передавать табель в бухгалтерию.

4. ПРАВА

Секретарь-референт имеет право:

4.1. Запрашивать от функциональных служб необходимые материалы, а также объяснения о причинах задержки выполнения заданий и поручений руководства.

4.2. Рассматривать документы и направлять их на исполнение руководителям и специалистам предприятия.

4.3. Требовать от исполнителей доработки документов, подготовленных с нарушением установленных правил их составления и оформления (ГОСТ Р 6.30-97), международных правил оформления документов (150).

4.4. Визировать документы управленческой деятельности в рамках своей компетенции.

4.5. Вносить на рассмотрение руководства предложения по улучшению документационного обеспечения деятельности предприятия, совершенствованию форм и методов управленческого труда на основе применения электронной техники.

4.6. Требовать от руководства создания нормальных условий для выполнения служебных обязанностей и сохранности всех документов, образующихся в деятельности предприятия.

4.7. Работать с документами, имеющими закрытый характер.

4.8. Принимать решения в пределах своей компетенции.

4.9. Взаимодействовать со всеми службами (сотрудниками) предприятия по вопросам проверки исполнения документов, поручений и предоставления необходимой информации руководству.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Секретарь-референт несет ответственность за:

5.1. Качество документов, предоставляемых на подпись руководству предприятия.

5.2. Небрежное, халатное отношение к своим должностным обязанностям.

5.3. Сохранность документации, разглашение сведений, имеющих закрытый характер.

Зам. генерального директора (директор) по персоналу (подпись) И. О. Фамилия

Юрисконсульт
подпись
00.00.0000

И. О. Фамилия

Практическое занятие 12

Деловая игра: «Оформление документов при приеме на работу»

Прием на постоянную работу нового сотрудника сопровождается оформлением документов, указанных на схеме (рисунок 8).



Рисунок 8 - Последовательность документирования при приеме

Заявление о приеме на работу составляется в произвольной форме, пишется от руки. Писать его рекомендуется на бумаге формата А4 — это формат листов документов личного дела, в которое подшивается и заявление о приеме на работу.

В заявлении не принято употреблять архаизмы и канцеляризмы («весьма убедительно», «заранее признателен», «прошу не отказать» и т.п.).

Для заявления о приеме на работу характерны следующие реквизиты: адресат (кому адресуется заявление), заявитель, место проживания заявителя, наименование вида документа (заявление), текст, подпись, дата составления.

Заявление может выглядеть следующим образом:

ОАО «Стайлинг»

Директору
Н.И. Петрову

ЗАЯВЛЕНИЕ

18.06.2000

Прошу принять на работу старшим инженером.

Личная подпись Г. В. Сидоров

Заявление о приеме на работу после его рассмотрения, а также ознакомления с остальными необходимыми документами является основанием для издания приказа о приеме на работу. В случае принятия отрицательного решения заявителю сообщают о нем устно или письмом (по указанному в заявлении адресу).

Заявление о переводе на другую должность оформляется следующим образом:

*Наименование структурного
подразделения*

*Адресат
Резолюция*

ЗАЯВЛЕНИЕ

00.00.200...

Прошу перевести меня на долж-

ность

Наименование должности

Наименование структурного подразделения

в связи с

Причина перевода

Подпись работника

Расшифровка подписи

Такое заявление может быть написано на общем бланке или на стандартном листе бумаги формата А5. В адресате заявления о переводе на другую должность заявитель указывает занимаемую им должность.

Заявление о предоставлении отпуска на крупных предприятиях оформляется на трафаретном бланке, выполненном типографским способом, а в небольших организациях может составляться следующим образом, например:

Директору предприятия
«Адрон»
Н.И. Крылову

ЗАЯВЛЕНИЕ

10.05.2000

Прошу предоставить очередной отпуск с 12.05.2000.

Начальник цеха

Подпись П.С. Филимонов

Приказами по личному составу оформляется прием на работу, перемещение по службе, увольнение, предоставление отпусков, объявление поощрений, применение мер воздействия к нарушителям дисциплины и т.п. На крупных предприятиях эти же

правоотношения иногда регулируются приемными, увольнительными, переводными и отпускными записками. Встречается и смешанная форма, когда прием, перемещение и увольнение руководящего состава и инженерно-технического персонала оформляются приказами, а рабочих массовых профессий – записками.

Оформляют приказы по личному составу на общих бланках. В заголовке к тексту такого приказа пишут: «О приеме на работу», «О переводе на другую работу», «Об увольнении», «О предоставлении отпуска», «О поощрении», «О нарушении», «О наложении административного взыскания» и т.п.

В приказах по личному составу констатирующая часть может отсутствовать. Распорядительная часть делится на пункты. Каждый пункт приказа по личному составу начинается глаголом, обозначающим действие: НАЗНАЧИТЬ, ПЕРЕВЕСТИ, ПРЕДОСТАВИТЬ, ОБЪЯВИТЬ БЛАГОДАРНОСТЬ, ОСВОБОДИТЬ и т.п. Эти глаголы печатают прописными буквами от 0-го положения табулятора. От 1-го положения табулятора начинают печатать содержание текста распорядительной части. Фамилию печатают полностью прописными буквами, а имя и отчество — строчными, затем указывают должность, структурное подразделение, содержание действия в отношении лица, о котором издается приказ. Кроме того, в пункте приказа о назначении на должность указывают, на какую должность, с какой даты и с каким окладом принимается сотрудник. В приказе о предоставлении отпуска указывают вид отпуска, количество предоставляемых рабочих дней и даты начала и окончания отпуска.

Приведем пример оформления приказа:

ЗАО «Рябина»
ПРИКАЗ
12.04.2000 №36-к г. Новосибирск

О приеме на работу Григорьевой В.И.
ГРИГОРЬЕВУ Валентину Ивановну принять старшим экономистом с 14.04.2000 с окладом согласно штатному расписанию.

Основание: контракт.

Директор

Подпись Н.И. Петров

Визы для должностных лиц

Виза ознакомления поступающего на работу

(проставляется на оборотной стороне приказа).

Трудовая деятельность граждан фиксируется в трудовых книжках, в которые заносятся общие сведения о работнике, сведения о работе с начала трудовой деятельности, поощрениях и награждениях. Формулировки в трудовых книжках должны соответствовать формулировкам, указанным в КЗоТ РФ.

Приведем пример заполнения трудовой книжки:

№ записи	Число, год, месяц	Сведения о приеме и перемещении	На основании какого документа
Новосибирское предприятие «Кристалл»			
1.	05.04.2000	Принят переводом на должность бухгалтера	Приказ от 04.04.2000 № 53-р
2.	06.05.2000	Уволен переводом в Объединение «Оксид» (ст. 29 КЗоТ РФ)	Приказ от 05.05.2000 № 54-р
Начальник отдела кадров		<i>Подпись</i>	Н.И. Сидоров

Печать

Одним из основных документов по учету личного состава в учреждении является личная карточка рабочих и служащих. Форма карточки типовая (форма Т2). Все записи в карточке должны быть документально обоснованы. На основании паспорта указываются фамилия, имя, отчество, год и месяц рождения, национальность, номер, серия и срок действия паспорта, кем и когда он выдан, домашний адрес. Данные об общем и непрерывном стаже работы, а также о перемещениях сотрудника указываются на основании записей в трудовой книжке.

В обязательном порядке проставляются дата заполнения карточки и подпись лица, на которое она заведена. При увольнении работника в карточке проставляются дата и номер приказа и указываются причины увольнения. Эти сведения должны заполняться с особой тщательностью, так как они нередко служат основанием для подтверждения трудового стажа.

Заполняются личные карточки от руки или машинописным способом. Графы, в которых возможно частое внесение изменений, заполняют карандашом.

По краям личной карточки предусмотрена зона для кодирования содержащейся в ней информации о работнике, что дает возможность оперативного поиска нужной карточки с помощью соответствующих технических средств.

Характеристика — это официальный документ, который выдает администрация учреждения, организации, предприятия своему сотруднику в целом ряде ситуаций. В характеристике приводятся отзыв о служебной и общественной деятельности сотрудника, оценка его деловых и моральных качеств.

Характеристика может быть оформлена на общем бланке формата А4. Она имеет следующие реквизиты: название вида документа (характеристика); указание должности лица, которому выдается характеристика; наименование организации, выдающей характеристику; имя, отчество и фамилия сотрудника; текст; подписи; печать.

В тексте характеристики можно выделить логически взаимосвязанные составные части. Первая — это анкетные данные, следующие за названием документа, где указывают имя, отчество и фамилию, должность, ученую степень и звание (если они имеются), год рождения, образование сотрудника. В некоторых видах характеристик эти данные располагают от 4-го положения табулятора, столбиками, через один межстрочный интервал. Однако если это требование специально не оговорено в инструкции по ведению делопроизводства учреждения, первая часть может быть оформлена как обычный текст, то есть начинаться от 1-го положения табулятора и через 1,5 межстрочного интервала.

Вторая часть текста характеристики — данные о трудовой деятельности (сведения о специальности, продолжительности работы на данном предприятии или в организации, продвижении по службе, уровне профессионального мастерства и т. п.).

Третья часть — собственно характеристика, то есть оценка морально-психологических и деловых качеств сотрудника: его отношения к работе, повышения профессионального уровня, поведения в быту.

Четвертая, заключительная, часть содержит вывод, в котором указывается назначение характеристики.

Текст характеристики излагается от третьего лица.

Подписывает характеристику, как правило, руководитель учреждения.

Автобиография — документ, который автор составляет самостоятельно. Типового формуляра для автобиографии не существует, и составляется она в произвольной форме. Однако отдельные составные части и реквизиты должны содержаться в автобиографии обязательно. Пишут автобиографию от руки на листе бумаги формата А4 либо на специальном бланке (при поступлении на работу или учебу). Форма изложения — повествовательная, от первого лица. Все сведения даются в

хронологическом порядке и так, чтобы можно было составить представление о жизненном пути, деловой квалификации и общественно-политической деятельности данного человека.

Основные реквизиты в автобиографии: название документа (автобиография); имя, отчество, фамилия автора; число, месяц и год рождения, место рождения; сведения о родителях (фамилия, имя, отчество, место работы); образование и специальность по образованию; вид трудовой деятельности; последнее место работы и должность; награды и поощрения; участие в общественной работе; семейное положение и состав семьи; домашний адрес и телефон; дата; личная подпись.

Контракт — это один из документов, отражающих условия трудовых взаимоотношений сотрудника с администрацией. Контрактная форма оплаты труда широко применяется в цивилизованных странах уже не одно десятилетие и даже столетие. Для государств СНГ, в частности для России, контракт — явление новое, возникшее с развитием рыночных отношений. Контрактная форма оплаты труда еще только прокладывает себе дорогу в нашем народном хозяйстве, причем в негосударственных структурах (кооперативах, товариществах, акционерных предприятиях и т.п.) с большим успехом, нежели на государственных предприятиях.

Практическое занятие 13,14 **Деловая игра: «Деловая переписка»**

Правила ведения корреспонденции в Великобритании и США

В англоязычных странах используется двенадцать зон размещения реквизитов делового письма.

Можно выделить следующий типовой состав зон:

1. Заголовок письма (Issuer Field).
2. Ссылка на данные получателя и отправителя (Reference line).
3. Дата (Date).
4. Адресат (Address).
5. Указание на конкретное лицо (Attention Line)
6. Обращение (Salutation).
7. Общее содержание письма (Subject Line).
8. Текст письма (Body of the Letter).
9. Завершающая формула вежливости (Complimentary Close).
10. Подпись (Signature).
11. Приложения (Enclosure).
12. Указание на рассылку копий (CC Notation).

Краткие сведения о размещении и оформлении реквизитов по зонам изложены ниже. В случае отсутствия указаний по оформлению отдельных элементов реквизитов рекомендуется ориентироваться на требования, оговоренные ГОСТ Р 6.30-2003, и приведенные примеры.

Реквизит 1. Заголовок письма. Включает эмблему фирмы, ее наименование, почтовый и телеграфный адрес с указанием индекса, номера телефона, телекса и телефакса. В заголовке может содержаться указание о роде деятельности фирмы, характеристика ее как корпорации или компании с ограниченной ответственностью (сокращенно Inc. или Ltd.), например:

Mitchell Diesel, Ltd.;
International Office Equipment, Inc.

Реквизит 2. Ссылка на данные получателя и отправителя. Приводятся инициалы составителя и оформителя письма, буквенный или цифровой код фирмы, отдела, подготовившего письмо, индекс дела, например:

Your reference
(или: Your ref.)
HND/RP

–Ваша ссылка
HND/RP

Our reference
(или: Our ref.)
LA/DK/187

–Наша ссылка
LA/DK/187

Реквизит 3. Дата. Встречаются две разновидности оформления дат — британская и американская. Британский способ подобен словесно-цифровому способу, принятому в российском делопроизводстве и применяемому в финансовой документации с некоторыми вариациями:

15 Feb. 200...
15 February, 200...
15th February, 200...

Способ обозначения даты, принятый в США, иной и строится по схеме:

February 15th, 200...
February 15, 200...

Перед числительным, обозначающим год, обычно ставится запятая. В последние годы все более заметной становится тенденция к минимальному употреблению знаков препинания в деловой корреспонденции, поэтому можно встретить и такое написание даты: 4 August 2000. Не рекомендуется употреблять в датах цифры вместо названий месяцев, поскольку цифровое обозначение даты может быть истолковано по-разному в различных странах. Так, дата 2/5/2000 будет воспринята представителем американской фирмы как 5 февраля 2000 года, а представителем британской фирмы — как 2 мая 2000 года. Это связано с особенностями прочтения дат в разных странах:

США			
2	/	5	/ 2000
месяц		день	год
Великобритания			
2	/	5	/ 2000
день		месяц	год

Допускается сокращение названий некоторых месяцев, имеющих много знаков в написании. Замена цифровым обозначением названий месяцев в англоязычных странах не принята. Знаки препинания в обозначении дат допускается не указывать.

Международной организацией по стандартизации (ISO) в связи с компьютеризацией делопроизводства рекомендуется универсальное цифровое обозначение дат. Элементы обозначения приводятся в следующей последовательности: год, месяц, день. Например: 2000—12—31 или даже — 20001231.

Реквизит 4. Адресат. Распространенными вариантами адресования письма являются: адресование фирме (при этом возможен случай, когда в названии фирмы указана фамилия) и адресование должностному лицу (когда известна фамилия адресата и когда она неизвестна, когда адресат мужчина и когда женщина).

Если письмо направляется фирме, то сначала указываются ее название, затем адрес в такой последовательности: номер дома, название улицы, название города, обозначение почтового района (при необходимости). При адресовании письма в США приводится сокращенное название штата, при адресовании в Англию — название графства. Последней строкой — указывается страна. Например:

Continental Supply Company
312 Sixth Avenue
New York, NY, 11011
U.S.A.

Указание в адресе штата и графства связано с тем, что сама фирма или ее филиал, возможно, расположены в провинциальном населенном пункте, названия которых нередко повторяются. Названия графств и штатов могут приводиться в сокращении.

В том случае, когда в названии фирмы указана фамилия (несколько фамилий), перед названием приводится слово Messrs, например:

Messrs John Brown and Co., Ltd.

При адресовании письма управляющему фирмой, фамилия которого неизвестна, адрес пишется по образцу:

The Manager

The Hong Kong Banking Corporation

Если письмо адресуется управляющему фирмой такого же ранга, фамилия которого известна, то в этом случае фамилия приводится первой, затем указывается должность:

Mr. Edward W. Hertzfeld, President Hertzfeld

Home Appliances, Inc.

Приведенные способы характерны для адресования письма менеджеру или президенту компании. При адресовании письма сотруднику меньшего ранга сначала указывают фамилию сотрудника, затем название фирмы, по возможности название отдела и, наконец, полный адрес.

Если письмо адресуется мужчине, то перед его фамилией следует писать Мг — сокращение от слова Mister (Mr Alan White; Mr D. C. Robinson и т. п.). При адресовании делового письма замужней женщине следует указывать Mrs — сокращение от слова Mistress. Для незамужней пишется полностью Miss (Mrs Rosemary, Mrs C. Davies, Miss G. Palmer). Вместо указания Mrs или Miss можно применять универсальное сокращение — Ms.

При печатании реквизита используют минимальное число знаков препинания.

Реквизит 5. Указание на конкретное лицо. Реквизит предназначен для того, чтобы в случае отсутствия фамилии получателя в адресате указать фамилию конкретного должностного лица, кому именно следует читать данное письмо. Если фамилия должностного лица неизвестна, указывается название должности или отдела фирмы.

Строка с указанием должности или фамилии помещается непосредственно под адресом и особо выделяется (печатается другим шрифтом, в разрядку, подчеркивается), например:

Messrs Black and Sons,
115 Churchill Avenue
Maidstone, Kent
ZH8 92B
Great Britain
Attention: Mr P. Wilson
Gentlemen

Использование знаков препинания в реквизите — минимальное.

Реквизит 6. Обращение. Вступительное обращение представляет собой общепринятую стандартную формулу, являющуюся неотъемлемой частью этикета делового письма. Оно помещается, на левой стороне бланка письма под внутренним адресом и пишется на отдельной строке. В деловой корреспонденции принято несколько форм обращений, различающихся своей «тональностью». В письмах к фирмам и организациям обычно употребляются следующие формулы:

Если письмо адресуется какой-либо фирме, то обычно употребляются обращения Gentlemen:, Ladies:. Подчеркнуто официально звучат обращения: Sir, Madam:, Sirs:, Mesdames:. Также официальными являются обращения: Dear Sir:, Dear Madam:.

Обращение с указанием фамилии звучит менее официально: Dear Mr Allen:; Dear Mrs Allen:.

Есть различие в употреблении знаков препинания в формуле обращения: в США используют двоеточие, в Англии — запятую (Dear Sir:, Dear Mr Smith:.).

Реквизит 7. Общее содержание письма. В отечественном делопроизводстве реквизит носит название «заголовок к тексту». Реквизит в сжатой форме ориентирует делового партнера в содержании письма. В англоязычных странах он нередко опускается.

Общее содержание письма предваряет основной текст, размещается на отдельной строке и всегда выделяется, например:

Order № 1234 for Snow Racers

We have recieved your letter...

Другой вариант оформления реквизита выглядит так:

Subject: Up-to-date List of Addresser

Re: Policy №714056

In re: Letter of Credit № 12/146

«Re» — это сокращенное выражение «in re», что означает «по делу», «касательно», «относительно».

В реквизите поощряется открытая пунктуация.

Реквизит 8. Текст письма. Основной реквизит делового письма печатается ниже указания на его общее содержание через 3—4 интервала. Текст письма разбивается на абзацы, которых обычно два: в первом содержится смысловая часть документа, во втором приводится заключительная фраза вежливости.

Смысловая часть должна излагаться деловым, однако подчеркнуто уважительным тоном, отличаться ясностью лексики, быть логичной и убедительной.

Заключительная фраза вежливости носит стереотипный характер. Вот ряд примеров фразы вежливости:

Your prompt reply be appreciated (Мы были бы благодарны за ваш скорый ответ);
Please accept thanks in advance (заранее примите нашу благодарность): With my personal regards and good wishes (Примите мои наилучшие пожелания) и т. п.

Если письмо носит характер приглашения, то под текстом письма с правой стороны встречается сокращение R. S. V. R., которое означает: «пожалуйста, ответьте».

Знаки препинания в тексте письма употребляются в соответствии с правилами пунктуации.

Реквизит 9. Завершающая формула вежливости. Реквизит размещается непосредственно под текстом письма справа. Формула вежливости может носить строго официальный, официальный и менее официальный характер. Приведем соответствующие примеры:

Yours faithfully, Yours truly, стро- Yours very truly,	} го официально	С уваже-	} русский эквивалент нием
Yours very sincerely, Yours sincerely, офи- Sincerely yours,			
Very cordially yours, Yours cordially, ме- Cordially yours,			
	} циально	С уважением,	} Ваш
	} нее официально	Искренне	} Ваш

При печатании реквизита поощряется открытая пунктуация.

Реквизит 10. Подпись. Реквизит помещается под формулой вежливости. При этом отдельной строкой приводится название фирмы, совпадающее с приведенным в заголовке. Затем приводится подпись лица с указанием занимаемой должности, иногда включается и название отдела, например:

Dennis J. Stenberg, Manager

L. K. Thompson Manager

Export Department

Рекомендуется открытая пунктуация.

Реквизит 11. Приложение. Реквизит размещается в левой нижней части документа отдельной строкой. Наименованию приложения предшествует слово Enclosure (сокращенно — Encl., или Enc.), например:

Enclosure: Contract

Encl: 1. Contract

2. Cheque.

Нумерация и расстановка знаков препинания осуществляется в соответствии с приведенными примерами.

Реквизит 12. Указание на рассылку копий. При необходимости рассылки письма нескольким адресатам в левом нижнем углу, после указания на наличие приложений, пишется сокращение CC и ставится двоеточие. CC означает carbon copy, т. е. «копия». Затем указываются фамилии лиц и наименования организаций, куда направляются копии, например:

CC: Mr Jeffrey H. Winston.

Mr Robert Baily

CC: Regional Sales Department

Особенности оформления деловой корреспонденции на французском языке

Как и во всем деловом мире, во Франции предприятие или учреждение оценивается партнерами подчас по качеству оформления отправляемой ими корреспонденции. Формуляр документа, размещение реквизитов, тексты должны быть удобными для прочтения, ясными и понятными по смыслу. Для облегчения подготовки деловой корреспонденции издан ряд пособий, содержащих практические рекомендации по оформлению писем, размещению реквизитов, изложению текста с приведением для конкретных случаев готовых формул вежливости, речевых конструкций и т. д. Некоторые из этих рекомендаций и принятых норм приведены ниже.

Корреспонденция и право. Согласно французским законам письмо, полученное от корреспондента, становится вашей собственностью и может быть использовано по вашему усмотрению, если только отправитель не просил вернуть его, уничтожить или передать кому-либо. Разглашение содержания письма формально запрещено, если на нем рукой отправителя написано «Конфиденциально». Запрещено разглашать содержание деловых писем, адресованных государственным служащим, адвокатам, представителям духовенства, а также писем административных органов.

Формат делового письма. Самым широко используемым форматом для коммерческих писем является так называемый нормальный (стандартный) формат – 210 x 297 мм, известный как формат А4 (французская норма - 11001).

Находит применение и другой формат для небольших по тексту писем: 210 x 135 мм, формат А5. Однако рекомендуется работать с объектами стандартных размеров (конвертами, папками, техникой), рассчитанных на использование формата А4.

Качество бумаги. Во Франции не ограничивается свобода в выборе качества бумаги, ее веса, цвета. Однако при этом не следует забывать о конвертах, которые должны соответствовать цвету выбранной бумаги. Этот носитель информации всегда должен иметь фирменный знак.

Цвет чернил, пасты. Печатная техника. Используются черные, голубые, фиолетовые и даже темно-зеленые чернила или паста. Следует, однако, помнить, что чернила или паста должны резко контрастировать с цветом бумаги, на которой написано письмо. Для получения копий наиболее подходящими являются черные паста и чернила.

В официальной переписке, если текст по какой-либо причине не печатается на ПК или пишущей машинке, надлежит пользоваться ручкой. Однако даже при использовании пишущей техники не следует забывать о том, что формулу вежливости все же лучше писать от руки.

Нумерация страниц и поля. Нумерация страниц осуществляется в обычном порядке – сверху листа. При использовании листа с обеих сторон страницы нумеруют последовательно по порядку цифрами 1 – 2 – 3 – 4 и т. д. (как в книге). Другой вариант нумерации нежелателен.

Желательно, чтобы на последней странице письма оставалась хотя бы небольшая часть после текста до написания формулы вежливости. Левое поле листа должно быть достаточно широким: более широкое поле свидетельствует об уважении к корреспонденту. При ручном оформлении не следует писать на полях, делать надстрочные поправки, перечеркивать написанное. В этом случае получателю письма будет сложно расшифровать ваши каракули. Несколько интервалов под текстом и многоточие после косой черты в конце страницы указывают на переход на следующую страницу.

Заголовочная часть (угловой штамп). Большинство предприятий и организаций имеют в своем распоряжении бланки, то есть листы с постоянными реквизитами, воспроизведенными типографским способом. При отсутствии бланка и оформлении письма на чистом листе бумаги наименование организации и ее адрес следует указать в левом верхнем углу документа.

Заголовочная часть состоит, как было сказано, из постоянных и обязательных юридических реквизитов, необходимых для отправки писем:

- логотип (фирменный знак, изображаемый либо, набором букв, либо рисунком);
- наименование предприятия и его правовая форма;
- регистрационный номер в коммерческом или отраслевом регистрах департамента;
- почтовый индекс;
- номера телефонов, телексов;
- расчетный счет;
- номер документа, посланного по факсу (если составляется ответный на него документ).

Ниже реквизитов заголовочной части допускается располагать дополнительные сведения, например: адрес материнской компании, адреса фирм и филиалов; в целях рекламы часто указывают награды, полученные на конкурсах и выставках.

Дата. Во французском делопроизводстве дата указывается в правом верхнем углу документа. Документ без даты не рассматривается как официальный документ и соответственно не имеет юридической силы. Реквизит «дата» во французском варианте выглядит следующим образом:

Париж, 25 ноября 2000,

то есть сначала упоминается место составления письма, затем уже сама дата: число цифрами, месяц буквами и четыре цифры, обозначающие год. Название дня недели не указывается.

Адресат (наименование организации-получателя и ее почтовый адрес). Указанный реквизит располагается под датой. Если письмо адресовано конкретному должностному лицу, то при обращении к нему никогда не сокращают слова «госпожа» и «господин»; французы пишут следующим образом:

Вниманию госпожи Клод Лебон

Ссылки. Следует указывать регистрационный номер, присвоенный письму, на которое дается ответ, или шифр дела.

Заголовок (во французских правилах — «тема») — это резюме в нескольких словах содержания письма. Слово «тема» подчеркивается, а реквизит оформляется следующим образом:

Тема: Генеральная Ассамблея 10.10.2000

Текст. Начало текста располагается под реквизитами заголовочной части. К нему предъявляется ряд требований, а именно: ясность, краткость, точность, предосторожность и вежливость.

Ясность. Не следует употреблять нечеткие формулировки, в частности, такие эмоционально окрашенные, как например: «Стены у входа в дом будут роскошно отделаны». В этом случае следует указать, какие именно материалы будут использованы. Не надо писать: «Наш представитель направляется к вам, чтобы встретиться с вами как можно скорее», стоит зафиксировать точную дату визита. Ясность письма проистекает из ясности мысли и четкости формулировки. Любая корреспонденция должна быть написана хорошим канцелярским языком. Употребление иностранных слов, даже очень привычных, не рекомендуется, так как может привести к ошибкам в понимании.

Краткость. Коммерческое письмо должно быть коротким и сжатым, чтобы адресат, пробежав глазами, смог быстро принять нужное решение. Коммерческое письмо есть рабочий инструмент, не более того.

Точность. Приверженность правде в деловых отношениях есть абсолютная необходимость. Неточность, тем более ложь могут привести к потере доверия клиента. Не надо объявлять, например, что доставленные товары имеют наивысшее качество, в то время как качество обычное. У клиента это вызовет только недоверие. Не пишите: «В ответ на ваше последнее письмо», но «В ответ на ваше письмо от 14 июля» или «от 14 числа текущего месяца», потому что фирма, в которую вы пишете, могла за этот интервал послать другое письмо, которое вы еще не получили. Не говорите: «Наши условия те же самые, что и для ваших предшествующих заказов по той же статье», так как этим вы вынуждаете читателя обращаться к прежней переписке. В этом случае лучше, напротив, повторить условия того же текста, указав, если это действительно, что они не изменились.

Предосторожность. Составитель письма не должен давать оружие сопернику или потенциальному противнику, так как бизнес и конкурентная борьба в нем часто очень суровы. Он должен избегать при изложении сути вопроса упоминаний о текущем состоянии дел фирмы. Например, он не должен раскрывать последних реальных цен на свои товары, а назвать лишь те базовые цены, о которых он хочет поговорить. Это не недостаток в искренности, это тактический ход. Всякий работник, прежде чем окончательно оформить письмо, должен убедиться в том, что оно согласовывается с общей стратегией фирмы. Сверх того, он должен принять все меры предосторожности, чтобы оградить себя от возможного судебного процесса, проконсультировавшись, например, с юридической службой предприятия. Таким образом, он воздержится от обещания заплатить в определенный срок, если не уверен в том, что сможет выполнить это обязательство. Он также не будет обещать поставить товар к конкретному числу, тогда как товар еще находится на стадии изготовления и, следовательно, нельзя быть абсолютно уверенным в том, что предусмотренный срок будет соблюден.

Вежливость. Если позиция вашего корреспондента вас раздражает, не старайтесь это показывать: он может обидеться. Если ваш деловой партнер медлит с ответом на срочное письмо — не обвиняйте его в злонамеренности. Возможно, вы неточно указали его адрес и письмо может быть вам возвращено по почте. Напишите письмо во второй раз с вежливыми извинениями по поводу того, что вы, возможно, ошиблись в адресе. Чтобы показать ваше искреннее доверие и расположение, пошлите фотокопию с предыдущего письма. Если вы все же подозреваете вашего корреспондента в нежелании отвечать, пошлите ему заказное письмо с уведомлением о получении. Возможно, лучше в этой ситуации послать более настойчивое письмо, но не нарушая правил вежливости.

Обращение. Характер обращения выбирают с учетом двух моментов:

- кто получатель письма;
- какой тип отношений поддерживается с ним.

Следует придерживаться двух простых правил:

— когда вы колеблетесь и не знаете, как обратиться, то употребление обращения «господин» или «госпожа» всегда корректно и во всяком случае предпочтительнее ошибки;

— когда у человека несколько должностей, выбирают наиболее важную.

Если вы хотите использовать общепринятые обращения, то мужчина, пишущий другому мужчине, может обратиться к нему словами «уважаемый господин Х (фамилия)» или «уважаемый... (имя и отчество)», если он его хорошо знает. Мужчина, пишущий женщине, может обратиться так: «Госпожа Х (фамилия)». Никогда не следует употреблять ни просто «господин» или «дорогой господин Х (фамилия)», ни просто «госпожа» или «дорогая госпожа Х».

Далее, рассматривая обращения, используемые в коммерческой переписке, следует уделить внимание тому, что, если получатель имеет важную должность, это необходимо подчеркнуть, например: «господин министр», «господин президент». К нотариусам, поверенным, известным артистам и художникам во Франции обращаются «мэтр», что в переводе означает «мастер», «учитель», «преподаватель», «наставник», т. е. некто глубокоуважаемый. Слова «госпожа» и «господин» никогда не сокращают при обращении.

Делопроизводственная служба часто имеет дело с весьма схожими по содержанию письмами. В этом случае употребляют несколько стандартных фраз, которые во всех письмах всегда одни и те же. Их можно объединить в три группы:

- формулировки для начала письма;
- формулировки, отражающие содержание письма;
- формулы вежливости.

Подпись. Данный реквизит, как правило, находится под текстом в правом нижнем углу; его составные части располагаются друг под другом (в колонку): сначала должность, затем 5 – 7 интервалов для непосредственно подписи и, наконец, расшифровка подписи, т. е. инициал имени одной прописной буквой и полностью фамилия также прописными буквами. Таким образом, реквизит «Подпись» выглядит следующим образом:

*Директор
(Подпись)
С. МОРАН*

Замужняя женщина не должна указывать свою девичью фамилию и подписываться:

«Госпожа Дюран, урожденная Дюбуа»

Точно так же замужняя женщина в своей официальной переписке должна подписываться не своим полным именем, а только начальной буквой имени мужа, например: «Госпожа П. Дюран». Если, однако, у мужа есть братья, то во избежание недоразумений она может написать его имя полностью, например: «Госпожа Пьер Дюран».

Постскриптум. Располагается ниже подписи и указывается двумя инициалами Р.-S.

Приложения. Если имеются документы, сопровождающие письмо, то они заносятся в рубрику «Приложения» и указываются слева внизу первой страницы основного документа.

Практическое занятие 15-17

Презентационные материалы по темам контрольно-курсовой работы.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

1 Основная литература

1. Басаков, М.И. Современное делопроизводство (документационное обеспечение управления : учеб.пособие / М.И.Басаков .— Ростов-на/Д : Феникс, 2007 .— 480с. : ил. — (Справочник) .— Библиогр.в конце кн. — ISBN 978-5-222-11196-3 /в пер.

2. Рогожин, М.Ю. Делопроизводство и документооборот в бухгалтерии / М.Ю.Рогожин .— М. : ГроссМедиа, 2007 .— 224с. : ил. — (Делопроизводство и кадры) .— ISBN 5-476-00367-3

3. Козлов, Н.В. Компьютерное делопроизводство и работа с офисной техникой : учебный курс / Н.В.Козлов .— СПб. : Наука и Техника, 2007 .— 304с. : ил. — (Просто о сложном) .— ISBN 5-94387-290-6 : 101.15.

2 Дополнительная литература

1. Павлюк, Л.В. Справочник по делопроизводству,архивному делу и основам работы на компьютере .10-е изд.,перераб.и доп . М.;СПб. : Герда, 2006 . 352с.

2. Спивак, В.А. Документирование управленческой деятельности. Делопроизводство. Питер, 2006 . 240с.

3. Анодина, Н.Н. Деловое письмо:методика составления и правила оформления. М. : Омега-Л, 2006 . 112с.

4. Лопатникова, Е.А. Делопроизводство : образцы документов с комментариями. 3-е изд.,стер. — М. : Омега-Л, 2006 . 319с

5. Басаков, М.И. Делопроизводство (документационное обеспечение управления на основе ГОСТ Р 6.30-2003 : учеб.пособие для сред.проф.образования. 5-е изд.,перераб.и доп. М. : Дашков и К, 2006 . 336с.

6. Кирсанова, М.В. Делопроизводство на малом предприятии : учеб.-практ.пособие. М. : Омега-Л, 2006 . 248с

3 Периодические издания

1. Отель: журнал гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства
2. Турбизнес для профессионалов. М.: ООО «Турбизнес»
3. Пять звезд: журнал для профессионалов
4. Туризм. Экономика и учет: журнал. М.: ООО»Учёт». 12 раз в год.