

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АЭРОКОСМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА
(НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)» (СГАУ)

Административные системы и офисные технологии

Электронный учебно-методический комплекс
по дисциплине в LMS Moodle

Работа выполнена по мероприятию блока 1 «Совершенствование образовательной деятельности» Программы развития СГАУ на 2009 – 2018 годы по проекту «Разработка образовательных программ со сквозной документацией процессов по информатике, математике и физике.»
Соглашение № 1/3 от 03.06.2013 г.

ББК У9(2)212.86Я7
А313

Автор-составитель: **Шлыкова Марина Петровна**

Административные системы и офисные технологии [Электронный ресурс] : электрон. курс в системе дистанц. обучения Moodle / М-во образования и науки РФ, Самар. гос. аэрокосм. ун-т им. С. П. Королева (нац. исслед. ун-т); авт.-сост. М.П.Шлыкова. - Электрон. текстовые и граф. дан.(3,8 Мбайт) - Самара, 2013. – 1 эл. опт. диск (CD-ROM).

В состав учебно-методического комплекса входят:

1. Курс лекций.
2. Методические указания к лабораторным работам.

Научно-образовательный модуль предназначен для студентов факультета экономики и управления, обучающихся по направлению подготовки бакалавров 080500.62 «Бизнес-информатика», 080200.68 «Менеджмент», 080116.65 «Математические методы в экономике», изучающих дисциплину «Административные системы и офисные технологии» в 5 семестре.

Модуль разработан на кафедре математических методов в экономике.

ВВЕДЕНИЕ

История развития служб документации и делопроизводства в России:

- приказное делопроизводство;
- исполнительное делопроизводство;
- коллежское делопроизводство.

Состояние вопросов и место делопроизводства в структуре управления в наше время.

Задачи повышения профессионализма специалиста на основе современных способов построения документов в условиях расширяющегося международного рынка труда.

Использование электронно-вычислительной техники при работе с документами и для последующих архивно-статистических исследований.

ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО

Делопроизводство – это документирование деятельности современной организации и работа с документами в соответствии с требованиями действующих законодательных актов и нормативно – методических материалов.

Правила для оформления документов едины, независимо от того является ли предприятие государственным или коммерческим, независимо от его вида деятельности.

Все документы состоят из отдельных реквизитов (дата, текст, подпись), которые называются реквизитами.

Каждый вид документа (приказ, письмо, акт) имеет определённый набор реквизитов. Их расположение на документе и правила их оформления должны соответствовать требованиям Государственного стандарта РФ. Типовая инструкция по делопроизводству действует с 1.06.2003.

Некоторые реквизиты являются абсолютно обязательными для всех документов, независимо от их вида. Отсутствие таких реквизитов лишает документ юридической силы.

К обязательным реквизитам относятся постоянные реквизиты, входящие в состав бланка документа. Эти документы заранее наносятся на стандартный лист бумаги и образуют официальный фирменный бланк документа.

Реквизиты бланка могут иметь угловое или продольное расположение.

На лабораторных работах необходимо подготовить следующие виды бланков:

1. Общий бланк

Он может быть использован для составления любых видов документов кроме писем.

Общий бланк содержит следующие реквизиты:

- Государственный герб Российской Федерации (герб субъекта РФ или города). Такой реквизит устанавливается для организаций, имеющих на это право в соответствии с Положением о Государственном гербе и нормативными актами субъектов РФ.
- Эмблему организации (при наличии герба не проставляется).
- Наименование вышестоящей организации (если она имеется)
- Наименование организации.

На общих бланках допускается указывать трафаретные части таких реквизитов, как дата и регистрационный номер документа, например _____ № _____.

На общих бланках рекомендуется проставлять ограничительные уголки для следующих реквизитов документа:

- Гриф утверждения;
- Заголовок к тексту;
- Отметка о контроле.

Реквизиты общих бланков чаще имеют продольное расположение.

2. Бланки писем (6 видов)

Эти виды бланков должны содержать следующие реквизиты:

- Герб (...)
- Эмблему организации
- Код организации по ОКПО (общероссийский классификатор предприятий и организаций)
- Наименование вышестоящей организации
- Наименование организации
- Справочные данные об организации (почтовый адрес, номера телефонов, по усмотрению организации номера факсов, адрес электронной почты, Web-страницы в Интернете, номера счетов в банке, банковский идентификационный код (БИК), идентификационный номер налогоплательщика (ИНН), номер и дату лицензии).

На бланке письма допускается указывать трафаретные части реквизитов: дата, регистрационный номер, ссылка на дату и регистрационный номер, например: _____ № _____; на № ___ от _____.

Ограничительные уголки для следующих реквизитов:

- Адресат

- Заголовок к тексту
- Отметка о контроле

Реквизиты бланка письма могут иметь угловое или продольное расположение.

На лабораторных нужно разработать следующие бланки писем:

- Угловой бланк письма организации
- Продольный бланк письма организации
- Угловой бланк письма организации при работе с иностранными фирмами
- Продольный бланк письма организации при работе с иностранными фирмами
- Продольный бланк письма структурного подразделения организации
- Продольный бланк письма должностного лица

Предприятия, работающие с зарубежными партнёрами, используют бланки с дублированием реквизитов бланка на языке партнёра или английском языке).

Бланки структурных подразделений используются и должностных лиц используются в том случае, если руководители подразделений и должностные лица имеют право подписи документов.

3. Бланк конкретного вида документа (за исключением письма)

Этот бланк составляется на основе общего бланка, содержит те же реквизиты и лишь дополняется наименованием соответствующего вида документа, например “ПРИКАЗ”, “РАСПОРЯЖЕНИЕ” и т.д..

Все бланки, как и документы должны иметь поля

- Левое - 20 мм
- Правое - 10 мм
- Верхнее - 15 мм
- Нижнее - 20 мм

Допускается реквизиты “герб”, “название организации” и “гриф ограничения доступа к документу” располагать на верхнем поле документа на расстоянии не менее 3 мм от верхнего края. Эмблему организации рекомендуется располагать над серединой наименования организации. Допускается располагать эмблему и наименование организации на одном уровне. Эмблема должна соответствовать стилю и виду деятельности организации.

Бланки предприятия могут храниться в памяти и компьютера и выводиться на печать при создании конкретного документа. Если требуется защита документа от подделок, то бланки изготавливают типографским способом с использованием водяных знаков, спец. Бумаги и т.д. Не следует заказывать сразу большое количество бланков, поскольку реквизиты меняются.

Для бланков применяют бумагу форматов А4 и А5.

СИСТЕМА ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ

ДОКУМЕНТ – официальный носитель информации, который используется при управлении организацией. Статус официального носителя документу придают наличие необходимых реквизитов и регистрационный номер.

Два принципа создания документов:

1. Обязательное фиксирование ключевой информации по управлению организацией и её состоянию в документах.
2. Обязательное соблюдение требований к оформлению документов (выбор бланка, использование реквизитов).

Классификация документов

Существует несколько способов классификации управленческих документов.

1. по содержанию (важнейший вид классификации)

- по административным вопросам
- по вопросам материально-технического снабжения
- планирования
- бухучёта
- подготовки кадров и т.д.

2. по происхождению (официальные и личные). Официальные создаётся должностными лицами по стандартам. К официальным относятся и документы удостоверяющие личность- паспорт, водит. права и т.д.

Личные создаются вне сферы служебной деятельности.

3. по месту составления (внешние- полученные учреждением или направленные им за пределы, внутренние- составленные и используемые **внутри учреждения**).

4. по наименованию – акты, анкеты, ведомости, протоколы, инструкции, отчёты, приказы и т.д.

Типы документов:

1. распорядительные
2. информационно – справочные
3. организационные
4. регламентирующие
5. коммерческие
6. кадровые
7. планов- учётные
8. финансовые (бухгалтерские)

РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ –в них фиксируются оперативные управленческие воздействия по основной деятельности высших руководителей (Ген. Директора, заместителей, Ректора, проректоров).

Виды распорядительных документов:

1. **Приказ** – фиксирует управленческое воздействие высшего руководителя, обращенное к сотрудникам.
2. **Распоряжение** – фиксирует управленческое воздействие заместителей генерального или одного из руководителей подразделений.
3. **Указание** - фиксирует управленческое воздействие высшего руководителя, направленное на подразделение или дочернюю организацию.
4. **Решение** - фиксирует управленческое воздействие органа коллегиального управления.
5. **Поручение** - управленческое воздействие высшего руководителя или заместителей отданное устно или письменно в виде резолюции на документе и поставленное на контроль Секретарём.

ПРИКАЗ- распорядительный документ, издаваемый единолично руководителем учреждения и содержащий обязательные для исполнения предписания.

В зависимости от содержания различают приказы по основной деятельности и приказы по личному составу (о кадрах).

- 1). по основной деятельности приказы издаются:

при создании, реорганизации или ликвидации структурных подразделений, при утверждении положений о структурных подразделениях и должностных инструкций,
при введении новых стандартов,
при изменении графика работы предприятия и т. д.

- 2). по личному составу (эти приказы готовятся отделом кадров):

при назначении работников на должность,
при освобождении от должности
при перемещении по службе, о поощрениях или взысканиях,
при уходе сотрудников предприятия в очередной отпуск и т. д.

Приказы оформляются **на общем бланке**, а формуляр приказа включает с себя следующие реквизиты:

название вида документа (ПРИКАЗ)
дата (датой приказа является дата его подписания)
порядковый номер приказа
место издания приказа
индекс документа
заголовок к тексту
текст
подпись руководителя
отметка о согласовании
фамилия и телефон исполнителя

Текст приказа излагается кратко в повелительной форме и состоит из двух частей - **констатирующей и распорядительной**.

В констатирующей части излагаются цели и причины издания приказа. В распорядительной части перечисляются конкретные задания, исполнители и сроки исполнения. Текст распорядительной части разбивается на разделы и пункты, которые оформляются арабскими цифрами с точкой.

Начинается распорядительная часть словом **ПРИКАЗЫВАЮ**.

Если приказ предусматривает изменение или отмену других действующих приказов, то в тексте указывается какие из ранее действовавших приказов утратили силу. После подписания приказа не допускается введение каких-либо изменений в его текст.

Приказы по личному составу хранятся в отделе кадров, приказы по производственной деятельности в канцелярии.

Образец оформления приказа по основной деятельности

Продольный бланк общего вида

ПРИКАЗ

Дата _____ № _____
Место издания

О внесении изменений в
должностные инструкции
(категории ИТР и служащих)

В связи с (констатирующая часть, в которой излагаются цели и причины издания приказа)

ПРИКАЗЫВАЮ:

Внести в должностные инструкции (наименование категории ИТР и служащих) следующие изменения:

1. _____ (Ответственный И.О. Фамилия, срок исполнения)
2. _____ (Ответственный И.О. Фамилия, срок исполнения)
3. _____ (Ответственный И.О. Фамилия, срок исполнения)

Руководитель учреждения

Подпись

Расшифровка подписи

|

Фамилия и телефон исполнителя

Образец оформления приказа по личному составу

Угловой бланк

ПРИКАЗ

Дата _____ № _____
Место издания _____

по личному составу

1. ПРИНЯТЬ:

1.1. Егорова Александра Петровича на должность старшего бухгалтера с 17.01.94. с окладом _____ руб. в месяц согласно заключенному контракту.

ДОМ

Основание: контракт № _____ от _____

С приказом ознакомлен: _____ (подпись) _____ (дата)

1.2. Зиновьеву Нину Вячеславовну на должность специалиста технического отдела с 18.01.94 с двухмесячным испытательным сроком с окладом согласно штатному расписанию.

1.94 с

Основание: заявление Зиновьевой Н.В.

С приказом ознакомлена : _____ (подпись) _____ (дата)

2. ПЕРЕВЕСТИ:

Петрова Г.А., старшего специалиста экономического отдела, с его согласия, на должность ведущего специалиста того же отдела с 16.01.94 с окладом _____ руб. в месяц.

Основание: заявление Петрова Г.А., докладная записка заведующего экономическим отделом Ефимова В.С.

Ъ

С приказом ознакомлен: _____ (подпись) _____ (дата)

3. УВОЛИТЬ:

ЕПОМ

Антипову Ольгу Анатольевну, секретаря-референта канцелярии, 19.01.94 в связи с истечением срока контракта, п.2 ст.29 КЗОТ Российской Федерации.

Основание: контракт N _____ от _____

С приказом ознакомлена: _____ (подпись) _____ (дата)

ЕНИЕМ

Директор

А.Б. Иванов

Фамилия и телефон исполнителя

Директор

А.Б. Иванов

Фамилия и телефон исполнителя

РАСПОРЯЖЕНИЕ- правовой акт, издаваемый руководителем для разрешения оперативных вопросов.

Р издаются по вопросам:

1. Информационно-методического характера
2. Повседневной административной, производственно-хозяйственной деятельности,
3. Связанным с организацией исполнения приказов, инструкций правил и других документов, например:
 - О распределении обязанностей между заместителями руководителя,
 - Передаче дел и документов увольняемыми сотрудниками
 - Применении правил работы с конфиденциальными документами в сроках предоставления авансовой отчетности,
 - Порядке использования служебного автотранспорта ит.д.

Р составляются и оформляются аналогично приказам. Р должно иметь

- Наименование
- Дату
- Номер
- Заголовок к тексту
- Текст
- Подпись.

Констатирующая часть! Основание издания Р, в распорядительной указывают:

ПРЕДЛАГАЮ (ОБЯЗЫВАЮ) иногда опускают

Кому (иногда всем сотрудникам пройти инструктаж),

Что сделать

До какого числа.

Контроль возложить

ЛЕКЦИЯ 2

Информационно-справочные документы

Информационно-справочными являются документы, в которых фиксируются данные о состоянии дел в Компании и происходящих изменениях. Эти данные необходимы для принятия управленческих решений, а также для контроля за выполнением решений и учета результатов.

Выделяются следующие виды информационно-справочных документов:

- a) **Записка** - служит для обмена информацией между сотрудниками организации. В зависимости от цели предоставления информации различают следующие разновидности записок: служебную, докладную, объяснительную и сопроводительную.
- b) **Сообщение** - служит для обмена информацией с другими организациями. В зависимости от способа передачи адресату сообщение может быть следующих разновидностей:
 - почтовое сообщение (письмо),
 - факсимильное сообщение (факс),
 - электронное сообщение (электронное письмо),
 - телефонное сообщение (телефонограмма).
- c) **Справка** - служит для описания или подтверждения конкретных фактов или событий. В Компании используется только одна разновидность справки - информационная.
- d) **Протокол** - служит для фиксирования хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях органов коллегиального управления Компании. В зависимости от полноты изложения информации могут использоваться следующие разновидности протокола: полный протокол, краткий протокол и выписка из протокола.
- e) **Акт** - документ, содержащий информацию о результатах деятельности комиссии по проверке работы подразделения, сотрудника или дочерней организации Компании.

Протокол - это документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях, заседаниях и других формах работы коллегиальных органов.

Чаще всего ведется краткая форма протокола без текстов докладов, хотя полная форма протокола предполагает приложение к протоколу стенограммы заседания.

Протокол может оформляться **как на общих бланках, так и на чистых стандартных листах бумаги формата А4** и содержит следующие реквизиты:

наименование вида документа и его порядковый номер;
дата;
место составления протокола;
заголовок к тексту;
текст;
подписи председателя и секретаря

Заголовок к тексту обычно содержит название собрания, например:

Заседание ученого совета
Совещание руководителей подразделений завода
Заседание профсоюзного комитета

Текст протокола состоит из двух частей - **вводной и основной**.

Во вводной части перечисляются присутствовавшие на собрании, в том числе указывается кто был председателем и кто секретарем собрания. Для всех присутствовавших указывается наименование должности, если это протокол производственного совещания. Заканчивается вводная часть повесткой дня. Допускается также такая запись: *Присутствовали ... человек.*

Основная часть протокола строится по схеме СЛУШАЛИ - ВЫСТУПИЛИ - ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ) отдельно по каждому пункту повестки дня.

В разделе СЛУШАЛИ приводятся

инициалы и фамилия докладчика без указания должности (должность названа во вводной части),
ставиться тире и
с прописной буквы - краткая запись содержания доклада, сообщения.

В разделе ВЫСТУПИЛИ схема изложения та же.

В разделе ПОСТАНОВИЛИ по пунктам излагаются принятые постановления.

Текст протокола подписывается председателем и секретарем.

Образец оформления полной формы протокола

Угловой штамп

ПРОТОКОЛ

01.12.99 № ____
г. Ярославль

Заседание сотрудников бухгалтерии

Председатель старший бухгалтер К.М. Левашова
Секретарь бухгалтер И.В. Хомякова
Присутствовали Е.Н. Кротов (гл. бухгалтер), Г.А. Шубина (бухгалтер), И.Н. Иванова (бухгалтер)

Повестка дня: сокращение срока составления годового отчета (сообщение бухгалтера Сурковой А.М. о возможности досрочного предоставления годового отчета за 1999 год).

СЛУШАЛИ:

А.М. Суркова — Работники группы учета имеют возможность предоставить данные для годового отчета на 3 дня раньше установленного срока.

ВЫСТУПИЛИ:

Е.Н. Кротов — Мной разработан новый график работ по составлению годового отчета. При условии выполнения нового графика годовой отчет можно сдать на 4 дня раньше срока.

Г.А. Шубина — Для досрочной сдачи отчета необходимо будет выполнять уплотненный график работ.

ПОСТАНОВИЛИ:

1. Представить годовой отчет за 1999 год на 3 дня раньше установленного срока к 12.01.00
2. Провести анализ годового отчета с целью выявления резервов, необходимых для достижения экономии средств в 2000 году.

Председатель

К.М. Левашова

Секретарь

И.В. Хомякова

Форма краткого протокола

ФОРМА КРАТКОГО ПРОТОКОЛА

(Наименование предприятия)

ПРОТОКОЛ

"__" _____ 199_ г.

№. _____

Производственного
совещания

Председатель - _____

Секретарь - _____

Присутствовали: _____
(должности, фамилии, инициалы)

Рассмотренные вопросы:

1. _____

2. _____

Принятые решения:

1. _____

2. _____

Председатель _____
(подпись)

Секретарь _____
(подпись)

В дело №. _____
"__" _____ 199_ г.

(подпись исполнителя)

ФОРМА ПОЛНОГО ПРОТОКОЛА

(Наименование предприятия)

ПРОТОКОЛ

"__" _____ 199_ г.

№. _____

Председатель - _____
Секретарь - _____

Присутствовали: _____
(должности, фамилии, инициалы)

Приглашенные: _____
(должности, фамилии, инициалы)

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. _____
2. _____

1. СЛУШАЛИ:

(Ф.И.О., должность) - _____
(содержание доклада)

2. ВЫСТУПИЛИ:

(Ф.И.О., должность) - _____
(содержание выступления)

(Ф.И.О., должность) - _____
(содержание выступления)

3. ПОСТАНОВИЛИ:

- 1.1. _____
- 1.2. _____

Председатель _____
(подпись)

Секретарь _____
(подпись)

В дело №. _____
"__" _____ 199_ г.

(подпись исполнителя)

Оформление актов

Акты - это документы, составляемые специально выделенными должностными лицами (членами комиссий), назначаемыми приказом руководителя и подтверждающие установленные комиссией факты, связанные с деятельностью предприятия.

В зависимости от назначения акты бывают различного содержания:

при смене работников, являющихся материально-ответственными лицами, составляются акты приема-передачи дел;
при проверке деятельности предприятия или его структурного подразделения - акты по результатам обследования или ревизии;
составляются акты при списании пришедшего в негодность инвентаря или оборудования;
акты об испытаниях новых изделий,
акты о выделении к уничтожению документов и т. д.

Акт оформляется **на общем бланке** и содержит следующие реквизиты:

гриф утверждения
наименование вида документа (АКТ)
дата
порядковый номер акта
место составления
индекс документа
заголовок к тексту
текст
отметка о наличии приложения (если есть приложение)
подписи председателя и членов комиссии

Текст акта состоит из двух частей - **вводной и констатирующей**.

Во вводной части указывается **основание для составления акта** - указывается номер и дата приказа, на основании которого была создана комиссия и **перечисляются составители акта** - присутствовавшие члены комиссии с указанием их должностей, а также перечисляются другие лица, присутствовавшие при работе комиссии, но не являющиеся ее членами.

В констатирующей части **излагаются цели и задачи** составления акта и существо проведенной комиссией работы, а также **установленные факты и выводы.**

Количество оформляемых экземпляров акта определяется числом заинтересованных сторон, то есть оформляется столько экземпляров, сколько человек изъявили желание получить экземпляр акта. **При этом в акте указывается кому передан каждый экземпляр акта.** Акт подписывается всеми лицами, принимавшими участие в его составлении. При оформлении подписей членов комиссии их должности не указываются. Акт вступает в силу со дня его утверждения руководителем предприятия.

Образец оформления акта

Продольный бланк общего вида

Утверждаю

Директор Института

_____ А.И. Ефимов

А К Т

Дата _____ № _____
Место издания _____

О выполнении темы «Системный анализ
информационных изданий межотраслевых
территориальных центров НТИ»

Основание: приказ директора института от 00.00.00 № 14

Составлен комиссией:

Председатель — _____ (должность, И.О. Фамилия)
Члены комиссии: 1. _____ (должность, И.О. Фамилия)
2. _____ (должность, И.О. Фамилия)

Текст акта о том какую работу выполнила комиссия и какие факты установила во время своей работы, которые перечисляются по пунктам:

1. _____
2. _____
3. и т. д.

Приложение: оформляется отметка о наличии приложения, если есть какие-то документы в приложении

Составлен в 3-х экземплярах:

- 1-й экземпляр: (куда, кому)
- 2-й экземпляр: (куда, кому)
- 3-й экземпляр: (куда, кому)

Председатель комиссии _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

Члены комиссии _____ (подпись) _____ (расшифровка подписей)

Фамилия и телефон исполнителя

Организационные документы
Положение о структурных подразделениях
Должностная инструкция

Организационными являются документы, в которых фиксируется структура управления организации и распределение обязанностей между коллективными и/или индивидуальными субъектами деятельности организации.

В зависимости от уровня управления выделяются следующие виды организационных документов:

- a) **Устав** - определяет принципы и общие правила управления организацией и распределение ответственности среди высшего руководства (Собрание акционеров, Совет Директоров, Президентом, Генеральный директор).
- b) **Положение об аппарате управления** (организационной структуре) - определяет виды деятельности, продукты, бизнес -процедуры, обеспечивающие функции, функции управления, перечень подразделений, а также закрепляет виды деятельности и функции за подразделениями и фиксирует структуру их административного подчинения.
- c) **Структура и штатная численность** - определяет количество и наименование подразделений в организации, а также количество сотрудников в каждом подразделении и наименование их должностей (без указания размера оплаты).
- d) **Положение о подразделении** - определяет область деятельности подразделения, его функции или задачи, ответственность, взаимодействие с другими подразделениями, административную и функциональную подчиненность.
- e) **Должностная инструкция** - определяет функции и/или задачи сотрудника, его ответственность, права, взаимодействие и подчиненность.

Создания шаблона **положения о структурных подразделениях** позволяет также решить ещё задачу написания **регламента выполнения рабочих операций**

В действительности, с точки зрения техники написания нет никакой разницы между положениями о подразделениях и регламентами операций. Если какой-то рабочий процесс организован просто, прямолинейно, как конвейер, то его проще описать с помощью специального регламента. Если, напротив, результат зарождается в недрах рабочей группы (структурного подразделения) после плохо формализуемых взаимодействий (вдохновение, творческий акт, мозговой штурм и прочее), то проще воспользоваться шаблоном положения о

структурном подразделении. Структура обоих документов останется практически одинаковой, только в регламенте будет акцент на формальных критериях выполнения работы на каждом этапе (при передаче работы и ответственности смежнику), а в положении больше будет сказано об общих целях и задачах подразделения.

Что касается **персональных должностных инструкций**, то они являются просто извлечением, иногда несколько более детализированным, из документов первых двух разновидностей.

Главные достоинства любого нормативного документа – краткость и ясность.

Совершенно очевидно, что неясный, то есть двусмысленный или противоречивый документ, просто невозможно исполнять. Также, совершенно очевидно, что пользоваться длинным документом неудобно – его утомительно читать, в нем трудно ориентироваться, в нем легко пропустить что-нибудь важное. Более того, чем длиннее должностная инструкция, тем больше вероятность появления в ней несовместимых или двусмысленных положений.

Единственное предназначение нормативного документа – ответить на вопрос исполнителя «Что делать?» перед началом работ и на вопрос руководителя «Кто виноват?» в случае, когда полученный результат не совпал с задуманным. Все остальное должно быть самым безжалостным образом вычищено из должностной инструкции. Это первое правило.

Назначение должностной инструкции – объяснить подчиненному, что от него требуется. Мотивировать подчиненного к выполнению его должностных обязанностей должностная инструкция не может из нормативного документа следует исключить все необязательные эпитеты и призывы, а также все то, что исполнитель знает безо всякой должностной инструкции просто в силу своего образования, квалификации и опыта.

В идеале эти каждый из этих трёх документов пишется несколькими лицами.

Раздел 1 «Общие положения». Содержание этого раздела полностью определяется традициями каждой конкретной организации и практически не влияет на качество самого документа. Каждый юрист или кадровик имеет свое представление о том, как должен выглядеть этот раздел. Оставим его на их усмотрение. Отметим только, что этот раздел должен быть унифицирован во всех корпоративных документах. Если этого не будет, то значение приобретут не сами формулировки, а различия в них. Зачем вам это надо?

Раздел последний «заключительные положения». То же самое.

Раздел 2 «Цели и задачи». С этого раздела собственно и начинается нормативный документ. Если общие и заключительные положения можно написать «на автопилоте» или просто позаимствовать из другого документа,

то к «Целям и задачам» нужно приступать четко понимая, зачем вообще вы взялись за этот документ. Следующий раздел «Функции» можно поручить составлять подчиненному, которому в будущем предстоит эти функции осуществлять, но «Цели и задачи» должен определить руководитель лично. Как бы ни был для него мучителен этот процесс, это и есть его основная работа.

Как правильно сформулировать цели?

1. Правило четвертое: цели должны быть одного масштаба.
2. Правило пятое: избегайте указания второстепенных и побочных целей.
Правило шестое: избегайте несвязанных или, еще хуже, противоположных целей.
3. И в заключение о целях: не бойтесь декларативных целей. Цель может быть в принципе недостижимой. Если воспользоваться аналогией с Боевым уставом, то цель – это то, что в боевом приказе на наступление называется «направлением дальнейшего движения». Важно, чтобы ваши подчиненные не перепутали тыл с фронтом, все остальное – детали.

Теперь о задачах

Правило седьмое: в отличие от целей задачи должны быть достижимыми. Более того, задачи должны быть измеряемы! Выполнение поставленных задач должно быть измеряемо в штуках или рублях, тоннах или километрах в зависимости от специфики организации.

Закройте глаза и представьте вашего подчиненного, которому вы только что указали цели и поставили вот эти самые задачи. Представьте теперь его же спустя некоторое время, докладывающего о выполнении этих задач. Какие доказательства успешной работы вы от него ожидаете? Если вы сам не можете представить, как ваш подчиненный будет отчитываться о выполненной работе – значит вы плохо поставили задачу!

Помните: формулируя задачу, вы тем самым определяете форму отчетности

Правило восьмое: задачи должны соответствовать целям. Каждой цели может соответствовать несколько непосредственных задач. Каждая задача может вести к достижению нескольких целей. Это нормально. А вот чего не может быть, так это задачи, которая бы не вела хотя бы к одной из ранее поставленных целей. Также не может быть, чтобы для ранее поставленной цели не нашлось хотя бы одной конкретной задачи.

Продолжая аналогию с Боевым уставом, заметим, что цели и задачи соотносятся как объект атаки (наступления) с направлением дальнейшего движения. Проще говоря, конкретная задача никак не может лежать совсем уж в стороне от общей цели.

ДИ- нормативный документ, в котором определены функции, обязанности и ответственность сотрудника предприятия. С помощью этого документа можно равномерно распределить нагрузку в трудовом коллективе, ввести более глубокую специализацию и персональную ответственность за порученный участок работы.

На основании должностных инструкций разрабатывается трудовой договор с работником. ТД и ДИ используются при разрешении конфликтных ситуаций между работодателем и работником. ДИ разрабатывается руководителем структурного подразделения и визируется кадровой и юридической службами. Утверждается она руководителем предприятия или его замом, курирующим это направление.

Все изменения в ДИ вносятся приказом руководителя.

ДИ содержит разделы:

1. Общие положения устанавливается область деятельности работника, порядок его назначения и освобождения от должности, замещения во время его отсутствия, квалификационные требования, подчиненность работника, должностные лица, которыми он руководит. Здесь же перечисляются нормативные документы, которыми должен руководствоваться работник в своей деятельности.
2. Функции. перечисляются основные направления деятельности работника
3. Должностные обязанности. Определены основные виды деятельности и конкретные виды работ, выполняемых работником.
4. Права. Устанавливаются необходимые работнику права для выполнения возложенных на него функций и обязанностей.
5. Ответственность. Указывается за что конкретно несет ответственность данный работник.
6. Дополнительно может быть введен раздел Взаимоотношения. Связи по должности, регулирующий производственные контакты между должностными лицами, устанавливать круг служебных связей. Желательно включить раздел Оценка работы, где перечисляются критерии оценки качества, порядок предоставления отчетов, планов и других документов, периодичность предоставления отчетной информации.

Должностная инструкция составляется в трёх экземплярах: первый хранится в кадровой службе, второй у руководителя подразделения, третий у работника.

При разработке должностных инструкций следует учитывать наименование должностей, предусмотренных **Общероссийским классификатором профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР)** и охарактеризованных в **Квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих**. –М.: Минтруд России, 2000.

Хранятся ДИ в соответствии с **“Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков их хранения”** постоянно в архивах, либо 3 года.

Пример должностной инструкция



Общество с ограниченной
ответственностью «Шанс»
№ 23 15.01.2011
ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
ВОДИТЕЛЯ

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ И.О.Фомин
23.01.2011

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция определяет обязанности и права водителя, работающего на служебном автомобиле в ООО «Шанс», именуемом далее "Фирма".

1.2. Под термином "Водитель" имеется в виду непосредственный штатный водитель фирмы или другой сотрудник, эксплуатирующий в служебных целях на постоянной или временной основе автомобиль фирмы или автомобиль, находящийся в распоряжении фирмы.

1.3. Настоящая Инструкция действует в отношении сотрудников, эксплуатирующих личные автомобили в служебных целях.

1.4. Водитель фирмы должен знать:

1.4.1. Правила дорожного движения, штрафные санкции за их нарушение.

1.4.2. Основные технические характеристики и общее устройство автомобиля, показания приборов и счетчиков, элементы управления (предназначение клавиш, кнопок, рукояток и т.д.).

1.4.3. Порядок установки и снятия систем сигнализации, характер и условия их срабатывания.

1.4.4. Правила содержания автомобиля, ухода за кузовом и салоном, поддержания их в чистоте и благоприятном для длительной эксплуатации состоянии (не мыть кузов на прямых солнечных лучах, горячей водой зимой, своевременно наносить защитные лосьоны, моющие жидкости и др.).

1.4.5. Сроки проведения очередного технического обслуживания, технического осмотра, проверки давления в шинах, износа шин, угла свободного хода рулевого колеса и т.п. согласно инструкции эксплуатации автомобиля.

2. ОБЯЗАННОСТИ ВОДИТЕЛЯ ФИРМЫ

- 2.1. Обеспечить корректное плавное профессиональное вождение автомобиля, максимально обеспечивающее сохранность жизни и здоровья пассажиров и технически исправное состояние самого автомобиля. Не применять без крайней необходимости звуковые сигналы и резкие обгоны впереди идущих автомобилей. Водитель обязан и может предвидеть любую дорожную обстановку; выбирать скорость движения и дистанцию, исключающие возникновение аварийной ситуации.
- 2.2. Не оставлять автомобиль без присмотра за пределами видимости на любой минимальный срок, дающий шанс угона автомобиля или кражи каких-либо вещей из салона. Парковать автомобиль лишь на охраняемых стоянках.
- 2.3. В обязательном порядке ставить автомобиль на сигнализацию при любых случаях выхода из салона. Во время движения и стоянки все двери автомобиля должны быть заблокированы. При выходе из автомобиля (посадке) необходимо убедиться в отсутствии потенциальной опасности.
- 2.4. Следить за техническим состоянием автомобиля, выполнять самостоятельно необходимые работы по обеспечению его безопасной эксплуатации (согласно инструкции по эксплуатации), своевременно проходить техническое обслуживание в сервисном центре и технический осмотр.
- 2.5. Содержать двигатель, кузов и салон автомобиля в чистоте, защищать их предназначенными для этого соответствующими средствами ухода за теми или иными поверхностями.
- 2.6. Строго выполнять все распоряжения руководителя фирмы и своего непосредственного начальника. Обеспечивать своевременную подачу автомобиля.
- 2.7. Сообщать своему непосредственному руководителю правдивую информацию о своем самочувствии.
- 2.8. Не употреблять перед или в процессе работы алкоголь, психотропные, снотворные, антидепрессивные и другие средства, снижающие внимание, реакцию и работоспособность организма человека.
- 2.9. Категорически не допускать случаев подвоза каких-либо пассажиров или грузов по собственному усмотрению, а также любых видов использования автомашины в личных целях без разрешения руководства. Всегда находиться на рабочем месте в автомобиле или в непосредственной близости от него.
- 2.10. Ежедневно вести путевые листы, отмечая маршруты следования, пройденный километраж, расход топлива. Штатные водители отмечают также количество отработанного времени.

2.11. Внимательно следить за окружающей дорожной обстановкой. Запоминать номера и приметы автомобилей в случае их длительного следования "на хвосте" автомобиля фирмы. Сообщать непосредственному начальнику все свои подозрения, касающиеся вопросов безопасности, вносить свои предложения по ее повышению.

2.12. Не допускать случаев занятия посторонними делами в рабочее время. Проявлять творческий подход к своим непосредственным обязанностям, стараться быть полезным фирме в ее текущей хозяйственной деятельности. Проявлять разумную конструктивную инициативу.

3. ПРАВА ВОДИТЕЛЯ ФИРМЫ

3.1. Требовать от пассажиров соблюдения норм поведения, чистоты, пристегиваться ремнем безопасности.

3.2. Вносить руководству предложения, направленные на повышение безопасности и безаварийности эксплуатации автомобиля, а также по любым другим вопросам, касающимся исполнения настоящей Инструкции.

4. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

4.1. Настоящая Должностная Инструкция сообщается водителю под расписку. Один экземпляр Инструкции хранится в личном деле работника.

Зав.гаражом

Б.Б. Брумис

Юрист

Д.Д. Дант

С Инструкцией ознакомлен, копия

получена

Водитель

Л.С. Натлит

Составление личных документов

При персональном обращении с просьбами, жалобами, ходатайствами и т.п. к руководству предприятия или в государственные учреждения составляются документы личного характера, когда автором документа является его составитель. К таким документам относятся:

1. *Заявление*
2. *Резюме*
3. *Автобиография*
4. *Расписка*
5. *Доверенность*

Автобиография

Автобиография - это документ, который содержит сведения об основных событиях личной трудовой и гражданской жизни. Этот документ предоставляется при вступлении в учебные заведения, на работу и т.д.

Автобиография пишется от первого лица и состоит из следующих элементов: название документа, текста, даты (внизу слева) и подписи (внизу справа).

В тексте документа должны быть освещены следующие факты в указанном порядке:

1. ФИО
2. Дата и место рождения
3. Сведения о родителях
4. Сведения об образовании (об окончании средней школы, курсов, высшего или среднего специального учебного заведения)
5. Сведения о прохождении службы в армии (для мужчин)
6. Сведения о трудовой деятельности и должность, которую занимает
7. Сведения об участии в гражданских организациях и гражданской работе
8. Сведения о семейном состоянии

Пример автобиографии:

Автобиография

Я, Иванов Иван Иванович, родился 1 января 1990 года в городе Запорожье, Украина.

Мой отец, Иванов Иван Петрович, 1960 года рождения, работает генеральным директором в Запорожской дирекции ОАО Укртелеком.

Мать, Иванова Светлана Сидоровна, 1965 года рождения, временно не работает.

В 2007 году окончил среднюю школу, в том же году поступил в Одесскую национальную академию связи им. А.С. Попова, которую с отличием закончил в 2011 году.

Прошел курс военной подготовки на военной кафедре ОНАС им. А.С. Попова и аттестованный в офицерский состав ВС Украины в звании младшего лейтенанта запаса.

С июня 2011 года и до настоящего момента работаю в Запорожской дирекции ОАО Укртелеком в должности заместитель генерального директора по кадрам. холост.

10.09.2012 г.

Иванов

Заявление- документ, содержащий просьбу или предложение лица, адресованный должностному лицу или организации. Заявление должно иметь следующие реквизиты:

1. Название
2. Дату
3. Адрес (кому)
4. обратный адрес (от кого)
5. Текст
6. Подпись

Некоторые формы заявлений могут быть унифицированы и представлены в виде бланков, например, заявление об увольнении.

Заявление о приеме на работу

Текст заявления начинается с устоявшихся оборотов

«Прошу принять»

«Прошу освободить»

Заявление предполагает наличие реквизита «резолуция»

1-ая форма (если заявитель не является сотрудником организации)

Генеральному директору
ПО «ПОЛЁТ»
И.И. Иванову
студента Сидорова
Сидора Петровича,
проживающего по адресу
443001, Самара,
ул. Самарская, д.199, кв.9
(иногда паспортные данные)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу принять меня на работу в транспортный цех на должность
(или по профессии) механика.

2 июля 2012г.

Сидоров

2-ая форма

.....

Визитные карточки

Впервые визитные карточки появились в Китае примерно в III веке. Китайским чиновникам специальным указом вменялось в обязанность иметь карточки на красной официальной бумаге - никаких лишних и неуместных сведений: имя, фамилия, должность. В XVI-XVII веках визитками уже пользовались горожане Венеции и Флоренции. Первая печатная визитная карточка обнаружена в Германии и относится к 1786 году.

Английское название - business card - означает "деловая карточка". Визитная карточка в переносном смысле - первое впечатление, поэтому должна быть стильной, хорошо сверстанной и качественно отпечатанной.

Различия между стилями визитных карточек сегодня сводятся к их основному назначению: поразить

Впервые визитные карточки появились в Китае примерно в III веке. Китайским чиновникам

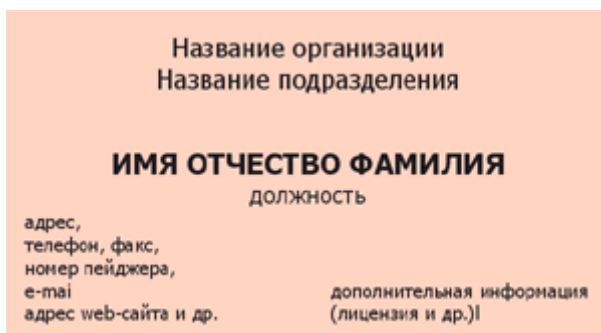
воображение или передать информацию.

Имидж - красивые, стильные визитки, сложная технология изготовления. Здесь главное - выделиться.

специальным указом вменялось в обязанность иметь карточки на красной официальной бумаге - никаких лишних и неуместных сведений: имя, фамилия, должность. В XVI-XVII веках визитками уже пользовались горожане Венеции и Флоренции. Первая печатная визитная карточка обнаружена в Германии и относится к 1786 году.

Функциональность - способ донести информацию о себе, своей фирме и роде ее деятельности до окружающих. Здесь главное - простота и понятность изложения. "Золотую середину", как всегда, найти довольно сложно.

Стандартная визитная карточка представляет собой лист белого, не слишком плотного картона размером 5x9 см. Высшие должностные лица (как компаний, так и государственных органов) могут иметь визитки размером 6x10 см.



Текст должен быть напечатан только на одной стороне карточки, поэтому лучше заказать сразу "отечественную" и "иностранную" версию одной и той

же визитки. Шрифт визитных карточек должен быть легко читаем. Имя обычно выделяется более жирным шрифтом или/и большим размером кегля. Избегайте использования нестандартных шрифтов (готика, завитушки, футуризм), кроме того, не рекомендуется использовать в визитках курсивное начертание шрифтов.

ИЗГОТОВЛЕНИЕ ВИЗИТНЫХ КАРТОЧЕК

Сейчас карточки можно выполнить в любой технике, какая вам понравится. В зависимости от срочности, тиража, красочности, материала и сложности макета мы предлагаем следующие виды печати визиток.

Тиснение

Тиснение легко распознать по небольшой вдавленности букв в бумагу. Технология основана на переносе фольги на основу. Фольга может быть разных цветов, матовая, глянцевая, голографическая (переливающаяся). Такие визитки обычно изготавливаются в 1-2 цвета небольшими партиями. Сроки изготовления 2 дня.

Полноцветная печать

Больше возможностей для дизайна дает полноцветная печать. Возможность использовать различные фоны, фотографии и другие изображения делают подобные визитки более привлекательными. Мы изготавливаем полноцветные визитки небольшим тиражом на цифровом аппарате HP 8550 NP.

При заказе визиток большими тиражами (возможно с последующим внесением конкретных или переменных данных) оптимально использование офсетной печати.

Преимущества офсетной печати:

- недоступное принтерам богатство запечатываемых материалов,
- недоступная для шелкографии разрешающая способность,

В России визитными карточками стали пользоваться в конце XVIII - начале XIX века. Широкое распространение они получили во времена царствования Екатерины II - императрица очень любила изящные нововведения в области этикета. Дизайн визитки отличался сложностью: шрифты ручной работы, орнаменты, гравюры с эмблемами (грозди винограда, голубка с письмом в клюве, якорь и т.п.) и даже с портретами владельцев.

С середины XIX века параллельно с типографским способом изготовления карточек

- недоступный для цифровых способов печати цветовой диапазон

Это наиболее цивилизованный способ, с наибольшими возможностями (использование раз- личных фактур бумаги, различной красочности, точная передача цвета и полутонов, лакирование и т.п.). Макеты для офсетной печати требуют подготовки и немного больше времени. Наша небольшая типография позволяет печатать визитные карточки небольшими тиражами и в краткие сроки.

сохраняется и рукописное их оформление. При заполнении специальных заготовок для визитных карточек, или, как их еще называли в те времена, "билетов", пользовались орешниковыми чернилами. При нанесении на бумагу чернила приобретали благородный бронзовый цвет



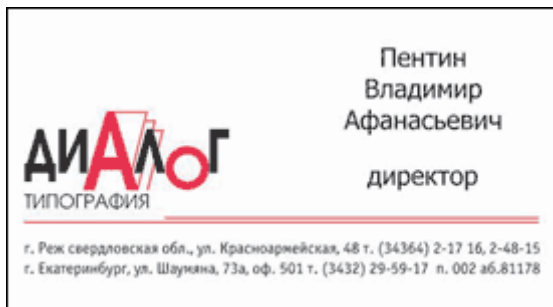
Печать на аппарате Digital Carte Master 12000 -

NEW

Множество вариантов визитных карточек в максимально краткие сроки. Аппарат Carte Master 12000 обеспечивает весь цикл от дизайна до резки в максимально короткие сроки. Специальное программное обеспечение позволяет, как использовать готовые шаблоны (200 готовых фонов и более 400 темплэйтов), так и включать свои элементы. Программное обеспечение совместимо с PageMaker, Corel Draw, Photoshop, QuarkXpress, Adobe Illustrator.

Теперь печать 100 визиток в один цвет занимает всего 5 минут! К вашим услугам до 7 цветов, возможна многоцветная печать (каждый цвет дополнительный прогон).

Визитная карточка. Деловой этикет.



Визитка актуальна до сих пор. Это своеобразное средство коммуникации. Достаточно ли при знакомстве произнести имя нового человека, чтобы вы его запомнили? Визитная карточка спасает от конфуза. Взглянуть в нее не возбраняется даже во время разговора. Она для того и служит - в качестве напоминания...

А еще визитная карточка - вещь статусная. По ее виду судят об уровне собеседника, например, о его состоятельности. Красиво, со вкусом оформленная визитка расскажет о человеке больше, чем ...

Визитные карточки можно передавать из рук в руки, посылать по почте, или пересылать с третьим лицом.

Визитная карточка может исполнять роль пригласительного билета, если на обратной стороне написать в третьем лице приглашение на мероприятие или вечер.

По правилам протокола в определенных случаях на визитной карточке в нижнем левом углу могут быть проставлены от руки буквенные обозначения повода, по которому послана визитка.

Поздравление. В таких случаях чернилами или даже карандашом ставятся сокращенные обозначения соответствующих французских слов: *r.f.* - "чтобы поздравить".

В новогоднем поздравлении к ним добавляются еще две, и надпись на визитке выглядит так: *r.f.N.A.* - "чтобы поздравить с Новым годом".

Если вы посылаете визитную карточку в ответ на новогоднее поздравление, то в ней нужно не только поблагодарить, но и, в свою очередь, поздравить партнера. Для этого следует написать *r.r.f.N.A.* - "чтобы поблагодарить и поздравить с Новым годом".

Соболезнование. Визитную карточку с буквами *r.c.* ("в качестве соболезнования") следует посылать в случае смерти делового партнера.

Прощание при отъезде на длительный срок. Если вы, уезжая из страны, где находились с визитом, не нашли возможности лично проститься с деловым партнером, соблюсти правила приличия поможет ваша визитная карточка с

надписью: р.р.с. - "чтобы попрощаться".

Представление. Если вы хотите быть заочно представлены кому-либо, пошлите свою визитную карточку вместе с карточкой другого лица, уже знакомого с тем, кому вы хотите представиться. На его визитной карточке должно быть написано р.р. ("чтобы представить"). В ответ лицо, которому вас представили, присылает свою карточку без надписей.

Сообщение о перемене адреса. Вы можете послать деловому партнеру старую визитную карточку вместе с новой. Измененный номер телефона можно, в крайнем случае, вписать, а вот вписывать от руки новую должность считается неприличным. При изменении должности необходимо срочно печатать новые визитки.

Если вы посылаете в одном конверте, адресованном фирме, визитные карточки для нескольких лиц, то в левом верхнем углу каждой из них напишите фамилию лица, которому она предназначена. Визитные карточки никогда не подписываются. Дата на них тоже не проставляется.

Посылая визитные карточки почтой или курьером, вкладывайте их в специальный конверт, на котором чернилами или на пишущей машинке указывайте имя, фамилию и должность адресата.

Если вы лично завозите свою визитную карточку (это рассматривается как проявление особого уважения), то загните ее в зависимости от местной традиции. В некоторых странах принято загибать верхний правый или левый угол, в других - всю правую или левую сторону. В деловой российской практике визитер чаще загибает правый верхний угол визитки или правую сторону по всей ширине. Но помните: если загнутая визитная карточка посылается с шофером, курьером или по почте, - это грубое нарушение этикета!

На завезенные визитные карточки следует ответить собственными (в течение суток).

Правила оформления визитных карточек.

По вашей визитке о вас судят больше и увереннее, чем по костюму или автомобилю.

*Джон ФРЮЛИНГ,
дизайнер-полиграфист (США)*



Визитка перестала быть роскошью в наши дни и необходима не только директору, но и любому сотруднику.

Что главное в визитной карточке - имидж или функциональность?

Имидж - красивые, стильные визитки, сложная технология изготовления. Здесь главное - выделиться.

Функциональность - способ донести информацию о себе, своей фирме и роде ее деятельности до окружающих. Здесь главное - простота и понятность изложения.

"Золотую середину", как всегда, найти довольно сложно. Но стоит попытаться.

Визитка должна быть сделана так, чтобы у человека, получившего ее от вас, создалось хорошее впечатление. Оформление визитки - это дело вкуса. Но некоторые правила все - таки следует соблюдать.

1. Размер.

Визитные карточки имеют стандартный формат - 50x90 мм. Высшие должностные лица (как компаний, так и государственных органов) могут иметь визитки размером 6x10 см.

2. Содержание.

- логотип организации (герб или флаг наносится только на визитки государственных чиновников),
 - название организации,
 - фамилию и имя (в зависимости от имиджа и статуса Вы можете указать свое отчество),
 - звание, титул или ученая степень,
 - способы связи - те, которые вы хотите о себе сообщить (адрес, телефон, факс, номер пейджера, адрес электронной почты и www - страницы и др.)
- На поле визитки не должно быть пустот или "темных" (от избытка информации) углов...

3. Оформление

Сегодня типографии предлагают все мыслимые и немыслимые расцветки для изготовления визиток. Кроме того, можно выбрать любой материал - кожа, пластик...

Красота - понятие неоднозначное, кому - то нравится строгое черно - белое оформление, кто - то считает, что многоцветная визитка выглядит лучше - это уже вопрос вкуса.

Сосредоточьтесь на выборе отменного качества бумаги. Для изготовления карточек обычно используется плотная бумага (150 - 300 гр./кв. м.) с гладкой или фактурной поверхностью.

Впрочем, в Великобритании и Германии ныне считаются хорошим тоном визитки на желтоватой фактурной бумаге, изготовленной из макулатуры (часто даже с пометкой recycled), подчеркивающие "экологическую лояльность" их владельца. Сейчас можно выбрать белую бумагу с разной поверхностью - тонированная, сатиновая.

4. Обратная сторона.

По правилам протокола текст визитки должен быть напечатан только на одной стороне, чтобы вторая оставалась для каких-либо записей от руки. Поэтому, если Вам необходимы визитки на нескольких языках, то лучше заказать сразу несколько версий одной и той же визитки.

5. Шрифт

Главное требование - шрифт должен хорошо читаться. Имя обычно выделяется более жирным шрифтом или/и большим размером кегля. Избегайте использования нестандартных шрифтов (курсив, готика, завитушки, футуризм). Визитная карточка должна быть оформлена с применением одного, максимум, двух шрифтов одного типа - оба с засечками (с маленькими поперечными штрихами или уголками в конце штрихов отдельных букв) или без оных (вместе и то, и другое не сочетается).

Обычно более крупным шрифтом - до 10 пунктов - обозначается имя, отчество и фамилия владельца визитной карточки. Профессия или должность - тем же шрифтом, но размером в 8 пунктов. Другим, но схожим по начертанию шрифтом, впечатывается вся необходимая информация - адрес, номера телефонов, пейджера, адреса электронной почты и персональной страницы в Интернете. Если информации много, можно напечатать ее более мелким шрифтом, но не меньше, чем в 6 пунктов, иначе карточка будет плохо читаться.

Готовим оригинал для дубликатора (ризаграфии)

1. Следует избегать инверсий (белый текст на черном фоне).
2. Листы оригинал-макета должны иметь крупное фотоизображение только с одной стороны, иначе возможно просвечивание оборотной стороны при сканировании (просвечивание зависит от качества бумаги).

3. Оригинал-макет должен иметь поля не менее 0.7 см, печать "под край" листа невозможна по двум причинам. С одной стороны - это отделение бумаги от барабана (край листа не должен прилипать). С другой стороны, это связано с тем, что дубликатор не обеспечивает точного совпадения копий, особенно в направлении движения бумаги. При попытке печати "под край" краска, не попавшая на лист, попадает на валик и неизбежно запачкает как его, так и оборотную сторону других листов. Проблему печати "под край" можно в некоторой степени решить последующей резкой копией, при этом готовая продукция будет иметь меньший формат.

4. Дубликатор совершенно не допускает печать на глянцевой и мелованной бумаге. Краска на основе глицерина, используемая в дубликаторах, высыхает только на той бумаге, в которую может впитаться. Эксперимент, проведенный для мелованной бумаги, показал, что краска на ней "не держится".

5. Если Вы собираетесь печатать документ в несколько цветов, то подготовить необходимо столько оригиналов, сколько у вас цветов. Если Ваш документ, к примеру, страница черного текста с красным заголовком, то вы делаете 2 оригинала: один с заголовком (причем заголовок оригинала должен подаваться черным, а не красным) и один с черным текстом. Итого: 2 страницы.

6. Дубликатор хорошо воспроизводит достаточно насыщенную по толщине штриховую графику и шрифты. Обычные шрифты (рубленые и с засечками) хорошо воспроизводятся (а значит, и читаются) начиная с 5-го кегля, а слишком декоративные шрифты - с 10-го кегля. Градиентные растяжки и черно-белые фотографии также получаются лучше "ксероксных".

Визитка — атрибут делового этикета

Деловое знакомство, как правило, начинается с обмена визитными карточками, поэтому визитка должна быть сделана так, чтобы у человека, который ее получает, вызвать положительные эмоции, а не раздражение. Хорошая визитная карточка обязательно стильная, функциональная, профессионально сверстанная и качественно напечатанная. При получении визитки человек визуально ее оценивает. Поэтому рекомендуется придерживаться классического стиля и не злоупотреблять разного рода изысками при ее изготовлении.

Назначение визитных карточек

Визитка выполняет информативную и рекламную функции. Она не только оповещает, но и оказывает некоторое воздействие на получателя.

Необходимо, чтобы адресат решил воспользоваться данной ему визитной карточкой.

Многие считают, что визитные карточки используются лишь при деловой переписке и во время переговоров. Но кроме этого протокольные правила и деловой этикет, а также «институт» гостеприимства предусматривают следующие формы общения как официального, так и неофициального характера: поздравления с праздником, соболезнования, ответы на поздравления, выражения признательности, благодарности, сопровождения подарка, сувенира, цветов и некоторые другие формы контактов, которые предусматривают использование визитных карточек.

Требования к форме и содержанию визиток

Визитные карточки представляют собой прямоугольник не слишком плотного картона небольшого формата: **5 x 9 см, а для женщин (в качестве супруги, а не в силу занимаемой должности) — 4 x 8 см. Менеджеры высшего звена используют визитные карточки размером 6 x 10 см. Карточки их жен должны быть в этом случае на 1 см меньше.**

Как правило, визитная карточка должна иметь черный текст на светлом фоне, напечатанный без каких-либо рамок или завитушек. Нормы этикета не рекомендуют использовать широкую цветовую гамму визиток, карточки на пластмассе или даже на коже. Предпочтительнее сосредоточиться на выборе отменного качества бумаги, которая может быть слегка тонирована, иметь сатинированную поверхность. Желательно избегать глянцевой поверхности карточек. Ошибкой является изготовление визитных карточек из пластика и ламинированной бумаги, т.к. на таких визитках невозможно сделать какие-либо записи. Европейская традиция подразумевает использование розового, голубого и белого фона, а текст темно-синего, темно-коричневого и черного цвета. На визитки государственных чиновников, согласно протоколу, наносят герб и флаг.

Шрифт визитных карточек зависит от местной практики и строго не регламентируется, он просто должен быть удобочитаем. Имя, как правило, выделяется легко читаемым полужирным шрифтом немного большего размера. Ошибочным является использование декоративных шрифтов.

Правила оформления визитных карточек

Карточка — одна из составляющих имиджа фирмы и личного имиджа ее владельца. Она является выражением как индивидуального стиля и вкуса человека, так и фирменного, корпоративного стиля. Лучше, когда визитка имеет классический вид: наверху по центру — название фирмы (организации), в которой работает владелец визитной карточки, ниже по

центру — имя, отчество и фамилия, еще ниже — должность; а в правом нижнем углу — телефон, факс, адрес электронной почты.

В российском бизнесе и гостеприимстве сложилась практика печатания текста с одной стороны на русском языке, а с обратной стороны на английском. Но не стоит забывать, что по протоколу текст визитной карточки должен печататься на одной стороне, чтобы на другой, чистой стороне, можно было сделать какие-либо записи. Поэтому правильнее иметь визитки двух видов — напечатанные на родном языке, а также на английском.

Если визитка напечатана на иностранном языке, имя и фамилия пишутся полностью, а отчество обозначается одной заглавной буквой, т.к. на других языках понятие «отчество» отсутствует и его могут принять за второе имя.

Деловые визитные карточки сотрудников магазинов и предприятий сферы услуг по своему оформлению могут отходить от строгих норм этикета, т.к. это не только информационная, но и рекламная продукция. На таких карточках на обороте может быть помещена схема проезда.

Виды визитных карточек

В личной визитной карточке имя, отчество и фамилия печатаются прописными буквами, должность — строчными. Необходимо помнить, что первоначально следует писать свое имя, отчество и только после этого фамилию. Обычно указывается адрес фирмы и телефон, как рабочий, так и домашний.

Разновидностью личной карточки является семейная, или карточка супругов. Имя жены в таких карточках ставится перед именем мужа.

Неотъемлемым атрибутом современного делового общения остается деловая визитная карточка. Особое значение она имеет при общении с людьми, не говорящими на родном языке владельца карточки. На ней вполне возможно использование логотипа фирмы или организации. Деловая визитка может содержать звание или титул владельца визитной карточки, указания на сферу его ответственности в рамках организации, номера телефонов, факса, телекса, электронной почты. Если сменился телефон, можно аккуратно вписать новый номер, зачеркнув старый. Зачеркивать и вписывать новое наименование должности считается дурным тоном. Деловая визитная карточка без адреса также не соответствует нормам этикета. Исключение составляют дипломаты и высшие государственные должностные лица. Если у фирмы меняется адрес и новые телефоны неизвестны, лучше указать официальный адрес организации, телефон секретариата или канцелярии. В

случае если организация имеет несколько филиалов, на деловых визитных карточках ее представителей могут быть указаны несколько адресов.

Международная символика

По правилам протокола в определенных случаях на визитной карточке могут быть проставлены от руки буквенные обозначения повода, по которому послана или оставлена визитка. В левом нижнем углу в зависимости от конкретного случая делаются следующие сокращенные надписи простым карандашом:

- При поздравлениях ставятся сокращенные обозначения соответствующих французских слов: P.F. (pour feliciter) — «чтобы поздравить». В новогоднем поздравлении к ним добавляются еще две, и надпись на визитке выглядит так: P.F.N.A. (pour feliciter le Nouvel An) — «чтобы поздравить с Новым годом».
- Если визитную карточку посылают в ответ на новогоднее поздравление, в ней нужно не только поблагодарить, но и в свою очередь поздравить партнера. Для этого следует написать P.R.F.N.A. (pour remercier et pour feliciter le Nouvel An) — «чтобы поблагодарить и поздравить с Новым годом».
- В знак благодарности за поздравления или выражения благодарности в течение 24 часов посылается ответная визитная карточка, в нижнем левом углу которой делается надпись: P.R. (pour remercier) — «чтобы поблагодарить».
- Визитную карточку с буквами P.C. (pour condoleance) — «для соболезнования» — посылают для выражения соболезнования по случаю национального траура либо в случае смерти делового партнера.
- Если человек, уезжая из страны, где он находился с визитом, не нашел возможности лично проститься с деловым партнером, можно послать ему визитную карточку с надписью: P.P.C. (pour prendre conge) — «в знак прощания».
- При желании быть заочно представленным кому-либо необходимо послать свою визитную карточку вместе с карточкой другого лица, уже знакомого с тем, кому посылающий свою визитку хочет представиться. На такой карточке должно быть написано P.P. (pour presenter) — «разрешите представиться». В ответ лицо, которому человека представили, присылает свою карточку.
- P.F.C. (pour faire connaissance) — выражение удовлетворения знакомством.

Визитные карточки с буквами p.g., p.p.c. остаются без ответа. В ответ на визитные карточки с сокращениями p.c., p.f.c. посылают свою визитку с буквами p.g., т.е. благодарят.

Это стандартная международная символика, которая одинаково понимается во всех цивилизованных странах. В менее официальных случаях и в зависимости от характера отношений с адресатом на визитных карточках делаются и другие надписи (обязательно в третьем лице). Например: «Благодарит за новогоднее поздравление», «Благодарит за внимание», «С наилучшими пожеланиями» и т.п.

Вручение и принятие визитных карточек

При состоявшемся знакомстве первым визитную карточку вручает тот, чей ранг и должностное положение ниже. Если партнеры находятся на одном должностном уровне, первым вручает карточку лицо, младшее по возрасту. Если должностное положение и возраст партнеров одинаковы, первым вручает свою визитную карточку тот, кто окажется более вежливым. При визите за рубеж процедура обмена визитными карточками облегчается, поскольку согласно этикету первыми должны вручать свои визитки хозяева.

Полагается передавать визитную карточку партнеру повернутой так, чтобы он мог сразу прочитать текст. Следует вслух произнести свою фамилию, чтобы партнер смог более или менее усвоить произношение имени владельца карточки. Во время переговоров следует положить визитные карточки перед собой, чтобы не путаться в именах. Лучше рассортировать их в том порядке, в каком партнеры будут сидеть во время деловой встречи. Нельзя мять чужие визитные карточки, делать на них пометки, вертеть на глазах у хозяина карточки, т.к. это может восприниматься как неуважение к собеседнику.

Визитную карточку принято вручать лично. Но она может быть и послана с курьером или шофером как знак уважения. Не рекомендуется, но и не исключается посылать визитную карточку по почте. Если карточки, адресуемые нескольким лицам, посылаются на фирму в одном конверте, то в левом верхнем углу каждой из них необходимо написать фамилию лица, которому она предназначена. Визитные карточки, завозимые лично адресату ее владельцем, загибаются в зависимости от местной практики. В нашей стране принято загибать, а затем расправлять правый верхний угол карточки или ее правую сторону по всей ширине. Фамилия того, кому оставляется визитная карточка, не пишется. Вручать ее с чувством благодарности и других чувств лично адресату не принято. Серьезное нарушение правил этикета обмена визитными карточками — ситуация, при которой деловой партнер, принимающий визитку, не узнает лицо, с которым когда-то обменялся карточками.

Все полученные визитки целесообразно систематизировать с учетом сферы деятельности их владельцев, по организациям или по алфавиту. Для их хранения удобно использовать специальные визитницы. Анализ визитных

карточек может дать дополнительную информацию о статусе ее владельца, организации, которую он представляет.

<http://www.director-info.ru/>

СОСТАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВЕННОГО РЕЗЮМЕ

Резюме с французского - краткий вывод, Curriculum Vitae CV в переводе с латинского означает "жизнеописание".

Резюме- это одно- или двухстраничное изложение «трудовой биографии», сведений о полученном образовании, а также квалификации и навыках, относящихся к претендуемой работе.

В настоящее время резюме является распространённым документом при приёме на работу. Согласно статье 341 «Перечня документов с указанием сроков хранения» резюме работающих сотрудников хранятся в их личных делах, а резюме лиц, не принятых на работу хранятся 1год в специальной папке по алфавиту.

Резюме необходимо не только при поиске работы, его также предоставляют кандидаты на стипендии, гранты, программы подготовки специалистов и т.п.

Резюме необходимо иметь наготове почти всем, исключение составляют лишь женщины, целиком посвятившие себя дому, и знаменитости, не нуждающиеся в представлении.

Цель резюме - произвести впечатление, когда его читают в первый раз, нельзя второй раз создать первое впечатление. Через руки работодателя проходят сотни резюме. Ваше резюме будут читать не более 2-3 минут, и вам нужно так его составить, чтобы дать наиболее точную и нужную информацию о ваших профессиональных качествах в этот короткий промежуток времени. Если внимание привлечь не удалось, значит резюме не сработало. Удачное резюме поможет вам получить интервью, т.е. личную встречу с работодателем или его представителем, а не работу. Это необходимо хорошо осознавать. Ваша цель - добиться, чтобы читающий захотел встретиться с вами лично.

Резюме должно быть написано так, чтобы оно в какой-то степени отвечало характеру и ожиданиям человека, который будет его читать. Если вы отправляете резюме в несколько мест, они все должны быть разные.

Текст резюме должен быть написан языком, характерным для автора. В настоящее время многие агентства по трудоустройству предлагают услуги по написанию резюме. Прибегать к их помощи можно лишь в экстренных случаях, когда нет времени, а резюме требуется срочно, поскольку составленные агентствами резюме похожи как близнецы. Если вы хотите, чтобы ваше резюме было рыночным инструментом, отвечающим

уникальным требованиям работодателя, необходимо представить в нём свои уникальные возможности, то есть сделать его непохожим на сотни других.

Правильно составить резюме совсем не так просто, как может показаться.

Основные ошибки, допускаемые при составлении резюме:

1. Включение автобиографических данных. Факты вашей жизни интересны работодателю только с позиций вашей будущей работы.
2. Перечисление всех должностей, не имеющих отношение к выбранной специальности
3. Непрофессиональный язык изложения, вычурный тон изложения или снисходительный к себе тон.
4. Многословие или, наоборот обрывочные сведения об авторе
5. Преувеличения или неточности.

ПЕРВЫЙ ЭТАП (подготовительный). Прежде, чем приступить к написанию резюме, необходимо провести предварительную работу по объективной самооценки вашего потенциала. Поскольку необходимо решить две большие проблемы:

- Поместить в один абзац максимум информации о ваших достижениях.
- Информацию подать так, чтобы у читателя создалось впечатление о вас, как о личности, заслуживающей внимания.

Чтобы систематизировать процесс самооценки нужно составить список из следующих разделов:

- Образование
- Занимаемые должности
- Квалификация и сферы её применения
- Виды деятельности помимо основной работы
- Чем нравится заниматься
- Заветные мечты.

Такой список поможет вам мобилизовать свою память и выбрать для резюме те аспекты, которые раскроют вас с наилучшей стороны для работодателя. Даже если ваши цели неясны и расплывчаты, то при вдумчивом спокойном анализе вы сможете понять и осознать, что вы действительно хотите и можете.

Ответы на ряд вопросов помогут вам конкретизировать этот список, придав ему черты вашей индивидуальности.

- Вы подрабатывали учась в институте? Какого рода была эта работа? Это показывает вашу профессиональную направленность.
- Участвовали вы в общественной жизни института? Были ли руководителем, инициатором каких-либо мероприятий? Это говорит о способности быть лидером.
- Обладаете ли профессиональным опытом? Что вы умеете и что получается особенно хорошо в профессиональном плане? Вы обладаете какими-либо особыми талантами, способностями или наоборот отсутствием способности к какому-то виду деятельности? Вы получали премии, поощрения? Важным может быть любой опыт работы, даже если она не оплачивалась, была добровольной. (Участие в СНО, доклады, семинары...). Это характеризует вас как личность, демонстрирует интерес к профессии и людям.
- Чем вы интересуетесь помимо работы? Есть ли увлечения, которые способствовали успеху в вашей профессиональной деятельности?

На все эти факты вы будете опираться при написании резюме.

ВТОРОЙ ЭТАП - выбор вида резюме. Вид резюме определяется той задачей, которую вы перед собой ставите. Разные виды резюме по-разному решают эту задачу посредством специфической организации материала.

Виды резюме:

1. Хронологическое
2. Функциональное
3. Комбинированное
4. Рекламное

Хронологическое - наиболее традиционная форма, в нём представляется трудовая деятельность, начиная с самого последнего места работы. Этот тип рекомендуется, если:

- должность на которую вы претендуете относится к сфере деятельности, в которой у вас отмечается устойчивый и впечатляющий прогресс.
- сильнейшая сторона вашего трудового опыта отражается последним местом работы

Преимущества хронологического резюме: легко увидеть продвижение по служебной лестнице, ширину диапазона возможностей.

Недостатки хронологического резюме: основной недостаток - в определённых ситуациях оно может представить вас в невыгодном свете, высвечиваются провалы и противоречия, а профессиональные качества и

сильные стороны могут остаться в тени. Этот вид резюме не желательно использовать, если

- последнее место работы не связано со сферой деятельности, которой хотите себя посвятить.
- на большинстве рабочих мест вы проработали не больше года.
- в трудовой биографии есть значительные периоды, когда вы не работали.

Функциональное резюме имеет смысл писать, если

- вы претендуете на рядовую должность, а о предыдущем трудовом опыте сказать практически нечего
- вы возвращаетесь к данной сфере после длительного перерыва
- вы работали во многих местах, но эта работа не отражает служебного роста

При выборе этого вида резюме, необходимо больше внимания уделить сопроводительному письму, где объяснить, почему не остановились подробно на послужном списке.

Преимущества позволяет выделить выигрышные аспекты и отвлечь внимание от тех, которые снижают ваши шансы пройти первоначальный отбор.

Недостатки - многие работодатели с предубеждением относятся к таким резюме, так как кроме ваших сильных сторон, им желательно видеть и ваше развитие.

Комбинированное – сочетает лучшие свойства двух предыдущих. В нём в обратном хронологическом порядке под отдельными заголовками располагается необходимая информация, но есть специальный раздел, в котором делается упор на профессиональные качества и компетентность. При удачном построении, такое резюме весьма эффективно, при неудачном - наоборот.

Рекламное – это совершенно особый вид, не подчинённый никаким правилам. Его цель - суметь предложить себя нетрадиционным способом, поэтому его форма, так же как и содержание необычны. Применять его крайне осторожно, поскольку важны интеллект, вкус и мастерство. Чаще всего такое резюме пишут журналисты и люди искусства.

В некоторых организациях предлагается своя разработанная форма резюме, в этом случае придерживаться именно этой формы.

Объём резюме

- Резюме должно уместиться **на обычном листе бумаги А4**, заполненном с одной стороны (на двух страницах допустимо только если вы претендуете на высокую должность), текст печатный (резюме, написанное от руки, никто не будет читать). Шрифт - Times New Roman, размер 12-14 пунктов. Оформление строгое, бумага высокого качества, печать на лазерном принтере, поместить в прозрачную папку-файл. Внешний вид резюме- часть вашего имиджа.

Структура резюме

Резюме состоит из отдельных разделов, их наименования могут отличаться в разных резюме, но последовательность неизменна.

- Наименование
- Анкетные данные
- Цель
- Квалификация
- Опыт работы
- Образование
- Прочее
- Дата составления резюме.

Наименование. Слово Резюме не пишется, лучше вообще никак не называть, визуально в качестве заглавия выступают имя, отчество и фамилия. Западное написание названия Curriculum Vitae или **CV**.

Анкетные данные следует указать ФИО, адрес, факс, e-mail, контактный телефон (то есть как с вами связаться). Дата рождения и семейное положение - желательны.

Цель – вакансия, на которую вы претендуете. Если точно не знаете какую работу имеете в виду, то обязательно обозначьте своё намерение в более общей форме.

Квалификация - кратко и предельно конкретно, что вы можете предложить работодателю.

Опыт работы указывается в обратном порядке: сначала настоящее или последнее место работы, потом предыдущее и т.д. Следует написать период работы в должности, перечислить служебные обязанности, поскольку именно это нередко становится решающим. Не стоит сообщать о тех местах вашей работы, где вы задерживались недолго.

Образование указывается также с датами в обратном порядке: сначала кандидат наук с 1985г., потом аспирантура в 1981-1984г.г., потом - вуз (и название факультета) в 1975-1980г.г. Указывайте то, что имеет отношение к вашей специальности или к должности, которую вы хотите занять. Не забудьте сообщить об окончании курсов и получении сертификатов по специальности. Об обучении на курсах кройки и шитья лучше сказать в последней части резюме - хобби, но никак не в разделе "образование". Среднюю школу указывать не нужно, если это не языковая спецшкола. В то же время, если вы окончили, например, МГИМО, то информация о вашей учебе в спецшколе с преподаванием ряда предметов на английском языке вряд ли будет представлять интерес. А вот указать, например, техникум необходимо, даже если после техникума вы окончили вуз. Отметьте также диплом с отличием, дополнительные специальности. Не помещает указать и название кафедры, если ваша университетская специализация связана хотя бы частично с интересующей вас должностью.

Прочее (дополнительная информация). В этот раздел вы можете включить все, что повышает вашу ценность в глазах работодателя. Знание иностранных языков (укажите иностранный язык, степень владения если вы уверены в свободном владении им - выделите в отдельный раздел, причем желательно указать языковые курсы, на которых вы обучались.), навыки работы на персональном компьютере (с указанием применяемых программных средств), наличие водительских прав, личного автомобиля, загранпаспорта. Возможно, вы готовы к командировочным поездкам, к ненормированным рабочим дням. Можете включить в этот раздел краткую характеристику своих личностных качеств, например: энергичен, требователен к себе и другим, хороший организатор и т.п. Только не забываетесь, вам придется на деле подтверждать данную характеристику. Непременно отметьте публикации, особенно в специализированных изданиях, изобретения, собственные разработки.

Главный принцип резюме - подчеркнуть все ваши достоинства, и скрасить (скрыть) ваши недостатки

ПРИМЕР РЕЗЮМЕ

ДАНИЛА ЯНОВИЧ СИВЕРСКИЙ	
Дата рождения	18 января 1969 г.
Адрес, телефон	603126, Нижний Новгород, Гая, д.46, кв.1. Тел. (8312) 44-55-66
Цель	
Получение должности регионального менеджера по продажам	
Образование	
1998-2002 гг.	Институт экономики и права Аксенова, экономический факультет. Специальность: маркетолог.
1996-1997 гг.	Курсы английского языка при ГГУ
1985-1990 гг.	Горьковский государственный университет, экономический факультет. Специальность: экономист.
Опыт работы	
07.1998 г. - настоящее время	"WEST PRODUCT" (оптово-розничная продажа чипсов), г.Нижний Новгород. Специалист по обеспечению сбыта. Функции: - работа с точками розничной торговли; - налаживание связей между розницей и оптовиками; - подписание контрактов на установку торгового оборудования в точках розничной продажи; - организация и контроль за проведение рекламных кампаний. Результаты работы и достижения: Увеличил присутствие продукта компании в Нижегородском и Заречном районах в точках розничной торговли. Расширил сеть тор-говых точек с 20 до 44. Увеличил объемы продаж на 133% в месяц.
05.1993 г. - 06.1998 г.	Компания "Нижегородский хозяин" (многопрофильная компания, одно из направлений - продажа ТНП), г.Нижний Новгород. Коммерческий директор. Функции: - контакты и переписка с иностранными; - маркетинговые исследования. Результаты работы и достижения: Установил контакты и получил реальные предложения о сотрудничестве от восьми зарубежных компаний.
09.1990 г. - 10.1993 г.	НПО "Электрон", г.Нижний Новгород (разработка и внедрение электронных приборов). Главный экономист.
Дополнительная информация	
Технические навыки	Word, Excel, Офисное оборудование (факс, модем, сервер, ксерокс)
Знание иностранных языков	Английский язык - свободно. Немецкий язык - читаю, перевожу со словарем
Водительские права	Водительские права категории "В", стаж вождения 15 лет. Личный автомобиль ВАЗ 2111 (год выпуска 2001).
Физическая подготовка	Занимаюсь спортом (футбол, хоккей, плавание). Не курю.

Личные качества	Энергичен, хороший организатор.
Дата составления	10 июня 2004 г.

Один из вариантов резюме предлагаемый в некоторых организациях

Ваши реквизиты	
Ф.И.О.	<input type="text"/>
Адрес	<input type="text"/>
Телефон	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>
Ваше резюме	
Специальность	<input type="text"/>
Образование	Высшее <input type="button" value="v"/>
Пол	Женский <input type="button" value="v"/>
Возраст	<input type="text"/> лет
Профессиональные навыки. Опыт работы за последние 5 лет:	<input type="text"/>
Дополнительные сведения о себе (не более 1000 символов)	<input type="text"/>
Ваши требования к предполагаемой работе	
Зарботная плата от	<input type="text"/> у.е.
Должность	<input type="text"/>
График работы	Любой <input type="button" value="v"/>
Занятость	любая <input type="button" value="v"/>
Город	Москва <input type="button" value="v"/>
Раздел	Финансы <input type="button" value="v"/>
<input type="button" value="Отправить анкету"/> <input type="button" value="Очистить форму"/>	

Лекция 5

Визитные карточки

В настоящее время использование визитных карточек распространилось повсеместно. Если раньше ими пользовались дипломаты, научные светила, чиновники, то сейчас распространены деловые, личные, семейные, даже детские визитные карточки. Визитные карточки могут представлять как частное лицо, так и фирму (рекламные карточки).

Правильно изготовленная визитная карточка и знание норм этикета ее применения, дает возможность поддерживать созданный вами имидж на должной высоте.

Визитная карточка служит для:

- представительских функций (вручают при знакомстве или оставляют при посещении кого-либо)
- поздравления
- выражения признательности и благодарности
- для сопровождения подарка, цветов
- для выражения соболезнования.

ВК имеет достаточно длинную историю. Считается, что первые ВК появились в Китае в III веке. Китайским чиновникам специальным приказом вменялось в обязанность иметь карточки на красной бумаге без лишних сведений - только имя, фамилия и должность. В 16-17 веках визитками пользовались горожане Венеции и Флоренции. Первая печатная визитка обнаружена в Германии и относится к 1786 году.

В России ВК стали пользоваться в конце 18 начале 19 века, широкое распространение они получили во времена царствования Екатерины II. Просвещенная императрица всячески поощряла полезные нововведения в области этикета.

Функциональное назначение карточки было несколько иное, нежели нынешнее. Первоначально визитка не выполняла никаких рекламных функций. Оформление было рукописным, с широким использованием орнаментов. При заполнении специальных заготовок для визитных билетов пользовались чернилами, изготовленными из наростов, образующихся на стволе орешника. Эти чернила, нанесённые на бумагу, приобретали со временем нежно коричневый цвет.

С середины 19 века дизайн становится более лаконичным, постепенно вырабатываются правила оформления ВК. Изготовление ВК

начинают производить типографским способом. На ВК указываются сначала имя отчество, и только потом фамилия.

На рубеже 19-20 веков дизайн опять усложняется: используются гравюры с эмблемами, орнаменты и даже портреты владельцев. Обрез ВК золотят сусальным золотом, закругляют уголки. Появляются специальные конвертики для визиток. Разработку дизайна ВК заказывают таким известным художникам как Бакст, Бенуа. На ВК начинают появляться вначале рекламные тесты, затем начинают появляться чисто рекламные карточки, которые в отличие от ВК несёт в себе больше информации. В оформлении рекламных карточек использовался тот же приём передачи информации, что и на вывесках: по центру большими буквами - фамилия владельца, по бокам - рекламные предложения, текст обрамлялся декоративной рамкой. Неотъемлемым атрибутом становились - герб, награды и товарные знаки предприятия. Обратная сторона использовалась в качестве счёта: её заполняли после продажи товара - наклеивали гербовую марку уплаты налога, ставили печать фирмы и передавали покупателю, то есть РК играла роль рекламного объявления и бухгалтерского счёта одновременно.

После революции 17-го года ВК искоренили, как буржуазный пережиток. Вновь визитка появилась в СССР как атрибут дипломатов, членов правительства, сотрудников обкомов, деятелей культуры, космонавтов. Изготавливать их стали уже по новым правилам, на ней фамилию владельца стали писать впереди имени, это не соответствовало зарубежным аналогам, другое правило - все визитки стали одинакового размера.

В настоящее время ВК желательно иметь практически всем. По внешнему виду ВК судят не только о респектабельности владельца, но и о его культуре, об эстетическом вкусе.

Виды визитных карточек

1. Визитка для специальных представительских целей – **бейджик**. На ней только ИОФ, нет адреса и телефонов.
2. **Личная ВК** – на ней проставлены ИФ Может О или инициал, в зависимости от имиджа, возраста, национальных и культурных традиций. На личной карточке можно дать те дополнительные сведения, которые вы хотите сообщить о себе - средства связи: адрес, телефон, E-mail, адрес домашней странице в Интернет. Дополнительные сведения печатаются более мелким шрифтом в правом нижнем углу. **ЛВК** может содержать сведения о вашем звании или ученой степени, которые указываются под именем: профессор, доктор, кандидат технических наук, генерал и т. п. Женщины могут указать на своей личной визитной карточке только имя, отчество и фамилию. Дополнительные сведения вносятся от руки, в зависимости от того, кому вручается карточка. На личной

визитной карточке зарубежного знакомого, вместо домашнего адреса, можно найти адрес его клуба. Бывает, что в левом нижнем углу указывают клубный адрес, а домашний - в правом нижнем углу

3. **Семейная ВК** – используется при знакомстве, направлении поздравлений друзьям семьи, прилагается к подаркам. Необходимо помнить, что имя жены ставится перед именем мужа.
4. **Деловая ВК** – это неотъемлемый атрибут современного делового общения. При официальном знакомстве, обмен визитными карточками следует непосредственно после представления друг другу. Очень неприятно, если, получая визитную карточку, вы не можете ответить тем же, тем более сопровождать отсутствие визитки каким-либо оправданием. При официальных переговорах можно положить визитку партнера перед собой. Особое значение визитки имеют при общении с людьми, не говорящими на вашем родном языке. На ДВК указывается название организации, название подразделения, уместно использовать логотип организации (у государственных чиновников – изображение герба), далее более крупным шрифтом должны быть чётко обозначены
1. ФИО (ИОФ) 2. мельче звание, учёная степень, должность по штатному расписанию. 3. Необходимо указать полный почтовый адрес, телефон, E-mail, адрес Web страницы в Интернет. Номер ICQ сюда не включено, несмотря на его нынешнюю повсеместную распространенность и удобство использования в качестве персонального контакта, <аська> не считается контактным стандартом. ДВК без адреса не соответствует нормам этикета (исключение составляют - дипломаты и высшие государственные должностные лица). Если телефон сменился допустимо аккуратно вписать новый номер, зачеркнув старый, зачеркивать и вписывать новое наименование должности – считается дурным тоном, необходимо заказать новые ВК. Не допустимо указывать на ДВК домашние адрес и телефон. Если возникает такая необходимость, эти сведения следует указать от руки, это даже создаст некоторую доверительность в общении. В случае, если вы еще не знаете свой новый адрес и номера телефонов, указывается официальный адрес вашей организации, телефон секретариата или канцелярии. У представителей организаций, имеющих несколько филиалов, на деловых визитных карточках может быть указано несколько адресов. ВК является элементом фирменного стиля организации, поэтому все работники организации должны оформлять служебные ВК в одном стиле, который включает в себя только фирменный знак, но и шрифтовое оформление. Принято использовать одностороннюю ВК. Вторую сторону оставляют чистой для записи доп. информации или надписи в третьем лице, например,

приглашает, благодарит за внимание, благодарит за оказанное содействие и т.д. ВК не подписываются, дата на них не проставляется. ДВК сотрудников магазинов, предприятий сферы услуг по оформлению может отходить от строгих норм этикета. На них на обороте может быть помещена схема проезда, девиз фирмы, то есть это некий симбиоз ДВК и Карточки фирмы.

5. **Карточка фирмы** - на ней располагается информация об предлагаемых услугах, схема проезда, правила парковки.
6. **Комбинированная ВК** - разновидность деловой и личной визитных карточек, где наряду со служебным адресом (в левом нижнем углу визитки) указывается и домашний адрес (в правом нижнем углу). Такие визитные карточки уместны для научных и творческих работников, которые часто работают дома. Женщины, как правило, не указывают на таких карточках свой домашний адрес, ограничиваясь номером телефона.

Оформление ВК

ВК имеют стандартный размер 50x90 мм, для женщин рекомендуемый формат 40x80 мм, ВК молодой девушки может быть ещё меньше – как правило, 70x35 мм. Если женщина выступает как руководитель, или деловой партнёр допустимо использовать больший формат. Высшие должностные лица, как организаций, так и государственных органов, могут иметь визитки размером 60x100мм. В Великобритании наоборот, размеры визитных карточек для женщин больше, чем у мужчин. Однако с распространением специальных альбомов - визитниц для хранения карточек, визитки других размеров выходят из обращения, несмотря на существующие традиции и нормы.


Предпочтительно использовать односторонние ВК, если вы общаетесь с иностранными партнёрами, или отправляетесь в другую страну, то по этикету принято заказывать новую версию ВК на языке партнёра или этой страны. В ВК на иностранном языке имя и фамилия пишутся полностью, отчество обозначается одной заглавной буквой, так как в других языках понятие отчество отсутствует и его могут принять за второе имя.

Шрифт д.б. хорошо читаемым, не желательно использовать курсив, готику и др. нестандартные шрифты. ФИО необходимо выделить более жирным шрифтом и большим размером кегля. ВК должна быть оформлена с применением одного, максимум двух шрифтов одного типа. Обычно 10-12 пунктов ФИО, 8 пунктов того же шрифта – должность. Другим, но схожим адрес и т.д., шрифт не менее 6 пунктов, иначе будет плохо читаться.

Классическая визитка - черный текст на белом фоне, европейские традиции допускают светлый фон и тёмный текст (инверсии - светлый текст на тёмном фоне не желательны). напечатанный вдоль карточки без каких-либо рамок или завитушек.

Цветными и необычными карточками пользуются художники, коммивояжеры, рекламные агенты, работники служб сервиса.

Если ВК будут изготовлены на дубликаторе (ризографе), то необходимы поля макета – не менее 7 мм по техническим причинам. Сейчас предлагается для изготовления ВК многие материалы, даже кожа и пластик, выбор нужно остановить только на плотной бумаге высшего качества(150-300 г/кв. м) или не слишком плотного картона, поскольку на пластик, коже и глянце нельзя сделать какие-либо записи. Нормы этикета не рекомендуют использовать широкую цветовую гамму. Наличие на ВК фотографии владельца считается дурным вкусом.

	Название организации Название подразделения
ИМЯ ОТЧЕСТВО ФАМИЛИЯ	
адрес телефон e-mail адрес web-сайта	доп. информация (номер лицензии)

Деловой этикет вручения визитной карточки

К настоящему времени сложились общепринятые традиции и нормы вручения ВК. Знание и применение их содействуют созданию и сохранению имиджа.

ВК передаются лично, посылаются по почте или с третьим лицом. Подношение подарка или цветов может сопровождаться приложением визитной карточки. В этом случае карточка помещается в конверт соответствующего размера, причем подписывается конверт по возможности от руки.

Уже стало традицией вкладывать визитную карточку в поздравительные открытки, что особенно распространено в сферах официального этикета.

На официальных приемах существует традиция - по прибытию необходимо положить свою визитную карточку на специально приготовленный по этому поводу поднос или стеклянную посуду.

Вручение ВК **лично** производится при первой встрече, знакомстве или начале деловых переговоров, если партнёры не знают друг друга. Вручать ВК принято стоя, при этом внятно произнести Имя Отчество и Фамилию. Подать нужно так, чтобы партнёр мог прочитать текст, написанный на ВК. Вопрос кто должен первым подать ВК в разных странах решается по своему. В России первым подаёт карточку визитёр, младшие по возрасту и положению, женщины первыми рекомендуются мужчинам. Если возраст и положение

одинаковы, то первым вручает карточку более вежливый. Если в ответ на протянутую ВК вы не можете дать свою, то следует извиниться, объяснив причину, и пообещать прислать её при первой же возможности. Во время переговоров карточку нужно положить перед собой, чтобы не путаться в именах.

Если при нанесении визита адресата нет или вас не могут принять следует оставить ВК, загнув при этом её правый верхний угол (это принято в деловой российской практике), в некоторых странах другие местные традиции – загибают на ¼ верхний левый угол, либо всю левую или правую сторону. При этом следуют твёрдо знать, что загнутая визитная карточка оставляется только лично, её нельзя посылать с курьером или по почте – это грубое нарушение этикета. На завезённые визитные карточки следует послать собственные.

Не принято вручать лично ВК с благодарностью, соболезнованием и выражением иных чувств.

Если ВК пересылается по почте, её прикрепляют к письму. ВК может выполнить роль пригласительного билета на мероприятие или вечер. В этом случае на обратной стороне в третьем лице пишется приглашение.

Сообщение о перемене адреса посылают старую визитную карточку вместе с новой.

По правилам протокола существуют распространённые во всем мире сокращения, используемые при посылке визитной карточки, которые пишутся на левом нижнем уголке карандашом, а не ручкой. Сокращения эти заимствованы из французского языка и несут совершенно конкретное содержание.

Вот самые распространённые из них:

a.c. (*avec compliment*) - приветствие, в случае посылки подарка или букета цветов;

p.r. (*pour remercier*) - выражение благодарности;

p.f. (*pour fete или pour feliciter*) - выражение наилучших пожеланий или чтобы поздравить,

например: по случаю дня рождения или именин;

p.r. p.f. - объединённые вместе два предыдущих сокращения;

p.r.N.A. (*pour feliciter nouvelle annee*) - поздравление с Новым Годом;

p.c. (*pour condolecances*) выражение соболезнования

p.p. (*pour presentation*) – чтобы представиться. Если Вы хотите заочно быть представленным кому-либо, то необходимо послать свою ВК вместе с ВК другого лица, которое уже знакомо тому, кому Вы хотите представиться. На его ВК д.б. написано p.p. На такую ВК необходимо ответить. В ответ лицо, которому Вас представили, посылает свою ВК или по телефону договаривается о встрече.

Это стандартная международная символика, которая одинаково понимается во всех странах. В менее официальных случаях и в зависимости от характера отношений с адресатом на ВК делают и

другие надписи, обязательно в третьем лице (Благодарит за новогоднее поздравление, С наилучшими пожеланиями).

ЛЕКЦИЯ 6

Расписка

Документ с подписью, удостоверяющий получение подписавшим чего-либо, является одним из видов письменных доказательств. В некоторых случаях свидетельствует о заключении договора (например, договора займа).

В соответствии со ст. 808 ГК РФ договор займа между гражданами должен быть заключен в письменной форме, если его сумма превышает не менее чем в десять раз установленный законом минимальный размер оплаты труда, а в случае, когда займодавцем является юридическое лицо, - независимо от суммы. Таким образом, при превышении суммы в 4000 рублей договор займа должен быть оформлен письменно. Закон разрешает оформление такой сделки между гражданами путем составления заемщиком расписки или иного документа, удостоверяющего передачу ему займодавцем денег или заменимых вещей (ч. 2 ст. 808 ГК РФ).

Расписка составляется заемщиком (лицом получающим деньги).

В расписке необходимо отразить:

1. дату ее составления
2. место ее составления.
3. Данные заемщика: фамилия, имя, отчество, паспортные данные, место жительства и прописки.
4. от кого,
5. какую сумму денег вы получаете,
6. на какой срок,
7. под каким условием –
8. время возврата,
9. проценты и т.п.,
10. порядок возврата.

Расписка должна скрепляться подписью заемщика.

Какой либо стандартной формы для составления расписок не существует.

15 марта 2012

г. Самара.

РАСПИСКА

Я, Иванов Иван Иванович, паспорт 25 2525, выдан 17 октября 2002 г. Ленинским РОВД г. Самара, обязуюсь вернуть долг своему кредитору Петрову Петру Петровичу, паспорт 67 2325, выдан 27 января 2001 г. Ленинским РОВД г. Самара, в размере Триста тысяч рублей, что соответствует Десять тысяч долларам США, по официальному курсу ЦБР - (30 рублей за один доллар США на день подписания договорного документа).

Сумму, эквивалентную Десять тысяч долларам США, обязуюсь вернуть своему кредитору лично (Вариант: выслать на имя кредитора, по его адресу, почтовым или телеграфным переводом, либо иной способ отправления - указать, какой именно и кто оплачивает стоимость услуг по переводу) до 1 января 2012 г. по официальному курсу ЦБ РФ на момент возврата долга (если займ процентный, указывается и ее сумма).

За взятые в долг деньги Триста тысяч рублей отвечаю всем своим движимым и недвижимым имуществом, независимо от времени совершения сделки.

Иванов Иван Иванович

Иванов

Данный документ оформлен при свидетелях

1 Сидоров Иван Иванович, паспорт 27 2727, выдан 27 октября 2002 г. Ленинским РОВД г. Самара, *Сидоров*

2. Фёдоров Иван Иванович, паспорт 29 2929, выдан 29 октября 2002 г. Ленинским РОВД г. *Фёдоров*

Заемщик (лицо, которое берет в долг) пишет расписку от руки.

При невозврате денежных средств в указанные сроки спор может быть разрешен в судебном порядке по месту нахождения Истца или Ответчика, или по месту составления расписки. При возврате Должником денежных средств Кредитор возвращает ему расписку. Нахождение расписки у Должника свидетельствует об исполнении обязательства перед Кредитором. Во всем остальном Стороны руководствуются действующим законодательством.

Доверенности и расписки

Генеральная доверенность

Доверенность на получение пенсии

Доверенность на право распоряжения автомобилем

Доверенность на право представлять интересы

Доверенность на получение товарно-материальных ценностей

Доверенность на ведение гражданских дел

Доверенность на право осуществления операций от имени предприятия

**ДОВЕРЕННОСТЬ
(генеральная)**

Настоящей доверенностью

(наименование структурного подразделения) в лице

_____,

действующего на основании

_____,

доверяет _____ (должность, Ф.И.О.

представителя)

совершать от имени

_____ (наименование

подразделения) следующие операции:

1. Распоряжаться кредитами, открытыми

для _____

(наименование подразделения) _____ и

имущест-

вом в пределах, установленных законом;

2. Заключать договоры на проведение

(научно-исследовательских, проектных и др.) работ для нужд

(подразделения),

а также трудовые соглашения в пределах средств, утвержденных по смете;

3. Получать и отправлять грузы в адрес организаций, связанных с _____

_____ (подразделение);

4. Представительствовать в суде и арбитраже с правом передоверия, а

также

всеми правами, предоставленными сторонам в процессе разбора дел, в том

числе

окончания дела миром;

5. Представлять интересы _____ (подраз-
деления) во всех учреждениях и организациях.

6. Совершать все необходимые действия в целях охраны вверенных матери-
альных ценностей и денежных средств.

Настоящая доверенность выдана сроком по " ____ " _____
2003г.

Подпись представителя

Образец подписи _____ (Ф.И.О. представителя)

Удостоверяю _____ (Ф.И.О. доверителя)

М.П.

ДОВЕРЕННОСТЬ
на получение пенсии

г. Самара _____ (дата прописью)

Я,

_____,
проживающий

_____,
доверяю

_____,
проживающей там же, получать в отделении связи № _____
г. _____ причитающуюся мне пенсию с января 19__ г.
по
_____ 2003г.

В получении за меня расписываться и выполнять все действия,
связанные с данным поручением.

Подпись

Удостоверительная надпись государственной нотариальной
конторы

ДОВЕРЕННОСТЬ

на право управления и распоряжения автомобилем

г. _____ " ____ " _____ 20__ г.

Я, _____
(Ф.И.О.)

проживающий (ая) _____

(полный адрес по месту жительства)

паспорт серия _____ № _____, выданный _____

имея в собственности (вариант: распоряжаясь по доверенности, с
правом передоверия, серия _____ № _____, выданной _____

(дата, почтовый адрес нотариальной конторы)

государственный регистрационный знак _____

год выпуска _____, двигатель № _____, шасси № _____

(рама) № _____, кузов (коляска) № _____

прицеп № _____, цвет _____

паспорт транспортного средства серии _____ номер _____

свидетельство о регистрации (техпаспорт) транспортного средства

связи _____ номер _____, выданный ГИБДД _____

" ____ " _____ 200__ г.,

состоит на учете _____,

уполномачиваю _____

(Ф.И.О.)

(паспортные данные)

(полный адрес места жительства)

управлять и распоряжаться указанной автомашиной, следить за ее
техническим состоянием, быть моим представителем в ГИБДД и во всех
других органах власти, управления, самоуправления, проходить
технический осмотр, выполнять все необходимые действия и формаль-
ности.

Настоящая доверенность выдана с правом передоверия
(вариант: без права передоверия).

Срок действия доверенности - три года.

(Вариант:

доверенность действительна по " ____ " _____ 200__ г.

Подпись

Заверительная подпись нотариуса, печать

ДОВЕРЕННОСТЬ НА ПОЛУЧЕНИЕ ТОВАРНО-МАТЕРИАЛЬНЫХ ЦЕННОСТЕЙ

Доверенность действительна по " _____ " _____ 20__ г.

наименование потребителя и его адрес

наименование плательщика и его адрес

Счет N _____ в

наименование банка

Дата выдачи " _____ " _____ 20__ г.
Выдана _____

ДОВЕРЕННОСТЬ N _____

должность, фамилия, имя, отчество
Паспорт: серия _____ N _____ выдан " _____ " _____ 20__ г.
_____ милиции гор.

На получение от _____

наименование поставщика
товарно-материальных ценностей по _____

номер и дата наряда, фактуры и т.д.

Перечень товарно-материальных ценностей, подлежащих получению

N	Товарно-материальные ценности	Единица измерения	Количество

Подпись лица, получившего доверенность _____
удостоверяем

Руководитель предприятия

Главный бухгалтер

М.П.

ДОВЕРЕННОСТЬ
на ведение гражданских дел

г. _____ " ____ " _____ 200__ г.

Я, _____
(Ф.И.О.),
поручаю _____ (Ф.И.О.) вести гражданские дела, в
которых я являюсь _____ (истцом, ответчиком, третьим
лицом,
потерпевшим), во всех судебных учреждениях со всеми правами, которые
предоставлены законом истцу, ответчику, третьему лицу и потерпевшему, в
том числе с правом окончания дела миром, признания или отказа полностью
или частично от исковых требований, изменения предмета иска, обжалования
решения суда, получения исполнительного листа и предъявления его ко
взысканию, получения имущества или денег.

Полномочия по этой доверенности могут (не могут) быть переданы
другим лицам.

Доверенность действительна по " ____ " _____ 20__ г.

Подпись

Заверительная подпись нотариуса либо иного должностного лица,
предусмотренного ст. 37 Основ законодательства о нотариате, печать

Настоящая доверенность выдана
сроком до _____

ДОВЕРЕННОСТЬ

Настоящая доверенность выдана

(должность, фамилия, имя, отчество)

в том, что ему доверяется совершать от имени _____

(наименование предприятия)

следующие операции:

1) Заключать от имени _____ по распоряжению _____ договоры и контракты с российскими и зарубежными юридическими и физическими лицами.

2) Контролировать исполнение заключенных контрактов в Российской Федерации и за границей.

3) Осуществлять маркетинг продукции _____

(наименование продукции или предприятия)

_____ и его партнеров (изучение рынка и поиск новых партнеров в Российской Федерации и за границей).

4) Распоряжаться текущим балансовым валютным счетом _____

Доверенность выдана

(даты прописью)

Образец подписи _____:

Руководитель _____

(подпись)

М.П.

Главный бухгалтер _____

(подпись)

ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО

Деловые письма обладают правовой значимостью, поэтому они должны удовлетворять определённым требованиям, составляться в соответствии с требованиями государственных стандартов, действие которых распространяется не только на все организации независимо от их организационно- правовой формы и вида деятельности. Для составления деловых писем требуется определённый уровень культуры и особые навыки, которые деловому человеку необходимо развивать.

Оформляются деловые письма на бланках писем, на которых, в отличие от бланков общего вида размещены почтовые и банковские реквизиты предприятия.

(Отрицательный пример – письмо Чубайса).

В состав делового письма входят следующие реквизиты:

1. Адресат
2. Дата
3. Номер документа
4. Ссылка на номер и дату документа, если письмо является ответом
5. Заголовок к тексту
6. Текст
7. Отметка о наличии приложения (если есть приложение)
8. Подпись
9. Фамилия и телефон исполнителя

Письмо составляется только по одному вопросу, так как техническая обработка писем, в которых затрагивается несколько вопросов, затруднена, поскольку разные вопросы могут быть адресованы разным исполнителям. Поэтому по каждому вопросу составляется отдельное письмо.

Объём делового письма – **не более 2-х страниц, желательно одна** (в исключительных случаях до 5-ти страниц). Вторая и последующие страницы нумеруются посередине верхнего поля листа.

Письма оформляются **в двух экземплярах**, один экземпляр на бланке учреждения, второй на чистом стандартном листе бумаги. Второй экземпляр не подписывается руководителем, а заверяется секретарём.

Реквизит адресат

Деловое письмо может быть адресовано учреждению, его структурному подразделению, конкретному должностному лицу или частному лицу. Если письмо адресовано учреждению, то наименование учреждения должно быть в именительном падеже

АО «Слава»
Отдел сбыта

Или
АО «Слава»
Начальнику отдела сбыта
А.П. Туманову
После наименования адресата указывают его почтовый адрес
АО «Слава»
Начальнику отдела сбыта
А.П. Туманову
123100, Москва
Митинская, 23

Если письмо одного содержания направляется нескольким адресатам, сначала оформляется адрес основного получателя, затем перечисляются другие. На одном письме можно размещать **не более четырёх** реквизитов **Адресат**. Если документ направляется более, чем по четырём адресам, составляется список рассылки и на каждом экземпляре указывается лишь один адресат, которому направляется конкретный экземпляр.

В письмах **название вида документа не указывается** (это единственный вид документа в отличие от АКТ ПРОТОКОЛ ПРИКАЗ ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ РАСПОРЯЖЕНИЕ)

В заголовочной части письма оформляют следующие реквизиты:

Дата

Номер документа

Ссылка на номер и дату документа, если письмо является ответом

Заголовок к тексту

Заголовок к тексту письма должен быть максимально коротким «Об изменении...» «О создании...» «О проведении...» В письмах, содержание которых не превышает 4-6 строк, заголовок можно не оформлять.

Текст письма должен состоять из двух частей **вводной и основной**.

В вводной части указываются причины, вызвавшие составление письма, сопровождаемые ссылками на факты, даты, документы.

В основной части формулируется основная цель письма, излагаются выводы, предложения, просьбы.

Деловые письма юридических лиц (предприятий, фирм, общественных организаций) излагаются от третьего лица единственного числа (фирма «уведомляет», «сообщает», «просит», «предупреждает»...)

Или

от первого лица множественного числа («сообщаем», «просим», «предупреждаем»).

А также
от первого лица единственного числа (прошу), если письмо оформлено на
бланке должностного лица
от третьего лица множественного числа («руководство предприятия и
трудовой коллектив просят»).

Реквизит **Приложение** указывается ниже текста,

Приложение: на 10 л. В 1 экз.

Если приложений несколько, то даётся сокращённое наименование
каждого документа приложения с обозначением количества экземпляров и
листов, например

Приложение:

1. Справка на 1 л. В 2-х экз.

2. Ходатайство на 2 л. В 1 экз.

Оформление реквизита **Подпись** включает в себя наименование
должности подписавшего документ, личную подпись и расшифровку
подписи. **При этом не допускается ставить предлог «за», надпись от
руки «Зам» или косую черту перед наименованием должности.**

Реквизит **Фамилия и телефон исполнителя** проставляется в нижнем
левом углу лицевой или оборотной стороны бланка.

Классификация деловых писем

Существуют несколько способов классификации ДП

1-ый способ по функциональному признаку:

1. Инициативные письма. Эти письма в основном требуют
ответа. Они выражают просьбу, предложение, запрос к
адресату в решении каких-либо вопросов. Обязательного
ответа требуют просьбы, письма-обращения, коммерческие
инициативные письма (письмо-запрос, письмо-предложение,
письмо-рекламация). Письма-подтверждения, письма
напоминания, письма-предупреждения, письма-извещения,
письма-заявления констатируют свершившийся факт и
поэтому не требуют ответа.
2. Письма ответы, излагается решение вопроса, поставленного в
инициативном письме, принятие или отказ от предложения

2-ой способ по признаку адресата деловые письма делятся на

1. обычные
2. циркулярные.

Циркулярное письмо направляется из одного источника в несколько
адресов.

3-ий способ по структурным признакам деловые письма делятся

1. регламентированные
2. нерегламентированные.

Регламентированное решает типичные вопросы регулярных экономических ситуация и реализуется в виде стандартных синтаксических конструкций. Нерегламентированное представляет собой авторский текст, реализующийся в виде формально-логического повествования или этикетного текста.

4-ый способ по композиционным особенностям

1. одноаспектные
2. многоаспектные

Одноаспектное письмо рассматривает один вопрос, многоаспектное – несколько.

5-ый способ по аспектам. Можно выделить следующие аспекты в содержании ДП

1. Гарантийное письмо - документ, обеспечивающий исполнение, изложенных в нём обязательств. Обычно адресату гарантируется оплата или предоставление чего-либо (места работы, проведения исследований). Эти письма имеют повышенную правовую функцию, поэтому изложение текста д.б. предельно четким и ясным.
2. Сопроводительное письмо текст, который информирует адресата о направлении документов, прилагаемых к письму, или мат. ценностей.
3. Письмо приглашение – адресату предлагается принять участие в мероприятии, указывается характер мероприятия, сроки проведения и условия проведения. Могут адресоваться как конкретным лицам, так и организациям.
4. Информационное письмо – сообщение о намеченных и проведённых мероприятиях
5. Письмо напоминание
6. Письмо подтверждение- указание на достигнутую степень согласия, свершившийся факт.
7. Письмо предупреждение – сообщает о возможных ответных шагах

И т.д.

Текст письма не должен допускать нескольких толкований. Официальный язык должен отличаться математической точностью формулировок и нейтральностью тона. Язык делового письма - это набор клише, штампов, стандартов, отличающихся известной унификацией.

Расположение слов в письма позволяет выделить желаемый аспект.

Пример

1. На основании письма заказчика невыполненный объём строительных работ переносится на 2-ой квартал

Или

2. На 2-ой квартал переносится невыполненный объём строительных работ на основании письма заказчика

цель 1-го варианта - указать срок, на который переносится объём работ, цель 2-го варианта указать причину переноса срока.

При составлении словосочетаний следует учитывать, что большинство слов в письменной деловой речи употребляется только с одним словом или с ограниченной группой слов.

Примеры

1. Приказ - издаётся
2. Контроль - возлагается на кого-либо или осуществляется кем-то
3. Должностные оклады - устанавливаются
4. Выговор - объявляется
5. Меры - принимаются...

Языковые конструкции делового письма на русском языке

Обращение

Необходимо использовать **формулы вежливого обращения**, наиболее распространённая форма «Уважаемый...», это нейтральная форма вежливости

1. «Уважаемый Александр Петрович!», «Уважаемый Александр Петрович Туманов!», «Уважаемый господин Туманов»,»

Если после обращения стоит «!», это указывает, что затронутому в письме вопросу, придаётся особое значение, если «,», то письмо имеет будничный характер.

2. отсутствие пофамильного или поимённого общения допустимо только при наличии коллективного адресата

«Уважаемые коллеги»- при обращении к лицам одной профессии, «Уважаемые сотрудники редакции» «Уважаемые господа»,.

или если адресат - юридическое лицо

«Уважаемый господин директор», «Уважаемый господин посол», к судьям обращаются «Ваша честь»

Необходимо понимать, что слово «господин» не свободно от лексического значения, включающего представление о социальном статусе адресата. Так можно обратиться к деловым партнёрам, предпринимателям, должностным лицам, но нельзя использовать этого обращения к социально незащищённым группам населения – господа инвалиды, господа беженцы, господа безработные.) В этом случае составители деловых писем в затруднительном положении, поскольку сейчас в русском языке отсутствует общенациональное универсальное обращение, которым до 1917 года было парное обращение сударь- сударыня (милостивый государь - милостивая государыня).

Если у адресата есть звание или титул в обращении можно указать его «Уважаемый профессор Алексей Анатольевич Калентьев». Нейтральное обращение «Уважаемый» тоже не универсально, оно не включается в поимённое обращение к особо важной персоне (члены правительства, губернатор, мэр, заслуженные деятели науки, искусства, известные общественные деятели, в письмах к таким людям используются обращения «Глубокоуважаемая Людмила Марковна!», «Многоуважаемые ветераны»

Вежливое заключения

Формула вежливого заключения также важна, как и обращение. Завершение письма связано с обозначением перспектив (сотрудничества, деловых отношений, проекта, решения вопроса и пр.) Заключительные фразы письма важны для закрепления положительных эмоций, поэтому последние фразы должны выражать надежду, уверенность, радость, одобрение, признательность, например

С наилучшими пожеланиями...

С благодарностью

С надеждой на сотрудничество

С пожеланием успехов

Всегда рады оказать Вам услугу...

Заранее благодарим...

Надеюсь на дальнейшие добрые и взаимовыгодные отношения...

С интересом ждём от Вас новых предложений...

Мы уверены, что недоразумение будет улажено в ближайшее время...

Или пожелание в завуалированной форме «Мы надеемся, что Вы оцените преимущества нашего проекта и примите в нём участие...»

В заключительной части применимы формы, связанные с акцентированием внимания адресата на основное содержание письма, например «Убедительно просим вас не задерживать ответ...», «Надеемся, что наша просьба будет выполнена...» После этой фразы достаточно подписать письмо, указав должность и фамилию.

Заключительная часть иногда может иметь нейтральную форму

«С уважением...»

«Искренне Ваш ...», Эти слова пишут с заглавной буквы, выравнивают по левому краю, , должность, личную подпись и расшифровку подписи размещают на следующей строке. После «С уважением...» запятая не ставится в соответствии с правилами пунктуации русского языка (в письмах иностранным партнёрам, выполненных на английском, немецком и др. языках, запятая обязательно ставится). В современной практике делового письма это правило часто переносится на русскоязычное деловое письмо, что не является правомерным с точки зрения русской грамматики.

Если в начале письма использована форма «Уважаемый ...», то завершать письмо «С уважением...» не следует (двойная уважительность звучит нелепо), нужно использовать иную подходящую форму.

Подтверждение получения письма

Для подтверждения используют следующие языковые конструкции

«Мы получили ваши письма от...»,

«Ваше письмо от 12.10.20043 нами получено...»

«Сообщаем вам, что мы своевременно получили ваше письмо от...»

«Настоящим подтверждаем с благодарностью получение нового преysкуранта...»

При этом, если в заголовочной части письма-ответа заполнен реквизит «ссылка на регистрационный номер и дату», то в тексте письма не повторяют ссылку.

Выражение благодарности

«Благодарим вас за ваше письмо...»

«Мы вам очень благодарны за ваш своевременный ответ...»

«Заранее благодарим за ваше участие...»

«Мы были бы вам очень признательны, если бы вы нам прислали ваш преysкурант...»

Выражения объясняющие мотивы

«В порядке оказания технической помощи...»

«В связи с тяжелым положением...»

«В связи с проведением совместных работ...»

«В соответствии с письмом заказчика...»

«В соответствии с протоколом...»

«В целях усиления охраны государственного имущества...»

«В ответ на вашу просьбу...»

«В подтверждении нашего телефонного разговора...»

«В подтверждении нашей договорённости...»

«В ответ на ваш запрос...»

Выражение просьбы

«Просим проверить ход выполнения работ...»

«Прошу сообщить данные об успеваемости...»

«Просим выслать в наш адрес более подробную информацию...»

«Просим принять меры...»

«Мы будем благодарны, если Вы сможете...»

«Нам хотелось бы получить...»

«К сожалению, в связи с временными трудностями, предлагаем перенести решение вопроса на более поздний срок...»

Отправка документов или мат. ценностей

«Направляем чертежи...»

«Высылаем подписанный с нашей стороны договор...»

«Посылаем интересующую вас документацию заказной бандеролью...»

«Согласно нашей договорённости отправляем Вам...»

Подтверждение

«Подтверждаем получение спецификаций...»

«С благодарностью подтверждаем получение Ваше заказа и приступаем к его выполнению...»

«Завод «Прогресс» подтверждает условия поставки оборудования...»

Напоминание

«Напоминаем, что срок предоставления рукописи истекает...»

«Напоминаем Вам, что Ваша задолженность составляет...»

Извещение

«Ставим Вас в известность, что ваше предложение принято...»

«Сообщаем, что, к сожалению, не можем вам выслать...»

«Считаем необходимым поставить Вас в известность...»

«Извещаем Вас, что...»

Гарантия

«Оплату гарантируем...»

«Качество изделий гарантируем...»

«Сроки выполнения гарантируем...»

Предложение

«Мы можем предложить вам автоматизированную систему управления в счёт взаимных поставок на 2005 год...»

«Предлагаем вам приобрести с рассрочкой платежа...»

«Мы можем рекомендовать вам подрядчика, который гарантирует выполнение...»

Приглашение

«Приглашаем представителя вашего предприятия посетить...»

«Просим принять участие в обсуждении проблемы...»

Отказ от предложения

«Ваше предложение отклонено по следующим причинам...»

«Присланный вами проект нами не может быть утверждён по следующим причинам...»

Интерпретация собственной позиции

«Наши обращения по данному вопросу не привели к положительным результатам...»

«Возражений против конструкции не имеем...»

«Мы не можем поставить вам...»

Интерпретация действий другой стороны

«Совершенно необъяснимо, почему ваш завод задерживает высылку пресс-форм...»

«Данные вами обещания не выполняются. Такая задержка может привести к...»

Ошибки

- В апреле месяце
- Польза от использования
- Следует учитывать следующие факторы
- Данное явление проявилось
- Настоящим сообщаем

Составление деловых писем иностранным партнёрам необходимо проводить с использованием международного стандартом на реквизиты

Деловое письмо международного образца

При составлении писем иностранным деловым партнёрам необходимо учитывать, что они составляются по другим правилам, чем письма внутри России. Существуют международные стандарты на основные коммерческие документы, в том числе и на реквизиты делового письма. Регламентирует эти стандарты ISO (International Organization of Standardization)

Бланк письма для работы с инофирмами должен быть разработан специально, он должен иметь все поля (margin []) по 1дюйму (2,54 см).

Если в российском стандарте (ГОСТ Р 6.30-2003) приведены требования к размещению и оформлению 30 реквизитов, то в стандартах ИСО определены правила размещения лишь трёх зон (field):

1. сведения об отправителе документа (Issuer field [])
2. зона ссылок (Reference line)[]
3. зона адреса (Address field).

То есть требования менее жесткие.

Реквизиты должны быть продублированы на языке партнёра или на английском (логотип не дублируется). Расположение реквизитов может быть как продольным, так и угловым.

Допускается и продольное и угловое расположении реквизитов на бланке, однако, чаще используется угловое. Порядок размещения реквизитов следующий:

1. **ЛОГОТИП** по центру верхней части бланка (при продольном расположении),
2. затем идёт наименование фирмы.
3. Под наименованием фирмы указывается **адрес офиса, номера телефонов и факсов, E-mail, номер декларации или регистрационной лицензии**. (а по требованиям ИСО эти сведения указываются в дополнительной зоне на нижней части бланка).

Причём в зоне адреса по ИСО допускается указывать один или два адреса, а по ГОСТ Р 6.30-2003 от одного до четырёх адресов.

Адрес указывается по международным почтовым правилам: (**классический вариант**) квартира (номер офиса), дом, улица, город, штат (графство), почтовый индекс, страна или (**современный практический вариант**): Улица, дом, квартира, Город, штат, почтовый индекс, страна

Наименование фирмы и адрес дублируются на иностранном языке
Пример:

34-15 Sadovaya st.
Samara 4430001
Russia

- Dear Sir [] (мужчине) или Dear Madam [] (женщине), если имя получателя неизвестно
- Dear Mr Moore если знаете фамилию,
- Dear Mrs Moore, если пишете женщине, знаете ее фамилию и уверены, что она замужем),
- Dear Miss Moore (если пишете женщине, знаете ее фамилию и уверены, что она незамужем),
- Dear Sirs или просто Gentlemen [] или Messrs [] (если пишете, например, совету директоров):

Тема (заголовок письма - Subject line) указывается после вступительного обращения.

Заголовок обозначается :

- RE:
- In re:
- Subject:
- Подчеркиванием.

Заголовок – это необязательный реквизит, его указывают в письмах более 3-4 абзацев, его использование является правилом хорошего тона, необходимо его использовать в переписке по юридическим вопросам.

Текст (Body of the Letter) по современным требованиям оформляется от границы левого поля с вставкой дополнительного межстрочного интервала между абзацами, основные положения письма могут быть выделены шрифтом и подчеркиванием.

Текст письма обычно не превышает одной страницы. Если больше, то в зарубежной корреспонденции для оформления второго и последующих листов в верхнем колонтитуле слева (1 см. от верхнего края) размещают название организации, а справа слова – Continuation Sheet No...Лист для продолжения письма №... В британской практике страницы нумеруются, справа внизу на всех страницах, включая первую, но за исключением последней, пишется: Continued или сокращенное Cont'd bkb Contd (продолжение).

Через два межстрочных интервала после текста письма указывается «заключительная форма вежливости» (Complimentary Close)[].

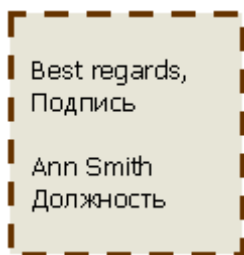
Если письмо начинается словами Dear Mr/Mrs/Miss/Ms, то заканчивается выражением: **Sincerely** yours [] (Искренне Ваш). Это наиболее часто используемое сочетание.

Если Dear Sir/Sirs/Madam, то Yours faithfully ([] преданный Вам).

Также могут использоваться:

Yours truly[]

Best wishes



Подписи (Signature) [_____]. После заключительной формулы вежливости делается не менее пяти межстрочных интервалов для подписи, ниже подписи указывается расшифровка подписи, на следующей строке – должность подписавшего документ. Должность не указывается, если письмо подписано руководителем компании.

Перед подписью может стоять p.p. (от имени) или Per pro (по доверенности), в том случае, когда подчинённые подписывают письмо по поручению руководителя.

Приложения (Enclosure) [_____]. Если в письмо вложены любые дополнительные материалы, например, боршюра, рекламный проспект, какие-то документы, Ваше резюме и т.п., то в последней строчке должно быть указано **Encl.** Можно встретить также сообщение о приложении с точкой в конце **Encl.** или как **Encls.** Все три возможности считаются допустимыми.

Если Вы обязательно хотите непременно указать, какие именно дополнительные материалы приложены к письму, то в этом случае строчка приложения выглядит так:

1. Enclosure: Order № 23 [] (приложение)

или сокращенно:

2. Encl: Contract № 11.»;

3. Encl: Current Price List
4. Encl: Resume

Post Scriptum (от латинского «после написанного»). Если автор письма уже поставил свою подпись, а потом вспомнил, что не указал в письме что-то важное, его не следует переписывать. Уже после указания приложений можно написать “P.S.” и дописать пропущенное;

Копии(CCNotation) [_____]. Если копии данного письма рассылаются еще в какие-то организации и/или частным лицам, это указывается после пост-скриптума (или после описания приложений, если нет пост-скриптума; или после подписи, если нет ни того, ни другого) под обозначением «с.с.» (carbon copy [_____]), после которого идет перечень соответствующих названий и/или имен/

CC: Ms Ann Smith

Последней строчкой, не считая слогана фирмы, может идти «reference-line, П»

[_____]. Она обычно состоит из двух пар букв, разделенных косой чертой. Первая пара – инициалы того, кто составлял или диктовал письмо; вторая – инициалы машинистки, напечатавшей его.

Адрес на конверте пишется в том же порядке, что и в письме, но первой строчкой идет имя адресата (в обратном адресе – отправителя).

Пример писема на английском:

**Blue Garden Associates
54321 Main St. Bellevue, WA 54321. Tel.: 975-3181757.
E-mail: garden@yahoo.com**

January 17, 2011

Our Reference: ET 1956

Telco

123 Main Street

Redmond, WA 12345

Attention of: Marketing Manager

Dear Sir or Madam:

Subject: Contemporary Letter Template

As mentioned in a previous letter no.123 of April 30,..

Sincerely,

John Stephens (handwritten)

John Stephens (typewritten)

Director of Marketing

Blue Sky Airlines

Encl: 2 illustrated templates

P.S. Please send the answer.

**c.c. – Secretary General, New Ways Organization
- Minister, Ministry of Industry and Commerce**

DK/MS

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
**«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АЭРОКОСМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени академика С.П. КОРОЛЕВА
(национально исследовательский университет)»**

М.П.Шлыкова
Методические указания
к лабораторным работам по курсу
«Административные системы и офисные технологии»
направление 080105.65 Финансы и кредит

Содержание

Лабораторная работа № 1. «Оформление служебных документов»	3
Лабораторная работа № 2 «Этика работы с личными документами»	23
Лабораторная работа № 3. «Этика и композиция делового письма»	29
Лабораторная работа № 4. «Дизайн и композиция рекламного буклета»	42
Подготовка реферата	43
Список использованных источников	45
Приложение 1 Перечень тем приказов по личному составу	47
Приложение 2 Варианты тем приказов по основной деятельности	48
Приложение 3 Список должностей для инструкций	49
Приложение 4 Варианты распоряжений	50
Приложение 5 Тематика актов	51
Приложение 6 Темы деловых писем	52
Приложение 7 Варианты тем рефератов	53
Приложение 8 Титульный лист	56

Лабораторная работа № 1.
«Оформление служебных документов»

Все документы состоят из отдельных частей (дата, текст, подпись и т.д.), которые называются реквизитами.

Каждый вид документа (приказ, письмо, акт) имеет определённый набор реквизитов. Их расположение на документе и правила их оформления должны строго соответствовать требованиям стандарта.

Некоторые реквизиты, идентифицирующие автора документа, заранее наносятся на стандартный лист бумаги, и они образуют официальный фирменный бланк. Для изготовления бланков используют бумагу формата А4 или формата А5.

Документы должны иметь следующие поля:

- левое - не менее 20 мм,
- правое - не менее 10 мм,
- верхнее - не менее 20 мм,
- нижнее - не менее 20 мм.

При изготовлении бланков используются шрифты размером 6-16 кегля, реквизит "*наименование организации*" допускает 6-24 кегля в зависимости от количества знаков в наименовании организации.

При выполнении лабораторной работы необходимо подобрать *уникальное* название организации, логотип и вид деятельности (продукции).

Отчет к лабораторной работе №1 должен содержать следующие документы:

1. Титульный

лист

/

Приложение 8/.

2. Приказ по личному составу на уголовном бланке.
3. Приказ по основной деятельности на продольном бланке.
4. Протокол в полной форме на уголовном или на продольном бланке.
5. Протокол в краткой форме на продольном или на уголовном бланке.
6. Должностная инструкция (только на уголовном бланке).
7. Распоряжение на продольном или на уголовном бланке.
8. Акт (только на уголовном бланке).

Примечание. Варианты заданий даны в *Приложение 1* --

Приложение 5. Номер задания соответствует номеру студента в списке группы. В протоколах должно быть рассмотрение тех вопросов, которые потом будут вынесены в приказы по личному составу и по основной деятельности.

**Схема приказа
по личному составу на угловом бланке**

Эмблема организации или товарный знак (по высоте не более 17 мм)		
НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ		
ПРИКАЗ		
00.00.0000	№00 л/с	
заголовок к тексту (о чём?) со строчной буквы		
В связи с ... (констатирующая часть, в которой излагаются цели и причины издания приказа)		
ПРИКАЗЫВАЮ:		
Распорядительная часть:		
1. Кому. Что сделать. До какого числа.		
2. Кому. Что сделать. До какого числа.		
3. Кто осуществляет контроль за исполнением приказа в целом.		
Руководитель организации	Подпись	И.О. Фамилия
С приказом ознакомлен	Подпись 00.00.00	И.О. Фамилия
Фамилия и тел. исполнителя		

Примечание. Реквизиты углового «штампа» (логотип, название организации, название и номер документа, дата, заголовок к тексту) центрируются внутри «штампа». Рамка у подписей отсутствует. Фамилия и тел. исполнителя - в колонтитуле.

Пример приказа по личному составу

**Открытое Акционерное
Общество «Бия-Фарм»**

ПРИКАЗ

26.03.2011 №34л/с
об освобождении от
должности Сергея
Константиновича
Григорьева

В связи с окончанием срока действия контракта, п.2 ст.29 КЗОТ РФ.

ПРИКАЗЫВАЮ

освободить кассира Сергея Константиновича Григорьева от занимаемой должности с 1.04.2011.

Основание: контракт №15 от 10.09.2010

Генеральный директор

Б.Б.Сиверская

С приказом ознакомлен

С.К. Григорьев

30.03.2011

**Схема приказа по основной деятельности
на продольном бланке**

Эмблема организации или товарный знак (по высоте не более 17 мм) НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ		
ПРИКАЗ		
00.00.0000		№ 44-о
заголовок к тексту (о чём?) со строчной буквы		
В связи с ... (констатирующая часть, в которой излагаются цели и причины издания приказа)		
ПРИКАЗЫВАЮ:		
Распорядительная часть:		
1. Кому. Что сделать. До какого числа		
2. Кому. Что сделать. До какого числа.		
3. Кто осуществляет контроль за исполнением приказа в целом.		
Руководитель организации	Подпись	И.О. Фамилия
Фамилия и тел. исполнителя		

Примечание. Реквизиты углового «штампа» (логотип, название организации, название и номер документа, дата, заголовок к тексту) центрируются внутри «штампа». Рамка у подписей отсутствует. Фамилия и тел. исполнителя - в колонтитуле.

**Пример приказа
по основной деятельности**



**Открытое Акционерное Общество
«Бия Фарм»
(ОАО«Бия Фарм»)**

ПРИКАЗ

28.03.2011

№34-о

о создании Центра маркетинга

В целях совершенствования деятельности структурных подразделений и в соответствии с решением Совета директоров (протокол от 23.02.2011 №7)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать Центр маркетинга, включив в него отдел рекламы и отдел сбыта в качестве структурных подразделений.
2. Разработать и представить на утверждение
 - 2.1. Коммерческому директору В.В. Семёнову положение о Центре до 15.03.2011.
 - 2.2. Директору по персоналу А.Н. Попову
 - 2.2.1. Структуру и штатную численность Центра до 20.03.2011.
 - 2.2.2. Штатное расписание до 23.04.2011.
3. Референту И.Д. Байковой ознакомить с приказом сотрудников фирмы до 28.02.1011.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор

Б.Б.Сиверская

**Схема протокола
в краткой форме на угловом бланке**

<p>Эмблема организации или товарный знак (по высоте не более 17 мм) НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОТОКОЛ</p>		
<p>00.00.0000 №. 00 название коллегиального органа в родительном падеже со строчной буквы</p>		
<p>Председатель - И.О. Фамилия Секретарь –И.О. Фамилия</p>		
<p>Присутствовали: инициалы и фамилии Приглашенные: должности, инициалы и фамилии</p>		
<p>РАССМОТРЕННЫЕ ВОПРОСЫ:</p>		
<p>1. О чем (докладчик И.О. Фамилия)</p>		
<p>2. О чем (докладчик И.О. Фамилия)</p>		
<p>ПРИНЯТЫЕ РЕШЕНИЯ:</p>		
<p>1. Что сделать. Кому. До какого числа.</p>		
<p>2. Что сделать. Кому. До какого числа.</p>		
<p>3. Кто осуществляет контроль за исполнением принятых выше решений.</p>		
Председатель	Подпись	И.О.Фамилия
Секретарь	Подпись	И.О.Фамилия
<p>В дело No. _____ 00.00.2005</p>		
<p>Фамилия и тел. исполнителя</p>		

**Пример краткого протокола
на продольном бланке**



**Открытое Акционерное Общество
«Бия Фарм»
(ОАО«Бия Фарм»)**

**ПРОТОКОЛ
23.02.2011 №7
заседания Совета директоров**

Председатель – Б.Б. Сиверская
Секретарь – И.В. Ляховская

ПРИСУТСТВОВАЛИ: В.В.Семёнов, А.Н. Попов, И.Д. Байкова

РАССМОТРЕННЫЕ ВОПРОСЫ:

- 1.Создание Центра маркетинга (В.В.Семёнов)
- 2.Освобождение от должности кассира С.К. Григорьева в связи с окончанием срока действия контракта. (А.Н. Попов)

ПРИНЯТЫЕ РЕШЕНИЯ:

1. Создать Центр маркетинга, включив в него отдел рекламы и отдел сбыта в качестве структурных подразделений.
2. Директору по персоналу А.Н. Попову переработать должностную инструкцию кассира, провести тестирование и отбор кандидатов на вакантную должность кассира.

Председатель

Б.Б. Сиверская

Секретарь

И.В. Ляховская

В дело № 27
23.02.2011

Ляховская
267-36-15

**Схема протокола
в полной форме на продольном бланке**

Эмблема организации
или товарный знак
(по высоте не более 17 мм)
**НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ
ПРОТОКОЛ**

00.00.2005 №.00
название коллегиального органа
в родительном падеже со строчной буквы

Председатель - И.О. Фамилия
Секретарь – И.О. Фамилия

Присутствовали: инициалы и фамилии
Приглашенные: должности, инициалы и фамилии

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О чем (докладчик И.О. Фамилия)
2. О чем (докладчик И.О. Фамилия)

1. СЛУШАЛИ:

И.О. Фамилия - содержание доклада

ВЫСТУПИЛИ:

- И.О. Фамилия - содержание выступления
- И.О. Фамилия - содержание выступления

ПОСТАНОВИЛИ:

1. Что сделать. Кому. До какого числа.
2. Что сделать. Кому. До какого числа.
3. Кто контролирует исполнение принятых выше

2. СЛУШАЛИ:

И.О. Фамилия - содержание доклада

ВЫСТУПИЛИ:

- И.О. Фамилия - содержание выступления
- И.О. Фамилия - содержание выступления

ПОСТАНОВИЛИ:

1. Что сделать. Кому. До какого числа
2. Что сделать. Кому. До какого числа.
3. Кто контролирует исполнение принятых выше решений

Председатель	<i>Подпись</i>	И.О. Фамилия
Секретарь	<i>Подпись</i>	И.О. Фамилия

В дело No. _____
00.00.0000
Фамилия и
тел. исполнителя

Пример протокола в полной форме

**Открытое Акционерное Общество
«Бия Фарм»
(ОАО«Бия Фарм»)**

**ПРОТОКОЛ
23.01.2011 №7
заседания Совета директоров**

Председатель – Б.Б. Сиверская

Секретарь – И.В. Ляховская

ПРИСУТСТВОВАЛИ: В.В.Семёнов, А.Н. Попов, И.Д. Байкова, М.Е.Шляпник.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Создание Центра маркетинга (коммерческий директор В.В.Семёнов).
2. Об освобождении от должности кассира С.К. Григорьева в связи с окончанием срока действия контракта и подборе кандидатуры на вакантную должность (директор по персоналу А.Н.Попов).

1. СЛУШАЛИ:

В.В.Семёнова о необходимости создании Центра маркетинга. Причём в него следует включить отдел рекламы и отдел сбыта в качестве структурных подразделений.

ВЫСТУПИЛИ:

1. И.Д. Байкова – необходимо подготовить положение о Центре маркетинга.
2. М.Е.Шляпник – составление штатного расписания нужно поручить А.Н.Попову.

ПОСТАНОВИЛИ:

1. Подготовить положение о Центре маркетинга до 01.03.2011.
2. Составление штатного расписания поручить А.Н.Попову до 01.04.2011.

2.СЛУШАЛИ:

А.Н.Попова – освобождение от должности С.К. Григорьева в связи с окончанием срока действия контракта.

ВЫСТУПИЛИ:

И.Д. Байкова- предлагается переработать должностную инструкцию кассира, провести тестирование и отбор кандидатов на вакантную должность кассира.

ПОСТАНОВИЛИ:

1. Освободить от должности кассира С.К. Григорьева.
2. Директору по персоналу А.Н Попову. переработать должностную инструкцию кассира до 01.03.2011.
3. Провести А.Н Попову тестирование и отбор кандидатов на вакантную должность кассира до 01.04.2011.

Председатель

Б.Б. Сиверская

Секретарь

И.В. Ляховская

В дело № 27

23.02.2011

Ляховская

267-36-15

Схема должностной инструкции на угловом бланке

Эмблема организации или товарный знак (по высоте не более 17 мм) НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ 00.00.00 № 00	УТВЕРЖДАЮ Должность <i>Подпись</i> И.О. Фамилия 00.00.00
00.00.00 № 00 должность в родительном падеже со строчной буквы	

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Область деятельности специалиста
- 1.2. Порядок его назначения и освобождения от должности, замещения во время его отсутствия.
- 1.3. Квалификационные требования.
- 1.4. Подчиненность специалиста.
- 1.5. Должностные лица, которыми он руководит.
- 1.6. Перечень нормативных документов, которыми должен руководствоваться специалист в своей деятельности.

2. ФУНКЦИИ

- 2.1. Информационно-справочное обслуживание.
- 2.2. Методическое руководство, контроль.
- 2.3. Документирование.
- 2.4. Оперативно-организационное обслуживание.
- 2.5. Ведение и оформление документации.
- 2.6. Дополнительные функции в случае отсутствия другого должностного лица.

3. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

- 3.1. Подготовка выходных документов.
- 3.2. Прием, учет, регистрация, контроль исполнения, хранение входной документации.
- 3.3. Контроль качества и правильности подготовки выходных документов.
- 3.4. Анализ входной документации и компетентные заключения по ней.
- 3.5. Принятие оперативных мер, направленных на своевременное и качественное выполнение поручений руководителя.
- 3.6. Осуществление оперативной связи с конкретными структурными подразделениями (или лицами) данного предприятия, а также сторонними организациями.
- 3.7. Использование ПК как средства автоматизации документирования.
- 3.8. Направление на архивное хранение и уничтожение документов.

4. ПРАВА

- 4.1. Имеет ли право запрашивать от функциональных служб необходимые документы, а также объяснение о причинах задержки этих документов?
- 4.2. Имеет ли право рассматривать входные документы и направлять их на исполнение в другие подразделения предприятия.
- 4.3. Требовать от исполнителей подготовки документов в соответствии с ГОСТ 6.38-90, а также с международными правилами оформления документов(ISO).
- 4.4. Визировать выходные документы в рамках своей компетенции.
- 4.5. Вносить предложения по улучшению и совершенствованию форм и методов управленческого труда на основе применения электронной техники.
- 4.6. Требовать от руководства создания нормальных условий для выполнения служебных обязанностей
- 4.7. Работать с документами с грифом "КТ" и "Конфиденциально".
- 4.8. Принимать решения в пределах своей компетенции.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 5.1. Ответственность за качество выходных документов.
- 5.2. Ответственность за небрежное, халатное отношение к ведению документации.
- 5.3. Ответственность за сохранность документации, разглашение сведений, имеющих гриф "КТ" и "Конфиденциально".
- 5.4. Нечеткое и несвоевременное выполнение должностных обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией]

Зам. директора	<i>Подпись</i>	И. О. Фамилия
Юрисконсульт	00.00.2004 <i>Подпись</i>	И. О. Фамилия
С инструкцией ознакомлен, копия получена	00.00.2004 <i>Подпись</i>	И. О. Фамилия

Фамилия
и тел. исполнителя

Внимание! Даты должны быть в следующей временной последовательности:

- дата составителя,
- дата согласования с юридической службой,
- дата утверждения,
- дата вступления в должность

Пример должностной инструкции

Нефтехимия
Закрытое акционерное
общество
"НЕФТЕХИМИЯ"
(ЗАО "НЕФТЕХИМИЯ")
ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
1.03.2005 № 234
водителя

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
А.А. Абрамов
5.03.2005

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция определяет обязанности и права водителя, работающего на служебном автомобиле «ВАЗ 2111».

1.2. Водитель фирмы должен знать:

1.2.1. Правила дорожного движения, штрафные санкции за их нарушение.

1.2.2. Основные технические характеристики и общее устройство автомобиля, показания приборов и счетчиков, элементы управления (предназначение клавиш, кнопок, рукояток и т.д.).

1.2.3. Порядок установки и снятия систем сигнализации, характер и условия их срабатывания.

1.2.4. Правила содержания автомобиля, ухода за кузовом и салоном, поддержания их в чистоте и благоприятном для длительной эксплуатации состоянии (не мыть кузов на прямых солнечных лучах, горячей водой зимой, своевременно наносить защитные лосьоны, моющие жидкости и др.).

1.2.5. Сроки проведения очередного технического обслуживания, технического осмотра, проверки давления в шинах, износа шин, угла свободного хода рулевого колеса и т.п. согласно инструкции эксплуатации автомобиля.

2. ОБЯЗАННОСТИ ВОДИТЕЛЯ ФИРМЫ

2.1. Обеспечить корректное профессиональное вождение автомобиля, максимально обеспечивающее сохранность жизни и здоровья пассажиров и технически исправное состояние самого автомобиля. Не применять без крайней необходимости звуковые сигналы и резкие обгоны впереди идущих автомобилей. Водитель обязан и может предвидеть любую дорожную обстановку; выбирать скорость движения и дистанцию, исключая возникновение аварийной ситуации.

2.2. Не оставлять автомобиль без присмотра за пределами видимости на любой минимальный срок, дающий шанс угона автомобиля или кражи каких-либо вещей из салона. Парковать автомобиль лишь на охраняемых стоянках.

2.3. В обязательном порядке ставить автомобиль на сигнализацию при любых случаях выхода из салона. Во время движения и стоянки все двери автомобиля должны быть заблокированы. При выходе из автомобиля (посадке) необходимо убедиться в отсутствии потенциальной опасности.

2.4. Следить за техническим состоянием автомобиля, выполнять самостоятельно необходимые работы по обеспечению его безопасной эксплуатации (согласно инструкции по эксплуатации), своевременно проходить техническое обслуживание в сервисном центре и технический осмотр.

2.5. Содержать двигатель, кузов и салон автомобиля в чистоте, защищать их предназначенными для этого соответствующими средствами ухода за теми или иными поверхностями.

2.6. Строго выполнять все распоряжения руководителя фирмы и своего непосредственного начальника. Обеспечивать своевременную подачу автомобиля.

2.7. Сообщать своему непосредственному руководителю правдивую информацию о своем самочувствии. Не употреблять перед или в процессе работы алкоголь, психотропные, снотворные, антидепрессивные и другие средства, снижающие внимание, реакцию и работоспособность организма человека.

2.8. Категорически не допускать случаев подвоза каких-либо пассажиров или грузов по собственному усмотрению, а также любых видов использования автомашины в личных целях без разрешения руководства. Всегда находиться на рабочем месте в автомобиле или в непосредственной близости от него.

2.9. Ежедневно вести путевые листы, отмечая маршруты следования, пройденный километраж, расход топлива.

2.10. Внимательно следить за окружающей дорожной обстановкой. Запоминать номера и приметы автомобилей в случае их длительного следования "на хвосте" автомобиля фирмы. Сообщать непосредственному начальнику все свои подозрения, касающиеся вопросов безопасности, вносить свои предложения по ее повышению.

3. ПРАВА ВОДИТЕЛЯ ФИРМЫ

3.1. Требовать от пассажиров соблюдения норм поведения, чистоты, пристегиваться ремнем безопасности.

4. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

4.1. Настоящая Должностная Инструкция передаётся водителю под расписку, один экземпляр Инструкции хранится в личном деле работника, один в транспортном цехе.

Начальник транспортного цеха

И.И.Иванов

Юрисконсульт

2.03.04

В.В.Васильев

С Инструкцией ознакомлен, копия

13.03.04

получена, водитель

П.П.Попов

Богданова

32-63-56

Пример акта

Нефтехимия
Закрывое акционерное общество
"НЕФТЕХИМИЯ"
(ЗАО "НЕФТЕХИМИЯ")

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор

Т.В. Лукаренко

23.05.2005

АКТ

21.05.2005 № 7
списания материальных ценностей

Составлен комиссией:

Председатель – начальник вычислительного центра Б.Б. Сиверская

Члены комиссии: 1. Техник П.П. Петрова

2. Инженер Ф.Г. Фролов

Комиссия проверила состояние принтеров бухгалтерии (список прилагается) и приняла решение об их списании в связи с непригодностью к ремонту.

Приложение: на 1 л.

Составлен в 2-х экземплярах:

1-й экземпляр: в бухгалтерию

2-й экземпляр: в вычислительный центр

Председатель

Б.Б. Сиверская

Члены комиссии:

П.П. Петрова

Ф.Г. Фролов

Богданова
32-63-56

Схема распоряжения на угловом бланке

Эмблема организации
или товарный знак
(по высоте не более 17 мм)

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

00.00.0000 №00

заголовок в родительном или
дательном падеже со строчной буквы

Основание: название документа, его номер и дата

ОБЯЗЫВАЮ:

1. Кого. Что сделать. К какому сроку.
2. Кого. Что сделать. К какому сроку.
3. Кто осуществляет контроль за исполнением.

Руководитель подразделения или предприятия	<i>Подпись</i>	И.О. Фамилия
--	----------------	--------------

Фамилия и
тел. исполнителя

Пример распоряжения на продольном бланке**Закрывое акционерное общество
"НЕФТЕХИМИЯ"
(ЗАО "НЕФТЕХИМИЯ")****РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 26.04.2005 № 237

о нарушении инструкции
«О внутриобъектовом и пропускном режимах в цехе № 19»

Отделом экономической безопасности 21.04.2004 в ходе проведенной проверки было установлено, что в боксе гаража цеха № 19 в нарушение Инструкции «О внутриобъектовом и пропускном режимах ЗАО «НЕФТЕХИМИЯ» (п. 4.39)» находились три личные автомашины, принадлежащие следующим гражданам:

- ВАЗ 2107 г/н 6363 УКА – Л.В. Костенкову, зам. начальника цеха № 19 ЗАО «НЕФТЕХИМИЯ»;
- ВАЗ 2107 г/н В 100 ТН – А.П. Маринину, зам. начальника цеха № 19 ЗАО «НЕФТЕХИМИЯ»;
- ГАЗ 2410 г/н У 821 СК – В.Л. Ярославлеву, водителю ООО «САМАРАОРГСИНТЕЗ».

На основании вышеизложенного

ОБЯЗЫВАЮ:

1. Начальника цеха № 19 В.В. Зайцева в срок до 1.05.2004 освободить территорию гаража от вышеперечисленных автомашин, вывести их за пределы территории гаража, принять меры дисциплинарного и материального характера к виновным лицам.
2. Начальника цеха № 19 В.В. Зайцева в срок до 15.05.2004 привести в рабочее состояние железные ворота на посту № 13 при въезде на территорию гаража.

Зам. ген. директора
по общим вопросам

В.Ю. Постников

Митина 33-45-51

Лабораторная работа № 2**«Этика работы с личными документами»**

При персональном обращении с просьбами, жалобами, ходатайствами и т.п. к руководству предприятия или в государственные учреждения составляются документы личного характера, когда автором документа является его составитель. Грамотное оформление и составление этих документов показывает высокий уровень культуры их автора и является необходимым составляющим успеха.

Отчет к лабораторной работе №2 должен содержать следующие документы:

1. Титульный лист /

Приложение 8 /

2. Резюме
3. Сопроводительное письмо в организацию
4. Автобиография
5. Визитка личная
6. Визитка личная (на иностранном языке)
7. Визитка деловая
8. Визитка деловая (на иностранном языке)
9. Заявление о приеме на работу

Внимание! В соответствии с ГОСТ Р6.30-2003 реквизиты адресата записываются в следующей последовательности:

- номер офиса или номер дома и квартиры;
- название улицы или проспекта, переулка, площади;
- название населенного пункта, города и (возможно) области;
- индекс (рубрикации внутри России);
- Россия (название государства).

Схема резюмеВаши телефонные реквизиты,
электронный адресВаши почтовые реквизиты:
индекс, город, адрес**ИМЯ ОТЧЕСТВО ФАМИЛИЯ**

ЦЕЛЬ	Глобально, стратегически указать, что хотите добиться в ожидаемой работе: <ul style="list-style-type: none"> • или самореализации, • или успехов в коллективе.
ИНТЕРЕСУЮЩАЯ РАБОТА	<ol style="list-style-type: none"> 1. Максимально конкретизировать желаемую работу в виде конкретного перечня по приоритету 2. Изложить в виде маркированного списка 3. Назвать специальность, а в скобках вид работы по этой специальности
ЖЕЛАЕМОЕ МЕСТО РАБОТЫ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изложить в виде маркированного списка из одного или нескольких пунктов 2. Указать, возможны ли командировки
КВАЛИФИКАЦИЯ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Кто Вы и что предлагаете работодателю 2. Перечисление в виде маркированного списка должно быть предельно информационным, но без превосходных степеней 3. Если резюме направляется в крупную компанию, то следует указать те аспекты Вашего жизненного опыта, что позволяют работать в команде, быть универсальным работником, но в то же время сохранить индивидуальность.
ОБРАЗОВАНИЕ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перечисление полученного образования с датами, но в обратном порядке приобретения этого образования. 2. Указать только то из полученного образования, что имеет отношение к специальности или должности, которую хотите получить. 3. Правила описания образования: <ul style="list-style-type: none"> • наименование вуза (курсов), • квалификация • специальность • особые достижения в учебе (красный диплом, особое мнение аттестационной комиссии и т.п.)

Схема резюме (продолжение)

ОПЫТ РАБОТЫ	<ol style="list-style-type: none"> 1. В каждом пункте списка перечисление начинается либо с названия должности, либо с названия фирмы, где Вы прежде работали, в зависимости от акцента. 2. Указать календарный период пребывания в этой должности, но будет ли выгоднее указать количество месяцев (лет). 3. Места работы нужно перечислять, начиная с настоящей, затем предыдущей и т.д. 4. При указании выполняемых функций следует назвать одну, две основных, но обязательно и дополнительную, которая выгодно оттеняет Вас.
ВЛАДЕНИЕ ИНОСТРАННЫМИ ЯЗЫКАМИ	<p>Английский язык (свободное владение, область экономики)</p> <p>Немецкий язык (перевод со словарем)</p>
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ НАВЫКИ	<ul style="list-style-type: none"> • ПК (Microsoft Office, Access, 1С-бухгалтерия, Internet), • оргтехника, делопроизводство, • управление автомобилем (водительское удостоверение категории В)
НАГРАДЫ И СЕРТИФИКАТЫ	<p>Дата, сертификат о прохождении курсов по 1С-бухгалтерии (город, название фирмы)</p>
ИНТЕРЕСЫ И УВЛЕЧЕНИЯ	<ul style="list-style-type: none"> • Азробика • Музыка • Театр
ХАРАКТЕРИСТИКА	<ul style="list-style-type: none"> • Высокая усвояемость • Пунктуальность • Ответственность
РЕКОМЕНДАЦИИ	<ul style="list-style-type: none"> • Название организации (рекомендация может быть представлена по требованию) • Фамилия, Имя, Отчество, телефон, должность (это тот, кто может Вас рекомендовать)

Внимание! В соответствии с ГОСТ Р6.30-2003 реквизиты адресата записываются в следующей последовательности: номер офиса или номер дома и квартиры; название улицы или проспекта, переулка, площади; название

населенного пункта, города и (возможно) области; индекс (рубрикации внутри России); Россия (название государства).

Схема сопроводительного письма

Ваши почтовые
реквизиты:
индекс, город, адрес.

Город, регион, почтовый индекс,
адрес
название компании
должность получателя,
Имя, Отчество, Фамилия, получателя.

- Уважаемый
- Имя Отчество! (если вас представили друг другу)
 - Имя Отчество Фамилия!

В первом абзаце укажите цель письма, т.е. объясните, почему Вы пишете письмо:

- Какая работа нужна и почему она вызывает интерес
- В частности, хотя профессиональный опыт не совсем соответствует будущей работе, Вам хотелось бы работать в коллективе и способствовать процветанию фирмы
- И для этого у Вас есть особые качества (речь не о том, что Вы хотите иметь, а том, что Вы можете предложить фирме)

В втором абзаце побудите к дальнейшему чтению письма, например,

- Пишу по рекомендации Иванова Ивана Ильича
- Слежу за деятельностью Вашей фирмы по рекламе на радио
- Привлекает глобальность проблем, решаемых в Вашей фирме, в частности, проблема по реализации ...

В этом абзаце Вы демонстрируете Ваше знание специфики компании.

В третьем абзаце Вы хотите привлечь внимание к некоторому аспекту в Вашей биографии и поэтому в письме добавляете то, чего не было в резюме, в частности, любую дополнительную информацию, которая характеризует Вас как работника – образование, опыт работы, цель Вашей карьеры и т.п. (то, что Вы намеренно не указали в резюме).

В четвертом абзаце Вы хотите объяснить те аспекты Вашей биографии, которые говорят не в Вашу пользу.

С уважением,
подпись,

Имя, Отчество, Фамилия,
номер телефона или адрес электронной почты

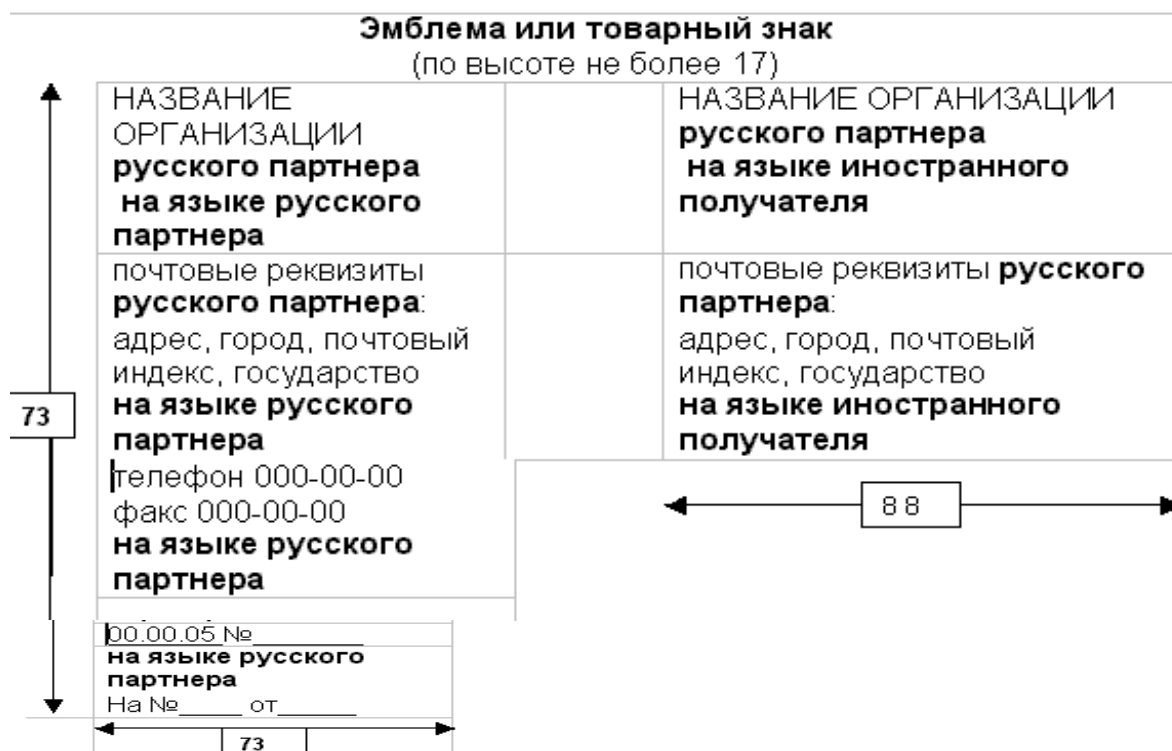
Внимание! Почтовые реквизиты должны быть указаны по новому ГОСТу: адрес, город, индекс, государство.

Лабораторная работа № 3.**«Этика и композиция делового письма»**

Отчет должен содержать четыре деловых письма на бланках предприятия продольного или углового расположения на двух языках

- Письмо 1 – на русском языке иностранному получателю на бланке продольного или углового расположения.
- Письмо 2 – перевод на иностранный язык первого письма на бланке продольного или углового расположения
- Письмо 3 – ответ иностранного партнёра на первое письмо на бланке продольного или углового расположения на иностранном языке.
- Письмо 4 – перевод на русский язык третьего письма на бланке продольного или углового расположения.

Схема письма иностранному получателю на угловом бланке на языке русского партнера



(Внимание! Далее на языке русского партнера)

Должность **иностранного** получателя (кому?)
НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ иностранного получателя
 Г-ну И. О. Фамилия получателя.
 Адрес Город, почтовый индекс, государство получателя

(Внимание! Далее на языке русского партнера)

О чем ?

Уважаемый
или

Уважаемые господа!

- **Имя Отчество!** (если вас представили друг другу)
- **Имя Отчество Фамилия!**

I

В первом абзаце укажите цель письма, т.е. объясните, почему Вы пишете письмо:

Во втором абзаце побудите к дальнейшему чтению письма, например,

- Пишу по рекомендации Ивана Ильича Иванова
- Слежу за деятельностью Вашей фирмы по рекламе на радио
- Привлекает глобальность проблем, решаемых в Вашей фирме, в частности, проблема по реализации ...

В этом абзаце Вы демонстрируете Ваше знание специфики компании.

E

В деловом партнерстве важную роль играет письменное подтверждение определенных действий и фактов, таких, например, как получение заказа, его исполнение, оплата и т.п. Отказ же может быть мотивированным, то есть его причины могут быть более подробно объяснены в третьем абзаце

Выражая свое согласие с предложенными условиями, можно их еще раз вкратце повторить в четвертом абзаце, чтобы впоследствии избежать разночтений. Если достичь компромисса все же не удалось, важно выразить свой отказ и сожаление по этому поводу в вежливой форме.

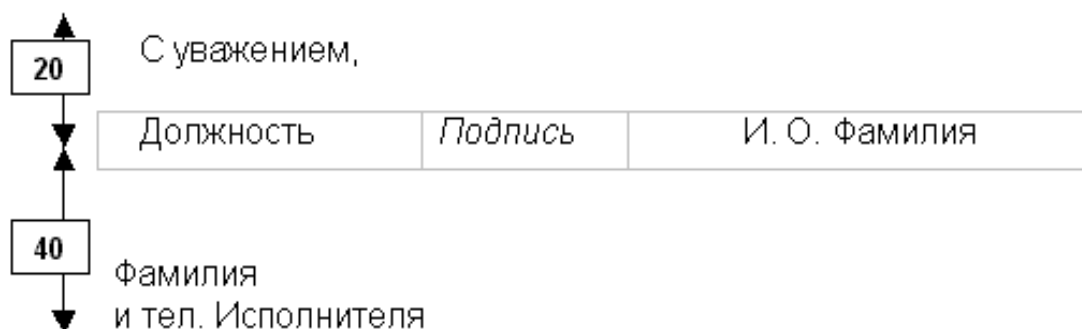


Схема письма иностранному получателю на угловом бланке на языке иностранного партнера

Эмблема-или-товарный-знак*	
НАЗВАНИЕ-ОРГАНИЗАЦИИ-↵ русского-партнера↵ ·на-языке-русского-партнера*	*
почтовые-реквизиты-русского-партнера:↵ адрес, ·город, ·почтовый-индекс, ·государство↵ на-языке-русского-партнера*	*
	*
НАЗВАНИЕ-ОРГАНИЗАЦИИ-↵ русского-партнера↵ ·на-языке-иностранного-получателя*	
почтовые-реквизиты-русского-партнера:↵ адрес, ·город, ·почтовый-индекс, ·государство↵ на-языке-иностранного-получателя*	
телефон: 000-00-00-↵ ·факс: 000-00-00-↵ на-языке-иностранного-партнера*	*
00.00.05-№ _____	*
на-языке-иностранного-партнера¶	*
На № _____ ·от _____	*
¶ (Внимание!-Далее-на-языке-иностранного-партнера)*	*
Должность-иностранного-получателя-(кому?)↵ НАЗВАНИЕ-ОРГАНИЗАЦИИ-↵ иностранного-получателя*	*
Г-ну/И. О. Фамилия-получателя.*	*
Адрес-Город, ·почтовый-индекс, ·государство-получателя*	*

(Внимание! Далее на языке иностранного партнера)**О чем ?**

Уважаемый
или
Уважаемые господа!

- Имя Отчество! (если вас представили друг другу)
- Имя Отчество Фамилия!

В первом абзаце укажите цель письма, т.е. объясните, почему Вы пишете письмо:

Во втором абзаце побудите к дальнейшему чтению письма, например,

- Пишу по рекомендации Ивана Ильича Иванова
- Слежу за деятельностью Вашей фирмы по рекламе на радио
- Привлекает глобальность проблем, решаемых в Вашей фирме, в частности, проблема по реализации ...

В этом абзаце Вы демонстрируете Ваше знание специфики компании.

В деловом партнерстве важную роль играет письменное подтверждение определенных действий и фактов, таких, например, как получение заказа, его исполнение, оплата и т.п. Отказ же может быть мотивированным, то есть его причины могут быть более подробно объяснены в третьем абзаце.

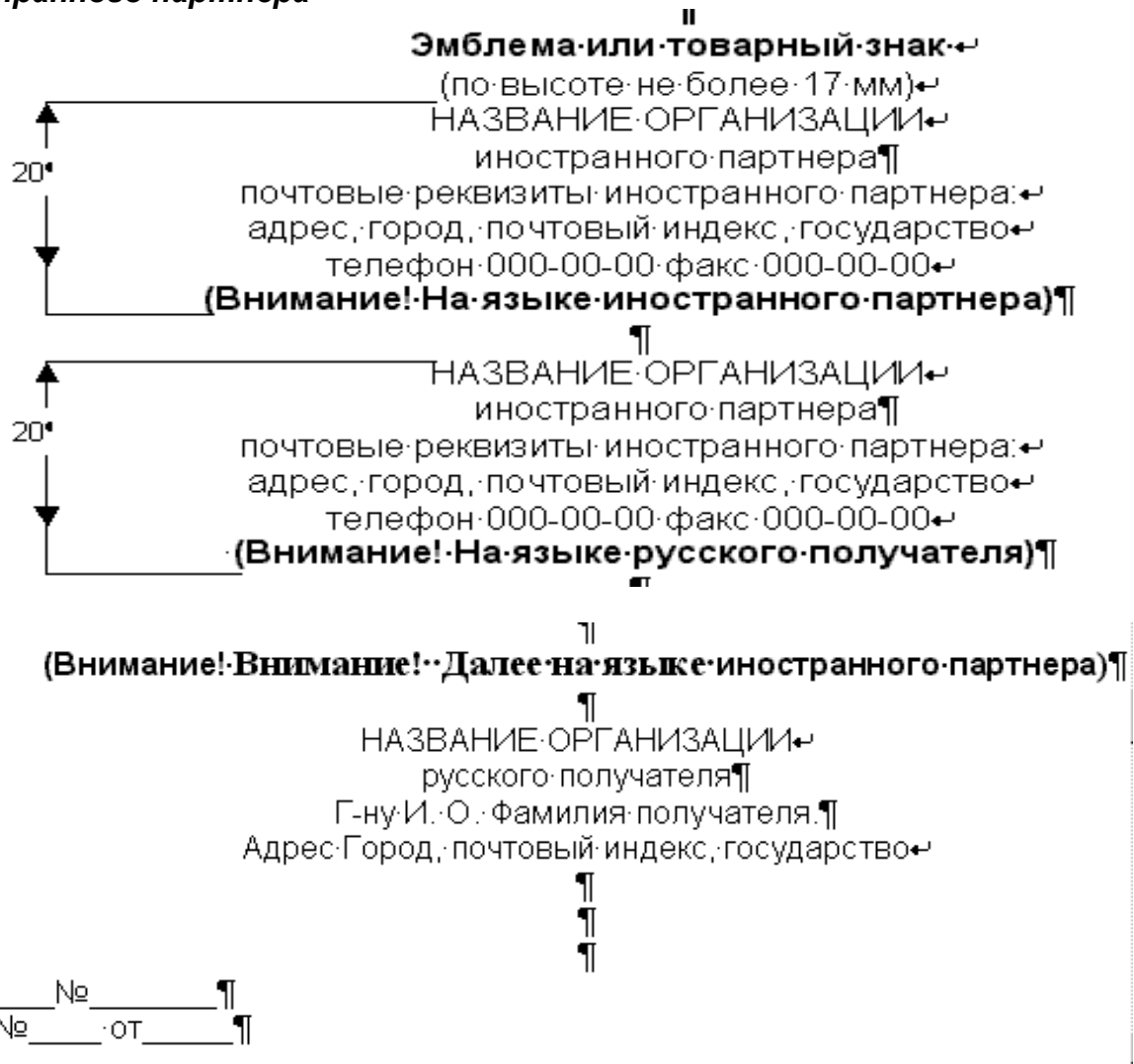
Выражая свое согласие с предложенными условиями, можно их еще раз вкратце повторить в четвертом абзаце, чтобы впоследствии избежать разночтений. Если достичь компромисса все же не удалось, важно выразить свой отказ и сожаление по этому поводу в вежливой форме.

С уважением,

Должность	Подпись	И. О. Фамилия
-----------	---------	---------------

Фамилия
и тел. Исполнителя

Схема письма от иностранного партнера на продольном бланке на языке иностранного партнера



¶
(Внимание! Далее на языке иностранного партнера)¶

¶
О чем?¶

¶

Уважаемый←

или←

Уважаемые господа!⊗

•→ Имя Отчество! (если вас представили друг другу)¶

•→ Имя Отчество Фамилия!⊗

¶
 ¶

В первом абзаце укажите цель письма, т.е. объясните, почему Вы пишете письмо:⊗

¶

Во втором абзаце побудите к дальнейшему чтению письма, например,¶

•→ Пишу по рекомендации Ивана Ильича Иванова.¶

•→ Слежу за деятельностью Вашей фирмы по рекламе на радио¶

•→ Привлекает глобальность проблем, решаемых в Вашей фирме, в частности, проблема по реализации...¶

В этом абзаце Вы демонстрируете Ваше знание специфики компании ⊗

¶

В деловом партнерстве важную роль играет письменное подтверждение определенных действий и фактов, таких, например, как получение заказа, его исполнение, оплата и т.п. Отказ же может быть мотивированным, то есть его причины могут быть более подробно объяснены в третьем абзаце.⊗

¶

Выражая свое согласие с предложенными условиями, можно их еще раз вкратце повторить в четвертом абзаце, чтобы впоследствии избежать разночтений. Если достичь компромисса все же не удалось, важно выразить свой отказ и сожаление по этому поводу в вежливой форме.⊗

¶

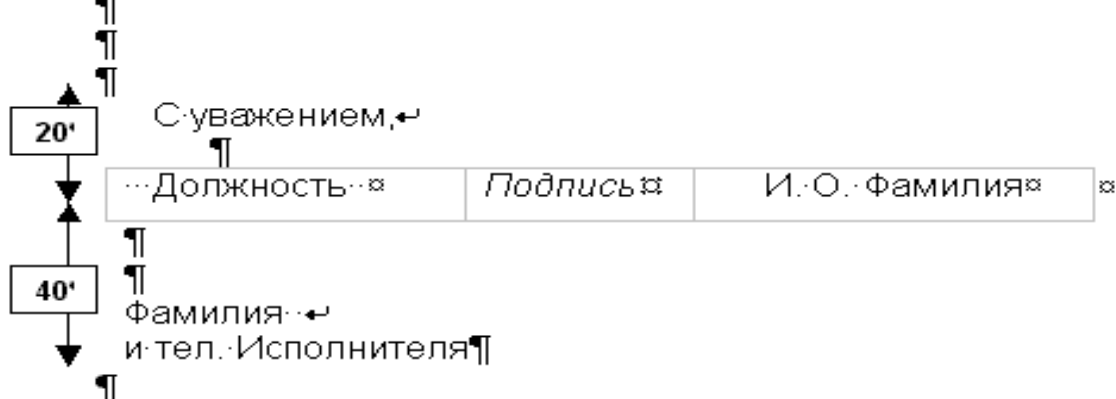
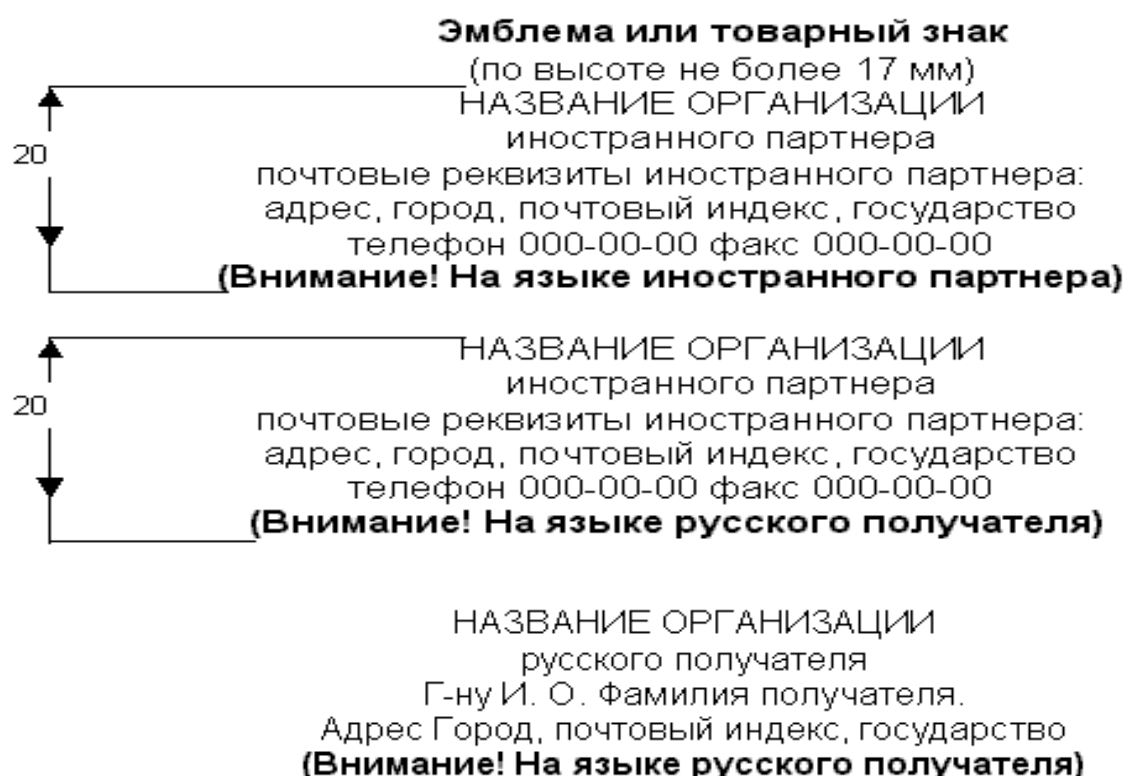


Схема письма от иностранного партнера на продольном бланке на языке русского получателя



(Внимание! Внимание! Далее на языке русского получателя)

№ _____
На № _____ от _____

О чем?

Уважаемый
или

Уважаемые господа!

- Имя Отчество! (если вас представили друг другу)
- Имя Отчество Фамилия!

В первом абзаце укажите цель письма, т.е. объясните, почему Вы пишете письмо:

Во втором абзаце побудите к дальнейшему чтению письма, например,

- Пишу по рекомендации Ивана Ильича Иванова
- Слежу за деятельностью Вашей фирмы по рекламе на радио
- Привлекает глобальность проблем, решаемых в Вашей фирме, в частности, проблема по реализации ...

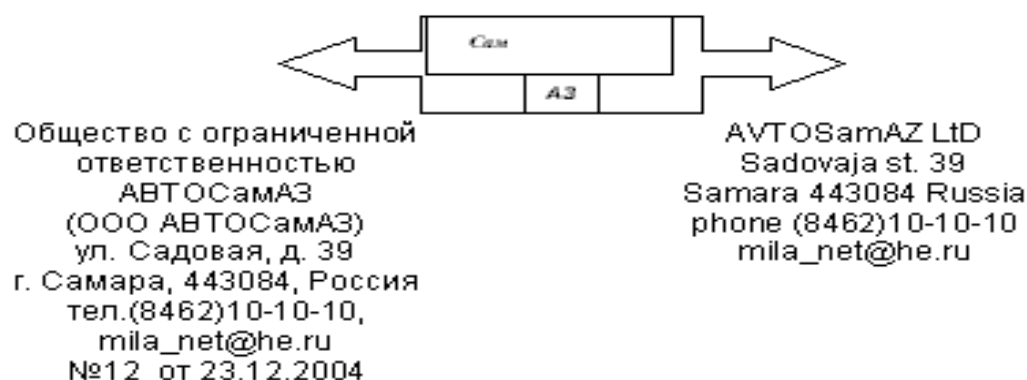
В этом абзаце Вы демонстрируете Ваше знание специфики компании.

В деловом партнерстве важную роль играет письменное подтверждение определенных действий и фактов, таких, например, как получение заказа, его исполнение, оплата и т.п. Отказ же может быть мотивированным, то есть его причины могут быть более подробно объяснены в третьем абзаце.



Выражая свое согласие с предложенными условиями, можно их еще раз вкратце повторить в четвертом абзаце, чтобы впоследствии избежать разночтений. Если достичь компромисса все же не удалось, важно выразить свой отказ и сожаление по этому поводу в вежливой форме.



Пример письма 1

Том Сандерс
Генеральному директору
Компания АВТО ВЕЙ
Бест ав.10
Лондон Англия

Уважаемый господин Том Сандерс!

Уведомляем Вас, что первая партия запасных частей для оснастки конвейера по сборке автомобильных агрегатов СамАЗ-М, о которых мы договаривались, уже отправлена.

Готова к отправке вторая партия запасных частей для оснастки испытательного стенда автомобильных агрегатов СамАЗ-М.

Ждем письменное подтверждение о получении первой партии запасных частей и финансовые документы по первой партии запасных частей для оснастки конвейера по сборке автомобильных агрегатов СамАЗ-М.

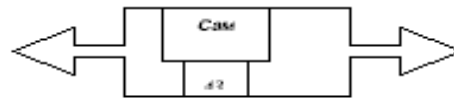
Затем отправляем вторую партию запасных частей для оснастки испытательного стенда автомобильных агрегатов СамАЗ-М.

Мы рассчитываем на успешное продолжение сотрудничества.

С уважением
Генеральный директор

В. В. Васильев

Т. Богданова
67-67-67

Пример письма 2

Общество с ограниченной
ответственностью
АВТОСАМАЗ
(ООО АВТОСАМАЗ)
ул. Садовая, д. 39
г. Самара, 443084, Россия
тел. (8462)10-10-10,
mila_net@he.ru
№12

AVTOSamAZ Ltd
Sadovaja st. 39
Samara 443084 Russia
phone (8462)10-10-10
mila_net@he.ru

23 December 2004

Tom Sanders
General director
AVTO WAY LTD
Best av.10
London England

Dear Mr. Sanders!

Unfortunately we have received the CamAZ-M, which were a part of this order yet. As a result of requests from many of our clients we are eager to open a new information center in Samara.

Your recommendations proved to be really useful. Just imagine - to promote such an unordinary thing to your country means to be the first! Many had this chance, but didn't use it.

Operating systems like that are now only in USA. But we can't keep moving further without your help, which means an invitation to visit our head office in Boston.

We would be glad to see you between the first and seventh of August. Our cooperation looks very promising.

We would be grateful if your could deliver these as soon as possible or refund our money.

Sincerely

General director

Vlad Vasiljev

T. Bogdanova
67-67-67

Пример письма 3**AWTO WAY**

AVTO WAY LTD
Best av.10
London EC 4 V 3AH England
phone 01 248 2217 (30 lines),
tom_net@he.ru

АВТО ВЕЙ, LTD
Бест ав.10
Лондон ЕС 4 В 3АН Англия
тел 01 248 2217 (30 линия)
tom_net@he.ru

№ 18
To №12 from 23.12.2004
Vlad Vasiljev
General director
AVTOSamAZ LTD
Sadovaja st. 39
Samara 443084 Russia

30 December 2004

Dear Mr.Vasiljev

I've just been informed that money, which was to be paid to me prior to the due date, has been delayed. I hope you are not going to make me pay in your debts.

I will have to solve this problem, using all my connections. I wouldn't like to choose the way some people hurt their competitors' business, but it wholly depends on your good will.

Every week imports speed up the price fall, so please forward the money to our bank as soon as possible.

Sincerely your,
Tom Sanders
General director

T. Bogder
01 248 2218

Пример письма 4**AWTO WAY**

AVTO WAY LTD
Best av.10
London EC 4 V 3AH England
phone 01 248 2217 (30
lines),
tom_net@he.ru

AVTO BEЙ LTD
Бест ав.10
Лондон ЕС 4 В 3АН Англия
тел 01 248 2217 (30 линия)
tom_net@he.ru

№ 18 от 30.12.2004
На №12 от 23.12.2004

В. В. Васильеву
Генеральному директору
ООО АВТОСамаЗ
ул. Садовая, д. 39
г. Самара, 443084, Россия

Уважаемый господин Васильев!

Уведомляем Вас, что первая партия запасных частей для оснастки конвейера по сборке автомобильных агрегатов СамАЗ-М уже получена.

Подтверждаем оплату первой партии запасных частей и высылаем финансовые документы по первой партии запасных частей для оснастки конвейера по сборке автомобильных агрегатов СамАЗ-М.

Мы готовы принять вторую партию запасных частей для оснастки испытательного стенда автомобильных агрегатов СамАЗ-М.

Мы рассчитываем на успешное продолжение сотрудничества.

Выражаем признательность за уведомление, будем ждать.

С уважением

Том Сандерс
Генеральный директор

Т. Богдер
01 248 2218

Лабораторная работа № 4.**«Дизайн и композиция рекламного буклета»**

Отчет по лабораторной работе – подготовленный рекламный буклет для своего предприятия.

Схема рекламного буклета

Лицевая (спрятанная) сторона	Фото 3 «Как мы отдыхаем...»	Тыльная (наружная) сторона	Эмблема организации или товарный знак	Лицевая (наружная) сторона	Фото 1 «Наша мечта»
	Текст, после чтения которого есть побуждение заглянуть внутрь буклета		Полное НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ (в скобках сокращенное)		Эмблема организации или товарный знак (по высоте не более 17 мм)
	Фото 4 «Наши офисы»		Справочные сведения об организации		Полное НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ
	Рисунок 1 о предмете продукции с юмором		Схема проезда		Фото 2 «Как мы работаем...»

Внутренняя сторона (левая)	Фото 5 «Как было...»	Внутренняя сторона (средняя)	Текст о текущих делах организации	Внутренняя сторона (правая)	Перечень проблем, которые будут осваиваться в ближайшем будущем
	Историческая справка об организации в виде текста или(и) диаграммы 1		Фото 6 «Как есть сейчас...»		Перспективы этой организации в мире бизнеса
	Рисунок 2 о прошлом с юмором		Диаграмма 2 о росте и успехах организации		Фото 3 «Как мы отдыхаем...»
	Сообщение о дате основания организации		Перечень проблем, которые решают сотрудники		

Подготовка реферата

При оформлении документов на предприятии необходимо следовать требованиям государственных стандартов, предъявляемым как к их форме, так и к содержанию. Действующий в настоящее время стандарт [2] включает в себя унифицированные формы и правила, соблюдение которых придаёт документу юридическую силу.

Задание: подготовить реферат объёмом не менее 20 страниц, включая титульный лист /

Приложение 8 /, оглавление, вступление, основную часть, заключение и список использованных источников. Варианты тем рефератов представлены в /

Приложение 7 /. При оформлении реферата необходимо использовать требования стандарта организации СГАУ [3].

Список использованных источников

1. Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования. Государственные требования к минимуму содержания и уровня подготовки специалиста по специальности 061100 - «Менеджмент». ГОСКОМ РФ по высшему образованию. -М., 2000.
2. ГОСТ Р 6.30 - 2003. Унифицированные системы документации «Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». - М.: Издательство стандартов, 2003. – 36с.
3. Стандарт организации СТО СГАУ 02068410-004-2007. Комплексная система управления качеством деятельности вуза. Общие требования к учебным текстовым документам. Самара, СГАУ, 2007.-30.
4. Андреева В.И. Делопроизводство: организация и ведение. –М.: Кнорус, 2008,- 256
5. ЗАО «Бизнес школа «Интел-Синтез», 2003. –184 с.
6. Стенюков М.В. Образцы документов по делопроизводству (руководство к составлению). –М.: «Приор-издат», 2004. –160 с.
7. Лихачев М.Т. Документы и делопроизводство: Справочное пособие. – М.,2003.
8. Альбов А.С. Письмо зарубежному партнеру. Л.: Судостроение, 1991.
9. Басаков М.И. Как правильно подготовить и оформить деловое письмо. М.: Дашков и К, 2002.
10. Веселое П.В. Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Маркетинг, 1993.
11. Гойхман О.Я., Надеина Т.Н. Речевая
12. Справочник. 2-е изд., перераб. СПб.: Герда, 2004.
13. Ларин М.В., Сокова А.Н. Оформление коммуникация /Под ред. проф. О.Я. Гойхмана. М.: ИНФРА-М, 2003.
14. Голуб И.Б. Стилистика русского языка. М.: Айрис-пресс, 2002.
15. Громова Н.М., Деева Т.М., Кричатова Е.В. и др. Ваш зарубежный партнер (Переписка, документация, контракты). М.: Техноэкология, 1992.
16. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. М.: Дело, 2002. Т. 1 и 2.
17. Кирсанова М.В., Анодина Н.Н., Аксенов Ю.М. Деловая переписка: Учеб. пособие. 2-е изд. М.: ИНФРА-М, 2003.
18. Колтунова М.В. Язык и деловое общение. М.: Экономика, 2000.
19. Лагутина Т.М., Щуко Л.П. Деловое письмо: служебных документов. Рекомендации на основе ГОСТ Р 6.30-2003. М.: МЦФЭР, 2003.

- 20.Рахманин Л.Р. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов. М.: Высшая школа, 1998.
- 21.Рогожин М.Ю. Документы делового общения. М.: РДЛ, 2002.
- 22.Справочник по деловой переписке. М.: Межрегионсервис, 1996.
- 23.Чуковенков А.Ю., Янковал В.Ф. Оформление документов. М.: Изд-во "Дело", 1999.
- 24.Филимонова И.М. Документирование управленческой деятельности: Практикум. Учебное пособие для студентов вузов. Изд. Аспект Пресс, 2009,-127с.
25. Рогожин М.Ю. Приказы и распоряжения предприятия: учебно-практическое пособие Изд. Проспект, 2009, -144.
- 26.Макарова, Николайчук, Титова. Компьютерное делопроизводство: Учебный курс. Питер, 2006, -416

Приложение 1**Перечень тем приказов по личному составу**

1. О взыскании стоимости материального ущерба.
2. О декретном отпуске конкретного сотрудника.
3. О доплате за вредные условия труда.
4. О доплате за выполнение дополнительных обязанностей, несвязанных с основной должностью.
5. О досрочном отзыве из отпуска конкретного сотрудника.
6. О награждении премией конкретного сотрудника.
7. О награждении ценным подарком.
8. О назначении на должность.
9. О направлении в командировку конкретного сотрудника.
10. О направлении на курсы повышения квалификации конкретного сотрудника.
11. О направлении на стажировку конкретного сотрудника.
12. О представлении к государственной награде «Медаль ...».
13. О представлении к государственной награде «Орден ...».
14. О представлении к званию «Ветеран труда».
15. О творческом отпуске конкретного сотрудника.
16. Об объявлении благодарности.
17. Об объявлении выговора.
18. Об объявлении выговора с занесением в личное дело.
19. Об объявлении строгого выговора.
20. Об окончании декретного отпуска конкретного сотрудника.
21. Об окончании творческого отпуска конкретного сотрудника.
22. Об освобождении от должности в связи с окончанием срока действия контракта.
23. Об освобождении от должности как не справившегося с обязанностями.
24. Об освобождении от должности по несоответствию должности.
25. Об освобождении от должности по собственному желанию.
26. Об очередном отпуске конкретного сотрудника.
27. Перевод с одной должности на другую в качестве наказания (как не справившегося с обязанностями).
28. Перевод с одной должности на другую в качестве поощрения.
29. О переводе на другую работу.
30. Об исполнении обязанностей временно отсутствующего работника.
31. О доплате за выполнение дополнительных обязанностей, связанных с основной должностью.
32. О доплате за выполнение дополнительных обязанностей, связанных с должностью временно отсутствующего руководителя.
33. Об установлении критериев оплаты труда.
34. О присвоении категории вида работ.
35. О признании утратившим силу приказа по личному составу.

Приложение 2**Варианты тем приказов по основной деятельности**

1. О порядке обучения и проверки знаний по электробезопасности в компании.
2. О порядке обучения и проверки знаний по экологической безопасности в компании.
3. О создании нового структурного подразделения в компании.
4. О реорганизации конкретного структурного подразделения в компании.
5. О переименовании отдела.
6. О создании рабочей группы по анализу работы конкретного отдела с указанием состава этой группы.
7. О проведении инвентаризации.
8. Об организации нового отдела.
9. О создании экспертной комиссии.
10. О распределении обязанностей между членами Совета директоров.
11. О выходных днях в мае.
12. О выходных днях в январе.
13. О сдаче документов в архив.
14. О проведении аттестации сотрудников компании.
15. О перераспределении обязанностей среди сотрудников в конкретном структурном подразделении в компании.
16. О проведении конкурса специалистов.
17. Об усилении противопожарной безопасности.
18. Об усилении экологической безопасности.
19. Об усилении правил охраны труда.
20. О списании имущества, относящегося к основным средствам.
21. О списании множительной техники.
22. О списании вычислительной техники.
23. О списании транспортных средств.
24. Об итогах подготовки компании по гражданской обороне.
25. О повышении тарифных ставок (окладов) работникам компании.
26. Об упорядочении использования зарегистрированных товарных знаков.
27. О проведении методической конференции «...».
28. О проведении научной конференции «...».
29. О проведении симпозиума «...».
30. О проведении рекламной кампании.
31. Об утверждении положения о конкретном структурном подразделении в компании.
32. Об утверждении должностной инструкции в конкретном структурном подразделении в компании.
33. О введении новых стандартов.
34. Об изменении графика работы в конкретном структурном подразделении в компании.
35. Об изменении приказа «...».

Приложение 3
Список должностей для инструкций

1. Главный бухгалтер.
2. Заведующий общежитием.
3. Заведующий столовой.
4. Главный инженер.
5. Инженер.
6. Начальник отдела сбыта.
7. Начальник юридического отдела.
8. Начальник отдела стандартизации.
9. Начальник отдела охраны труда.
10. Начальник отдела кадров.
11. Заведующий кафедрой.
12. Доцент кафедры.
13. Старший преподаватель кафедры.
14. Ассистент кафедры.
15. Лаборант.
16. Бухгалтер.
17. Бухгалтер-кассир.
18. Гардеробщик.
19. Егерь.
20. Инкассатор.
21. Кладовщик.
22. Уборщица.
23. Менеджер по сбыту.
24. Менеджер по учёту персонала.
25. Офис-менеджер.
26. Механик автоколонны.
27. Программист.
28. Товаровед-продавец магазина.
29. Экономист.
30. Повар.
31. Начальник узла связи.
32. Почтальон.
33. Бармен.
34. Декан факультета.
35. Заведующий архивом.

Приложение 4
Варианты распоряжений

1. О проведении обучения системе автоматизации делопроизводства.
2. О проведении обучения правилам по гражданской обороне.
3. О прохождении флюорографии.
4. Об инструктаже по технике безопасности.
5. О проверке знаний по пожарной безопасности.
6. О дополнительных мерах противопожарной безопасности.
7. О проведении ремонтных работ.
8. О проведении инвентаризации.
9. О содействии избирательной комиссии в организации подготовки и проведения выборов в орган государственной власти.
10. О проведении новогодних праздников.
11. О закупке новогодних ёлок.
12. О предоставлении сотруднику организации служебного помещения.
13. Об уборке территории.
14. О проведении дополнительных строительных работ.
15. О выполнении мероприятий по подготовке летнего лагеря.
16. О порядке использования служебного автотранспорта.
17. О передаче дел увольняемым сотрудником.
18. О передаче дел при уходе в отпуск.
19. О правилах работы с конфиденциальными документами.
20. О сроках предоставления авансовой отчётности.
21. О подготовке к зимнему сезону.
22. О проверке отопительной системы.
23. О проверке охранной сигнализации.
24. О прохождении сотрудниками медицинской комиссии.
25. О сдаче документов в архив.
26. О проведении внутренней экспертизы.
27. О подготовке документов к прохождению государственной экспертизы.
28. О выдаче задания смежным подразделениям.
29. О проведении аттестации сотрудников подразделения.
30. О вакцинации сотрудников.
31. О графике дежурства в праздничные дни.
32. Об обеспечении сотрудников питьевой водой.
33. О графике проведения спортивно-оздоровительных мероприятий.
34. Об участии в районных спортивных соревнованиях.
35. О подготовке праздничного новогоднего концерта.

Приложение 5
Тематика актов

1. Списание транспортных средств.
2. Списание компьютеров.
3. Списание мониторов.
4. Списание принтеров.
5. Списание кассовых аппаратов.
6. Списание множительной техники.
7. Списание бытовой техники.
8. Списание кондиционеров.
9. Списание расходных материалов.
10. Списание использованных материальных ценностей.
11. Списание горюче-смазочных материалов.
12. Списание спецодежды.
13. Списание при порче, бое и ломке материальных ценностей.
14. Прием-передача материальных ценностей.
15. Прием-передача денежных средств.
16. Прием-передача оборудования.
17. Прием-передача дел при уходе или возвращении из отпуска.
18. Прием-передача дел при переходе на другую должность.
19. Прием-передача транспортного средства.
20. Осмотр помещения после ремонта.
21. Осмотр помещения перед ремонтом.
22. Результаты обследования транспортного средства.
23. Результаты ревизии.
24. Испытание новых изделий.
25. Выделение к уничтожению документов.
26. Проверка санитарного состояния структурного подразделения.
27. Прием-сдача работ.
28. Инвентаризация.
29. Снятие показаний кассовых аппаратов при отправке их в ремонт.
30. Прием-сдача работ по установлению охранной сигнализации.
31. Проверка внутренней очистки трубопроводов.
32. Сверка взаиморасчетов.
33. Ввод в эксплуатацию.
34. Передача в аренду.
35. Освидетельствование скрытых работ.

Приложение 6
Темы деловых писем

1. Письмо - предложение услуг.
2. Информационное письмо.
3. Рекламно-информационное письмо.
4. Рекламное письмо.
5. Циркулярное письмо.
6. Письмо - представление компании.
7. Письмо - предложение о сотрудничестве.
8. Письмо - запрос о статусе фирмы.
9. Письмо - запрос о финансовом положении.
10. Письмо - запрос от потенциальных клиентов.
11. Письмо - прекращение контракта.
12. Письмо – заказ.
13. Сопроводительное письмо к отправлению материальных ценностей.
14. Сопроводительное письмо к контракту.
15. Письмо - напоминание об оплате.
16. Письмо – жалоба.
17. Рекламационное письмо.
18. Письмо - ответ на претензии.
19. Письмо - выставление счетов и осуществление платежей.
20. Письмо – приглашение.
21. Письмо - приглашение на конференцию.
22. Письмо – приветствие.
23. Письмо – поздравление.
24. Письмо – подтверждение получения документации.
25. Письмо - подтверждение получения заказа.
26. Письмо - подтверждение предлагаемой даты переговоров.
27. Письмо - подтверждение участия в конференции.
28. Письмо - уведомление об отправке.
29. Письмо – извещение о прибытии представителя.
30. Письмо – напоминание о неполученной документации.
31. Письмо - напоминание об оплате.
32. Письмо - заказ гостиницы.
33. Письмо - заказ билета.
34. Письмо – перенесение даты конференции.
35. Письмо- отказ регистрации участников на конференцию.

Приложение 7
Варианты тем рефератов

1. Аргументы за и против существования типов характера.
2. Баннер - как носитель имиджевой рекламы в интернет.
3. Брендинг в интернет.
4. Визуальная модель распознавания человеческого фактора.
5. Графологическая оценка как составная часть визуальной модели распознавания человеческого фактора.
6. Деловые письма - классификация и аргументация.
7. Имиджевая реклама компании в Интернет.
8. Использование Фэн-шуй для решения проблем с персоналом.
9. История развитие служб документации и делопроизводства в России. Деловые бумаги.
10. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично.
11. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей.
12. Как заинтересовать людей.
13. Как стать хорошим собеседником.
14. Коммерческая тайна – неотъемлемая часть предпринимательской деятельности.
15. Личностная теория лидерства. Исследования Левина, Мак-Грегора, Лайкерта, Ф. У. Тейлора и др.
16. Маркетинговые исследования рынка вычислительной техники в Самаре.
17. Маркетинговые исследования рынка офисной техники в Самаре.
18. Методы принятия решения в пределах компетенции менеджера по кадрам.
19. Методы принятия решения в пределах компетенции менеджера по продажам.
20. Михайловский Н.К. и его теория «Герои и толпа».
21. Невербальный интеллект как составная часть визуальной модели распознавания человеческого фактора.
22. Нейролингвистическое программирование (НЛП): репрезентативные системы и общение людей.
23. Определение характера человека. Инструментальность черт характера человека.
24. Основные методы анализа беспокойства.
25. Основные методы общения с людьми.
26. Основные параметры человека по нефальсифицированным первичным проявлениям человеческого естества как составная часть визуальной модели распознавания человеческого фактора.
27. Основные термины имиджевой рекламы.
28. Оценка взаимосвязи эмоций и цвета как составная часть визуальной модели распознавания человеческого фактора.

29. Персональное развитие менеджера. Общие деловые характеристики. Специфические управленческие характеристики.
30. Письма конца XIX, начала XX веков. Этикет, соблюдаемый в письмах того времени.
31. Положение о структурном подразделении отдела маркетинга. Структура, функции и обязанности сотрудников отдела.
32. Положение о структурном подразделении отдела маркетинга. Функции группы маркетинговых исследований. Взаимодействие с другими подразделениями предприятия.
33. Положение о структурном подразделении отдела маркетинга. Функции группы анализа и планирования маркетинговой деятельности. Взаимодействие с другими подразделениями предприятия.
34. Положение о структурном подразделении отдела маркетинга. Функции группы продвижения товара и доведения его до потребителя. Взаимодействие с другими подразделениями предприятия.
35. Положение о структурном подразделении отдела маркетинга. Функция определения цен на продукцию. Взаимодействие с другими подразделениями предприятия.
36. Положение о структурном подразделении отдела маркетинга. Функция исследования окружающей среды предпринимательской деятельности. Взаимодействие с другими подразделениями предприятия.
37. Положение о структурном подразделении отдела маркетинга. Функция оценки и выбора каналов сбыта и торговых посредников. Взаимодействие с другими подразделениями предприятия.
38. Положение о структурном подразделении отдела маркетинга. Функция заключения договоров с конечными потребителями и торговыми посредниками. Взаимодействие с другими подразделениями предприятия.
39. Положение о структурном подразделении отдела маркетинга. Функция продвижения продукта (организация рекламной кампании, выставок и демонстраций). Взаимодействие с другими подразделениями предприятия.
40. Положение о структурном подразделении отдела маркетинга. Функция продвижения продукта (организация деятельности по стимулированию сбыта; персональная продажа; связь с общественностью). Взаимодействие с другими подразделениями предприятия.
41. Психологические эффекты имиджа делового человека.
42. Развитие системного мышления менеджера-руководителя. Лояльность и конформизм менеджера.
43. Решение проблемы технического обеспечения современного офиса.
44. Роль лидерства. Классификация стилей лидерства. Персональное развитие менеджера. Перспективное развитие лидера-менеджера.
45. Совершенствование форм и методов управленческого труда на основе применения электронной техники.
46. Сопоставительный анализ различных типологий характеров.
47. Социально-нравственные типы характеров.

48. Соционика - функционально – специализированный подход к формированию рабочих подразделений как составная часть визуальной модели распознавания человеческого фактора.
49. Сущность маркетинговых исследований рынка офисной техники, цели и задачи.
50. Технические средства и телефония в офисных условиях в Самаре.
51. Типология характеров (по Э. Кречмеру, по А.Е. Личко, по К.Леонгарду, по Э. Фромму).
52. Требования оформления офисных документов при направлении их в библиотеку архивных документов на ПК
53. Требования оформления офисных документов при направлении на уничтожение.
54. Требования подготовки документов в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003.
55. Требования подготовки текстовых материалов в соответствии с международными правилами оформления документов (ISO).
56. Улучшение методов управленческого труда на основе применения электронной техники.
57. Физиономическая оценка как составная часть визуальной модели распознавания человеческого фактора.
58. Формирование пространства общения как составная часть визуальной модели распознавания человеческого фактора.
59. Формирование угла общения как составная часть визуальной модели распознавания человеческого фактора.
60. Формирование характера. Возрастные особенности становления черт характера у человека.
61. Фэн-шуй для работы и бизнеса.
62. Характер и личность: общее и различное в этих понятиях.
63. Что такое коммерческая тайна и как её защитить.
64. Электронная почта, её применение и потенциальные проблемы.
65. Этикет делового совещания, конференции, симпозиума.

Приложение 8
Титульный лист

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АЭРОКОСМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ *имени академика С.П. КОРОЛЕВА*
(национально исследовательский университет)»
Факультет экономики и управления
Кафедра математических методов в экономике**

**Отчет по лабораторной работе № 1
«ОФОРМЛЕНИЕ СЛУЖЕБНЫХ
ДОКУМЕНТОВ»
по курсу
«Административные системы
и офисные технологии»**

Выполнила	Б.Б.Сиверская
группа	731
Проверила	М.П.Шлыкова
оценка	дата

Самара 2012

УЧЕБНОЕ ИЗДАНИЕ
Шлыкова Марина Петровна

***Методические указания
к лабораторным работам по курсу
«Административные системы и офисные технологии»***

Самарский государственный аэрокосмический университет
имени академика С.П. Королёва
443086 Самара, Московское шоссе, 34