Министерство культуры Российской Федерации
ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет культуры и искусств»
Институт информационных и библиотечных технологий
Кафедра технологии документальных коммуникаций

ОФИСНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Учебно-методический комплекс дисциплины

по направлениям подготовки:
100100.62 «Сервис»,
профиль подготовки «Социокультурный сервис»,
100400.62 «Туризм»,
профиль подготовки «Технология и организация экскурсионных услуг»

Квалификация (степень) выпускника:
«бакалавр»

Форма обучения:
очная, заочная

Кемерово 2014

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

Учебно-методический комплекс подготовлен в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлениям подготовки 100100.62 «Сервис», профиль подготовки «Социокультурный сервис», 100400.62 «Туризм», профиль подготовки «Технология и организация экскурсионных услуг».

Утвержден на заседании кафедры технологии документальных коммуникаций 20.12.2013 г., протокол № 4.

Рекомендован к изданию учебно-методическим советом института информационных и библиотечных технологий КемГУКИ 24.12.2013 г., протокол № 2.

Офисные технологии [Текст]: учеб-метод. комплекс для студентов очной и заочной форм обучения по направлениям подготовки: 100100.62 «Сервис», профиль подготовки «Социокультурный сервис», 100400.62 «Туризм», профиль подготовки «Технология и организация экскурсионных услуг», квалификация (степень) выпускника – бакалавр / авт.-сост. О. В. Абалакова. – Кемерово: КемГУКИ, 2014. – 100 с.

Автор-составитель:
канд. пед. наук, ст. преп.
О. В. Абалакова

FreeBusta is knowledge without borders!

ВВЕДЕНИЕ

Стремительное развитие всех сфер профессиональной деятельности характеризуется увеличением потоков движения документов, которые составляют основу управления. Динамика потоков управленческой документации требует налаживания системы работы с документами. Особо остро эта проблема ощущается при работе с организационными документами, которые составляются для решения текущих вопросов.

С каждым днем число управленческих документов в сфере сервиса и туризма увеличивается, и как следствие – переполнение документных потоков и связанные с этим процессом неуправляемость и потеря информации. Потому проблема совершенствования работы офиса по документному обеспечению деятельности организации приобретает особую актуальность.

Целями освоения дисциплины «Офисные технологии» являются овладение знаниями документирования управленческой деятельности, обеспечения сохранности документов, соблюдения норм оформления документации.

Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата. Дисциплина «Офисные технологии» принадлежит вариативной части математического и естественно-научного циклов по направлениям подготовки 100100.62 «Сервис», профиль подготовки «Социокультурный сервис», 100400.62 «Туризм», профиль подготовки «Технология и организация экскурсионных услуг». Курс служит основой для изучения дисциплин, связанных с управленческой деятельностью. Для освоения курса необходимы знания, умения и компетенции, сформированные дисциплинами гуманитарного цикла. Успешному выполнению практических работ будет способствовать владение на уровне уверенного пользователя прикладными компьютерными программами.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Офисные технологии»:

- владение основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством обеспечения информацией в туристской деятельности, способностью работать в глобальных компьютерных сетях (ОК-12);
- способность организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-8);

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

• *способность к применению технологий работы с управленческой документацией в организациях туризма и сервиса (ПК-ТДК).*

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

– понятийный аппарат офисных технологий, классификацию, основные реквизиты и организацию работы с управленческой документацией (ОК-12);

– нормативную документацию, регламентирующую офисные технологии (ОК-12);

– типологию и организационную структуру офисов документационного обеспечения (ПК-8);

– технологии работы с управленческой документацией в организациях туризма и сервиса (ПК-ТДК).

уметь:

– использовать правовые и нормативные документы в офисных технологиях (ОК-12);

– различать виды и особенности информационных ресурсов документационного обеспечения управления, обеспечивать эффективную работу с потоками информации для принятия организационных и управленческих решений (ПК-8);

– работать с управленческой документацией (ПК-ТДК).

владеть:

– методами анализа информационных потоков различных видов документопотоков (ОК-12);

– технологией проектирования процессов в офисе (ПК-8);

– технологиями работы с управленческой документацией в организациях туризма и сервиса (ПК-ТДК).

1. Структура и содержание дисциплины

В учебном курсе выделено 13 тем (см. раздел «Содержание дисциплины»). Содержание тем предусматривает изучение терминологического аппарата курса, основных процессов делопроизводства; рассмотрение вопросов, связанных с оформлением различных видов документации, порядком работы с официальными документами, нормативно-правовыми основами работы офиса. В ходе изучения лекционной части курса студенты получают основной объем теоретических знаний. Вспомогательную роль играют представленные в данной работе методические материалы по изучению курса. Все полученные знания закрепляются на практических занятиях.

FreeBusta is knowledge
without borders!

Курс «Офисные технологии» изучается студентами в 3-м семестре. Формой итогового контроля является экзамен. Для студентов очной формы обучения допуском к экзамену является выполнение в полном объеме практических работ и предусмотренной самостоятельной работы. Также им необходимо пройти текущее тестирование по итогам изучения второго раздела курса. Студентам заочной формы обучения для допуска к экзамену необходимо успешно выполнить контрольную работу.

1.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины по направлению подготовки 100400.62 «Туризм» составляет 4 зачетные единицы – 144 часа, в том числе 25 % занятий планируется провести в интерактивной форме, что соответствует требованиям ФГОС ВПО по данному направлению подготовки.

Общая трудоемкость дисциплины по направлению подготовки 100100.62 «Сервис» составляет 6 зачетных единицы – 216 часов, в том числе 25 % занятий – в интерактивной форме в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по данному направлению подготовки.

Структура дисциплины для очной формы обучения по направлениям подготовки 100100.62 «Сервис» и 100400.62 «Туризм»

Разделы и темы дисциплины	**Семестр**	**Всего часов**	**Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)**			**Интерактивные формы обучения**	**Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**
			Лекции	**Практ. зан.**	**СРС**		
Раздел 1. Деловая документация как основа работы офиса							
1. Документ как носитель управленческой информации	3	4/8	2		2/6*		Контрольное тестирование по результатам изучения раздела
2. Нормативно-методическая база офисных технологий	3	6/14		4	2/10		

* Через косую черту представлено количество часов для направления подготовки 100100 «Сервис».

Забери welcome-бонус 2000 USDT по промокоду FreeBusta

Разделы и темы дисциплины	Семестр	Всего часов	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)			Интерактивные формы обучения	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Лекции	Практ. зан.	СРС		
3. Текстологические особенности составления управленческих документов	3	4/8	2		2/6		
4. Организационная документация	3	10/14	2	6 (4*)	2/6	Дискуссия по результатам выполненной работы	
5. Справочная документация	3	10/12		6	4/6		
6. Деловая переписка	3	8/10		4 (2)	4/6	Решение ситуационных заданий	
7. Документация по личному составу	3	18/24	2	14 (6)	2/8	Дискуссия	
Раздел 2. Процессы офисных технологий							
8. Документирование как процесс создания управленческого документа	3	10/18	2	6	2/10		Выполнение самостоятельной работы

* В скобках указано количество часов интерактивных форм занятий.

FreeBusta is knowledge without borders!

Разделы и темы дисциплины	Семестр	Всего часов	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)			Интерактивные формы обучения	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Лекции	Практ. зан.	СРС		
9. Организация документооборота в учреждениях	3	8/16	2	4	2/10		
10. Организация работы с обращениями граждан	3	8/16	2	4 (2)	2/10	Деловая игра	Контрольная работа для закрепления изученных тем
11. Организация бездокументного обслуживания	3	6/12	2 (2)		4/10	Выполнение ситуационных заданий	
12. Организация работы с документами, содержащими конфиденциальные сведения	3	8/12	2 2		6/10		
13. Систематизация и обеспечение сохранности управленческих документов	3	8/16	2	4 (2)	2/10	Дискуссия	
		108/180	20 (2)	52 (16)	36/108	Формирование портфолио с выполненными заданиями студентов на протяжении всего курса	Экзамен (36 часов)

Забери welcome-бонус 2000 USDT по промокоду FreeBusta

Структура дисциплины для заочной формы обучения по направлению подготовки 100400.62 «Туризм»

Разделы и темы дисциплины	Семестр	Всего часов	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)			Интерактивные формы обучения	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Лекции	Практ. зан.	СРС		
Раздел 1. Деловая документация как основа работы офиса							
1. Документ как носитель управленческой информации	3	6	2		4		Контрольное тестирование, контрольная работа
2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления	3	8			8		
3. Текстологические особенности составления управленческих документов	3	6	2		4		
4. Организационная документация	3	6		2 (2*)	4	Дискуссия по результатам выполненной работы	
5. Справочная документация	3	6			6		
6. Деловая переписка	3	6		2 (2)	4	Решение ситуационных заданий	
7. Документация по личному составу	3	16			16 (2)	Дискуссия по результатм выполненной контрольной работы	

* В скобках указано количество часов интерактивных форм занятий.

FreeBusta is knowledge without borders!

Разделы и темы дисциплины	Семестр	Всего часов	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)			Интерактивные формы обучения	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Лекции	Практ. зан.	СРС		
Раздел 2. Процессы офисных технологий							
8. Документирование как процесс создания управленческого документа	3	6			6		Контрольная работа
9. Организация документооборота в учреждениях	3	10	2		8		
10. Организация работы с обращениями граждан	3	10			10	Деловая игра	
11. Организация бездокументного обслуживания	3	10	2 (2)		8	Выполнение ситуационных заданий	
12. Организация работы с документами, содержащими конфиденциальные сведения	3	10			10		
13. Систематизация и обеспечение сохранности управленческих документов	3	8		2 (2)	6	Дискуссия	
		108	8 (2)	6 (6)	94	Формирование портфолио с выполненными заданиями студентов на протяжении всего курса	Экзамен (36 часов)

Забери welcome-бонус 2000 USDT по промокоду FreeBusta

1.2. Содержание дисциплины

Содержание раздела	Результаты обучения
Раздел 1. ДЕЛОВАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ КАК ОСНОВА РАБОТЫ ОФИСА	
Тема 1. Документ как носитель управленческой информации Офисная технология: понятие. Соотношение понятий: «документоведение», «делопроизводство», «документационное обеспечение управления». Функции управленческого документа. Классификация управленческих документов. Развитие документационного обеспечения управления на современном этапе. ***ТЕМА 2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления*** Развитие правового и нормативно-методического регулирования делопроизводства. Состав нормативно-методической базы документационного обеспечения управления. Государственная система документационного обеспечения управления. Унифицированные системы документации. Регламентация формы и содержания документов, используемых в деятельности организации в альбоме форм документов. Государственные стандарты на документацию. Типовые инструкции по делопроизводству. ***ТЕМА 3. Текстологические особенности составления управленческих документов*** Реквизиты управленческих документов. Стили управленческих документов. Язык служебного документа. Экстралингвистические особенности документа. Стандартизация текста. Композиционные, синтаксические, лексические и другие особенности текстов служебных документов. ***ТЕМА 4. Организационная документация*** Назначение организационно-правовой системы документации. Состав организационно-правовых документов. Основные разделы документов. Правила составления и оформления. Регулирование деятельности организации посредством организационно-распорядительной документации. Назначение, правила оформления, состав основных реквизитов, структура организационно-распорядительной документации.	Формируемые компетенции: ОК-12, ПК-ТДК, ПК-8. В результате изучения раздела курса студент должен: ***знать*** понятия «офисные технологии», «делопроизводство», «документационное обеспечение управления» (ОК-12); классификацию управленческой документации (ОК-12); реквизиты управленческих документов (ОК-12); нормативно-методическую базу офисных технологий (ОК-12); ***уметь*** различать виды управленческой документации (ОК-12), проектировать и оформлять управленческие документы (ПК-ТДК); ***владеть*** технологией документирования (ПК-ТДК), методами аналитической оценки информационных потоков, получаемых из различных источников с целью проектирования управленческих документов (ПК-ТДК), (ПК-8)

FreeBusta is knowledge without borders!

Содержание раздела	Результаты обучения
ТЕМА 5. Справочная документация Инициирование управленческих решений с помощью справочно-информационной и справочно-аналитической документации. Состав справочно-информационной документации. Состав справочно-аналитической документации. ***ТЕМА 6. Деловая переписка*** Деловое письмо в системе справочно-информационной документации. Требования к языку и стилю деловых писем. Деловая переписка с зарубежными партнерами. ***ТЕМА 7. Документация по личному составу*** Номенклатура документов по личному составу. Основные требования, предъявляемые к документам по личному составу. Порядок составления документов по личному составу. Порядок оформления документов при приеме, увольнении и внутреннем перемещении сотрудника	
Раздел 2. ПРОЦЕССЫ ОФИСНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ	
ТЕМА 8. Документирование как процесс создания управленческого документа Документирование как регламентированный процесс записи и оформления информации на материальном носителе. Разработка проекта документа. Проверка содержания проекта, его корректура и дооформление. Порядок согласования проекта документа. Виза и гриф согласования. Корректировка содержания по результатам согласования. Завершающая проверка документа, представление на подпись (утверждение) руководителю предприятия. ***ТЕМА 9. Организация документооборота в учреждениях*** Документооборот как движение документов в организации. Организация работы с входящими, исходящими и внутренними документами. Основные этапы документооборота. Схема движения документов в организации. ***ТЕМА 10. Организация работы с обращениями граждан*** Обращения граждан. Предложение. Жалоба. Ходатайство. Порядок работы с устными и письменными обращениями граждан. Регистрация обращений. Сроки рассмотрения обращений. Информационно-справочная работа по обращениям граждан.	***Формируемые компетенции:*** ОК-12, ПК-8, ПК-ТДК. В результате изучения раздела курса студент должен: ***знать*** - организацию работы с документами (ПК-ТДК, ПК-8); - основные этапы систематизации и архивного хранения документов (ПК-ТДК); ***уметь*** составлять номенклатуру дел организации (ПК-8); - применять на практике схемы движения документов в организации (ПК-8); ***владеть*** - методами проектирования процессов офисных технологий (ПК-ТДК, ПК-8);

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

Содержание раздела	Результаты обучения
ТЕМА 11. Организация бездокументного обслуживания Бездокументное обслуживание руководителя: организация рабочего дня руководителя, прием посетителей, организация переговоров, совещаний, презентаций, служебные телефонные переговоры. ***ТЕМА 12. Организация работы с документами, содержащими конфиденциальные сведения*** Документы открытые и с ограничением доступа. Структура конфиденциальности. Перечень сведений конфиденциального характера, утвержденный указом Президента РФ. Организация защиты документов, содержащих коммерческую тайну. Правила работы с документами, содержащими коммерческую тайну, и их хранения. ***ТЕМА 13. Систематизация и обеспечение сохранности управленческих документов*** Назначение номенклатуры дел. Нормативные документы, регламентирующие оформление и порядок работы с номенклатурой дел. Общие требования к систематизации управленческих документов. Понятия «дело» и «архивное хранение документов». Этапы хранения дел	- технологией документного и бездокументного обслуживания (ПК-ТДК, ПК-8)

2. УЧЕБНО-ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

2.1. Конспекты лекций по курсу

Представленные в конспектах лекций материалы акцентируют внимание студентов на основных аспектах содержания курса. Они являются вспомогательным материалом для освоения курса. Теоретическая часть для наглядности представлена в виде таблиц и схем. Раскрытие тем позволит студентам подготовиться к экзамену и успешно пройти промежуточный контроль знаний.

Раздел 1. ДЕЛОВАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ КАК ОСНОВА РАБОТЫ ОФИСА

Введение

Место и роль дисциплины «Офисные технологии» в образовательной программе подготовки по направлениям «Сервис» и «Туризм».

FreeBusta is knowledge without borders!

Задачи и содержание курса. Основные формы учебной работы. Характеристика информационного обеспечения курса. Формы и методы самостоятельной работы студентов. Контроль знаний и умений студентов.

ТЕМА 1. Документ как носитель управленческой информации

Цель: формирование представлений об управленческой документации.

Задачи:

1. Дать определения основным понятиям по курсу.
2. Рассмотреть функции управленческих документов.
3. Классифицировать управленческую документацию по различным основаниям.
4. Представить аспекты развития делопроизводства на современном этапе.

Рекомендуемая литература: 16, 22, 24, 27, 29, 31, 34.

Основное содержание

Соотношение понятий: «документоведение», «делопроизводство», «документационное обеспечение управления». Роль документа в управлении.

Согласно определению популярного американского словаря Н. Уэбстера, «офис – это место, где совершается служба и деловые операции» [34]. В более широком понимании данный термин отражает не только территориальное размещение сотрудников, а систему сбора, анализа и обработки информации, предназначенной для принятия управленческих решений. Офис также понимается как совокупность коммуникационных технологий для обмена информацией в целях поиска оптимальных управленческих решений. Управление требует понимания информационных потоков внутри предприятия, принципов работы его основных служб (делопроизводства, маркетинга, планирования и т. п.). Подобного рода информация необходима руководителям и исполнителям разного уровня вне зависимости от формы собственности и профиля организации. Большая часть управленческой информации фиксируется в виде документов. Ведение документации (делопроизводство), предполагает знание правил создания документов, их оформления, согласования, продвижения на предприятии и хранения.

В ГОСТ Р 51141-98 термины «делопроизводство» и «документационное обеспечение управления» понимаются в качестве синонимов [16], однако между ними существуют некоторые различия, которые описаны в источнике [22].

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

Делопроизводство – это деятельность по созданию документов и дел в соответствии с государственными стандартами и организация работы с ними, а именно: создание условий для движения, поиска и хранения документов [16].

Документационное обеспечение управления охватывает вопросы документирования, организации работы с документами в процессе осуществления управления и систематизацию их архивного хранения [16].

Документирование представляет собой создание документов, то есть их составление, оформление, согласование и изготовление [16].

Организация работы с документами – обеспечение движения, поиска, хранения и использования документов [16].

Систематизация архивного хранения документов – определение правил хранения создаваемой в организации информации, ее поиска и использования для поддержки принятия управленческих решений и деловых процедур [16].

Результатом документирования выступает документ. Согласно ГОСТ Р 51141-98, документ – это зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее зафиксировать [16]. Содержание понятия «документ» многозначно и зависит от того, в какой отрасли и для каких целей он используется. Более подробно свойства и разновидности документов отражены в [24].

Наиболее общей и основной функцией документов является ***информационная***, поскольку необходимость фиксировать информацию – причина появления любого документа. Документы используют для передачи информации во времени и на расстоянии – реализация ***коммуникативной функции***. ***Социальная функция*** обоснована возникновением некой социальной потребности в создании документов. Кроме того, документ выступает как исторический источник, средство закрепления и передачи культурных традиций – ***культурная функция.*** Особенности различных сфер управленческой деятельности обусловили наличие ряда специфических функций: ***организации системы и процессов управления*** – находит выражение в комплексе организационных документов; ***планирования***, которая реализуется в результатах планирования деятельности организации; ***правовой функцией*** наделены документы, фиксирующие правовые нормы и правоотношения в обществе; ***функции обратной связи и контроля*** реализуются в отчетных документах, фиксирующих результаты деятельности организации; ***научно-историческую функцию*** исполняют документы, реализовавшие свои основные функции и поступившие в архив [24].

FreeBusta is knowledge
without borders!

Основные виды управленческих документов отражены в таблице 1.

Таблица 1 – Основные виды управленческих документов

Признак	Вид
По способу фиксации (запечатления)	• рукописные письменные (текстовые); • графические; • фотодокументы; • фонодокументы; • кинодокументы; • документы, созданные с помощью компьютерной техники
По источнику поступления	• исходящие; • внутренние; • входящие: – правительственные; – ведомственные; – обращения граждан
По содержанию	• официальные; • личные
По степени гласности	• открытые; • секретные; • конфиденциальные
По юридической силе	• подлинники (оригиналы); • копии: – отпуск; – выписка; – дубликат
По срокам хранения	• постоянного срока хранения; • временного срока хранения свыше 10 лет; • временного срока хранения до 10 лет
По степени обязательности	• информационные; • директивные
По степени унификации	• индивидуальные; • типовые; • трафаретные; • примерные документы (образцы)
По обслуживанию сферы деятельности	• управленческие; • научные; • технические; • технологические; • производственные и др.

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

Развитие документационного обеспечения управления на современном этапе.

В современной социально-экономической обстановке в условиях поиска оптимальных путей информатизации общества и вхождения России в мировое информационное пространство первостепенное значение приобретает решение многоаспектной проблемы документационного обеспечения управления, при помощи которого процессы документирования, организации документов и документооборота приобретают нормативный или упорядоченный характер. Приоритетными признают документоведческие, правовые, экономические, организационные, кадровые и другие аспекты.

Основными проблемами современного делопроизводства являются: необходимость нормативно-правового регулирования (разработка и внедрение закона о документации, разработка и пересмотр действующих стандартов в сфере делопроизводства); рационализация системы делопроизводства, связанная с внедрением электронных систем документооборота; решение задач, связанных с хранением управленческих документов, представленных на электронных носителях (в том числе – связанных с электронной цифровой подписью), придание им юридической силы; кадровое обеспечение служб делопроизводства; выделение роли государственного архива.

Контрольные вопросы:

1. Назовите основные направления совершенствования делопроизводства в стране.
2. В чем смысл унификации документов?
3. По каким основаниям можно классифицировать управленческие документы?

ТЕМА 2. Нормативно-методическая база офисных технологий

Цель: формирование представлений о нормативно-правовой базе офисных технологий.

Задачи:

1. Рассмотреть основные виды документов, регламентирующих деятельность офисных технологий.
2. Изучить отдельные аспекты офисных технологий, зафиксированных в регламентах.

Рекомендуемая литература: 23, 24, 29, 30, 33, 35.

FreeBusta is knowledge
without borders!

Основное содержание

Нормативно-методическая база делопроизводства – это совокупность законов, нормативных правовых актов и методических документов, регламентирующих технологию создания, обработки, хранения и использования документов в текущей деятельности учреждения, а также регламентирующих работу службы делопроизводства – ее структуру, функции, штаты, техническое обеспечение и некоторые другие аспекты.

Нормативную базу делопроизводства составляют законы и нормативно-правовые акты. Они регламентируют создание и продвижение документов в процессе деятельности организаций, учреждений и предприятий.

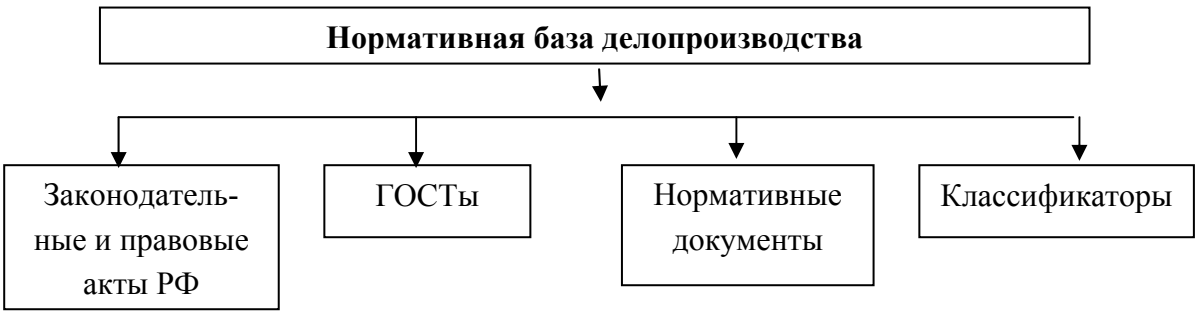


Рисунок 1 – Нормативная база делопроизводства

Нормативную базу делопроизводства в Российской Федерации составляют:

- законодательные акты Российской Федерации в сфере документации и информации;
- указы и распоряжения Президента Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации в сфере делопроизводства;
- нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти (министерств, комитетов, служб, агентств и др.), регламентирующие вопросы документационного обеспечения;
- технические регламенты и национальные стандарты в области документационного обеспечения управления;
- общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;
- унифицированные системы документации;
- нормативные правовые акты, издаваемые руководством учреждений, организаций и предприятий.

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

Наиболее полным межотраслевым документом по организации документационного обеспечения управления является изданная в 1988 году (последняя редакция – в 1991 году) ***Государственная система документационного обеспечения управления – ГСДОУ***, представляющая собой совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в органах государственного управления, на предприятиях (объединениях), в учреждениях и общественных организациях.

Перечень документов, регламентирующих организацию делопроизводства, приведен в списке литературы.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите документы, составляющие нормативную базу делопроизводства.

2. В чем особенности различных типов документов, регламентирующих деятельность офисных технологий?

ТЕМА 3. Текстологические особенности составления управленческих документов

Цель: формирование представлений об особенностях составления текстов управленческих документов.

Задачи:

1. Охарактеризовать стиль составления управленческой документации.

2. Изучить требования к формированию текстов управленческих документов.

3. Рассмотреть требования к оформлению реквизитов управленческих документов.

Рекомендуемая литература: 22, 24, 32.

Основное содержание

Официально-деловой стиль – это разновидность современного русского литературного языка, которая реализуется в сферах делового общения, а именно: в правовой, дипломатической и административной [22].

Е. В. Мартынова достаточно подробно характеризует официально-деловой стиль [32].

FreeBusta is knowledge without borders!

Язык служебного документа – языковая разновидность современного русского литературного языка, часть официально-делового стиля речи, существующая для передачи служебной информации посредством документов.

Языковые традиции официально-делового стиля предъявляют определенные требования в содержанию служебного документа и его речевому оформлению. Прежде всего, язык служебного документа должен соответствовать общим нормам современного русского литературного языка. Например, недопустимо использование просторечных, диалектных и жаргонных слов в языке документов: *«беспредел»* вместо *«беззаконие»*, *«надо делиться»* вместо *«распределение»* и др.

К экстралингвистическим особенностям управленческих документов относят: точность и понятность; коллегиальность; точная адресность; тематическая ограниченность; своевременность и актуальность; достоверность и объективность; убедительность и лаконичность; полнота изложения; сжатость и лаконичность; нейтральность изложения.

Точность, однозначность и необходимость машинной обработки официального документа предполагают использование в нем слов только в одном из значений, принятых в официально-деловой письменной речи. В управленческих документах используют специальную лексику, свойственную только канцелярской речи. Например: *надлежащий, нижеподписавшийся, вышеуказанный, завизировать и т. д.* Текстам официально-делового стиля присуща специальная терминологическая лексика, выраженная отглагольными существительными. Например: *исполнение, нахождение, подписание, установление и т. д.* В управленческой документации распространена отраслевая терминология (юридическая, финансовая, дипломатическая). Например: *договор, лицензия, кодекс, финансы, штраф, неустойка, приказ, контракт, консенсус и т. д.*

При составлении текста управленческого документа учитываются композиционные, синтаксические, лексические и другие его особенности. Тексты документов оформляют в виде таблицы, анкеты, связного текста или соединения этих структур. Формы текстов закреплены в ГОСТ 6.30-2003 [15] и охарактеризованы в [22]. Четкая структура документа и его логика зависят от рубрицирования текста. Правила рубрицирования подробно описаны в [22].

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

Требование краткости изложения документа предполагает использование общепринятых сокращений, позволяющих без нарушения смысла значительно уменьшить объем текста. Общепринятые сокращения зафиксированы в государственных стандартах и специальных словарях. При оформлении текстов документов используют лексические и графические сокращения.

Лексические сокращения (аббревиатуры) – это сложносокращенные слова и словосочетания, которые образуются путем удаления части составляющих их букв или части слов.

Лексические сокращения функционируют в речи как самостоятельные слова и не требуют расшифровки при чтении:

- ***инициальные сокращения*** (например: МГУ, СНГ, ГОСТ, вуз, ВАК и др.);
- ***слоговые сокращения*** (например: главбух, завхоз и др.);
- ***частичносокращенные*** (например: Минатом, рембаза и др.);
- ***усечения*** (например: зам. – заместитель; зав. – заведующий; спец. – специалист и др.);
- ***телескопические сокращения*** (например: бионика – биология и электроника; мопед – моторизованный велосипед и др.);
- ***сокращения смешанного типа*** (например, ВНИИторгмаш, горБТИ и др.).

Графические сокращения – сокращенные обозначения слов, применяемые только на письме. При чтении графические сокращения полностью расшифровываются:

- ***точечные*** (например: и.о. – исполняющий обязанности; г. – год, город, господин, госпожа; обл. – область и др.);
- ***дефисные*** (например: ун-т – университет; р-н – район и др.);
- ***косолинейные*** (например: п/о – почтовое отделение; в/о – высшее образование; об/мин – оборотов в минуту и др.);
- ***нулевые*** (например: врио – временно исполняющий обязанности; млн – миллион; м – метр и др.);
- ***комбинированные*** (чл.-кор. – член-корреспондент; ж.-д. – железнодорожный и др.).

В Общероссийский классификатор единиц измерения включены единицы измерения в сокращенном виде (ГОСТ 8.567-99).

FreeBusta is knowledge
without borders!

Документы предприятий, учреждений, организаций должны отвечать определенным требованиям, предусмотренным ГОСТ Р 6.30-2003 (перечень реквизитов приведен в Приложении 1. Несоблюдение требований, предъявляемых к документам, делает их неполноценными, а иногда недействительными.

Контрольные вопросы:

1. Чем отличается официально-деловой стиль речи от других разновидностей языка и стилей речи?
2. Какие лингвистические особенности языка можете назвать?
3. С какими языковыми требованиями сталкивается составитель документа при оформлении реквизитов документа?
4. Какие реквизиты являются обязательными для всех видов документов?

ТЕМА 4. Организационная документация

Цель: формирование представлений об особенностях организационной документации.

Задачи:

1. Охарактеризовать виды организационной документации.
2. Раскрыть особенности оформления организационной документации.

Рекомендуемая литература: 21, 22, 29.

Основное содержание

Организационная деятельность выражается в виде процесса управления, обеспечивающего переход управляемой системы из существующего состояния в планируемое состояние. В задачу организационной деятельности входит формирование структуры управления организацией.

Для реализации функции управления необходимо разрабатывать и утверждать комплекс организационных документов, содержащих правила, нормы, положения, устанавливающих статус организации, ее компетенцию, структуру, штатную численность и должностной состав, содержание деятельности в целом, подразделений и работников, их права, обязанности, ответственность, другие аспекты.

Организационно-правовые документы содержат положения, обязательные для исполнения, они реализуют нормы административного права и являются правовой основой деятельности организации. Эти документы

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

в обязательном порядке проходят процедуру утверждения уполномоченным органом – вышестоящей организацией, руководителем данной организации, ее коллегиальным органом (собранием акционеров, советом директоров и др.) или руководителем структурного подразделения в зависимости от вида и разновидности документа. Организационно-правовые документы может утверждать непосредственно руководитель с проставлением грифа утверждения или распорядительным документом (постановлением, решением, приказом, распоряжением). Перечень организационно-правовых документов и требования к их оформлению приведены в табл. 2.

Таблица 2 – Особенности составления организационно-правовой документации

Название управленческого документа	Определение	Реквизиты документа
Устав	свод правил, регулирующих деятельность организаций, учреждений, обществ и граждан, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в определенной сфере государственного управления, хозяйственной или иной деятельности	08, 10, 11, 12, 14, 16, 18, 22, отметка о регистрации устава, печать регистрирующего органа (Приложение 1)
Положение	правовой акт, определяющий порядок образования, правовое положение, права, обязанности, организацию работы предприятия, структурного подразделения	
Положение об организации	правовой акт, определяющий статус организации, ее задачи и функции, права, ответственность, порядок деятельности	08, 10, 11, 12, 14, 18, 16, 22,25 (Приложение 1)
Положение о структурном подразделении	правовой акт, устанавливающий статус, функции, права, обязанности и ответственность структурных подразделений	08, 10, 11, 12, 14, 16, 18, 22 (Приложение 1)
Должностная инструкция	документ, издаваемый организацией в целях регламентации организационно-правового положения работника, его обязанностей, прав, ответственности и обеспечивающий условия для его эффективной работы	08, 10, 11, 12, 14, 16, 18, 22 (Приложение 1)
Штатное расписание	документ, определяющий структуру, численность и должностной состав работников организации с указанием должностных окладов.	08, 10, 11, 12, 14, 16, 18, 22 (Приложение 1)

FreeBusta is knowledge without borders!

Название управленческого документа	Определение	Реквизиты документа
Инструкция	документ, содержащий правила, регулирующие организационные, научно-технические, технологические, финансовые и иные специальные стороны деятельности предприятий, их подразделений, должностных лиц	08, 10, 11, 12, 14, 16, 18, 22 (Приложение 1)

Независимо от характера и содержания деятельности организации, ее организационно-правовой формы, компетенции, структуры и других факторов, ее руководство наделяется правом издания распорядительных документов.

Основное назначение распорядительных документов – регулирование деятельности организации, позволяющее органу управления обеспечивать реализацию поставленных перед ним задач, получать максимальный эффект.

Решения, зафиксированные в распорядительных документах, направлены на совершенствование организационной структуры предприятия, характера, содержания, средств и способов осуществления его основной (производственной) деятельности, обеспечение финансовыми, трудовыми, материальными, информационными и иными ресурсами.

Распорядительные документы содержат решения, идущие сверху вниз по системе управления: от управляющего органа к управляемому, то есть от руководителя организации к структурным подразделениям и работникам. Именно эти документы обеспечивают управляемость объектов по вертикали.

Основной состав организационно-распорядительной документации и требования к ее оформлению приведены в табл. 3.

Контрольные вопросы:

1. Какие документы составляют группу организационно-распорядительной документации?

2. Какова основная цель организационно-правовой документации?

3. Какие виды организационно-распорядительных документов издают коллегиальные органы?

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

Таблица 3 – Требования к составлению и оформлению распорядительной документации

Вид управленческого документа	Обязательные реквизиты	Формулировка заголовка к тексту	Оформление реквизита «Наименование вида документа»	Ключевое слово	Составные части
Приказ – правовой акт, издаваемый руководителем организации единолично в целях разрешения стоящих перед ней основных и оперативных задач	08, 10, 11, 12, 18, 22, 24 (Приложение 1)	О чем?	ПРИКАЗ	ПРИКАЗЫВАЮ	Текст приказа состоит из ***констатирующей*** и ***распорядительной*** частей. В первой части указывают основание составления документа. Вторая часть оформляется в виде пунктов, где содержатся поручения, ответственные и конкретный срок их выполнения. Последний пункт приказа – пункт о контроле. В нём указывают должность лица, ответственного за исполнение документа, его инициалы и фамилию
Приказ по организационным вопросам издают в случаях создания, реорганизации или ликвидации предприятия; при утверждении структуры и штатов; в целях утверждения и (или) введения в действие различных организационно-правовых, плановых, отчетных, инструктивных, методических документов; при создании временных или постоянных коллегиальных или совещательных органов и в тому подобных случаях.					

FreeBusta is knowledge without borders!

Вид управленческого документа	Обязательные реквизиты	Формулировка заголовка к тексту	Оформление реквизита «Наименование вида документа»	Ключевое слово	Составные части
Приказ по основной деятельности регулирует порядок финансирования деятельности предприятия, его материально-технического обеспечения, научно-техническую политику, информационное и документационное обеспечение, социальные вопросы, а также порядок выполнения, характер и содержание специфических для каждой конкретной организации видов деятельности					
Приказы по личному составу (кадровые) регулируют прием, перемещения, увольнение работников, предоставление им отпусков, присвоение разрядов, командирование, вынесение взысканий и поощрений и т. д.	01, 08, 09, 10, 11, 12, 14, 18, 20, 22, 24, 25, 27 (Приложение 1)	О чем?	ПРИКАЗ	УВОЛИТЬ/ ПРИНЯТЬ/ НАЗНАЧИТЬ/ ПРЕДОСТАВИТЬ	***Распорядительные пункты оформляются в последовательности:*** прием на работу, перевод или перемещение, установление разрядов, категорий рабочим и служащим, возложение временного исполнения обязанно-

Забери welcome-бонус 2000 USDT по промокоду FreeBusta

Вид управленческого документа	Обязательные реквизиты	Формулировка заголовка к тексту	Оформление реквизита «Наименование вида документа»	Ключевое слово	Составные части
					стей, предоставление отпусков, установление неполного рабочего дня, изменение фамилии, увольнение с работы. Каждый пункт приказа имеет основание (заявление сотрудника, докладная записка, распоряжение и т. д.)
Постановление – правовой акт, принимаемый высшими и некоторыми центральными органами федеральной исполнительной власти, действующими на основе коллегиальности, а также представительными и коллегиальными исполнительными органами субъектов Российской Федерации в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами, и установления стабильных норм, правил	01, 08, 10, 11, 12, 14, 18, 22 (Приложение 1)	О чем?	ПОСТАНОВЛЕНИЕ	ПОСТАНОВЛЯЮ/ПОСТАНОВЛЯЕТ	Оформляют постановления аналогично приказам

FreeBusta is knowledge without borders!





Вид управленческого документа	Обязательные реквизиты	Формулировка заголовка к тексту	Оформление реквизита «Наименование вида документа»	Ключевое слово	Составные части
Решение представляет собой документ коллегиального органа (совета директоров, общего собрания акционеров и т. д.), составляемый по производственным вопросам	См. постановление	О чем?	РЕШЕНИЕ	РЕШИЛ (-а/-ли)	Оформляют решения аналогично другим распорядительным документам. Констатирующая часть может отсутствовать
Распоряжение – правовой акт, издаваемый единолично руководителем в целях разрешения оперативных вопросов	См. приказ	О чем?	РАСПОРЯЖЕНИЕ	Отсутствует	Документ составляют и оформляют по тем же правилам, что и приказ. Различие между ними состоит в том, что в текстах распоряжений ключевое слово отсутствует
Указание – правовой акт, издаваемый единолично руководителем организации или его заместителями преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также связанным с организацией выполнения приказов, инструкций и других актов данной или вышестоящей организации	См. приказ	О чем?	УКАЗАНИЕ	ПРЕДЛАГАЮ/ ОБЯЗЫВАЮ	Указания составляют и оформляют аналогично приказам

Забери welcome-бонус 2000 USDT по промокоду FreeBusta

ТЕМА 5. Справочная документация

Цель: формирование представлений об особенностях справочной документации.

Задачи:

1. Охарактеризовать виды справочной документации.

2. Раскрыть особенности оформления справочной документации.

Рекомендуемая литература: 21, 22, 29.

Основное содержание

Принятие обоснованных управленческих решений основано на сборе и обработке объективной и достоверной информации. Информацию о фактическом положении дел в системе управления получают из различных источников, но важнейшие среди них – ***справочные документы****:* акты, справки, докладные записки, переписка и др. (см. табл. 4). Эти документы выполняют служебную роль по отношению к организационным и распорядительным. Они не содержат поручений, не обязывают действовать строго предписанным образом, как распорядительные, а представляют сведения, побуждающие принять определенные решения, иначе говоря, инициируют управленческие решения, позволяют выбрать тот или иной способ действий.

Особенность информационно-справочных и справочно-аналитических документов состоит в том, что они продвигаются снизу вверх по системе управления: от работника к руководителю структурного подразделения, затем к заместителю руководителя организации или руководителю организации, от подведомственной организации к вышестоящей и т. д. Отдельные справочные документы используют для реализации информационных связей между равными, не состоящими в отношениях соподчинения организациями и должностными лицами.

Требования к оформлению справочной документации – см. табл. 4.

Контрольные вопросы:

1. Какую функцию выполняют справочные документы?

2. Перечислите документы, относящиеся к группе справочно-аналитических.

3. Какие документы относят к справочно-информационным?

FreeBusta is knowledge
without borders!

Таблица 4 – Требования к оформлению справочно-информационной и справочно-аналитической документации

Вид управленческого документа	Обязательные реквизиты	Формулирование заголовка к тексту	Оформление реквизита «Наименование вида документа»	Составные части
Справочно-информационная документация				
Протокол – документ, содержащий запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях, конференциях, деловых встречах и т. д.	08, 10, 11, 12, 18, 22 (Приложение 1)	Чего? Указывается название коллегиального органа или заседания	ПРОТОКОЛ	Первая часть протокола – введение, где ***указывают:*** фамилии председателя и секретаря заседания, фамилии или общее число участников и приглашенных лиц в алфавитном порядке (если участников более 15 человек, то рядом с указанием их числа делается отметка «Список участников прилагается»). Заканчивается вводная часть ***повесткой дня***. Вопросы в повестке дня располагают по степени сложности, важности и в порядке обсуждения. Их формулируют в именительном падеже без предлогов «о», «об». ***Основная часть*** текста протокола по каждому вопросу повестки дня строится ***по схеме***: СЛУШАЛИ: приводят фамилию и инициалы докладчика, содержание его доклада (сообщения, информации, отчета), ВЫСТУПИЛИ: перечисляют фамилии лиц, выступивших в обсуждении, дискуссии по вопросу и фиксируют выступления, ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ) – записывают принятое решение.

Забери welcome-бонус 2000 USDT по промокоду FreeBusta

Вид управленческого документа	Обязательные реквизиты	Формулирование заголовка к тексту	Оформление реквизита «Наименование вида документа»	Составные части
Докладная записка – документ, адресованный руководителю данной или вышестоящей организации, содержащий обстоятельное изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями	08, 10, 11, 12, 14 – для внешней, 15, 18, 22 (Приложение 1)	О чем?	ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА	Текст докладной записки состоит из двух или трех частей: **в первой части** указывают события, факты, причины, послужившие основанием для ее написания; **во второй части** дают анализ ситуации (данная часть может отсутствовать), **в третьей части** приводят выводы и предложения по данному вопросу
Предложение – документ, представляющий собой разновидность докладной записки, содержащий перечень конкретных предложений по определенному вопросу	См. докладную записку	О чем?	ПРЕДЛОЖЕНИЕ	Документ состоит из двух частей: **вводная часть**, где приводят обоснование вопроса, **заключительная часть**, в которой содержится конкретный перечень предложений
Объяснительная записка – документ, объясняющий причины какого-либо действия, факта, происшествия, составляемый работником организации и представляемый вышестоящему должностному лицу	08, 11, 12, 15, 18, 22 (Приложение 1)	О чем?	ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	В тексте приводят факты и причины, объясняющие сложившуюся ситуацию

FreeBusta is knowledge without borders!

Вид управленческого документа	Обязательные реквизиты	Формулирование заголовка к тексту	Оформление реквизита «Наименование вида документа»	Составные части
Представление – документ, содержащий предложение о назначении, перемещении или поощрении работника организации	08, 10, 11, 12, 15, 18, 22 (Приложение 1)	О чем?	ПРЕДСТАВЛЕНИЕ	В тексте документа ***указывают***: ФИО работника; дата рождения; образование; занимаемая должность; структурное подразделение; стаж работы (общий, в данном подразделении, в данной должности); оценка служебной деятельности; оценка роста профессионального уровня; оценка деловых и моральных качеств; участие в общественной работе; мотивы назначения, перемещения или поощрения; должность и структурное подразделение, куда предлагается назначить или переместить работника
Справочно-аналитическая документация				
Акт – документ, составляемый для подтверждения установленных фактов, событий, действий	10, 11, 12, 14, 16, 18, 21 (Приложение 1)	Чего?	АКТ	**В вводной части** акта указывают основание для его составления (договор, распорядительный документ, нормативный документ с указанием номера и даты), составителей акта (председатель, члены комиссии). **В основной части** излагают сущность, характер, методы и сроки проделанной работы, установленные факты, а также выводы, предложения и заключения. Текст акта может быть разделен на пункты, содержать материал, представленный в виде таблиц.

Забери welcome-бонус 2000 USDT по промокоду FreeBusta

Вид управленческого документа	Обязательные реквизиты	Формулирование заголовка к тексту	Оформление реквизита «Наименование вида документа»	Составные части
Справка – документ, составляемый с целью описания фактов основной деятельности организации, подтверждения сведений биографического или служебного характера	08, 10, 11, 12, 15, 18, 21, 22 (Приложение 1)	О чем? Он включает указание периода, к которому относятся изложенные в справке сведения: *О ходе аттестации в 2009 г.*	СПРАВКА	**В первой части** излагают факты, послужившие основанием или поводом для ее составления, **во второй** – приводят конкретные сведения по существу вопроса. Первая часть может отсутствовать
Сводка – документ, содержащий обобщенные сведения по какому-либо вопросу	10, 11, 12, 14, 16, 18, 21 (Приложение 1)	Чего?	СВОДКА предложений, замечаний и т. д.	В документе представляют сведения об источниках информации, перечисляют и дают характеристику фактическому материалу по одному или нескольким показателям
Заключение – документ, содержащий мнение, выводы организации, комиссии или специалиста по какому-либо материалу или вопросу	10, 11, 12, 14, 16, 18, 21 (Приложение 1)	На что?	ЗАКЛЮЧЕНИЕ на отчеты, статьи, диссертации, дипломные проекты	**В первой части** кратко излагают существо вопроса, дают анализ основных положений или предложений и общую оценку документа или вопроса; **во второй** – высказывают конкретные замечания по существу рассматриваемого вопроса или документа, делают выводы и предложения. Вторая часть текста заключения может состоять из пунктов, нумеруемых арабскими цифрами
Отзыв – документ, содержащий мнение организации или специалиста по поводу какой-либо ра-	См. заключение	О чем?	ОТЗЫВ	Порядок составления и оформления отзыва соответствует порядку подготовки и оформления заключения

FreeBusta is knowledge without borders!

Вид управленческого документа	Обязательные реквизиты	Формулирование заголовка к тексту	Оформление реквизита «Наименование вида документа»	Составные части
боты, поступившей на рассмотрение				
Перечень – документ, содержащий систематизированное перечисление предметов, лиц, объектов или работ, составленный в целях распространения на них определенных норм или требований	См. заключение	Чего?	ПЕРЕЧЕНЬ	В виде таблицы
Список – документ, содержащий перечисление лиц, предметов, объектов в определенном порядке	См. заключение	Чего?	СПИСОК	В виде таблицы
Отчет – документ, содержащий сведения о результатах деятельности за определенный период, выполнении мероприятий, поручений, заданий, представляемый руководителю структурного подразделения, организации или вышестоящему органу	10, 11, 12, 14, 16, 18, 21 (Приложение 1)	О чем?	ОТЧЕТ	В отчете представляют описание выполненной работы и заключение, в котором анализируют ее итоги, излагают выводы и предложения. Если отчет содержит результаты работы, которая ранее планировалась, последовательность изложения должна соответствовать последовательности расположения заданий в плановом документе

Забери welcome-бонус 2000 USDT по промокоду FreeBusta

ТЕМА 6. Деловая переписка

Цель: формирование представлений об особенностях деловых писем.

Задачи:

1. Охарактеризовать виды деловых писем.
2. Раскрыть особенности оформления деловых писем.

Рекомендуемая литература: 21, 22, 25, 29.

Основное содержание

Деловое письмо в системе справочно-информационной документации: составление, основные реквизиты, классификация. Требования к языку и стилю деловых писем. Требования к тексту. Информативность и убедительность текста делового письма. Сокращения и аббревиатуры и их использование в деловом письме. Служебный речевой этикет делового письма.

Деловая переписка – неотъемлемое средство связи предприятия с внешними организациями. В большинстве фирм письма превалируют над остальными документами. В переписке можно выделить два основных вида документов: письма и факсы.

Письмо – обобщенное название различных по содержанию документов, пересылаемых по почте.

Требования к текстам деловых писем: см. табл. 5.

Таблица 5 – Требования к содержанию деловой корреспонденции

Вид письма	Назначение	Речевые клише для составления
Инструктивное (директивное) письмо	Содержит рекомендации, указания, разъяснения по вопросам отчетности, налогов, экологии и т. п. Исходят из государственных или муниципальных органов власти и управления	
Сопроводительное письмо	Составляется, когда направляемый адресату основной документ требует дополнительного пояснения. В сопроводительном письме указывается, с какой целью направляется основной документ, что с ним необходимо сделать и в какие сроки	«Представляем Вам…»; «Направляем Вам…»; «Высылаем Вам…»; «В соответствии с предварительной договоренностью высылаем Вам…»; «В соответствии с дополнительным протоколом высылаем Вам…»; «В подтверждение нашей договоренности высылаем Вам…».

FreeBusta is knowledge without borders!

Вид письма	Назначение	Речевые клише для составления
Гарантийное письмо	Содержит гарантии оплаты, сроков поставки или качества продукции	«Оплату гарантируем»; «Качество продукции наша фирма гарантирует»
Информационное письмо	Содержит сообщения, просьбы, напоминания, предложения	«Мы хотели бы привлечь Ваше внимание к...»; «Поводом для этого письма является...»; «Прошу рассматривать данное письмо как...»
Письмо-напоминание	Используется в случаях, когда организация-партнер не выполняет взятые на себя обязательства или принятые договоренности	«Напоминаем Вам, что…»; «По истечении ... срока предложение нашей фирмы теряет…»; «Вторично напоминаем Вам…»; «Обращаем Ваше внимание на то, что…»; «Ставим Вас в известность, что…»; «Фирма оставляет за собой право обратиться ..., если Вы ....»; «Задержка поставок может привести к ....»; «Данное Вами обещание, к сожалению, не выполняется, поэтому мы вынуждены...»
Рекламное письмо	Содержит рекламу, цены предлагаемых товаров, услуг	«Вам выпал редкий шанс принять непосредственное участие в....»; «Вы, конечно же, откликнетесь на наш призыв...»; «Мы будем только рады, если...»
Коммерческое письмо	Составляется при заключении и выполнении контрактов. Представляет собой обращения покупателей к продавцам с просьбой дать подробную информацию о товарах, услугах и/или направить предложение (оферту) на поставку товара, ответы продавцов, рекламации, ответы на рекламации, кредитные письма и т. п.	«Мы рады предложить Вам...»; «Предлагаем Вам...»; «Мы можем рекомендовать ....»; «Мы уверены, что Вы заинтересованы...»

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

Вид письма	Назначение	Речевые клише для составления
Рекламационное (претензионное) письмо	Составляется в случае, когда предприятие требует возмещения убытков, нанесенных из-за невыполнения или нарушения условий контракта другой стороной (контрагентом)	«Заявляем рекламацию на …»; «Заявляем претензию…»; «На основании … мы предъявили претензию к …»
Письмо-запрос (просьба	Цель письма – получение информации, услуг, товаров, необходимых организации-автору	«Просим Вас провести…»; «Просим Вас предоставить…»; «Просим Вас сообщить…»; «Надеемся на положительное решение вопроса…»; «Надеемся, что Вы сочтете возможным рассмотреть наше обращение»
Письмо-требование	Цель – заставить адресата выполнить взятые на себя обязательства в условиях, когда имеются серьезные нарушения ранее принятых договоренностей	«Требуем выполнить взятые на себя обязательства…»; «Срочно требуем выполнить (выслать, предоставить, перечислить)…»; «Требуем незамедлительно выполнить… и т. д.»; «В противном случае дело будет передано в Арбитражный суд…»; «В противном случае Вам будут предъявлены штрафные санкции…»
Письмо-ответ на запрос	Составляется как ответ на письмо-просьбу или письмо-запрос. Ответ может быть положительным или отрицательным (письмо-отказ)	«На Ваш запрос…сообщаем… и просим…»; «На Ваш запрос… отправляем Вам…»; «К сожалению, Ваша просьба не может быть удовлетворена по следующим причинам:…»; «К сожалению, удовлетворить Вашу просьбу в ближайшее время мы не можем...»; «К сожалению, мы не можем принять Ваше предложение из-за...»

FreeBusta is knowledge without borders!

Вид письма	Назначение	Речевые клише для составления
Письмо-подтверждение	Адресат подтверждает получение сведений, документов или других материалов, ранее достигнутые договоренности, намерения и т. п.	«Концерн... подтверждает ....»; «Подтверждаем, что партия товара… получена…».
Письмо-извещение	Информирует о публичных мероприятиях (совещаниях, семинарах, выставках, конференциях и т. п.)	«Сообщаем Вам, что...»; «Ставим Вас в известность, что...»; «Извещаем Вас, что...»
Письмо-приглашение	Разновидность письма-извещения. При оформлении писем-приглашений могут использоваться различные элементы украшения. Адресуются конкретному лицу	«Просим принять участие в ....»; «Приглашаем Вас...»; «Мы рады пригласить Вас...»
Письмо-благодарность	Направляется в организацию, должностному лицу или гражданину с выражением благодарности за совершенные действия	«Благодарим за оказанную помощь в…»; «Выражаем Вам свою благодарность за…»; «Позвольте Вас поблагодарить за…»; «Позвольте выразить Вам искреннюю благодарность за…»
Письмо-поздравление	Составляется в торжественных случаях, связанных со значительными событиями в положении должностного лица, организации, учреждения, предприятия	«Поздравляем Вас в связи с…»; «Искренне поздравляем Вас с…»; «Примите наши искренние поздравления в связи с…»; «Сердечно поздравляем Вас с…»

Контрольные вопросы:

1. Назовите особенности деловых писем.

2. К какой системе документации их принято относить?

3. Какую роль деловые письма играют в системе управления организацией?

Забери welcome-бонус 2000 USDT по промокоду FreeBusta

ТЕМА 7. Документация по личному составу

Цель: формирование представлений об особенностях личной документации.

Задачи:

1. Охарактеризовать виды кадровой документации.

2. Раскрыть особенности оформления документов по личному составу.

Рекомендуемая литература: 2, 7, 21, 22, 29.

Основное содержание

Учет кадров – неотъемлемая часть деятельности любого предприятия. Создание и ведение кадровой документации – регламентированная обязанность работодателя. В процессе кадрового делопроизводства создается большое количество документов. Кадровые документы классифицируют по различных основаниям. Основные виды кадровых документов приведены в табл. 6.

Ведение кадровых отношений строго регламентировано. Так, необходимость иметь трудовые договоры с работниками предусмотрена статьями 56 и 67 ТК РФ, вести трудовые книжки – ст. 66 ТК РФ, создавать правила внутреннего трудового распорядка – ст. 189 ТК РФ. Создание или ведение других кадровых документов может быть предусмотрено также иными законами (в частности, положение о персональных данных – Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Закон № 152-ФЗ); книга учета движения трудовых книжек и вкладышей – Постановлением Правительства РФ от 16.04.2003 № 225 «О трудовых книжках»).

Контрольные вопросы:

1. Какие организационные документы входят в состав кадровых?

2. Почему документы по личному составу выделены в отдельную группу документации?

FreeBusta is knowledge
without borders!

Таблица 6 – Номенклатура кадровой документации

Действие	Название документа	Требования к оформлению	Структура
Подбор персонала	**Резюме** – документ, содержащий информацию о навыках, опыте работы, образовании и другой относящейся к делу информации, обычно требуемый при рассмотрении кандидатуры человека для найма на работу	Оформляется в свободной форме	- ФИО и контактная информация соискателя должности; - краткое описание претендуемой должности; - описание основных умений (навыков); - опыт работы по специальности в обратном хронологическом порядке; - образование (дипломы, сертификаты и пр.); - достижения и доступные рекомендации
Прием на работу	**Заявление** – официальное сообщение в устной или письменной форме	В произвольной форме рукописным способом	- адресат (кому адресуется заявление); - автор; - место проживания автора (должность); - наименование вида документа (заявление); - текст; - подпись заявителя; - дата составления
	Автобиография – документ, который автор составляет самостоятельно	Оформляется произвольно. Форма изложения – повествовательная (от первого лица)	- название документа; - ФИО автора; - число, месяц и год рождения; - сведения о родителях (фамилия, имя, отчество, место работы); - образование и специальность по диплому; - вид трудовой деятельности; - последнее место работы и должность; - награды и поощрения;

Забери welcome-бонус 2000 USDT по промокоду FreeBusta

Действие	Название документа	Требования к оформлению	Структура
			- участие в общественной работе; - семейное положение и состав семьи; - домашний адрес и телефон; - дата; - личная подпись
	Трудовой договор – соглашение между работодателем и работником, в соответствии с которым работодатель обязуется предоставить работнику работу по обусловленной трудовой функции, обеспечить условия труда, предусмотренные трудовым законодательством и иными нормативными актами, содержащими нормы трудового права, коллективным договором, соглашениями, локальными нормативными актами и данным соглашением, своевременно и в полном размере выплачивать работнику заработную плату, а работник обязуется лично выполнять определенную этим соглашением трудовую функцию, соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, действующие у данного работодателя (ст. 56 ТК РФ)	ТК РФ	- ФИО работника и наименование работодателя; - сведения о документах, удостоверяющих личность работника и работодателя – физического лица; - ИНН; - сведения о представителе работодателя, подписывающем трудовой договор; - место и дата заключения договора. Обязательные условия, которые необходимо включать в трудовой договор: - место работы; - трудовая функция; - дата начала работы (для срочных трудовых договоров – дата его действия); - условия оплаты труда; - режим рабочего времени и времени отдыха; - компенсация за тяжелую работу и работу с вредными и (или) опасными условиями труда; - условия, определяющие в необходимых случаях характер работы; - условие об обязательном социальном страховании работника

FreeBusta is knowledge without borders!

Действие	Название документа	Требования к оформлению	Структура
	Приказ (распоряжение)	См. табл. 3	
	Должностная инструкция – внутренний организационно-распорядительный документ, регламентирующий полномочия, ответственность и должностные обязанности работника на занимаемой должности в определенной организации	Разрабатываются в соответствии с положением о подразделении. Формуляр должностной инструкции и структура текста закреплены в УСОРД. Каждая организация самостоятельно формирует описание той или иной должности	1. Общие положения. 2. Основные задачи и функции. 3. Обязанности. 4. Права. 5. Ответственность. 6. Взаимосвязи
	Личная карточка работника – документ, содержащий необходимые сведения о работнике и предназначенный для анализа состава и учета движения кадров	Инструкция по применению и заполнению форм первичной учетной документации, утв. Постановлением Госкомстата России от 05.01.2004 № 1. Форма Т-2	*Лицевая сторона:* - полное наименование организации; - код; - пол; - табельный номер; *Раздел I. Общие сведения:* - ФИО; - дата и место рождения; - гражданство; - знание иностранного языка; - образование; - квалификация по диплому; - общий стаж; - непрерывный стаж;

Забери welcome-бонус 2000 USDT по промокоду FreeBusta

Действие	Название документа	Требования к оформлению	Структура
			- состояние в браке; - паспорт; *Радел II. Сведения о воинском учете* *Раздел III. Прием на работу и переводы на другую работу* *Раздел IV. Аттестация* *Раздел V. Повышение квалификации* *Раздел VI. Профессиональная переподготовка* *Раздел VII. Поощрения и награды* *Раздел VIII. Отпуск* *Раздел IX. Социальные льготы* *Раздел X. Дополнительные сведения*
	Трудовая книжка является основным документом о трудовой деятельности работника, подтверждающим общий, непрерывный и специальный стаж его работы	[7], ст. 66 ТК РФ. Правила ведения и хранения трудовых книжек (утв. Правительством РФ от 16.04. 2003 № 225); Инструкция по заполнению трудовых книжек (утв. Министерством труда от 10.10. 2003 № 69)	*Обложка:* сведения об изменениях в записях, касающихся личных данных работника, расположенных на первой странице (титульном листе). *Титульный лист:* ФИО работника; дата рождения; сведения об образовании; дата заведения трудовой книжки; подпись работника; подпись должностного лица, ответственного за выдачу трудовых книжек. *Содержательная часть:* информация о времени военной службы, об обучении на курсах и в школах по повышению квалификации, переквалификации и переподготовке кадров; наименования профессий и должностей; наименование организации; за-

FreeBusta is knowledge without borders!

Действие	Название документа	Требования к оформлению	Структура
			писи о переводах, поощрениях, взысканиях, увольнении
Перевод на другую должность	**Заявление о переводе**	См. заявление	
	Представление о переводе	См. табл. 4	
	Характеристика – официальный документ, который выдает администрация предприятия своему сотруднику при решении целого ряда вопросов (поступление в учебные заведения, аттестация на должность и т. п.)	Текст характеристики излагается от третьего лица	*Структура документа*: название вида документа (ХАРАКТЕРИСТИКА); указание должности лица, которому выдается характеристика; наименование организации, выдающей характеристику; ФИО сотрудника; текст; подписи; печать *Содержательная часть документа*: *Анкетные данные*: ФИО, должность, год рождения, национальность, образование. *Данные о трудовой деятельности*: специальность, продолжительность работы на данном предприятии, сведения о продвижении по службе, уровень профессионального мастерства и т. п. *Характеристика* – оценка моральных и деловых качеств, отношение к работе, повышение профессионального уровня, отношение к товарищам по работе, наличие наград и служебных поощрений. *Заключительная часть* содержит вывод, в котором указывается назначение характеристики

Забери welcome-бонус 2000 USDT по промокоду FreeBusta

Действие	Название документа	Требования к оформлению	Структура
	Приказ о переводе	См. табл. 3	
Увольнение	**Заявление об увольнении**	См. заявление	
	Приказ об увольнении	См. табл. 3	
Предоставление отпуска	**График отпусков** – документ, реализующий конституционное право гражданина на отдых, официально закрепляющий распределение и очередность отпусков работников на предстоящий календарный год	Составляется в виде таблицы по форме Т-7	- наименование структурного подразделения; - должность; - ФИО сотрудника; - табельный номер сотрудника; - количество календарных дней отпуска; - дата начала отпуска (фактическая и запланированная); - основание перенесения отпуска; - дата предполагаемого отпуска; - примечания
	Заявление о предоставлении отпуска	См. заявление	
	Приказ (распоряжение) об отпуске	См. табл. 3	
Командировка	**Служебная записка**	См. табл. 4	
	Приказ (распоряжение) о командировке	См. табл. 3	
	Служебное задание – документ, который подписывается руководителем структурного подразделения, в котором работает командируемый работник, утверждается руководителем организации или лицом, им уполномоченным, и служит основанием для издания	Оформляется по форме № Т-10а	- ФИО командируемого; - структурное подразделение; - должность; - место назначения; - сроки командировки; - содержание задания; - краткий отчет

FreeBusta is knowledge without borders!

Действие	Название документа	Требования к оформлению	Структура
	приказа (распоряжения) о направлении в командировку		
	Командировочное удостоверение – документ, удостоверяющий полномочия командированного лица и подтверждающий факт его пребывания в пункте назначения в определенный период времени	Оформляется на бланке унифицированной формы № Т-10	- ФИО командируемого; - структурное подразделение; - должность; - место командирования; - цель; - сроки
Аттестация персонала	**График проведения аттестации** – документ, в котором определяется список сотрудников, подлежащих аттестации, и сроки проведения аттестации	Оформляется в свободной форме	*Обязательные элементы:* - наименования структурных подразделений, в которых работают сотрудники; - фамилии, имена, отчества и должности аттестуемых; - даты проведения аттестации. *Дополнительные элементы:* - даты проведения последней аттестации; - даты и тематика проведения учебных мероприятий
	Положение об аттестации	См. табл. 2	

Забери welcome-бонус 2000 USDT по промокоду FreeBusta

Действие	Название документа	Требования к оформлению	Структура
	Аттестационный лист – документ, содержащий все необходимые сведения о работнике, полученные в процессе проведения его аттестации	Составляется на общем бланке организации с соблюдением всех правил. Содержание и форма документа зависит от целей проведения аттестации (повышение квалификации сотрудника или установление соответствия занимаемой должности)	- личные данные аттестуемого; - сведения об образовании; - информация о занимаемой должности (специальности, квалификации) и трудовом стаже; - вопросы к аттестуемому и ответы на них; - решение и рекомендации аттестационной комиссии
Поощрения	**Представление о поощрении**	См. табл. 4	
	Характеристика	См. выше	
	Приказ о поощрении	См. табл. 3	
Дисциплинарные взыскания	**Докладная записка о нарушении трудовой дисциплины**	См. табл. 4	
	Объяснительная записка о нарушении трудовой дисциплины	См. табл. 4	
	Приказ о наложении дисциплинарного взыскания	См. табл. 3	

FreeBusta is knowledge without borders!





Раздел 2. ПРОЦЕССЫ ОФИСНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

ТЕМА 8. Документирование как процесс создания управленческого документа

Цель: формирование знаний о процессе документирования.

Задачи:

1. Охарактеризовать технологию документирования.
2. Рассмотреть отдельные операции документирования.

Рекомендуемая литература: 6, 16, 21, 22, 23.

Основное содержание

Документирование – это процесс создания и оформления документа. Государственный стандарт определяет документирование как «запись информации на различных носителях по установленным правилам [16].

Во многих случаях документирование является обязательным, предписывается законами и нормативными правовыми актами.

Разработка проекта документа.

Можно выделить следующие стадии подготовки распорядительного документа: изучение существа вопроса, подготовка проекта документа, согласование документа, подписание. Для постановлений и решений добавляется стадия обсуждения и принятия этих документов на заседании коллегиального органа.

Подготовка проекта распорядительного документа может быть поручена одному или нескольким структурным подразделениям или отдельным должностным лицам. При разработке проектов сложных и больших распорядительных документов могут создаваться рабочие группы (комиссии), привлекаться ученые или квалифицированные специалисты из числа практических работников.

Распорядительные документы оформляются на общем бланке. В состав реквизитов входят: Герб или эмблема, наименование учреждения-автора, название вида документа, дата, индекс (номер), место составления, заголовок, текст, подпись (подписи), отметки о согласовании.

Подготовив текст распорядительного документа, приступают к проверке содержания проекта, его корректуре и дооформлению.

Завершающим этапом работы с проектами распорядительных документов является их согласование и подписание. Проект до подписания

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

подлежит согласованию с заинтересованными учреждениями, структурными подразделениями или должностными лицами, которых он касается. Согласование осуществляется путем визирования или проставления грифа согласования.

Полностью подготовленные проекты документов представляются на подпись. Приказы и распоряжения подписываются руководителем или его заместителем. Постановление и решение имеют две подписи - председателя и секретаря (управляющего делами) коллегиального органа. Подписывается первый экземпляр документа, изготовленный на бланке. Распорядительные документы вступают в силу с момента их подписания или доведения до сведения исполнителя. В ряде случаев срок вступления в силу и срок действия акта управления указываются в самом документе.

Контрольные вопросы:

1. Какой документ является проектом?
2. На каких документах оформляется гриф согласования?
3. Кто имеет право подписи на распорядительных документах?

ТЕМА 9. Организация документооборота в учреждениях

Цель: формирование знаний о процессе документооборота.

Задачи:

1. Охарактеризовать потоки документов в организации.
2. Рассмотреть технологию документооборота.
3. Описать возможности электронного документооборота.

Рекомендуемая литература: 6, 9, 10, 21, 22, 27.

Основное содержание

Документооборот – движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления, осуществляется в виде потоков документов между пунктами обработки информации и пунктами технической обработки документов.

Основные потоки документов делятся на:

- входящие (поступающие в организацию);
- исходящие (отправляемые из организации);
- внутренние (документы, создаваемые в организации и используемые в ее внутреннем управлении).

FreeBusta is knowledge without borders!

Документы, поступающие в организацию, проходят первичную обработку, предварительное рассмотрение, регистрацию, рассмотрение руководством и доставляются исполнителям (см. рис. 2).

Важнейшей характеристикой документооборота является его ***объем***, то есть количество документов, поступающих в организацию и созданных в ней в течение определенного времени. Основная функция учета объема документооборота – выбор организационной формы делопроизводства, вида информационно-поисковой системы по документам учреждения, структуры и штатного расписания сотрудников, занимающихся документационным обеспечением управления.



Рисунок 2 – Схема документооборота

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

Наряду с традиционной обработкой документов развиваются системы электронного документооборота. ***Электронный документооборот*** позволяет обрабатывать и обеспечивать движение электронных документов.

К основным принципам электронного документооборота относят:

- однократная регистрация документа, позволяющая однозначно идентифицировать документ;
- возможность параллельного выполнения операций с документами, что обеспечивает оперативность их исполнения;
- отслеживание ответственного за исполнение документа в каждый момент времени жизни документа;
- исключение дублирования документов;
- простота поиска документа;
- контроль движения документов.

Контрольные вопросы:

1. Опишите особенности входящей, внутренней и исходящей документации.
2. В чем различие и сходство при организации документооборота различных потоков документов?
3. Опишите процедуру регистрации документов.
4. В чем преимущества электронного документооборота?

ТЕМА 10. Организация работ с обращениями граждан

Цель: формирование знаний об организации работ с обращениями граждан.

Задачи:

1. Охарактеризовать виды обращений граждан.
2. Изучить нормативно-правовую базу по работе с обращениями граждан.
3. Рассмотреть технологию работы с обращениями граждан.

Рекомендуемая литература: 1, 6, 23, 24.

Основное содержание

В соответствии с Конституцией РФ все граждане Российской Федерации имеют право направлять личные и коллективные обращения в государственные органы и должностным лицам, которые в пределах своей

FreeBusta is knowledge without borders!

компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок. Порядок работы с устными и письменными обращениями граждан осуществляется на основании Федерального закона РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

Существует три основных вида обращений*: предложение, заявление, жалоба*.

Предложение – вид обращения, цель которого, во-первых, обратить внимание на необходимость совершенствования работы тех или иных государственных органов, предприятий, учреждений или общественных организаций, а во-вторых, рекомендовать конкретные пути и способы решения поставленных задач.

Заявление – вид обращения, направленный на реализацию предоставленных законом субъективных прав и интересов граждан. Выражая просьбу личного или общественного характера, заявление может сигнализировать и об определенных недостатках в деятельности государственных органов, предприятий, учреждений, общественных организаций. В отличие от предложения в нем не раскрываются пути и не предполагаются способы решения поставленных задач.

Жалоба – вид обращения, в котором идет речь о нарушении субъективных прав и охраняемых законом интересов граждан. Как правило, в жалобе содержатся не только информация о нарушении субъективных прав и просьба об их восстановлении, но и критика в адрес государственных или общественных органов, предприятий, учреждений, организаций, должностных лиц и отдельных граждан, в результате необоснованных действий которых либо необоснованного отказа в совершении предусмотренных законом действий произошло, по мнению заявителя, нарушение его субъективных прав.

Делопроизводство по обращениям граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях, организациях ведется отдельно от обработки других видов документов.

Все обращения регистрируются в день поступления и учитываются на регистрационной карточке, заполняется аннотационный лист. Индекс проставляется на определенном месте по ГОСТ Р 6.30-2003. Он состоит

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

из начальной буквы фамилии автора письма и порядкового номера поступившего документа. Например: К-187 от 12.06.2009.

Ответы на предложения, заявления и жалобы граждан дают руководители и специально уполномоченные на то лица из государственных органов. Ответ может быть дан как в письменной, так и в устной форме при личном приеме. В этом случае делается соответствующая запись в РКК. При этом индекс ответа состоит из регистрационного индекса и номера дела по номенклатуре дел. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны исчерпывающие ответы в соответствии с действующим законодательством.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите виды обращений.
2. Раскройте технологию работы с обращениями граждан.
3. Как организуется анализ поступивших обращений?

ТЕМА 11. Организация бездокументного обслуживания

Цель: формирование знаний об организации бездокументного обслуживания.

Задачи:

1. Охарактеризовать операции бездокументного обслуживания.
2. Рассмотреть правила организации бездокументного обслуживания.

Рекомендуемая литература: 23, 24, 28.

Основное содержание

К операциям по бездокументному обслуживанию относятся такие, как выполнение технических функций по обеспечению руководителя, подготовка заседаний и совещаний, организация приема посетителей, телефонное обслуживание, подготовка командировок, планирование своей работы.

Ведение телефонных переговоров. Основная задача секретаря в работе с телефоном – освободить руководителя от вызовов. Помощь секретаря в организации служебных разговоров по телефону способствует рациональной организации работы руководителей. Главное в начале разговора – создать доверительные отношения, а затем провести беседу в соответствии с той целью, ради которой вы звоните.

FreeBusta is knowledge
without borders!

Рекомендации при ведении телефонных переговоров:

- поднимать трубку до четвертого звонка;
- представиться, назвать организацию, свое подразделение и должность;
- концентрировать внимание на одной беседе;
- внимательно слушать;
- не затягивать каждый отдельный разговор, лучше предложите человеку перезвонить, если вам потребуется время для выяснения деталей;
- записать информацию и сообщить абоненту, что ему обязательно перезвонят.

Организация приема посетителей. Обязанности секретаря различны в зависимости от того, какой вид приема проводится руководителем. Прием посетителей можно разделить на три вида: 1) прием сотрудников своего учреждения по текущим делам; 2) прием представителей других организаций; 3) прием по личным вопросам. Секретарь должен помнить, что посетитель любого ранга, без исключения, может войти в кабинет руководителя только после доклада секретаря.

Если посетитель пришел без предварительной договоренности, то секретарь может самостоятельно решить: доложить о нем немедленно или записать на прием. Особое внимание секретарь должен проявлять к организации приема руководителем посетителей по личным вопросам.

Совещание – это заседание или собрание, посвященное обсуждению каких-либо вопросов.

Деловые переговоры – это вид делового общения, целью которого является поиск (выработка) решения проблем, приемлемый для всех сторон.

Порядок подготовки делового совещания / деловых переговоров:

1. Определение целей и задач совещания / деловых переговоров.

2. Назначение ответственных за подготовку совещания / деловых переговоров и распределение между ними обязанностей.

3. Составление сметы расходов на подготовку и проведение совещания / деловых переговоров.

4. Определение даты и времени проведения совещания / деловых переговоров.

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

5. Подготовка и утверждение конкретной повестки совещания / деловых переговоров, с указанием времени, необходимого для рассмотрения каждого вопроса. При этом для каждого вопроса следует отводить время в соответствии с его значимостью.

6. Составление списка участников совещания / деловых переговоров.

7. Определение докладчиков, а при необходимости и выступающих.

8. Подготовка и рассылка приглашений и материалов участникам совещания / деловых переговоров в сроки, достаточные для их подготовки к совещанию.

9. Подготовка проекта решения совещания / деловых переговоров, также направление его участникам.

10. Подготовка помещения для проведения совещания / деловых переговоров.

11. Подготовка рабочих (раздаточных) материалов, блокнотов, ручек и т. д.

12. Подготовка регистрации участников и отметки командировочных удостоверений.

Контрольные вопросы:

1. Опишите правила ведения телефонных переговоров.

2. Перечислите работы по организации деловых переговоров / совещаний.

3. Каким образом организуется работа посетителей?

ТЕМА 12. Организация работы с документами, содержащими конфиденциальные сведения

Цель: формирование знаний об организации работы с документами, содержащими конфиденциальные сведения.

Задачи:

1. Охарактеризовать особенности документов с ограничением доступа.

2. Рассмотреть правила организации работы с конфиденциальными документами.

Рекомендуемая литература: 1, 2, 24.

Основное содержание:

Виды документов с ограничением доступа представлены на рис. 3.

FreeBusta is knowledge without borders!

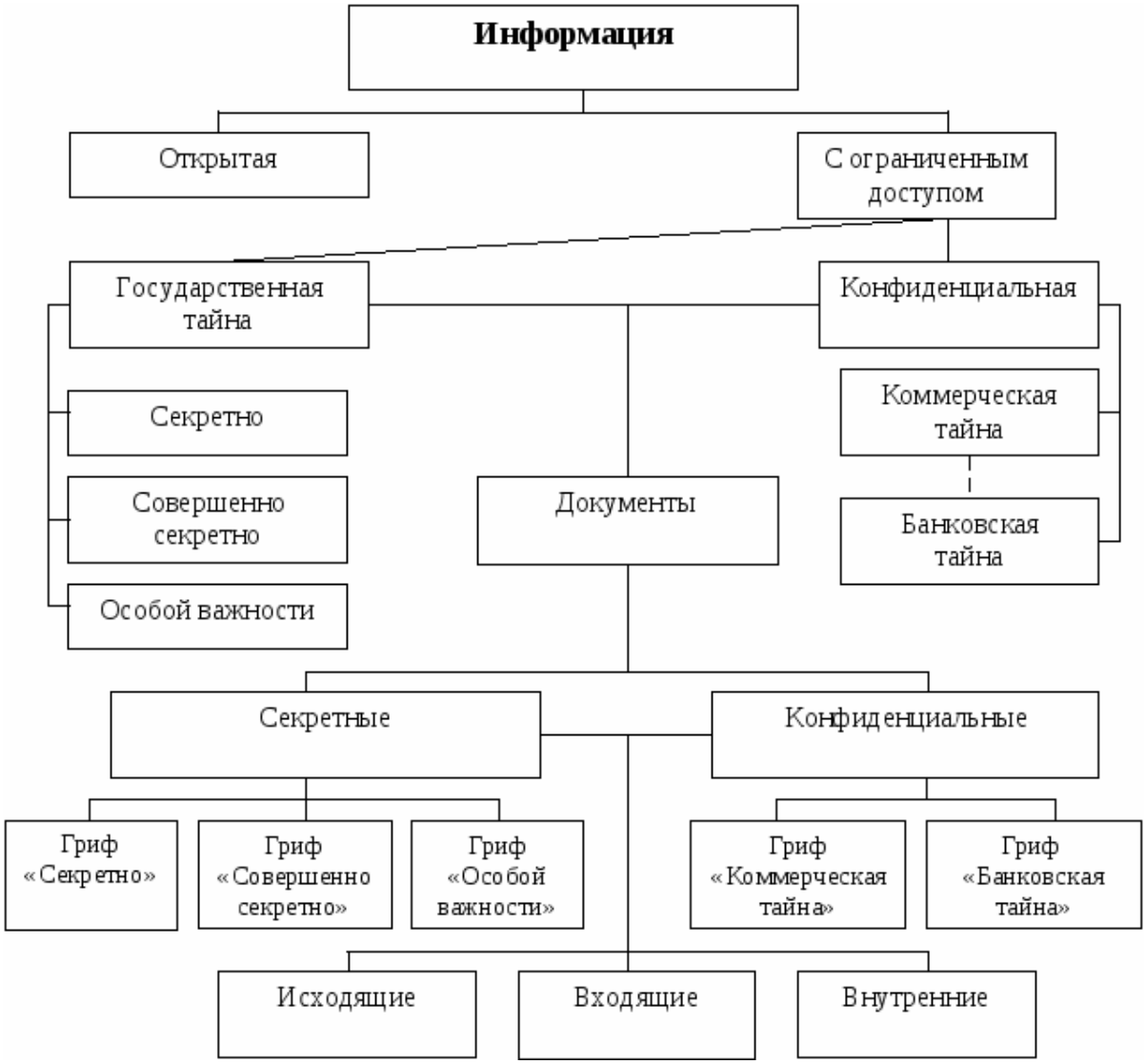


Рисунок 3 – Виды документов с ограничением доступа

Коммерческая тайна – научно-техническая, коммерческая, организационная или иная информация, используемая в предпринимательской деятельности, которая обладает реальной или потенциальной экономической ценностью (ГК РФ). Она конфиденциальна и не подлежит разглашению.

Условия, при которых служебная и коммерческая информация является коммерческой тайной:

- действительная или потенциальная коммерческая ценность информации в силу неизвестности ее третьим лицам;
- отсутствие свободного доступа к этой информации на законном основании;

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

- принятие обладателем информации необходимых мер к охране ее конфиденциальности.

Обеспечение сохранности конфиденциальной информации предприятия требует соблюдения следующих условий:

- определения сведений, составляющих коммерческую тайну предприятия;
- обеспечения порядка их защиты.

Обеспечение защиты конфиденциальной информации от утраты конфиденциальности включает в себя:

- разработку инструкций по соблюдению режима конфиденциальности для лиц, допущенных к коммерческой тайне;
- ограничение доступа к носителям информации, содержащим конфиденциальную информацию;
- ведение делопроизводства, обеспечивающего выделение, учет и сохранность документов, содержащих коммерческую тайну;
- использование организационных, технических и иных средств защиты коммерческой тайны;
- осуществление контроля за соблюдением установленного режима охраны коммерческой тайны.

Контрольные вопросы:

1. Какие документы составляют коммерческую тайну?
2. Перечислите правила обеспечения сохранности конфиденциальной информации.

ТЕМА 13. Систематизация и обеспечение сохранности управленческих документов

Цель: формирование знаний об организации архивной работы с документами.

Задачи:

1. Изучить правила составления и ведения номенклатуры дел в организации.
2. Охарактеризовать процессы подготовки документов для архивного хранения.

Рекомендуемая литература: 4, 5, 8, 11, 14, 24, 26.

FreeBusta is knowledge without borders!

Основное содержание

Номенклатура дел – это систематизированный перечень заголовков дел фирмы с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

Назначение номенклатуры дел:

- систематизация документов;
- установление сроков хранения документов;
- экспертиза ценности документов;
- индексация дел;
- составление описей дел постоянного и временного хранения.

В номенклатуре дел отражены заголовки дел (папок) всех документов, с которыми работает фирма (входящих, исходящих, внутренних). А также справочные и регистрационные материалы – картотеки, журналы (книги) учета и выдачи документов.

Номенклатура дел составляется на основе изучения состава и содержания документов, образующихся в деятельности организации.

Основные требования, которым должна отвечать номенклатура дел организации, следующие:

- номенклатура должна охватывать все документы, которые организация получает или создает в процессе своей деятельности в течение года;
- формулировка заголовков дел должна быть конкретной и четкой, чтобы, во-первых, полностью отразить состав и содержание документов в них и, во-вторых, исключить возможность помещения в дела документов, не соответствующих содержанию и сроку хранения («Приказы генерального директора по производственным вопросам», «Документы к протоколам заседания совета директоров (проекты решений, справки, обзоры, планы и др.)»);
- дела внутри разделов номенклатуры систематизируются в соответствии со степенью важности и сроком хранения.

Подготовка документов к передаче на архивное хранение включает следующие этапы:

1. Формирование дела – группирование исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой дел и систематизация документов внутри дела.

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

2. Оформление дел – комплекс работ по описанию дел на обложке, брошюровке, нумерации листов и составлению заверительной надписи.

3. Экспертиза ценности документов – изучение документов на основании критериев их ценности в целях определения сроков хранения документов и отбора их для включения в состав архивного фонда.

4. Передача документов в архив.

3. ОПИСАНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Практические работы № 1–2

Тема: Нормативно-методическая база офисных технологий

(4 часа)

Цель: усвоить видовую классификацию и особенности нормативно-методических документов, регламентирующих деятельность офисных технологий.

Задачи:

- познакомиться с предложенными нормативно-методическими документами;
- изучить структуру нормативных документов, действующих в сфере ДОУ.

Обеспечивающие средства:

- конспект лекций;
- подборка нормативно-методических документов (см. Приложение 2).

Задание: изучите нормативно-методическую базу офисных технологий.

Требования к отчету

Задание должно быть оформлено на листах формата А4 или представлено в разделе «Самостоятельная работа» ЭОС «Moodle».

Технология работы

1. На основе предложенного в Приложении 2 списка законодательных и нормативных актов РФ произведите поиск документов в Интернете.

2. Изучите структуру и состав предложенных нормативных документов.

3. Заполните таблицу 1.1.

FreeBusta is knowledge without borders!

Таблица 1.1 – Нормативная база делопроизводства*

Наименование нормативного документа	Вид регламентирующего документа	Объект регламентации	Требования к объекту регламентации

Контрольные вопросы:

1. Какие виды регламентов можете назвать?
2. Какова суть регламентации офисных технологий?

Практическая работа № 3

Тема: Оформление организационно-правовой документации

(2 часа)

Цель: сформировать представления об оформлении организационно-правовой документации.

Задачи:

- познакомить с номенклатурой организационно-правовых документов;
- изучить требования к оформлению организационно-правовой документации.

Учебные материалы:

- образцы организационно-правовой документации, представленные в ЭОС «Moodle.

Задание: изучите и опишите особенности оформления организационно-правовой документации.

Требования к отчету

Таблица и выводы должны быть представлены в тетради для практических работ по курсу или в разделе «Выполненные работы студентов» ЭОС «Moodle» под названием «Организационно-правовая документация».

Технология работы

Изучите предложенные в ЭОС «Moodle» образцы организационно-правовых документов (папка «Организационно-правовая документация» в разделе «Учебно-практические ресурсы») и заполните таблицу 2.1.

* Номер таблиц Раздела 3. Описание практических работ соответствует номеру практической работы.

Забери welcome-бонус 2000 USDT по промокоду FreeBusta

Таблица 3.1 – Особенности оформления организационно-правовой документации

Название управленческого документа	Реквизиты документа	Структура документа	Содержание разделов	Кем утверждается	Кем подписывается

Контрольные вопросы:

1. Перечислите документы, относящиеся к организационно-правовой документации.

2. Какие общие и отличительные черты в составлении организационных документов можете назвать?

Практические работы № 4–5

Тема: Оформление организационно-распорядительной документации (4 часа)

***Цель**:* сформировать умения составления и оформления организационно-распорядительной документации.

Задачи:

- познакомить с видами распорядительной документации;
- изучить особенности оформления распорядительных документов.

Учебные материалы:

- формуляры-образцы документов, представленные в ЭОС «Moodle».

Задание: оформите организационно-распорядительные документы в соответствии с вариантом.

Требования к отчету

Проекты документов должны быть оформлены на листах формата А4 или представлены в разделе «Выполненные работы студентов» ЭОС «Moodle» под названием «Организационно-распорядительная документация».

Технология работы

Вариант 1

1. Оформите приказ по основной деятельности. Недостающие реквизиты укажите самостоятельно.

Директор Кузбасского туристического агентства «Берег» В. М. Томова 10 октября текущего года в целях увеличения прибыли и расширения

FreeBusta is knowledge without borders!

клиентской базы издала приказ об открытии филиала в г. Новокузнецк. Ею принято решение в структуре филиала выделить три штатные единицы: заведующий филиалом – 1 штатная единица, специалисты отдела продаж – 2 штатные единицы. Главному бухгалтеру предприятия Г. А. Горячевой было поручено представить на утверждение новое штатное расписание агентства на 4-й квартал текущего года к 1 октября, с которым оформлена виза согласования.

2. Определите вид распорядительного документа. Оформите документы в соответствии с предложенной ситуацией. Недостающие реквизиты укажите самостоятельно.

Заместитель директора Аналитической службы «Анализ» (зарегистрирована в г. Петрозаводске) П. И. Абрамов 1 декабря текущего года издал указание о графике отпусков на следующий календарный год, согласно которому руководители структурных подразделений должны представить в отдел кадров списки сотрудников с указанием предполагаемого срока очередного отпуска в следующем календарном году. Срок представления списков – 10 декабря текущего года. Отделу кадров указанием предписывается составить сводный график отпусков работников службы на следующий календарный год и передать его в дирекцию на утверждение. Ответственным за составление графика назначен начальник отдела кадров О. Ю. Панкратова. Срок представления графика – 20 декабря текущего года.

Указание было завизировано начальником отдела кадров, главным бухгалтером, юрисконсультом.

Вариант 2

1. Оформите приказ по основной деятельности. Недостающие реквизиты укажите самостоятельно.

Директор гостиницы «Уют» (г. Иркутск) О. Ю. Трофимова 7 апреля текущего года издала приказ об утверждении Положения о порядке расчетов за оказание сервисных услуг. Цель приказа – оптимизация деятельности гостиницы. Юрисконсульту В. П. Морозову и секретарю Е. А. Дягилевой было поручено к 10 апреля разработать типовые формы договоров об оказании различных видов сервисных услуг и строго контролировать их применение. Ответственность за изготовление, учет и сохранность бланков договоров возложена на Е. А. Дягилеву, которая вместе с юрисконсультом завизировала проект приказа.

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

2. Определите вид распорядительного документа. Оформите документы в соответствии с предложенной ситуацией. Недостающие реквизиты укажите самостоятельно.

Директор консалтингового агентства «Римус» (г. Кемерово) Л. Б. Попова 12 февраля текущего года издала распоряжение о проведении обучающего семинара среди руководителей филиалов. Семинар предполагается провести 10 марта текущего года. Для подготовки к семинару заместителю директора по внешним связям предписывается составить программу семинара к 1 марта. Секретарю директора М. В. Беспаловой необходимо довести данную информацию до руководителей всех филиалов. Распоряжение было завизировано с заведующей отделом хранения фондов Ю. В. Макаровой.

Контрольные вопросы:

1. Какие виды распорядительных документов издаются на основе коллегиальности?
2. В чем заключаются особенности таких распорядительных документов, как «приказ» и «распоряжение»?
3. Назовите требования к оформлению реквизитов «наименование организации» и «заголовок к тексту» распорядительных документов.

Практические работы № 6–7

Тема: Разработка и оформление справочно-информационной и справочно-аналитической документации

(4 часа)

Цель: сформировать умения в оформлении справочно-информационной и справочно-распорядительной документации.

Задачи:

- познакомить с особенностями оформления справочной документации;
- составить различные виды справочно-информационной и справочно-аналитической документации.

Обеспечивающие средства:

- формуляры-образцы документов, представленные в ЭОС «Moodle».

Задание: оформите требуемые справочно-информационные и справочно-аналитические документы в соответствии с содержанием задания и выбранным вариантом.

FreeBusta is knowledge without borders!

Требования к отчету

Проекты документов должны быть оформлены на листах формата А4 или представлены в разделе «Выполненные работы студентов» ЭОС «Moodle» под названием «Справочная документация».

Технология работы

Вариант 1

1. Оформите в соответствии с заданием справочно-информационные документы.

1.1. Руководитель филиала ОАО «Туроперейтинг» В. Н. Колпакова обратилась к директору этой компании О. В. Великановой с просьбой рассмотреть вопрос об аренде дополнительной площади и выделении ставки менеджера по продажам туристических услуг. В. Н. Колпакова обосновала это расширением клиентской базы и как следствие – загруженностью специалистов в филиале, которые не справляются с количеством посетителей. Также сообщалось, что ранее этот вопрос был обговорен 17 мая текущего года с коммерческим директором П. К. Кисловым, но реализован не был. Докладная записка была составлена 11 июня текущего года.

1.2. Администратор гостиницы «Томь» М. И. Токарева 28 сентября текущего года опоздала на работу на 45 минут, о чем ей было сделано замечание директором М. П. Устиновой. Причины проступка ей было предложено объяснить в письменной форме.

1.3. Директор аналитического агентства «Астрея» 12 августа текущего года провела очередное заседание, на котором присутствовали С. Т. Вострякова, П. Д. Студнева, И. М. Лебедева, П. Л. Антонова, В. Г. Шептунова, А. А. Тимофеев, М. И. Стулов. На заседании обсуждалось два вопроса: переход на новые формы расчета оплаты услуг агентства и ход рекламной кампании в 3-м квартале текущего года. По первому вопросу сделал сообщение начальник планово-экономического отдела М. И. Стулов, где доложил о необходимости перехода к новым формам расчета за платные услуги агентства и предложил на рассмотрение проект договора на предоставление коммерческих услуг. По данному вопросу выступили главный бухгалтер П. Л. Антонова и ведущий сотрудник планово-экономического отдела И. М. Лебедева. Первая одобрила новую систему расчета оплаты услуг и рекомендовала подготовить необходимые документы к 1 сентября текущего года. Вторая предложила доработать новую форму оплаты услуг и внести изменения в пункт 5 проекта договора, а также рекомендовала провести голосование по данному вопросу на общем собрании трудового коллектива. По второму вопросу слушали сообщение начальника отдела рекламы Т. С. Востряковой. По этому же вопро-

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

су выступил финансовый директор А. А. Тимофеев, который одобрил увеличение расходов на наружную рекламу в 3-м квартале текущего года на 5 %. В итоге заседания были приняты следующие решения: 1. Провести общее собрание трудового коллектива по вопросу о переходе на новые формы расчета оплаты услуг и утверждению проекта договора на оказание коммерческих услуг 15 августа текущего года. Ответственным за подготовку собрания была назначена заведующая отделом кадров В. Г. Шептунова; 2. Одобрить работу отдела рекламы в 3-м квартале текущего года. Собрание вел председатель О. А. Румянцев, секретарь заседания – Т. Е. Океанова.

2. Оформите требуемые справочно-аналитические документы в соответствии с содержанием задания.

2.1. Комиссия под председательством начальника технической группы ЗАО «Леонтия» А. А. Валового в составе: М. Ю. Борисов, начальник административно-хозяйственного отдела (АХО), Л. П. Смирнов, бухгалтер, И. К. Романова, офис-менеджер, на основании докладной записки офис-менеджера И. К. Романовой 11.07.20__ г. провела проверку технического оснащения приемной генерального директора и признала негодными для эксплуатации копировальный аппарат Xerox 345 (1 шт.), факс 47823 (1 шт.), плоттер 67890 (1 шт.). Признанная непригодной для эксплуатации техника была передана на склад предприятия. По установленному факту комиссия составила акт приема-передачи оргтехники в 3 экз. (1-й экз. – начальнику АХО, 2-й – главному бухгалтеру, 3-й – в дело 23-02), который был утвержден директором П. И. Степановым.

2.2. Составьте справку от имени начальника Отдела технической информации Центра научных исследований И. П. Сидоренко директору этого Центра Т. В. Макарову. В тексте документа укажите, что выполнение работы по подготовке международной конференции планируется в установленный срок. Для своевременного выполнения подготовительных мероприятий были привлечены 4 специалиста из других отделов.

Вариант 2

1. Оформите в соответствии с заданием справочно-информационные документы.

1.1. Заведующая отделом инновационных технологий ОАО «Сервис» О. В. Токарева обратилась к директору А. Д. Иевлеву со служебной запиской о необходимости увеличения штатной численности отдела. В докладной записке О. В. Токарева сообщала о том, что в настоящее время для успешной работы организации необходимы разработка и внедрение

FreeBusta is knowledge without borders!

соответствующих профилю организации БД. В связи с тем, что отдел в его настоящем составе (5 сотрудников) не имеет возможности организовать разработку продуктов, О. В. Токарева считает целесообразным ввести в штат отдела две должности программистов для разработки платформы БД и две должности операторов ПК для внесения информации.

1.2. Директором гостиничного комплекса «Меридиан» Л. М. Тихоновой было предложено старшему программисту отдела информационных технологий написать объяснительную записку о причинах сбоя работы программного обеспечения 15 марта текущего года.

1.3. Протокол № 8 от 15 июля 20__ г. заседания инвентаризационной комиссии базы отдыха «Сказочный городок» г. Петрозаводска. Председатель – Н. В. Артемов, секретарь – К. Е. Перова. На заседании присутствовало 15 человек. На повестке дня был заслушан вопрос о результатах инвентаризации на базе отдыха. Слушали: заместителя директора по административно-хозяйственной части Е. В. Цыганову, которая доложила о результатах инвентаризации базы отдыха. Отметила, что состояние материально-технической базы соответствует документам. В корпусе № 6 мебель пришла в негодность и подлежит замене.

Выступила Г. Г. Романова (бухгалтер). Она сообщила о том, что, по данным сметы на текущий год, смена мебели в корпусе из бюджетных средств невозможна. Ею предложено для смены мебели составить предварительную смету и выделить денежные средства из внебюджетного фонда. По данному вопросу с поддержкой предложения Романовой выступила Т. Н. Колмогорова. Постановили: а) результаты инвентаризации по базе отдыха «Сказочный городок» г. Петрозаводска по состоянию на 01 июля 20__ г. утвердить; б) составить предварительную смету для смены мебели в корпусе № 6. Председатель Н. В. Артемов. Секретарь: К. Е. Перова.

2. Оформите требуемые справочно-аналитические документы в соответствии с содержанием задания.

2.1. Комиссия, созданная на основании приказа директора ОАО «Туризм» (г. Кемерово) от 05.10.20__ г. № 23 «О совершенствовании работы с документацией в ОАО “Туризм”» в составе: председателя О. Д. Зудиной, заведующей отделом делопроизводства; членов комиссии: Н. Л. Токаревой, заведующей планово-экономическим отделом; В. Е. Павловой, заместителя главного бухгалтера; А. В. Александрова, заведующего отделом кадров; З. П. Ивановой, секретаря-референта директора, 12.10.20__ г. провела проверку состояния делопроизводства в организации. В результате проведенной проверки было установлено, что в организации несвоевре-

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

менно формируются в дела исполненные документы, заголовки дел зачастую не соответствуют заголовкам, предусмотренным номенклатурой дел, отсутствуют два дела с перепиской за 20__г., не проведена предварительная обработка документов в 20__г., подлежащих длительному хранению. Таким образом, комиссия пришла к выводу, что в ведении делопроизводства в организации имеются существенные недостатки, свидетельствующие о нарушении действующих нормативных документов в области организации документационного обеспечения управления. По установленным фактам был составлен акт проверки работы с документами в ОАО «Туризм» в 3 экземплярах (1-й – заведующей планово-экономическим отделом, 2-й – председателю комиссии, 3-й – в дело 01-09). Акт вступил в силу с момента утверждения директором предприятия.

2.2. Директор филиала туристической фирмы «Отдых» Т. Н. Куприна направила руководителю вышестоящей организации К. Л. Хруминой справку о плановом списании устаревшего технического оборудования филиала. В справке она указала, что списание технического оснащения произведено на общую сумму 23 675 руб. Техника списана по причине поломки, о чем свидетельствует соответствующий акт № 12 от 12.03. 20__ г. Руководством филиала подготовлены соответствующие документы на списание техники.

Контрольные вопросы:

1. Какие виды справочно-аналитической документации Вы знаете? В чем их отличие от справочно-информационных документов?

2. Какие можете выделить особенности в оформлении акта?

Практические работы № 8–9

Тема: Деловая переписка

(4 часа)

Цель: сформировать знания подготовки деловой корреспонденции.

Задачи:

- познакомить с особенностями оформления деловой корреспонденции;
- составить различные виды деловых писем.

Обеспечивающие средства:

- формуляр-образец документа, представленный в ЭОС «Moodle».

Задание: определите вид делового письма. По предложенным данным составьте деловые письма в соответствии с выбранным вариантом.

FreeBusta is knowledge without borders!

Требования к отчету

Проекты документов должны быть оформлены на листах формата А4 или представлены в разделе «Выполненные работы студентов» ЭОС «Moodle» под названием «Деловая переписка».

Технология работы

Вариант 1

1.1. Директор тренингового центра (пр. Вернадского, 19, г. Москва, 112123, тел.: 567-22-17, факс: 576-22-20) С. А. Шумов обратился к Генеральному директору издательства «Профпечать» о покупке каждого издания серии «Управление персоналом». Подробности оплаты оговорены в договоре, который прилагается к письму.

Письмо было составлено исполнителем Подлесной.

1.2. Составьте письмо от туристического агентства «Тревелс» выставочному центру «Экспо-Бизнес» с просьбой включить предприятие в число участников выставки и выделить для оформления стендов продукции площадь в 45 кв. м.

1.3. Исполнителем М. Ю. Поляковой по поручению директора гостиничного комплекса «Лесная поляна» (г. Иркутск, ул. Лесная, д. 18, 117123, тел./факс. 234-56-00, ОКПО 87654321, ОГРН 1234567890098, ИНН/КПП 09876543321/123456789) В. А. Комаровой было составлено письмо в адрес ОАО «Инженер ПЛЮС», техническому директору А. М. Мягкову об отправке документации следующего содержания: «Просим Вас предоставить техническую документацию на строительные объекты № 4–5, находящиеся по адресу: г. Иркутск, ул. Лесная».

На данное письмо составьте ответ, в отметке о приложении которого укажите, что оно сопровождается технической документацией на 28 листах в 1 экземпляре.

1.4. Московский Центр переподготовки и повышения квалификации специалистов по сервису (г. Москва, ул. Б. Декабрьская, 5; 124000, тел.: 252-11-84, факс: 253-32-36) разослал информационные письма директорам гостиничных комплексов города с сообщением о начале краткосрочных курсов повышения квалификации «Сервис в гостиничном хозяйстве». В письме указаны сроки обучения (с 1 по 18 ноября текущего года), стоимость обучения (18500 рублей), представлены контактные данные Центра. Письмо было составлено исполнителем Степановой и подписано директором Л. Б. Мартынюком 15 сентября текущего года.

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

Вариант 2

2.1. ОАО «Офис Плюс» (г. Балашиха, ул. Заречная, д. 3, 104010) должно было в соответствии с п. 6 договора от 10.07.2003 № 12/25 «О поставке продукции» поставить тренинговому центру «КОУЧ» (г. Москва, ул. Красногорская, д. 32, 111123, тел./факс 458-90-13, ОКПО 87654321, ОГРН 1234567890098, ИНН/КПП 0987654321/123456789) в течение месяца офисную мебель на общую сумму 150000 рублей. Фактически же мебели было сдано на сумму 120000 рублей и недопоставлено продукции – на сумму 30000 рублей. Согласно п. 8 договора, за недопоставку продукции должна быть уплачена неустойка в размере 5 %, что от суммы недопоставки составило 1500 рублей.

Директор тренингового центра обратилась к директору ООО «Офис Плюс» О. Д. Соколову с просьбой перечислить на их расчетный счет указанную сумму (1 500 руб.). В противном случае Центр будет вынужден обратиться в госарбитраж. Письмо о недопоставке продукции было составлено исполнителем Р. Т. Юдиной и подписано Федоровой 12 августа текущего года.

2.2. Директор турфирмы «Континент» (105123, г. Москва, Цветной бульвар, д. 3; тел./факс 432-90-78; ОКПО 12345678, ОГРН 1234567890123, расч. счет 12345678901234567890 в ФБК «ГУТА-банк», корр. счет 98765432109876544321, БИК 123456789) А. Р. Смирнов обратился к главному редактору журнала «Дело» В. И. Полевому с просьбой разместить рекламу продукции компании «Континент» в очередном номере журнала. Объем рекламного материала – ½ полосы. Оплата публикации гарантировалась. Письмо о размещении рекламы было составлено исполнителем Л. И. Писаревой, подписано директором А. Р. Смирновым и главным бухгалтером В. А. Антоновой.

На данное письмо составьте ответ.

2.3. ЗАО «Восход» (109176, г. Москва, ул. Полевая, д. 14, оф. 324) был оформлен заказ № 7 на поставку продукции в соответствии с заключенным договором о поставках от 13.06.2003 № 12 и направлен в адрес ОАО «Диамант» (114000, г. Москва, ул. Просторная, д. 25, оф. 14, тел. 168-93-78, ОКПО 87654321, ОГРН 1234567890098, ИНН/КПП 0987654321/123456789). Однако ОАО «Диамант» не смогло в указанный срок (28.07.2003) исполнить заказ из-за болезни ведущего сотрудника отдела доставки, и генеральный директор Г. Л. Муромцев направил инфор-

FreeBusta is knowledge without borders!

мационное письмо в адрес ЗАО «Восход» о переносе сроков исполнения заказа № 7 с 28.07.2003 на 04.08.2003, в котором также отметил что ОАО «Диамант» согласно в течение 5 дней выплатить неустойку в соответствии с п. 4.2 заключенного договора о поставках. Письмо было составлено исполнителем А. Л. Смирновой, подпись заверена печатью организации.

2.4. ООО «Лига» (г. Москва, 123465, ул. Маросейка, д. 15, тел. 384-05-90, факс: 384-05-90) запланировало проведение Всероссийской ярмарки туруслуг с 10 ноября по 20 декабря текущего года. Однако в связи с тем, что ООО «Лига» не располагало достаточными площадями для проведения ярмарки, исполнительный директор общества А. А. Кочетков вынужден был обратиться к директору Всероссийского выставочного центра Т. К. Турову с просьбой о предоставлении обществу в аренду 300–400 кв. м выставочной площади и гарантией оплаты.

Контрольные вопросы:

1. Какие виды деловых писем Вы знаете?
2. В чем особенности оформления деловых писем?

Практические работы № 10–11

Тема: Оформление документов по личному составу

(4 часа)

Цель: сформировать знания о подготовке документов по личному составу.

Задачи:

- познакомить с особенностями оформления личной документации;
- составить различные виды личных документов.

Обеспечивающие средства:

- образцы документов, представленные в ЭОС «Moodle».

Задание: оформите личную документацию.

Требования к отчету

Проекты документов должны быть оформлены на листах формата А4 или представлены в разделе «Выполненные работы студентов» ЭОС «Moodle» под названием «Личная документация».

Технология работы

1. **Подготовьте документы:**

1.1. *Резюме* на свое имя на выбранную должность.

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

1.2. *Автобиографию* и *характеристику* (для поступления на работу) на свое имя.

1.3. *Личное заявление о приеме на работу* с нанесением обязательных реквизитов на имя директора компании (по выбору студента). Проведите всю необходимую процедуру приема на работу (визы, резолюция руководителя).

1.4. *Заявление о предоставлении отпуска*.

2. **Оформите представление:**

2.1. Оформите представление на имя директора некоммерческий информационно-аналитической компании «Инвест» о переводе старшего специалиста отдела технического обслуживания Т. Е. Пироговой на должность заведующего этим же отделом. Т. Е. Пирогова окончила Кемеровский государственный университет культуры и искусств, квалификация – «специалист по сервису» (2010 г.). Имеет общий стаж работы 5 лет, в том числе в должности старшего специалиста отдела технического обслуживания – 4 года. За годы работы показала себя как квалифицированный специалист с высоким потенциалом. Т. Е. Пирогова отлично справляется с возложенными на нее обязанностями. Т. Е. Пирогову отличает трудолюбие, позитивный настрой по отношению к сотрудникам организации. Она активно принимает участие в корпоративных акциях.

2.2. Руководитель филиала ОАО «Отдых» г. Кемерово представил к премированию за увеличение клиентской базы и выполнение плана работы за год на 220 % главного специалиста отдела корпоративных продаж М. И. Михайлова. Премирование М. И. Михайлова, по словам руководителя, поможет раскрыть имеющийся потенциал и станет основой для новых открытий.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите документы по личному составу.

2. Дайте краткую характеристику личной документации, перечислите реквизиты, необходимые для её составления.

Практические работы № 12–13

Тема: Распорядительные документы по личному составу

(4 часа)

Цель: овладеть методикой составления распорядительных документов по личному составу.

FreeBusta is knowledge without borders!

Задачи:

- закрепить знания структуры распорядительных документов по личному составу;
- научиться оформлять распорядительные документы по личному составу.

Обеспечивающие средства:

- образцы документов, представленные в ЭОС «Moodle».

Задание: оформите распорядительные документы по личному составу.

Требования к отчету

Проекты документов должны быть оформлены на листах формата А4 или представлены в разделе «Выполненные работы студентов» ЭОС «Moodle» под названием «Распорядительная документация по личному составу».

Технология работы

1. Оформите приказ по личному составу. Недостающие реквизиты укажите самостоятельно.

1.1. Коммерческий директор турфирмы «Золотой песок» (г. Красноярск) Юрий Петрович Богданов решил уволиться по собственному желанию. За две недели до увольнения он поставил в известность об этом директора П. И. Сидорову. Проект приказа был подготовлен инспектором по кадрам И. Л. Котовой 15 октября, в тот же день завизирован бухгалтером З. С. Мельниковой и 17 октября текущего года подписан. Ю. Н. Богданов в этот же день был ознакомлен с приказом, ему на руки была выдана трудовая книжка и производен полный расчет по заработной плате.

1.2. Специалист отдела продаж туристического агентства Екатерина Николаевна Васильева 25 сентября текущего года подала заявление с просьбой перевести ее на освободившуюся должность начальника отдела на постоянную работу с 05 октября текущего года. Заявление о переводе Е. Н. Васильева завизировала у директора в тот же день. 18 сентября было составлено представление № 4, подписанное директором.

Проект приказа о переводе подготовлен инспектором по персоналу Б. Н. Кирилловой 28 сентября, завизирован юрисконсультом А. И. Барминым 30 сентября и спустя день был подписан директором турагенства Е. К. Дорогомиловым. 3 октября Е. Н. Васильева была ознакомлена с приказом.

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

2. Оформите приказы по личному составу на основании подготовленных заявлений о предоставлении отпуска и приеме на работу на себя (практические работы № 6–7).

3. На основе подготовленного представления (практические работы № 6–7) оформите приказ (распоряжение) по личному составу.

Контрольные вопросы:

1. Какие особенности в оформлении приказов по личному составу можете назвать?

2. Какие документы являются основанием для создания приказов по личному составу?

Практические работы № 14–15

Тема: Трудовые договоры

(4 часа)

Цель: закрепить знания по структуре и содержанию трудовых договоров.

Задачи:

- закрепить знания по структуре трудовых договоров;
- научиться формулировать основные (ключевые) аспекты трудовых договоров.

Обеспечивающие средства:

- образцы документов, представленные в ЭОС «Moodle».

Задание: изучите структуру трудовых договоров и выделите ключевые аспекты.

Требования к отчету

Задание должно быть оформлено на листах формата А4 или представлено в разделе «Выполненные работы студентов» ЭОС «Moodle» под названием «Трудовые договоры».

Технология работы

1. Изучите представленные трудовые договоры. Выделите основные элементы. Заполните таблицу 14.1.

Таблица 14.1 – Содержание разделов трудового договора

Раздел трудового договора	Основное содержание

FreeBusta is knowledge without borders!

2. Изучите содержание трудовых договоров. Выделите аспекты, касаемые прав и гарантий защиты работников. Заполните таблицу 14.2. Обсудите в группе выделенные аспекты.

Таблица 14.2 – Ключевые аспекты трудового договора

Аспект характеристики	Раздел трудового договора

Контрольные вопросы:

1. Какой документ регламентирует структуру и содержание трудового договора?

2. Опишите структуру трудового договора и требования к его оформлению.

Практические работы № 16–17

Тема: Кадровый состав организаций сферы сервиса и туризма

(4 часа)

Цель: овладеть методикой составления должностных инструкций.

Задачи:

- закрепить знания структуры должностных инструкций;
- научиться формировать содержание должностных инструкций.

Обеспечивающие средства:

- типовые должностные инструкции*;
- примерные положения о структурных подразделениях;
- квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии.

Задание: изучите структуру и содержание должностных инструкций. Оформите должностную инструкцию.

Требования к отчету

Задание должно быть оформлено на листах формата А4 или представлено в разделе «Выполненные работы студентов» ЭОС «Moodle» под названием «Должностные инструкции».

* Документы представлены в ЭОС «Moodle».

Забери welcome-бонус 2000 USDT по промокоду FreeBusta

Технология работы

1. На основе изученного ранее материала перечислите основные разделы должностных инструкций. Осветите их наполнение.

2. Изучите предложенные типовые должностные инструкции, соответствующие Положению о структурных подразделениях, квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) к основным должностям работников туристской индустрии.

3. Оформите должностную инструкцию для выбранной должности с нанесением всех необходимых реквизитов.

4. Обсудите с преподавателем основные функции и задачи сотрудников туристской индустрии, их взаимоотношения по должности.

Контрольные вопросы:

1. Что регламентирует должностная инструкция?

2. Опишите разделы «Функции» и «Должностные обязанности» для выбранной Вами должности.

Практические работы № 18–20

Тема: Договорная деятельность организаций сервиса и туризма

(6 часов)

Цель: освоить технологию составления договоров.

Задачи:

- познакомиться с предложенными образцами договоров;
- изучить структуру предложенных договоров;
- научиться составлять и оформлять договоры для организаций сервиса и туризма.

Обеспечивающие средства:

- подборка договоров, представленных в ЭОС «Moodle».

Задание: изучите предложенные договоры и на их основе составьте собственный документ.

Требования к отчету

Задание должно быть оформлено на листах формата А4 или представлено в разделе «Выполненные работы студентов» ЭОС «Moodle» под заголовком «Договорная деятельность».

Технология работы

1. Изучите представленные договоры. Определите виды договоров.

FreeBusta is knowledge without borders!

2. Проанализируйте структуру и содержание договоров. Заполните таблицу 18.1.

Таблица 18.1 – Содержание договоров

Раздел	Основное содержание раздела

3. На основе изученных данных оформите один из видов договоров, соблюдая требования к оформлению организационной документации.

Контрольные вопросы:

1. Какие виды договоров можете назвать? В чем их сходство и различие?

2. Какую роль играет договорная деятельность в организациях сервиса и туризма?

Практические работы № 21–22

Тема: Делопроизводство по письменным обращениям граждан

(4 часа)

Цель: сформировать умения работы с обращениями граждан.

Задачи:

- ознакомиться с технологией регистрации письменных обращений граждан;
- научиться заполнять регистрационные формы.

Обеспечивающие средства:

- образцы регистрационных и учетных форм по обращениям граждан, представленные в ЭОС «Moodle».

Задание: зарегистрируйте предложенные обращения граждан. Проанализируйте их.

Требования к отчету

Регистрационные формы должны быть оформлены на листах формата А4 или представлены в разделе «Выполненные работы студентов» ЭОС «Moodle» под названием «Обращения граждан».

Технология работы

1. Ознакомьтесь с документами, в которых фиксируются обращения граждан. Выделите их основные разделы, оцените их основное назначение.

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

2. Зарегистрируйте следующие обращения граждан в регистрационную карточку, заполните аннотационный лист.

2.1.

191011, г. Кемерово, пр. Советский, д. 11
Руководителю сети туристических фирм «Отдых» А. А. Смирнову

Петровой Валентины Алексеевны, проживающей по адресу: г. Кемерово, ул. Ворошилова, 18–34
тел.: (3842) 34-35-87

ЖАЛОБА

Уважаемый Александр Алексеевич!

В течение многих лет с удовольствием пользуюсь услугами Вашей компании, однако недавно мною получен неудачный опыт, связанный с попыткой воспользоваться заказанным у Вас круизом.

8 сентября 2013 года я вместе со своим мужем заказала в турфирме «Отдых» трехдневный круиз на Аляску. Когда мы в указанный день прибыли в порт отправления, представитель круизной компании В. Савельев сообщил, что компания закрылась и в течение нескольких недель наши расходы будут возмещены.

Однако с тех пор мы не получали никаких сведений от этой круизной компании, в то время как мной полностью оплачены туристические услуги на сумму 150000 рублей. Мы надеемся, что Ваша компания, через которую мы заказывали этот круиз, будет работать вместе с нами над разрешением этого конфликта. Просим Вас предоставить нам гарантии того, что наши расходы будут возмещены, и надеемся получить у Вас скидку на круиз, в который мы планируем отправиться в декабре.

О принятом решении прошу меня уведомить.

С уважением, Петрова В. И.

20.09.2013

FreeBusta is knowledge without borders!

2.2.

Руководителям кафе, баров, ресторанов,
развлекательных клубов г. Кемерово

ПРЕДЛОЖЕНИЕ

С нового года в России вступила в силу четвертая часть Гражданского кодекса, ужесточившая ответственность за нарушение авторских прав. И борцы за интеллектуальную собственность завалили суды исками, требуя деньги за каждую песню, прозвучавшую в общественном месте.

По новому закону вы должны платить за музыку, звучащую в Вашем ресторане, торговом зале, магазине.

За любую музыку, звучащую в Вашем ресторане (торговом зале, магазине и т. д.), Вам придется совершать регулярные отчисления в РАО. Даже если просто будет играть радио. А если Вы будете «доводить эту музыку до сведения более ста человек» (то есть, говоря неюридическим языком, в Вашем ресторане более ста посадочных мест или в торговом зале Вашего магазина могут находиться более ста человек одновременно), эти отчисления могут достигать внушительных размеров. Вдобавок, в полную силу заработали организации по защите «смежных прав», то есть прав исполнителей.

Мы предлагаем сэкономить Ваши деньги, заказав эксклюзивную музыку у нас. Мы принципиально не являемся членами всевозможных организаций по защите авторских прав как то РАО, РОУПИ, РФА и т. д. Это позволяет нашим клиентам платить только один раз непосредственно авторам.

Мы передаем клиентам исключительные права на музыку, которую создаем для них.

Возможны любые способы оформления прав. На этих условиях мы сотрудничаем с несколькими телеканалами и сетью бутиков. Образцы нашего творчества можно получить, связавшись с нами, а опубликованные ниже ссылки помогут лучше разобраться в ситуации.

С уважением,

директор радиокомпании «Европа Плюс» *Сидоров* /И. П. Сидоров/

3. Составьте итоговую справку о рассмотрении письма.

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

4. Дайте письменный ответ от имени руководителя организации на соответствующие обращения.

Контрольные вопросы:

1. Какие виды устных обращений граждан Вам известны? В чем их сходство и различие?

2. В каких формах регистрируются данные об обращениях граждан?

Практические работы № 23–24

Тема: Регистрация документов в системе электронного документооборота (4 часа)

Цель: изучить технологию регистрации документов.

Задачи:

- познакомиться со структурой регистрационных форм документов;
- сформировать умения проектирования и заполнения регистрационных форм документов в традиционной и электронной системах.

Обеспечивающие средства:

- образец регистрационно-контрольной карточки*;
- образец журнала регистрации входящей документации;
- образец журнала регистрации исходящей и внутренней документации.

Задание: спроектируйте и заполните регистрационную форму документов.

Требования к отчету

Регистрационные формы должны быть оформлены на листах формата А4 или представлены в разделе «Выполненные работы студентов» ЭОС «Moodle» под названием «Регистрация документов».

Технология работы

1. Задайте регистрационные номера полученного, внутреннего и отправляемого документов.

2. Спроектируйте регистрационную форму для всех видов (входящих, исходящих, внутренних) документов.

3. Занесите сведения о поступившем, внутреннем и отправляемом документах в регистрационные формы.

---

* Образцы документов выложены в ЭОС «Moodle».

FreeBusta is knowledge without borders!

4. Оформите резолюцию на трех документов от имени руководителя организации, отметьте постановку документов на контроль, заполните на них регистрационно-контрольные карточки (РКК).

5. Отметьте за исполнителя факт исполнения документов, направьте его в соответствующее ДЕЛО.

6. Сделайте соответствующие отметки в журналах регистрации.

7. Отправьте документ на архивное хранение.

Контрольные вопросы:

1. Для чего необходима регистрация документов?

2. Опишите технологию регистрации документов в электронной системе документооборота.

Практические работы № 25–26

Тема: Составление номенклатуры дел

(4 часа)

Цель: освоить методику составления номенклатуры дел организации.

Задачи:

- познакомиться с требованиями составления и оформления номенклатуры дел организации;
- освоить назначение перечня документов с указанием сроков хранения и научиться им пользоваться;
- научиться составлять номенклатуру дел организации.

Обеспечивающие средства:

1. Нормативные документы*:

- Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ). Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения (выдержка из документа).
- Основные правила работы архивов организаций (выдержка из документа).
- Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения (выдержка из документа).

2. Номенклатуры дел различных видов.

* Документы выложены в ЭОС «Moodle».

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

Задание: оформите номенклатуру дел.

Требования к отчету

Номенклатура дел должна быть оформлена на листах формата А4 или представлена в разделе «Выполненные работы студентов» ЭОС «Moodle» под названием «Номенклатура дел».

Технология работы

1. Изучить требования нормативно-методических документов к составлению и оформлению номенклатуры дел.
2. Проанализировать предложенные номенклатуры дел, определить их вид, выделить основные реквизиты номенклатуры дел.
3. На основе нормативных документов изучить структуру и состав перечня документов с указанием сроков хранения.
4. Составить номенклатуру дел выбранной организации.

Контрольные вопросы:

1. Какие виды номенклатуры дел Вам известны? В чем их сходства и различия?
2. Какие нормативные документы регламентируют порядок составления и оформления номенклатуры дел?
3. Кто в организации отвечает за составление номенклатуры дел?

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

4.1. Методические указания по выполнению самостоятельной работы студентами очной формы обучения

Тема: Движение документов в организациях сервиса и туризма

Цель: закрепить технологию работы в организациях сервиса и туризма.

Задачи:

- познакомиться со структурой организаций сервиса и туризма;
- представить технологию работы с документами в организациях сервиса и туризма.

Обеспечивающие средства:

- конспекты лекций;
- положения о структурных подразделениях;
- структура организаций.

FreeBusta is knowledge without borders!

Задание: изучите структуру выбранной организации, отобразите порядок работы с документами в ней.

Требования к отчету

Задание должно быть оформлено на листах формата А4 или представлено в разделе «Самостоятельная работа» ЭОС «Moodle».

Технология работы

1. Изучите структуру выбранной организации сервиса или туризма.

2. Выделите основные организационные документы этой фирмы.

3. Отразите в таблице 7 работу структурных подразделений с организационными документами

Таблица 7 – Работа структурных подразделений с организационными документами

Структурное подразделение	Наименование документа

3. Сделайте выводы об особенностях работы фирм сервиса и туризма с организационными документами.

Контрольные вопросы:

1. Раскройте номенклатуру организационных документов учреждений сервиса и туризма.

2. Каково основное назначение выделенных Вами документов?

4.2. Методические указания по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения

При выполнении контрольной работы студент должен изучить состав и правила оформления реквизитов управленческих документов, применить эти знания при анализе документов конкретного предприятия и их составлении. Оформление текстов управленческих документов должно соответствовать требованиями ГОСТ Р 6.30-2003.

Контрольная работа должна быть представлена для проверки не позднее начала практических занятий по курсу. Работу необходимо оформить на листах формата А4 или представить в разделе «Контрольные работы» ЭОС «Moodle».

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

Задание 1: ответьте на теоретический вопрос.

Начальная буква фамилии	Задание
А, Ж, Н, У, Щ	Охарактеризуйте порядок подготовки документов и материалов к собраниям и совещаниям, а также основные правила оформления протоколов
Б, З, О, Ф, Э	Каковы достоинства и недостатки системы электронного документооборота? Охарактеризуйте принципы систематизации электронных документов
В, И, П, Х, Ю	Охарактеризуйте современные требования к тексту и языку служебного документа
Г, К, Р, Ц, Я	Охарактеризуйте особенности организации работы с обращениями граждан
Д, Л, С, Ч	Охарактеризуйте законодательную и нормативную базу регулирования делопроизводства в РФ на современном этапе
Е, М, Т, Ш	Охарактеризуйте основные этапы развития отечественной системы государственного делопроизводства

Задание 2: оформите следующие личные документы:

1. *Резюме* на свое имя на выбранную должность.

2. *Автобиографию и характеристику* (для поступления на работу) на свое имя.

3. *Личное заявление о приеме на работу* с нанесением обязательных реквизитов на имя директора компании (по выбору студента). Проведите всю необходимую процедуру приема на работу (визы, резолюция руководителя).

4. *Заявление о предоставлении отпуска*.

4.3. Описание образовательных технологий

Реализация компетентностного подхода предусматривает использование активных и интерактивных форм проведения занятий. Для лекционной части курса выбрана форма *лекций-визуализаций*; использование *ситуационных заданий* по темам сервиса и туризма, которые учащиеся выполняют по мере изложения лекционного материала и выполнения практических работ с публичным *обсуждением результатов*. Практиче-

FreeBusta is knowledge
without borders!

ские работы предусматривают разработку проектов управленческих документов и формирование *портфолио* по курсу. Текущий контроль осуществляется в форме *«обратной связи»* при обсуждении лекционного материала, выполнения практических заданий по изучаемой теме. Формой промежуточного контроля является выполнение контрольной работы по одной из тем курса.

Представленное количество интерактивных форм обучения составляет 25 % от числа аудиторных занятий и полностью соответствует требованиям ФГОС ВПО по направлениям подготовки 100100.62 «Сервис» и 100400.62 «Туризм».

4.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение соответствует требованиям ФГОС ВПО по направлениям подготовки 100100.62 «Сервис» и 100400.62 «Туризм» и предусматривает наличие компьютеров с выходом в Интернет, мультимедийного проектора, экрана, образцов документов.

В качестве программного обеспечения используются пакет прикладных программ Microsoft Office, браузер.

5. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1. Вопросы к экзамену

1. Понятие офисной технологии. Структура и функции офиса учреждений сервиса и туризма.
2. Соотношение понятий: «документоведение, «делопроизводство, «документационное обеспечение управления».
3. Функции управленческого документа.
4. Классификация управленческих документов.
5. Развитие документационного обеспечения управления на современном этапе.
6. Нормативно-методическая база офисных технологий.
7. Реквизиты управленческих документов.
8. Экстралингвистические особенности документов.

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

9. Назначение и состав организационно-правовой системы документации.

10. Структура и правила оформления организационно-правовой системы документации (на примере одного из документов.

11. Назначение и состав организационно-распорядительной документации.

12. Структура и правила оформления организационно-распорядительной документации (на примере одного из документов).

13. Назначение и состав справочно-информационной документации.

14. Структура и правила оформления справочно-информационной документации (на примере одного из документов).

15. Назначение и состав справочно-аналитической документации.

16. Структура и правила оформления справочно-аналитической документации (на примере одного из документов).

17. Деловое письмо: виды, правила оформления.

18. Назначение документов по личному составу.

19. Порядок составления документов по личному составу (на примере автобиографии, резюме или характеристики).

20. Должностные инструкции: порядок оформления и содержание.

21. Трудовые договоры: требования к структуре и содержанию.

22. Этапы документирования.

23. Организация работы с входящими документами в организациях сервиса и туризма.

24. Организация работы с исходящими документами в организациях сервиса и туризма.

25. Организация работы с внутренними документами в организациях сервиса и туризма.

26. Основные этапы документооборота.

27. Порядок работы с устными и письменными обращениями граждан в организациях сервиса и туризма.

28. Правила приема посетителей в организациях сервиса и туризма.

29. Организация деловых переговоров / совещаний в организациях сервиса и туризма.

30. Правила работы с документами, содержащими коммерческую тайну, и их хранения в организациях сервиса и туризма.

31. Хранение дел в организациях сервиса и туризма.

32. Номенклатура дел: требования к структуре и оформлению.

FreeBusta is knowledge
without borders!

5.2. Темы рефератов

1. Организация справочно-информационного обслуживания в сфере туризма.

2. Факторы, влияющие на состав управленческих документов организаций сервиса и туризма.

3. Технология работы с документами в организациях сервиса и туризма.

5.3. Тестовые задания для промежуточного контроля

Вопрос 1. Закончите фразу. *Движение документов в организации с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки называется* _____.

Вопрос 2. Установите соответствие

1. Документирование	А) материальный объект с зафиксированной на нем информацией с реквизитами, позволяющими его идентифицировать;
2. Унифицированная система документации	Б) деятельность по созданию документов и дел в соответствии с государственными стандартами и организации работы с ними, а именно создание условий для движения, поиска и хранения документов;
3. Документ	В) рационально организованный комплекс взаимосвязанных документов, созданный по единым правилам и требованиям для применения в конкретной области деятельности;
4. Делопроизводство	Г) создание документов, то есть их составление, оформление, согласование и изготовление.

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

Вопрос 3. С какого числа вступает в силу номенклатура дел?

a. С 1 января нового года
b. С 31 декабря текущего года
c. С 1 февраля текущего года

Вопрос 4. Реквизит «Виза согласования» оформляют следующим образом:

a. СОГЛАСОВАНО
Протоколом заседания
Правления страховой компании «Планета» от 21.06.2013 г. № 10

b. _____ Н. И. Орлов

c. Начальник юридического отдела
личная подпись
Г. И. Сидоров 21.12.2013 г.

Вопрос 5. Если документ отправляется в два адреса по почте, то сколько необходимо подготовить экземпляров этого документа?

a. Четыре b. Два c. Три

Вопрос 6. Что означает виза юриста на приказе?

a. Внутреннее согласование, подтверждающее, что приказ не противоречит закону
b. Обязательный реквизит приказа, придающий ему юридическую силу
c. Виза имеет силу подписи

Вопрос 7. План работы на новый календарный год утвержден решением совета директоров. В каком случае правильно оформлен реквизит «Гриф утверждения документа»?

a. УТВЕРЖДАЮ
Решение совета директоров
от 12.08.2013 г. № 14
b. Утвержден
Решением совета директоров
от 12.08.2013 г. № 14

FreeBusta is knowledge without borders!

c. УТВЕРЖДЕН
Решение совета директоров
от 12.08.2013 г. № 14

Вопрос 8. Для чего проставляется реквизит «Отметка об исполнителе» на документе?

a. Для подтверждения того, что документ не противоречит закону
b. Для оперативной связи с исполнителем
c. Для обозначения ответственного исполнителя документа

Вопрос 9. Документ, имеющий юридическую силу подлинника, называется

a. Выписка b. Копия c. Дубликат

Вопрос 10. К общим функциям документа относят:

a. Информационную b. Историческую c. Экспертную

Вопрос 11. Реквизит «Наименование вида документа» оформляется следующим образом:

a. Приказ b. приказ c. ПРИКАЗ

Вопрос 12. Заголовок к тексту протоколов строится по схеме:

a. О чем? b. Чего? c. Как?

6. УЧЕБНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Список регламентирующих документов

1. Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс]: офиц. текст от 25.12.1993. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.rg.ru/1993/12/25/konstituciya.html. – Загл. с экрана.

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

2. Трудовой кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: офиц. текст принят Гос. Думой РФ 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.rg.ru/2001/12/31/trud-dok.html. – Загл. с экрана.
3. Об информации, информационных технологиях и о защите информации [Электронный ресурс]: закон РФ от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.rg.ru/2006/07/29/informacia-dok.html. – Загл. с экрана.
4. Об архивном деле в Российской Федерации [Электронный ресурс]: закон РФ от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.medialaw.ru/laws/russian_laws/txt/43.htm. – Загл. с экрана.
5. Об электронной цифровой подписи [Электронный ресурс]: федер. закон от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ (с изменениями на 8 ноября 2007 г.). – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.signal-com.ru/ru/law/law_284/law_113/index.php. – Загл. с экрана.
6. Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. № 477. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://sdpo.mgsu.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=66. – Загл. с экрана.
7. О трудовых книжках [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 16 апреля 2003 г. № 225 (с изменениями на 19 мая 2008 г.). – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.jobsme.ru/BPravo/DocumShow_DocumID_80299.html. – Загл. с экрана.
8. Об «Информационно-справочной системе архивной отрасли» [Электронный ресурс]: письмо Федерального архивного агентства от 18 ноября 2008 г. № 2/2062-К. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://archives.ru/documents/letter181010.shtml. – Загл. с экрана.
9. О Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти [Электронный ресурс]: приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 8 ноября 2005 г. № 536. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://gsnti-norms.ru/norms/common/doc.asp?0&/norms/akts/ins06800.htm. – Загл. с экрана.

FreeBusta is knowledge without borders!

10. Об утверждении норм времени на работы по документационному обеспечению управленческих структур федеральных органов исполнительной власти [Электронный ресурс]: постановление Минтруда России от 26 марта 2002 г. № 23. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://pravo.levonevsky.org/bazaru09/postanovi/sbor18/text18369/index.htm. – Загл. с экрана.
11. Основные правила работы архивов организаций [Текст] / ВНИИДАД. – Москва, 2003. – 152 с.
12. Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения [Электронный ресурс] / утв. Росархивом 6 октября 2000 г. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.storehouse.ru/po1.htm. – Загл. с экрана.
13. Об утверждении межотраслевых укрупненных нормативов времени на работы по документационному обеспечению управления [Электронный ресурс]: постановление Минтруда России от 25 ноября 1994 г. № 72. – Электрон. дан. – Режим доступа: http:// www.termika.ru/dou/docs/detail.php?ID=1654. – Загл. с экрана.
14. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения [Текст] / ВНИИДАД. – Москва, 1991. – 76 с.
15. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов [Текст]. – Москва: Изд-во стандартов, 2003. – 32 с.
16. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения [Текст]. – Москва: Изд-во стандартов, 1998. – 14 с.
17. ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения [Текст]. – Москва: Изд-во стандартов, 2006. – 20 с.
18. ГОСТ 6.10.4-84. Унифицированные системы документации. Придание юридической силы документам на машинном носителе и машинограмме, создаваемыми средствами вычислительной техники. Основные положения [Текст]. – Москва: Изд-во стандартов, 1984. – 22 с.

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

19. ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца [Текст]. – Москва: Изд-во стандартов, 1987. – 24 с.
20. ГОСТ Р 34.10-2001. Информационная технология. Криптографическая защита информации. Процессы формирования и проверки электронной цифровой подписи [Текст]. – Москва: Изд-во стандартов, 2001. – 18 с.

6.2. Список литературы

Основная литература

21. *Салазкина, Л. П.* Документирование управленческой деятельности учреждений социально-культурной сферы. Текст документов [Текст]: учеб. пособие / Л. П. Салазкина. – Кемерово, 2008. – 261 с.
22. *Сологуб, А. П.* Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов [Электронный ресурс] / А. П. Сологуб. – Электрон. дан. – Москва: Омега-Л, 2010. – 208 с. – Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/54627_Deloproizvodstvo_sostavlenie_redaktirovanie_i_obrabotka_dokumentov.html. – Загл. с экрана.
23. *Филиппов, С. С.* Документационное обеспечение управленческой деятельности в физкультурных организациях [Текст]: учеб. пособие / С. С. Филиппов. – Москва, 2009. – 164 с.
24. *Фионова, Л. Р.* Организация и технология документационного обеспечения управления [Электронный ресурс]: конспект лекций / Л. Р. Фионова. – Электрон. дан. – Пенза, 2010. – 95 с. – Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/book/39371/. – Загл. с экрана.

Дополнительная литература

25. *Анодина, Н. Н.* Деловое письмо: методика составления и правила оформления [Текст]: практ. пособие / Н. Н. Анодина. – Москва: Омега-Л, 2007. – 104 с.

FreeBusta is knowledge without borders!

26. *Боровлёва, З. А.* Анализ некоторых функций номенклатуры дел [Текст] / З. А. Боровлёва // Делопроизводство. – 2006. – № 4. – С. 24–28.
27. *Варламова, Л. Н.* Форматы электронных документов, используемые в управлении документацией [Текст] / Л. Н. Варламова, А. А. Яганова // Делопроизводство. – 2009. – № 3. – С. 27–31.
28. *Еремина, Н. Л.* Эффективный секретарь: делопроизводство, организация работы, деловое общение [Электронный ресурс] / Н. Л. Еремина. – Электрон. дан. – Новосибирск, 2009. – 192 с. – Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/book/57293/. – Загл. с экрана.
29. *Кирсанова, М. В.* Современное делопроизводство [Текст]: учеб. пособие / М. В. Кирсанова. – Москва: ИНФРА-М, 2005. – 332 с.
30. *Кузнецова, Т. В.* Вопросы документирования в законодательных актах Российской Федерации [Текст] / Т. В. Кузнецова // Делопроизводство. – 2007. – № 1. – С. 3–7; № 2. – С. 3–7.
31. *Малофеев, С. С.* О применении электронной цифровой подписи в электронном документообороте [Текст] / С. С. Малофеев // Делопроизводство. – 2009. – № 2. – С. 25–29.
32. *Мартынова, Е. В.* Документоведение [Текст]: учеб. пособие: в 2 ч. / Е. В. Мартынова. – Кемерово: КемГУКИ, 2009. – Ч. 2: Основы текстологии. – 108 с.
33. *Плешкевич, Е. А.* Новая редакция федерального закона об информации: терминологический аспект [Текст] / Е. А. Плешкевич // НТИ. – Сер. 1. – 2007. – № 6. – С. 14–16.
34. *Рогожин, М. Ю.* Справочник по делопроизводству [Текст] / М. Ю. Рогожин. – Санкт-Петербург: Питер, 2007. – 192 с.
35. *Сокова, А. Н.* Рекомендации по использованию национального стандарта ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «СИБИД. Управление документами. Общие требования» в Российском делопроизводстве (в порядке обсуждения) [Текст] / А. Н. Сокова // Делопроизводство. – 2008. – № 2. – С. 14–20.

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

7. УЧЕБНО-СПРАВОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

7.1. Перечень ключевых слов

Автобиография
Акт
Архивное хранение документов
Аттестационный лист
Бездокументное обслуживание
Виза согласования
Внутренние документы
Входящие документы
График отпусков
График проведения аттестации
Гриф согласования
Дело
Деловые письма
- благодарности
- гарантийные
- запросы (просьбы)
- извещения
- инструктивные (директивные)
- информационные
- коммерческие
- напоминания
- ответы
- подтверждения
- поздравления
- приглашения
- требования
- рекламационные (претензионные)
- рекламные
- сопроводительные

Деловые переговоры
Делопроизводство
Документационное обеспечение управления
Документирование
Документоведение
Документооборот

FreeBusta is knowledge
without borders!

Документы по личному составу
Должностная инструкция
Жалоба
Заявление
Исходящие документы
Командировочное удостоверение
Коммерческая тайна
Личная карточка работника
Номенклатура дел
Организационно-правовая документация
Организационно-распорядительная документация
Отчет
Офис
Офисные технологии
Положения
Постановление
Предложение
Приказ
Протокол
Распорядительные документы
Распоряжение
Резюме
Реквизит
Служебное задание
Совещание
Справка
Справочная документация
Справочно-аналитическая документация
Справочно-информационная документация
Стандартизация текста
Трудовая книжка
Трудовой договор
Указание
Унифицированные системы документации
Управленческие документы
Устав
Характеристика
Экстралингвистические особенности
Язык служебного документа

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Состав реквизитов документов*

01 – Государственный герб Российской Федерации;
02 – герб субъекта Российской Федерации;
03 – эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания);
04 – код организации;
05 – основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица;
06 – идентификационный номер налогоплательщика / код причины постановки на учет (ИНН / КПП);
07 – код формы документа;
08 – наименование организации;
09 – справочные данные об организации;
10 – наименование вида документа;
11 – дата документа;
12 – регистрационный номер документа;
13 – ссылка на регистрационный номер и дату документа;
14 – место составления или издания документа;
15 – адресат;
16 – гриф утверждения документа;
17 – резолюция;
18 – заголовок к тексту;
19 – отметка о контроле;
20 – текст документа;
21 – отметка о наличии приложения;
22 – подпись;
23 – гриф согласования документа;
24 – визы согласования документа;
25 – оттиск печати;
26 – отметка о заверении копии;
27 – отметка об исполнителе;
28 – отметка об исполнении документа и направлении его в дело;
29 – отметка о поступлении документа в организацию;
30 – идентификатор электронной копии документа.

---

* Реквизиты представлены в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированные системы документации «Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

FreeBusta is knowledge without borders!

Приложение 2

Перечень законодательных и нормативных документов

Федеральные законы

- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Федеральный закон от 1 июня 2005 г. № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации»
- Федеральный закон от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями на 4 декабря 2006 года)
- Федеральный закон от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне»
- Федеральный закон от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи»
- Федеральный закон от 20 февраля 1995 г. № 24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации» (с изменениями на 10 января 2003 г.)
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с изменениями на 3 июня 2005 г.)
- Федеральный закон от 21 июля 1993 г. № 5485-1 «О государственной тайне» (с изменениями на 22 августа 2004 г.)
- Федеральный закон от 9 июля 1993 г. № 5351-1 «Об авторском праве и смежных правах» (с изменениями на 20 июля 2004 г.)
- Федеральный закон от 23 сентября 1992 г. № 3523-1 «О правовой охране программ для электронных вычислительных машин и баз данных» (с изменениями на 2 ноября 2004 г.)

Нормативные акты Президента и Правительства РФ

- Распоряжение Правительства РФ от 5 января 2005 г. № 5-р «Об утверждении перечня организаций, подведомственных Росархиву, Роскультуре и Роспечати» (с изменениями на 23 декабря 2006 г.)
- Постановление Правительства РФ от 17 июня 2004 г. № 290 «О Федеральном архивном агентстве»

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

- Постановление Правительства РФ от 7 апреля 2004 г. № 177 «Вопросы Федерального архивного агентства» (с изменениями на 17 июня 2004 г.)
- Постановление Правительства РФ от 13 августа 1997 г. № 1009 «Об утверждении Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации» (с изменениями на 30 сентября 2002 г.)
- Указ Президента РФ от 6 марта 1997 г. № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера» (с изменениями на 23 сентября 2005 г.)
- Постановление Правительства РФ от 27 декабря 1995 г. № 1268 «Об упорядочении изготовления, использования, хранения и уничтожения печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации» (с изменениями на 14 декабря 2006 г.)
- Указ Президента РФ от 30 ноября 1995 г. № 1203 «Об утверждении перечня сведений, отнесенных к государственной тайне» (с изменениями на 3 марта 2005 г.)
- Постановление Правительства РФ от 4 сентября 1995 г. № 870 «Об утверждении Правил отнесения сведений, составляющих государственную тайну, к различным степеням секретности»
- Распоряжение Правительства РФ от 21 марта 1994 г. № 358-р «О сохранности документов по личному составу высвобождаемых работников»

Документы федеральных органов исполнительной власти

- Письмо Росархива от 3 ноября 2006 г. № 2/2063-К «Об “Информационно-справочной системе архивной отрасли”»
- Письмо Росархива от 2 марта 2006 г. № 2/407–К «Об “Информационно-справочной системе архивной отрасли”»
- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 8 ноября 2005 г. № 536 «О Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти»
- Письмо Росархива от 11 марта 2005 г. № 2/476-А «О модернизации “Информационно-справочной системы архивной отрасли” (ИССАО) в 2004 году и планах развития на 2005 год»

FreeBusta is knowledge
without borders!

- Постановление Госкомстата России от 5 января 2004 г. № 1 «Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты»
- Приказ Минфина России от 22 декабря 2003 г. № 117-н «О трудовых книжках»
- Письмо Росархива от 24 ноября 2003 г. № 2/2047-А «О модернизации “Информационно-справочной системы архивной отрасли”»
- Постановление Минтруда России от 10 октября 2003 г. № 69 «Об утверждении Инструкции по заполнению трудовых книжек»
- Постановление Федеральной комиссии по рынку ценных бумаг от 16 июля 2003 г. № 03–33/ПС «Об утверждении Положения о порядке и сроках хранения документов акционерных обществ»
- Постановление Правительства РФ от 16 апреля 2003 г. № 225 «О трудовых книжках» (с изменениями на 6 февраля 2004 г.)
- Письмо Росархива от 7 апреля 2003 г. № 6/464-к «О присвоении тематическому комплекту “Информационно-справочная система архивной отрасли (ИССАО)” статуса “официальной базы данных Федеральной архивной службы России“»
- Постановление Минтруда России от 26 марта 2002 г. № 23 «Об утверждении норм времени на работы по документационному обеспечению управленческих структур федеральных органов исполнительной власти»
- Основные правила работы архивов организаций / одобрены решением Коллегии Росархива от 6 февраля 2002 г.
- Приказ Росархива от 27 ноября 2000 г. № 68 «Об утверждении “Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти”»
- Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения, утвержденный руководителем Росархива 6 октября 2000 г.
- Приказ Росархива от 19 января 1995 г. № 2 «Об утверждении примерного положения о постоянно действующей экспертной комиссии учреждения, организации, предприятия»
- Постановление Минтруда России от 25 ноября 1994 г. № 72 «Об утверждении межотраслевых укрупненных нормативов времени на работы по документационному обеспечению управления»

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

- Приказ Росархива от 18 августа 1992 г. № 176 «О Примерном положении об архиве государственного учреждения, организации, предприятия»
- Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. Одобрено коллегией Главархива СССР 27 апреля 1988 г. Приказ Главархива СССР от 25 мая 1988 г. № 33

ГОСТы

- ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов
- ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения
- ГОСТ Р 50922-96. Защита информации. Основные термины и определения
- ГОСТ 6.10.4-84. Унифицированные системы документации. Придание юридической силы документам на машинном носителе и машинограмме, создаваемым средствами вычислительной техники. Основные положения
- ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца
- ГОСТ 17914-72. Обложки дел длительных сроков хранения. Типы, размеры и технические требования
- ГОСТ Р 34.10-2001. Информационная технология. Криптографическая защита информации. Процессы формирования и проверки электронной цифровой подписи

Классификаторы

- Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД)
- Общероссийский классификатор предприятий и организаций (ОКПО)
- Общероссийский классификатор органов государственной власти и управления (ОКОГУ)

FreeBusta is knowledge without borders!

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3

1. Структура и содержание дисциплины 4

1.1. Структура дисциплины 5

1.2. Содержание дисциплины 10

2. Учебно-теоретические материалы 12

2.1. Конспекты лекций по курсу 12

3. Описания практических работ 58

4. Методические материалы 80

4.1. Методические указания по выполнению самостоятельной работы студентами очной формы обучения 80

4.2. *Методические указания по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения* 81

4.3. Описание образовательных технологий 82

4.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины 83

5. Контрольно-измерительные материалы 83

5.1. Вопросы к экзамену 83

5.2. Темы рефератов 85

5.3. Тестовые задания для промежуточного контроля 85

6. Учебно-библиографическое и информационное обеспечение дисциплины 87

6.1. Список регламентирующих документов 87

6.2. Список литературы 90

7. Учебно-справочные материалы 92

7.1. Перечень ключевых слов 92

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Состав реквизитов документов 94

Приложение 2. Перечень законодательных и нормативных документов 95

Забери welcome-бонус
2000 USDT
по промокоду
FreeBusta

Редактор *Т. В. Сафарова*
Компьютерная верстка *М. Б. Сорокиной*

Подписано в печать 28.01.2014. Формат 60x84 1/16. Бумага офсетная.
Гарнитура «Таймс». Уч.-изд. л. 3,7. Усл. печ. л. 5,8.
Тираж 300 экз. Заказ № 17

Издательство КемГУКИ: 650029, г. Кемерово,
ул. Ворошилова, 19. Тел. 73-45-83.
E-mail: izdat@kemguki.ru

FreeBusta is knowledge
without borders!