



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»

**В.Б. Волкова**

## **ДЕЛОВЫЕ БУМАГИ**

*Утверждено Редакционно-издательским советом университета  
в качестве учебно-методического пособия*



Магнитогорск  
2013

УДК 005.92:82-6  
ББК 65.050.9(2)2  
В 676

**Рецензенты:**

Доктор филологических наук,  
профессор кафедры русской классической литературы,  
ФГБОУ ВПО «Магнитогорский государственный университет»  
**Подгорский А.В.**

Кандидат филологических наук, доцент кафедры истории и социологии,  
ФГБОУ ВПО «Магнитогорский государственный технический  
университет им. Г.И. Носова»  
**Гафурова В.М.**

**Волкова В.Б.**

**Деловые бумаги** [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Виктория Борисовна Волкова ; ФГБОУ ВПО «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова». – Электрон. текстовые дан. (1,27 Мб). – Магнитогорск : ФГБОУ ВПО «МГТУ», 2013. – 1 электрон. опт. диск (CD-R). – Систем. требования : IBM PC, любой, более 1 GHz ; 512 Мб RAM ; 10 Мб HDD ; MS Windows XP и выше ; Adobe Reader 8.0 и выше ; CD/DVD-ROM дисковод ; мышь. – Загл. с титул. экрана.

Данное учебное пособие состоит из двух частей, в первой из которых раскрывается содержание теоретического раздела дисциплины, а во второй – содержание практического раздела. В пособии представлена тематика лекционных и практических занятий с прилагающимися к ним планами. Также содержание второй части включает в себя теоретический и практический блоки и контрольные тесты по теме; прилагаются глоссарий, список литературы и тест для итогового контроля.

Пособие поможет студентам всех специальностей и направлений дневной и заочной формы обучения в освоении учебного курса «Деловые бумаги», а также послужит дополнительным источником в освоении таких курсов, как «Русский язык, культура речи и деловые бумаги», «Деловые коммуникации», «Культурология, культура речи и деловое общение», «Этика деловых отношений».

Цель учебного пособия состоит в том, чтобы оказать помощь студентам при подготовке к лекционным и практическим занятиям, т.е. конкретизировать предложенную для обсуждения тему, обозначить основные этапы работы и систематизировать уже имеющиеся знания.

УДК 005.92:82-6  
ББК 65.050.9(2)2  
В 676

© Волкова В.Б., 2013  
© ФГБОУ ВПО «Магнитогорский  
государственный технический  
университет им. Г.И. Носова», 2013

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	5
ТЕМАТИКА ЛЕКЦИОННЫХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ.....	8
I. СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО РАЗДЕЛА ДИСЦИПЛИНЫ (ЛЕКЦИИ) .....	9
ЛЕКЦИЯ № 1. ТЕМА: Официально-деловой стиль в русском языке и понятие делового стиля.....	9
ЛЕКЦИЯ № 2. ТЕМА: Требования к деловому стилю: текстовые и языковые нормы документа.....	16
ЛЕКЦИЯ № 3 ТЕМА: Документ и форма документа .....	25
ЛЕКЦИЯ № 4. ТЕМА: Бланк документа и реквизиты документа .....	35
ЛЕКЦИЯ № 5. ТЕМА: Классификация документов .....	54
ЛЕКЦИЯ № 6. ТЕМА: Язык деловой корреспонденции .....	57
ЛЕКЦИЯ № 7. ТЕМА: Стиль деловой корреспонденции.....	64
ЛЕКЦИЯ № 8. ТЕМА: Условия успешной деловой коммуникации .....	72
ЛЕКЦИЯ № 9. ТЕМА: Деловой речевой этикет .....	90
II. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОГО РАЗДЕЛА ДИСЦИПЛИНЫ.....	93
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1.....	94
I. Теоретический блок.....	94
II. Практический блок (задания) .....	104
III. Контрольный тест по теме.....	107
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2. ТЕМА: Правила оформления документа .....	108
I. Теоретический блок.....	108
II. Практический блок (задания) .....	114
III. Контрольный тест по теме.....	117
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3. ТЕМА: Личные документы .....	118
I. Теоретический блок.....	118
II. Практический блок (задания) .....	121
III. Контрольный тест по теме.....	122
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4. ТЕМА: Административно-организационные документы .....	123
I. Теоретический блок.....	123
II. Практический блок (задания) .....	130
III. Контрольный тест по теме.....	131
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5. ТЕМА: Распорядительные документы .....	133
I. Теоретический блок.....	133
II. Практический блок (задания) .....	136
III. Контрольный тест по теме.....	137
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6. ТЕМА: Информационно-справочные документы.....	139

I. Теоретический блок.....	139
II. Практический блок (задания) .....	143
III. Контрольный тест по теме.....	144
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7. ТЕМА: Деловые письма .....	146
I. Теоретический блок.....	146
II. Практический блок (задания) .....	156
III. Контрольный тест по теме.....	158
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8. ТЕМА: Унификация языка деловых бумаг .....	159
I. Теоретический блок.....	159
II. Практический блок (задания) .....	165
III. Контрольный тест по теме.....	166
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9. ТЕМА: Этика деловых отношений.....	167
I. Теоретический блок.....	167
II. Практический блок (задания) .....	175
III. Контрольный тест по теме.....	179
ГЛОССАРИЙ.....	180
ТЕСТ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ.....	191
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	202
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	203

## ВВЕДЕНИЕ

Документы выступают в качестве непереносимого элемента управленческой деятельности, являясь одновременно и средством труда, и его результатом. Цель дисциплины «Деловые бумаги» заключается в углубленном изучении языка и стиля документ, систем документации в их историческом развитии, теоретических и практических проблем создания документированной информации учреждений любой организационно-правовой формы.

Данная цель реализуется через решение определённых задач, заключающихся в том, чтобы:

- проследить эволюцию документа как носителя информации;
- проанализировать процесс складывания и развития формуляра документа;
- выявить и показать тенденции унификации и стандартизации как отдельных форм документов, так и систем документации в целом;
- ознакомить с современными текстовыми и языковыми требованиями к документам; привить навыки составления и анализа документа.

В результате освоения дисциплины студент должен знать стилистические особенности деловых бумаг, текстовые и языковые нормы документа; уметь составлять документы с использованием языковых вариантов в зависимости от назначения, содержания и вида документа, унифицировать тексты документов, оформлять документы в соответствии с требованиями государственного стандарта; владеть методами сбора, анализа, проектирования систем документации, методикой унификации и стандартизации управленческих документов, нормами деловой речи.

В пособии представлен лекционный и практический разделы дисциплины, причём каждое практическое занятие содержит теоретический блок, необходимый для выполнения практических заданий, пять упражнений по данной теме и тест из пяти вопросов. Возможность познакомиться с системой заданий позволит студентам планировать свою работу и относиться к ней сознательно. В разработке предлагаются задания разной степени сложности. При работе со студентами определенной специальности выбор заданий будет мотивироваться уровнем их подготовки и количеством занятий.

Особенная трудность состоит, как правило, в усвоении понятийной базы дисциплины, с этой целью в пособии представлен глоссарий. Тест для итогового контроля позволит студенту определить степень изученности данной дисциплины.

При подготовке к практическим занятиям особенно сложным этапом является этап реферирования рабочего материала. Из представленного списка литературы, как правило, очень сложно выбрать те источники, которые бы способствовали максимальному раскрытию освещаемой темы. Специфика дисциплины заключается в том, что приходится самостоятельно анализировать материал и отбирать нужное. В таком контексте четко указанные этапы раскрытия темы важны, потому что позволяют видеть конкретную цель перед собой и рационально расходовать время. Поэтому данное пособие является хорошим подспорьем в процессе подготовки к зачёту.

Составленный в виде тезисов к каждому из вопросов практического занятия теоретический материал является своего рода планом ответа на конкретную тему. Тезисы нацеливают на выполнение задания, потому что организуют предложенный для изучения материал.

Цель предлагаемого учебного пособия состоит в том, чтобы оказать помощь студентам при подготовке к лекционным и практическим занятиям, т. е. конкретизировать предложенную для обсуждения тему, обозначить основные этапы работы и систематизировать уже имеющиеся знания.

Настоящее учебное пособие имеет следующую структуру:

1. Введение;
2. Тематика лекционных и практических занятий;
3. Содержание теоретического раздела дисциплины (лекции);
4. Содержание практического раздела дисциплины:
  - 1) теоретический блок;
  - 2) практический блок (задания);
  - 3) контрольный тест по теме;
5. Глоссарий;
6. Тест для итогового контроля;
7. Список литературы;
8. Приложения.

### **Рекомендации к практическим занятиям**

1. Приведённые к каждому из пунктов плана развёрнутые тезисы служат своеобразным опорным, исходным материалом при подготовке студента к занятию. Эти тезисы позволяют студенту сориентироваться в многообразии материала, композиционно выстроить свой ответ, найти ключевые понятия и опереться на них в ходе выступления. Тезисы ёмки, содержательны, информационны, поэтому они позволят сделать сообщение конкретным, иллюстративным.

2. Обратите внимание на то, что предлагаемые к рассмотрению на практических занятиях вопросы конкретны, а следовательно, они нуждаются в столь же точных, лаконичных и выверенных ответах.

3. Особое внимание стоит уделить предлагаемому списку литературы: в указанных изданиях содержится исчерпывающая информация по заданным вопросам.

4. Во избежание переработки большого, а зачастую и излишнего объёма материала при подготовке к практическим занятиям необходимо опираться на приведенные к ним тезисы. Это позволит облегчить работу, качественно подготовиться к выступлению.

5. Если само понятие в теме или в плане практического занятия непонятно, необходимо обратиться к глоссарию.

6. Если подготовка к практическому занятию предполагает составление какого-либо документа, знаний о котором у студента нет, то нужно обратиться к приложению.

7. Говоря об особенностях того или иного документа, студент должен структурировать материал, оговаривая этапы составления данного документа; выбрать наиболее показательные примеры. Это позволит сделать сообщение конкретным, содержательным, лаконичным.

### **Рекомендации к составлению и оформлению конспекта**

Конспектирование как форма самостоятельной работы предполагает, во-первых, поиск необходимой литературы. Хорошим подспорьем является список литературы, предлагаемый в данном пособии. Причём предложенный список может быть расширен за счёт других исследований по данной теме. Во-вторых, изучение разных источников, которое позволяет получить расширенное представление о предмете исследования. В-третьих, осмысление и анализ исходного материала. В-четвёртых, реферирование учебного материала, которое подразумевает не механическое купирование текста, а самостоятельное обобщение изученного материала. В-пятых, оформление в виде рукописи или печатного текста.

Конспект необходимо оформить грамотно, в соответствии с требованиями, предъявляемыми к работам подобного типа. В конспекте должны быть чётко выделены заголовки, тезисы. Систематизированный материал необходимо

разделить на абзацы. Пометки на полях, сопутствующие конспектированию, позволяют студенту легко ориентироваться в текстовом фрагменте. Допустимы общепринятые и разборчивые сокращения.

### **Рекомендации к проведению тестирования**

Чтобы правильно выполнить предложенные тесты, необходимо, во-первых, внимательно прочитать каждое задание. Во-вторых, осмыслить прочитанное, чтобы не выполнить задание с точностью до наоборот. В-третьих, исключить в вариантах ответа те, которые не подходят либо к данной эпохе, либо к указанной стране. В-четвёртых, повторно перепроверить сделанное, т. е. соотнести задание с вариантами ответов.

## ТЕМАТИКА ЛЕКЦИОННЫХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

### I. Содержание теоретического раздела дисциплины (лекции)

- Лекция № 1 Официально-деловой стиль в русском языке и понятие делового стиля
- Лекция № 2 Требования к деловому стилю: текстовые и языковые нормы документа
- Лекция № 3 Документ и форма документа
- Лекция № 4 Бланк документа и реквизиты документа
- Лекция № 5 Классификация документов
- Лекция № 6 Язык деловой корреспонденции
- Лекция № 7 Стиль деловой корреспонденции
- Лекция № 8 Условия успешной деловой коммуникации
- Лекция № 9 Деловой речевой этикет

### II. Содержание практического раздела дисциплины

- Практическое занятие № 1 Подстили официально-делового стиля речи и их специфические черты
- Практическое занятие № 2 Правила оформления документа
- Практическое занятие № 3 Личные документы
- Практическое занятие № 4 Административно-организационные документы
- Практическое занятие № 5 Распорядительные документы
- Практическое занятие № 6 Информационно-справочные документы
- Практическое занятие № 7 Деловые письма
- Практическое занятие № 8 Унификация языка деловых бумаг
- Практическое занятие № 9 Этика деловых отношений

# **I. СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО РАЗДЕЛА ДИСЦИПЛИНЫ (ЛЕКЦИИ)**

## **ЛЕКЦИЯ № 1. ТЕМА: Официально-деловой стиль в русском языке и понятие делового стиля**

### **ПЛАН:**

1. Истоки официально-делового стиля и его специфика
2. Языковые признаки официально-делового стиля речи
  - 2.1 Морфологические черты официально-деловой речи
  - 2.2 Синтаксис официально-делового стиля
  - 2.3 Лексические признаки официально-делового стиля речи
  - 2.4 Словообразовательные черты официально-делового стиля
3. Жанровое многообразие официально-делового стиля речи

### **1. Истоки официально-делового стиля и его специфика**

Официально-деловой стиль обслуживает правовые отношения между гражданами и государством и применяется в различных документах – от государственных актов и международных договоров до деловой переписки. Важнейшие функции этого стиля – сообщение и воздействие – реализуются в таких официальных документах, как законы, постановления, указы, приказы, договоры, соглашения, деловая переписка, заявления, расписка и др. Этот стиль называют еще административным, так как он обслуживает сферу официальных, деловых отношений, область права и государственной политики. Другое его название – деловая речь – свидетельствует о том, что этот стиль – самый древний из книжных стилей, его истоки – в деловой речи эпохи Киевского государства, в котором юридические документы (договоры, «Русская правда», различные грамоты) создавались уже в X веке.

Официально-деловой стиль выделяется среди других книжных стилей своей стабильностью, замкнутостью и стандартизованностью. Несмотря на большое разнообразие деловых документов, их язык строго подчиняется требованиям официально-делового изложения: точность формулировок правовых норм и необходимость абсолютной адекватности их понимания, состав обязательных элементов оформления документа, обеспечивающих его юридическую правомочность, стандартизованный характер изложения, устойчивые формы расположения материала в определенной логической последовательности и т.д.

Для всех форм делового письма обязательно строгое соответствие литературной норме на всех языковых уровнях: недопустимо использование лексико-фразеологических средств разговорного, просторечного характера, диалектных, профессионально-жаргонных слов; нелитературных вариантов словоизменения и словообразования; разговорных синтаксических конструкций. Официально-деловой стиль не приемлет экспрессивных элементов: оценочной лексики, высоких или сниженных слов (шутливых, иронических), образных выражений. Важнейшее требование к языку документа – объективность и беспристрастность изложения фактов.

Официально-деловой стиль функционирует преимущественно в письменной форме, однако не исключается и его устная форма – выступления государственных и общественных деятелей на торжественных собраниях, заседаниях, приемах. Устную форму деловой речи характеризуют полный стиль произношения, особая

выразительность интонации, логические ударения. Выступающий может допустить некую эмоциональную приподнятость речи, даже вкрапление иноязычных языковых средств, не нарушая, однако, литературной нормы. Недопустимы неправильные ударения, нелитературное произношение.

Укажем на общие черты официально-деловой речи.

Для лексики официальной речи характерно широкое использование тематически обусловленных специальных слов и терминов (юридических, дипломатических, военных, бухгалтерских, спортивных и т.д.). Стремление к краткости обуславливает обращение к аббревиатурам, сложносокращенным наименованиям государственных органов, учреждений, организаций, обществ, партий и т.п. (Совбез, ВДВ, МЧС, ВВС, НИИ, ДЭЗ, ЛДПР, ЯЗ, ЧП, СНГ, ГВМУ МО РФ, Минфин, Минздрав), а также к сокращениям (неликвид, нал (черный), федерал и т.п.). Как видно из примеров, в числе их немало новых слов, эта часть лексики постоянно обновляется, пополняется.

Деловые тексты отличаются употреблением слов и выражений, не принятых в иных стилях (вышеуказанный, нижеследующий, вышеперечисленный, надлежащий, воспрещается, мера пресечения, содеянное, наказуемость и т.п.). К ним (вносятся устойчивые словосочетания: кассационная жалоба, акт гражданского (состояния), акт неповиновения, подписка о невыезде и др. Регулярное употребление таких слов и выражений, не имеющих синонимов, способствует точности речи, исключает инотолкования.

## **2. Языковые признаки официально-делового стиля речи**

### **2.1 Морфологические черты официально-деловой речи**

К морфологическим признакам данного стиля относится многократное (частотное) использование определенных частей речи (и их типов). В их числе следующие:

1) существительные – названия людей по признаку, обусловленному действием (налогоплательщик, арендатор, свидетель);

2) существительные, обозначающие должности и звания в форме мужского рода (сержант Петрова, инспектор Иванова);

3) отглагольные существительные с частицей не- (лишение, несоблюдение, непризнание);

4) производные предлоги (в связи, за счет, в силу, по мере, в отношении, на основании);

5) инфинитивные конструкции: (провести осмотр, оказать помощь);

6) глаголы настоящего времени в значении обычно производимого действия (за неуплату взимается штраф...).

7) сложные слова, образованные от двух и более основ (квартиросъемщик, материально-технический, ремонтно-эксплуатационный, нижепоименованный, работодатель, вышеуказанный и т.п.).

Использование указанных форм объясняется стремлением делового языка к точности передачи смысла и однозначности толкования. Разберём подробнее морфологические черты официально-делового стиля.

Морфологические черты официально-деловой речи определяются в значительной мере ее именным характером: в ней наблюдается абсолютное преобладание имен при незначительном использовании глаголов.

Неуместность экспрессивной окраски официальной речи делает невозможным употребление междометий, модальных слов, ряда частиц, слов с суффиксами субъективной оценки, прилагательных в сравнительной и превосходной степени. Существительные, обозначающие должности, употребляются, как правило, в форме мужского рода (бухгалтер, директор, лаборант, почтальон, контролер и др.).

Высокая частотность отглагольных существительных является следствием закрепления устойчивых оборотов речи (синонимичных глагольным выражениям): порядок составления и исполнения плана перевозок, в целях совершенствования порядка сборов налогов. В таких оборотах речи часто возникает «цепочка» форм родительного падежа существительных (выяснение условий совершения преступления; проверка соблюдения паспортного режима), что придает фразе тяжеловесность и порой затрудняет восприятие подобных оборотов.

Прилагательные и причастия в деловой речи часто употребляются в значении существительных (больной, отдыхающий, нижеподписавшиеся), продуктивны краткие формы прилагательных (должен, обязан, обязателен, необходим, подотчетен, подсуден, ответствен). Обращение к ним диктуется предписующим характером деловой речи (Вызов экспертов обязателен для установления причин смерти – Уголовно-процессуальный кодекс).

Показателен отбор местоимений в деловой речи: здесь не употребляются личные местоимения я, ты, он, она, они в силу полного отсутствия индивидуализации речи, конкретности, точности высказывания. Вместо указательных местоимений (этот, тот, такой и т.п.) используются слова «данный», «настоящий», «соответствующий», «известный», «указанный», «вышеуказанный», «нижеследующий» и др. Совсем не находят применения в деловой речи неопределенные местоимения (некто, какой-то, что-либо и т.п.).

Для характеристики глаголов в официальной речи также важен именной ее строй: это определяет высокую частотность глаголов-связок (является, становится, осуществляется), замену глагольного сказуемого сочетанием вспомогательного глагола с существительным, называющим действие (оказывать помощь, проводить контроль, осуществлять заботу и т.д.). В сравнении с другими книжными стилями деловой имеет самую низкую частотность глаголов: она на каждую тысячу слов равна 60, в то время как в научном стиле она составляет 90, а в художественной речи – 151. Предписующий характер официально-делового стиля, преобладание в нем констатирующего, описательного типов речи над повествованием, рассуждением определяют его статичность, вытеснение глагольных форм отглагольными существительными.

Среди семантических групп глаголов, представленных в этом стиле, главная роль отводится словам со значением долженствования: следует, надлежит, вменяется, обязуется и отвлеченным глаголам, указывающим на бытие, наличие: является, имеется. Например:

*Лица, находившиеся на постоянном воспитании и содержании, обязаны доставлять содержание лицам, фактически их воспитавшим, если последние являются нетрудоспособными и нуждающимися в помощи и не могут получить содержания от своих детей или супругов.*

В официальной речи более употребительны неличные формы глаголов – причастия, деепричастия, инфинитивы, которые особенно часто выступают в значении повелительного наклонения (принять к сведению, внести предложение, рекомендовать, изъять из употребления и т.д.).

Формы настоящего времени глагола выполняют функцию предписания: Предприятия несут ответственность за...; Наниматель отвечает за имущество (такие глагольные формы времени называют «настоящим предписания»).

Формы будущего времени приобретают в контексте различные оттенки (долженствования, предписания, возможности, близкой к необходимости): Границы будут теми, какими они существовали на 1 октября 1941 г. (т.е. установлены договором. – «Международное право», т. I); Военное командование выделит... (т.е. должно будет выделить. – «Международное право», т. III). Другое значение будущего, типичное для деловых текстов, - будущее условное (ирреальное), употребляющееся обычно в сложноподчиненных предложениях с придаточным условным: Страховая сумма выплачивается, если в течение года... наступит постоянная утрата трудоспособности.

Вполне согласуется с задачами деловой речи и функционирование форм прошедшего времени. Одно из типичных его значений здесь – прошедшее подчеркнутой констатации, ярко выраженной фиксации сообщаемого в письменной форме (установления, договора и т.д.): Финляндия подтверждает, что она возвратила СССР область... («Международное право», т. I); Мы, нижеподписавшаяся комиссия ...осмотрели, обмерили на выборку, сличили чертежи и приняли многоквартирный щитовой дом (Акт).

Глаголы несовершенного вида, как более отвлеченные по значению, чем глаголы вида совершенного, преобладают в жанрах деловой речи более общего характера (конституция, кодексы, уставы и др.). Формы же совершенного вида употребительны в текстах более конкретного содержания (приказы, распоряжения, протоколы собраний, постановления, акты, договоры). Они используются в сочетании с модальными словами в значении долженствования и выражают категорическое приказание, разрешение (должен сообщить, вправе предписать, обязан передать, обязуюсь обеспечить), а также констатацию (Министерство рассмотрело, приняло меры, внесло предложение; организовали, оплатили, завершили и т.д.).

## **2.2 Синтаксис официально-делового стиля**

К синтаксическим признакам официально-делового стиля относятся:

1) употребление простых предложений с однородными членами, причем ряды этих однородных членов могут быть весьма распространенными (до 8 – 10), например: ... штрафы в качестве меры административного взыскания могут устанавливаться в соответствии с законодательством России за нарушение правил техники безопасности и охраны труда в промышленности, строительстве, на транспорте и в сельском хозяйстве;

2) наличие пассивных конструкций (платежи вносятся в указанное время);

3) нанизывание родительного падежа, т.е. употребление цепочки имен существительных в родительном падеже: (результаты деятельности органов налоговой полиции...);

4) преобладание сложных предложений, в особенности сложноподчиненных, с придаточными условными: При наличии спора о размерах причитающихся уволенному работнику сумм администрация обязана уплатить указанное в настоящей статье возмещение в том случае, если спор решен в пользу работника.

Синтаксис официально-делового стиля отражает безличный характер речи (Жалобы подаются прокурору; Перевозка грузов производится). В связи с этим широко применяются страдательные конструкции, которые позволяют абстрагироваться от конкретных исполнителей и сосредоточить внимание на самих

действиях (По конкурсу зачислено... Принято 10 больных; Зарегистрировано 120 заявлений; Срок выполнения заказа продлевается при условии...).

Синтаксические конструкции в официальной речи насыщены клишированными оборотами с отыменными предлогами: в целях, в связи с, по линии, на основании и др. (в целях совершенствования структуры; в связи с указанными осложнениями; по линии сотрудничества и взаимной помощи; на основании принятого решения). Эти синтаксические клише – специфическая черта официально-делового стиля. Использование подобных синтаксических построений необходимо для выражения типовых ситуаций. Они облегчают и упрощают составление типовых текстов.

В официально-деловых документах чаще встречаются сочинительные союзы, чем подчинительные (закон, устав предписывает, а не объясняет, доказывает). В то же время характерной особенностью деловой речи является преобладание сложных предложений: простое предложение не может отразить последовательность фактов, подлежащих рассмотрению в официально-деловом плане.

Большую роль в синтаксисе официально-делового стиля играют условно-инфинитивные конструкции (особенно в текстах законов, где это мотивировано целевым заданием – оговорить обусловленность правовой нормы). Характерной чертой деловой речи является также использование инфинитивных и безличных предложений со значением долженствования.

В целях достижения лаконизма и точности в деловом стиле часто используют параллельные синтаксические конструкции (причастные и деепричастные обороты, конструкции с отглагольными существительными).

Для синтаксиса делового стиля характерен строгий и определенный порядок слов в предложении. Это вызвано требованием логичности, последовательности, точности изложения мысли в деловых текстах.

Стилистической особенностью деловой речи является также преимущественное использование косвенной речи. К прямой речи в официально-деловом стиле прибегают только в тех случаях, когда необходимо дословное цитирование законодательных актов и других документов.

В оформлении текстов официально-делового стиля большую роль играют абзацное членение и рубрикация, реквизиты – постоянные элементы содержания документа: наименования, даты, подписи, а также принятое для данного документа графическое оформление. Все это имеет первостепенное значение в делопроизводстве, свидетельствует о грамотности составителя документов, его профессионализме и культуре.

### **2.3 Лексические признаки официально-делового стиля речи**

Лексическая (словарная) система официально-делового стиля, кроме общекишних и нейтральных слов, включает:

1) языковые штампы (канцеляризмы, клише): ставить вопрос, на основании решения, входящие-исходящие документы, контроль за исполнением возложить, по истечении срока.

2) профессиональную терминологию: недоимка, алиби, черный нал, теневой бизнес;

3) архаизмы: оным удостоверяю, сей документ.

В официально-деловом стиле недопустимо использование многозначных слов, а также слов в переносных значениях, а синонимы используются крайне редко и, как правило, принадлежат одному стилю: снабжение = поставка = обеспечение,

платежеспособность = кредитоспособность, износ = амортизация, ассигнование = субсидирование и др.

Официально-деловая речь отражает не индивидуальный, а социальный опыт, вследствие чего ее лексика предельно обобщена. В официальном документе предпочтение отдается родовым понятиям, например: прибыть (вместо приехать, прилететь, прийти и т.д.), транспортное средство (вместо автобус, самолет, «Жигули» и т.д.), населенный пункт (вместо деревня, город, село и т.д.) и др.

Официально-деловая речь обнаруживает тяготение к предельно-обобщенной в семантическом отношении лексике, где устранено все остро-своеобразное, конкретное, неповторимое, а на передний план выдвинуто типичное. Для официального документа важна не живая плоть данного явления, а его «юридическая» сущность.

Официально-деловая речь отдает предпочтение родовым обозначениям с широкой и бедной семантикой, с ограниченным числом семантических признаков: помещение (ср.: квартира, цех, ангар, вестибюль, кров, обитель, апартаменты), лицо (ср.: индивид, персона, мужчина, девушка, парень, малый, хозяин, жилец, прохожий), родитель (ср.: мать, отец, папаша, матушка, предок), военнослужащий (ср.: солдат, генерал-лейтенант, артиллерист, новобранец, вояка, служивый, морячок), взыскание (ср.: выговор, штраф, арест, нагоняй, выволочка), прибыть (ср.: прийти, приехать, приплыть, прискакать, ввалиться, нагряться, припожаловать) и другие.

#### **2.4 Словообразовательные черты официально-делового стиля**

Из словообразовательных моделей существительных широко представлены отглагольные образования, в том числе на -ние иногда с префиксом и не-: несоблюдение, непризнание, решение, исполнение. Например:

*Дети, оставшиеся без попечения родителей и находящиеся в воспитательных учреждениях, лечебных учреждениях, учреждениях социальной защиты населения и других аналогичных учреждениях, имеют право на: содержание, воспитание, образование, всестороннее развитие, уважение их человеческого достоинства, обеспечение их интересов... (Семейный Кодекс РФ, стр. 149).*

Нанизывание существительных с суффиксом -ние может считаться яркой приметой официально-делового стиля:

*Приготовлением к преступлению признается приискание и приспособление средств или орудий или умышленное создание условий для совершения преступлений...*

Чрезвычайно характерными для официальной речи являются способы композитивного словообразования – осново- и словосложение, сращение, в результате чего в лексиконе делового языка дву- (и более) корневые образования представлены очень пространной коллекцией: бракосочетание, правонарушение, налогообложение, землепользование, пассажироперевозки, нетрудоспособность, квартиросъемщик, квартиросдатчик, дачевладелец, бумагодержатель, культурно-зрелищный, материально-технический, ремонтно-строительный, административно-хозяйственный, осенне-зимний, хлебобулочный, квартиропосреднический, наукоемкий, транс портонасыщенный, низкооплачиваемый, малообеспеченный, человеко-рубль, суда-сутки, пассажиро-место-миля и многие другие.

Пристрастие делового стиля к сложным словам легко объяснимо: они прозрачны по строению и смыслу, обладают идиоматическими эффектами. В еще большей мере потребности в семантически ясных наименованиях отвечает словосочетание, число созданных этим способом наименований в официально-деловом стиле насчитывает многие тысячи единиц: транспортные средства, заработная плата, должностное лицо, кондитерские изделия, ценные бумаги, проездной документ, приемный пункт, исполнительный комитет, безналичный расчет, трудовое увечье, телесное повреждение, места общего пользования, профессиональное заболевание, предприятие общественного питания, товары повышенного спроса, обучение без отрыва от производства, право на отдых, ордер на обыск, понижение в должности, поражение в правах....

С особой наглядностью удобство «аналитических» моделей выражено в составляющей гигантский пласт официальных наименований номенклатуре учреждений, профессий, должностей и т.п.: главный научный сотрудник, заместитель командира полка по инженерной службе, Московский государственный университет, Санкт-Петербургский государственный горный институт (технический университет). Закавказская железная дорога, Волынский завод бытовой химии, депутат Государственной Думы...

### **3. Жанровое многообразие официально-делового стиля речи**

По тематике и разнообразию жанров в рассматриваемом стиле выделяют две разновидности: I – официально-документальный стиль и II – обиходно-деловой стиль.

В свою очередь в официально-документальном стиле можно выделить:

1) язык законодательных документов, связанных с деятельностью государственных органов (Конституция РФ, законы, уставы);

2) язык дипломатических актов, связанных с международными отношениями (меморандум, коммюнике, конвенция, заявление).

В обиходно-деловом стиле различают:

1) язык служебной переписки между учреждениями и организациями;

2) язык частных деловых бумаг.

Все жанры обиходно-делового стиля: служебная переписка (деловое письмо, коммерческая корреспонденция) и деловые бумаги (справка, удостоверение, акт, протокол, заявление, доверенность, расписка, автобиография и др.) – характеризуются известной стандартизацией, облегчающей их составление и использование и рассчитанной на экономию языковых средств, на устранение неоправданной информационной избыточности.

## **ЛЕКЦИЯ № 2. ТЕМА: Требования к деловому стилю: текстовые и языковые нормы документа**

### **ПЛАН:**

1. Текстовые нормы документа
2. Языковые нормы документа

### **1. Текстовые нормы документа**

Все мы так или иначе, чаще или реже сталкиваемся в своей жизненной практике с необходимостью подать заявление, составить доверенность и т.п. Но при этом каждый раз мы, как правило, наталкиваемся на трудности, связанные со знанием (или, вернее, незнанием) формы документа. Таким образом, выясняется, что содержание культуры речи применительно к деловому общению не может быть ограничено лишь рамками лингвистики, это вопрос не только подбора языковых средств, но и еще чего-то большего.

Официально-деловой стиль обслуживает нашу деятельность в сфере официальных (официально-деловых) отношений. Начало наших затруднений относится не к той стадии, когда мы уже трудимся над составлением самого текста документа, а к более раннему моменту, когда нам надо принять решение о необходимости составления того или иного документа. Иначе говоря, первое наше действие в этом плане – мыслительное – лежит в экстралингвистической (внеязыковой) сфере. Попробуем представить себе схему внутренней работы, прделываемой каждым в плане составления какого-либо документа.

1. Пишущий (пока еще будущий пишущий), оказываясь связанным со сферой официально-деловых отношений, сталкиваясь с какими-либо обстоятельствами в сфере деловых отношений, прежде всего должен дать себе достаточно ясный отчет о характере сложившейся официально-деловой ситуации. Эта ситуация и диктует выбор соответствующего документа: если вам необходимо о чем-то просить какую-либо организацию (руководство этой организации), нужный документ оказывается заявлением; если вы прделали для этой организации какую-то работу и хотите, чтобы вам ее оплатили, это будет счет и т.д. Итак, первый этап в деятельности пишущего в сфере делового общения: уяснение характера официально-деловой ситуации и выбор в соответствии с ней жанра документа.

2. Выбор жанра документа обуславливает необходимость знания формы (схемы) соответствующего документа. Предполагается (в идеале), что пишущему она знакома (в силу его профессиональной подготовки, из какого-либо справочника или благодаря тому, что кто-то подсказал нужный ему образец). А выбрав соответствующий ситуации жанр документа, он выбрал тем самым и единственно возможную в данном случае форму документа. Что же такое форма документа?

Всякий документ может быть рассмотрен как ряд или сумма постоянных элементов содержания (их называют реквизитами). Это могут быть следующие данные:

- 1) об адресате (кому адресован документ?);
- 2) об адресанте (кто является автором документа – заявителем, просителем и т.д.);
- 3) наименование жанра документа (в некоторых документах название обязательно, скажем: Заявление, Докладная записка, Доверенность, а в некоторых оно не ставится, например, в деловых письмах);
- 4) опись документальных приложений (если они имеются);
- 5) дата;

б) подпись автора документа и др. Следовательно, под формой документа понимаются сумма его реквизитов и содержательно-композиционная схема – их взаимосвязь, последовательность и расположение. И только теперь, когда выбран жанр документа, а тем самым и его форма, возникает проблема языкового наполнения документа.

Итак, схема обусловленности выбора в осуществлении реализации деловой речи такова: типовая официально-деловая ситуация → жанр документа → форма документа → языковое наполнение документа.

Приведем схемы организации текста некоторых наиболее распространенных в нашей жизненной практике документов. Первый из них – заявление. Составные части этого вида документов в их последовательности повторяют приведенный уже нами список реквизитов: (1) наименование адресата; (2) наименование адресанта (заявителя); (3) наименование документа. Далее следуют: (4) формулировка просьбы (жалобы, предложения) и по возможности краткой, но исчерпывающей аргументации; (5) дата и (6) подпись. Схема расположения реквизитов заявления:

Например:

Начальнику отдела доставки  
почтового отделения 127018  
Мельниковой А. Н.  
Петрова Бориса Ивановича,  
проживающего по адресу:  
1-й Стрелецкий переулок,  
дом 3, кв. 119, телефон .....

#### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу сохранить за мной аренду абонентного ящика № 928 на 2-е полугодие 2012 года.

01.06.2012

А.В. Петров

Другой распространенный жанр документа, с которым нам приходится иметь дело, – доверенность: поручение кому-либо определенных действий, передача определенных прав доверителя. Реквизиты доверенности: (1) наименование документа; (2) наименование доверителя (фамилия, имя, отчество, должность или адрес); (3) точное и исчерпывающее определение кругаверяемых полномочий или прав; (4) наименование доверенного лица (фамилия, имя, отчество, должность или адрес); (5) дата; (6) подпись. При этом доверенность получает юридическую силу только тогда, когда (7) подпись доверителя заверена какой-либо организацией – подписью должностного лица и печатью организации. Схема расположения реквизитов доверенности:

Например:

#### ДОВЕРЕННОСТЬ

Я, Куликова Пелагея Михайловна, проживающая по адресу: ул. Чернышевского, дом 3, квартира 12, доверяю Шашковой Александре Ивановне, проживающей по адресу: ул. Чернышевского, дом 3, квартира 19, паспорт (серия, номер, выдан...) получить причитающуюся мне за ноябрь 2012 года пенсию.

15.10.2012

М.Б. Куликова

Таким образом, в сфере культуры деловой речи действуют – наряду с языковыми нормами или, вернее, до них – нормы текстовые, регламентирующие построение текста документа, а точнее – нормы «совокупности или совокупностей текстов», обладающих «предрешенной смысловой сеткой отношений». Здесь такие

текстовые нормы регулируют закономерности реализации семантико-информационной структуры и правил линейного развертывания схемы жанра документа как особого семиотического феномена, т.е. определяют семантическую и формальную организацию текста документа и его частей.

Основные различия между текстовыми и языковыми нормами сводятся к следующему: для текстовых норм важны требования к построению определенных типов и частей текста, для языковых норм характерно ограничение возможности употребления языковых единиц в контексте документа. Автономность этих двух типов норм доказывается возможностью нормативности одних при нарушении норм других, ср.: возможность языковых ошибок в правильно построенном документе и, напротив, ошибочно построенный документ при общей языковой правильности.

В процессе составления делового текста выбор его жанра играет роль пускового механизма, включающего действие конкретных текстовых норм: в речевом сознании пишущего возникает некий «образец», или эталон, покрывающий и общую схему текста документа, и его постоянные и переменные элементы, и их порядок и расположение. При этом текстовые нормы документов можно различать по степени жесткости / гибкости организации: в зависимости от того, фиксируют ли указанные нормы такие признаки, как (а) набор параметров (реквизитов), (б) их последовательность, (в) их пространственное расположение. Можно отметить по меньшей мере три степени жесткости текстовых норм.

1. Первый тип текста представляет собой образец-матрицу. Он характеризуется фиксированностью всех трех основных параметров организации текста: (а) набора содержательных элементов (реквизитов), (б) их последовательности, (в) их пространственного расположения. Здесь имеет место наиболее жесткое ограничение на все параметры, наиболее полная унификация документов, таких, как, например, справка или доверенность. Жесткость организации делает схему особенно прозрачной, ср. приведенную выше схему доверенности.

Известно, что пародия является тонким инструментом передачи сущности любого пародируемого явления. В связи со сказанным приведем такую пародию на документ (доверенность) в «Записных книжках» И. Ильфа:

«Дано сие тому-сему (такому-сякому) в том, что ему разрешается то да сё, что подписью и приложением печати удостоверяется.

За такого-то.

За сякого-то.

Учреждение «Аз есмь».

Для образца-матрицы существенной является фиксированная организация постоянных элементов содержания в таких типах текстов, как готовые бланки справки или анкеты: в них на первый план выступает роль пробелов для обозначения переменных элементов в тексте. Иначе говоря, составление таких документов пишущим резко ограничивает его свободу: ему в принципе приходится не сочинять текст документа, а отвечать на вопросы (как в анкете) или заполнять графы (как в справке или, в менее явном виде, в доверенности). И с точки зрения трудности составления документа образцы-матрицы требуют от пишущего минимума усилий, постоянно прямо указывая на то, что и где он должен писать.

Такая жесткость организации текста (и соответственно перевес постоянных элементов текста над переменными) может приводить к дифференциации подобных документов по так называемым ключевым словам. См., например, сказку В. Шукшина «До третьих петухов», где черт пытается выяснить у Ивана, какая же справка тому нужна:

– А какую справку, Ваня? Они разные бывают... Есть о наличии, есть об

отсутствии, есть «в том, что», есть «так как», есть «в виду того, что» – разные, понимаешь? Какую именно тебе сказали принести?

– Что я умный...

– Не понимаю. Диплом, что ли?

– Справку.

– Но их сотни, справок! Есть «в связи с тем, что», есть «несмотря на то, что» есть...

2. Второй тип текста представляет собой образец-модель. Он демонстрирует большой (по сравнению с образцом-матрицей) уровень гибкости нормы, большую свободу – при фиксированности двух основных параметров текста: (а) набора основных содержательных элементов (реквизитов) и (б) их последовательности. Но и здесь форма документа достаточно жестка (см. приведенную выше схему заявления) с единственным по существу «творческим» реквизитом: формулировка просьбы (или жалобы) и ее аргументации. Эта жесткость и соответственно сила ощущения схемы позволяют пародийно обыграть форму документа, наполняя его в тексте художественного произведения совершенно не свойственным деловой речи материалом. Приведем пример из романа В. Тублина «Доказательства»:

В Совет старейшин  
острова Итаки  
от Одиссея, царя,  
проживающего на  
Козьем холме, 15

#### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить мне долгосрочный отпуск без сохранения содержания на предмет участия в Троянской войне с 1 июня ... г.

Сюда же, к текстам типа образца-модели, относится большая часть разновидностей деловых писем. Для них, в частности, характерно размещение текста письма на бланке; тем самым оказываются сообщенными такие реквизиты, как полное и краткое наименование организации-адресанта, ее почтовый адрес, номер телефона и телефакса, дата подписания и/или отправки документа.

Ужесточение образца-модели может приводить к превращению текста документа в образец-матрицу. Ср., например, принятые во многих учреждениях готовые бланки для заявления об отпуске.

3. Третий тип текста представляет собой образец-схему. Это наименее жесткий тип организации документа, характеризуемого только одним параметром (а) фиксированности набора основных элементов содержания (реквизитов), причем чаще всего имеет место употребление реквизита в качестве начального элемента, определяющего сам тип текста. Ср. довольно обычное для детективно-милиейского жанра литературы изображение того, как пишется объяснительная записка:

– А вас, Зоя Геннадьевна, я попрошу все, о чем мы говорили, изложить письменно.

– Хорошо. Я сделаю, только как?

– Возьмите бумагу, ручку... Так... Прекрасно... В правом углу пишете: «Начальнику ОББ, подполковнику Данилову И. А.» Написали?... Прекрасно... Далее – от кого... Так... Теперь посередине листа: «Объяснение»... Отлично... «По существу заданных мне вопросов могу сообщить следующее. С гражданкой Валиевой З. В., проживающей...» Так... Далее – все как было» (Эд. Хруцкий. Четвертый эшелон).

Иначе говоря, характер действия текстовых норм определяется характером

организации текста документа. Степень свободы выбора в процессе составления (построения) пишущим текста документа обратно пропорциональна степени фиксированности параметров (реквизитов). На одном полюсе здесь предел жесткости организации текста – фиксация переменной информации как заполнение пробела; на другом – предел степени свободы организации текста – обязательность лишь «шапки» документа.

## **2. Языковые нормы: составление текста документа**

Типовое построение официально-делового текста выступает в качестве рамки, в которой пишущим совершается конкретизация текста документа – его языковое наполнение (сфера действия языковых норм), причем масштаб самостоятельности пишущего зависит от того, к какому типу текста-образца относится документ. В каждом жанре документа можно выделить те реквизиты, которые несут постоянную информацию и предполагают простую реальную «подстановку»: это наименования организации, должностного лица, фамилии и инициалов пишущего, заголовка документа, подписи, даты. От них принципиально отличны те реквизиты, которые несут переменную – конкретную – информацию, содержащую изложение сути дела, а иначе говоря, предполагают работу пишущего по формулированию обстоятельств, материала и аргументации дела. Так, для счета таким «свободным» реквизитом оказывается мотивировка суммы, подлежащей выплате; для доверенности – точное и исчерпывающее определениеверяемой функции; для заявления – точная формулировка просьбы или жалобы и краткой аргументации.

С переходом к изложению переменных элементов содержания делового текста возрастают диапазон поиска и возможности выбора языковых средств для передачи конкретных обстоятельств дела – и соответственно возрастают трудности, стоящие перед составителем текста документа. Трудности такого выбора касаются в основном двух языковых аспектов: (I) выбора лексики и лексических формул для адекватной передачи существа дела и (II) выбора грамматических средств – главным образом синтаксических конструкций, составляющих синтаксической структуры делового текста. Но и в этом плане трудности поиска – и лексического, и синтаксического – могут существенно облегчаться за счет знаний (навыка) и речевого опыта пишущего.

I. Выше уже говорилось о специальной лексике, для которой характерно функционирование именно в деловой сфере и в специфических значениях, приближающих ее к терминологии (истец, ответчик и др.). Кроме того, можно отметить еще и ряд стилистически окрашенных лексем-канцеляризмов, вне деловой речи, как правило, не употребляемых, таких, как: данный или настоящий (= этот), вышеуказанный (= названный ранее), нижеследующий (= помещаемый далее); препроводить (= отправить, переслать) и т.п. Обратите внимание на оформление документов, связанных с завещанием: «Завещание, как правило, излагается в письменной форме с указанием места и времени его составления, подписывается завещателем и нотариально удостоверяется»; «Меры по охране принимаются, если получено извещение или заявление о смерти наследодателя».

Некоторые слова такого рода устарели, например, уже вышедшие из употребления: сей (= этот), дабы (= чтобы), буде (= если). В то же время без некоторых слов этого ряда бывает трудно обойтись. Так, в предложении: «При обнаружении товаров ненадлежащего качества...» надлежащий адресует нас к правилам или инструкции и означает соответствие им (поэтому замена на низкого или плохого качества здесь была бы по меньшей мере в ущерб точности выражения).

В целом в деловой речи наметилась тенденция: там, где устаревшие или устаревающие слова могут быть без ущерба для содержания заменены другими, отдавать предпочтение последним (это упрощает изложение, приближает деловой текст к современной общелитературной речи), так что каковой и таковой спокойно могут быть заменены на который и такой, хотя в некоторых руководствах по деловой речи о них все еще спорят. (Ср. ироническое использование слова таковой в книге Д. Самойлова «В кругу себя»: «Именно мне посвящена строка из гениального «Скальпеля»: «Такой, который был как таковой...».)

Наряду с этим в официально-деловой речи существует большой набор стандартных выражений (словосочетаний), с помощью которых в деловых письмах передается определенная семантическая информация, например: (а) предупреждение: по истечении срока..., в противном случае...; (б) мотивация действия: в порядке обмена опытом..., в порядке исключения...; (в) причинно-следственные отношения: в соответствии с протоколом..., согласно Вашей просьбе... Ряд подобных выражений по своему характеру приближается к словесным клише или даже штампам. К их числу относятся также избыточные формулы, типа до сих пор встречающихся в деловом тексте, например, справки: настоящая справка, действительно проживает.

Характерно, что список устойчивых сочетаний, специфичных для научной речи, включает в себя ряд выражений, в той же мере специфичных и для деловой речи, таких, как: вместе с тем, в свою очередь, на том основании, что и др.

II. Наряду со стандартизированной лексикой и лексическими формулами следует отметить стандартизацию средств грамматики в официально-деловой сфере.

В области морфологии для деловой речи более всего типично преобладание имени над глаголом, высокая продуктивность отглагольных существительных для названия действий, особенно на -ние. Это обусловлено тем, что существительное выступает здесь как «ярлык», подводя данный случай, событие под ряд других – однотипных и потому значимых в сфере деловых отношений. С этим связана и такая особенность деловой речи, как так называемое семантическое расщепление сказуемого, т.е. предпочтение глагольно-именного сказуемого (принимать участие, оказывать помощь, производить осмотр) глагольному сказуемому (участвовать, помогать, осматривать); и здесь имеет место квалификация события путем отнесения его к разряду подлежащих юридической ответственности, ср.: совершил наезд вместо наехал на кого-нибудь.

Наиболее велико число синтаксических особенностей деловой речи. Это связано с наличием набора готовых синтаксических конструкций, представляющих собой отработанные конструктивные средства для выражения стандартных элементов смысла, т.е. блоков и схем с определенным семантическим содержанием. Так, П.В. Веселов, говоря о специфике языка деловых писем, отмечает, что стандартизацию здесь «следует рассматривать не столько как канонизацию конкретных выражений, сколько как стандартизацию их моделей». В результате можно грамматическую характеристику «процесса составления стандартного письма свести к выбору синтаксических конструкций», передающих типовые действия и обстоятельства рассматриваемого дела. Соответственно выделяется ряд моделей синтаксических конструкций и вариантов их реализации, например: Доводим до Вашего сведения или Напоминаем, что..., Просим + инфинитив; Направляем или Гарантируем + дополнение в винительном падеже и т.п.

Регламентация языка документов затрагивает также синтаксические особенности словосочетания. Так, в ГОСТах – специально разрабатываемых и официально распространяемых сборниках инструкций и правил составления

документов (от «Государственный стандарт») – рассматривается сочетаемость ряда ключевых (типовых) слов, например: «приказ – издается, должностные оклады – устанавливаются, контроль – возлагается на кого-либо или осуществляется, выговор – объявляется, порицание – выносится». Не меньшее внимание в этом ГОСТе уделено порядку слов: в деловой речи преобладает прямой порядок следования главных членов предложения (подлежащее + сказуемое); вынесение обстоятельства или дополнения на первое место служит их подчеркиванию; место согласованного определения – перед определяемым словом, а несогласованного – после определяемого слова; место обстоятельства степени – перед прилагательным, а дополнения – после него; место дополнения – после глагола, в порядке «прямое – косвенное» (передать + что + кому); место обстоятельства образа действия (наречий на -о, -е), меры и степени, причины и цели – перед глаголом-сказуемым (если на них не падает логическое ударение), а обстоятельств образа действия, выраженных иначе, – позади глагола.

С порядком слов связаны и отдельные текстовые формулы, например, последовательность расположения «волеизъявление пишущего + формулировка поручения + срок» (Приказываю г-ну Иванову представить отчет 01.05.2012), а не иначе.

Читатель, вероятно, обратил внимание на то; что в примере из работы П. В. Веселова приводится сочетание «согласно Вашей просьбе». Дело в том, что одна из обращающих на себя внимание примет канцелярского стиля – употребление при предлоге «согласно дополнения» имени в родительном падеже. Ср. свидетельство М. Алданова в романе «Ключ» (действие происходит в 1916 г.): следователь Яценко «написал следующее письмо», текст которого начинался словами «Согласно желания Вашего Превосходительства...»; «Яценко прочел про себя письмо и остался доволен. Тон был вполне официальный. Это подчеркивалось родительным падежом после «согласно»...».

Несмотря на устарелость и явное несоответствие норме литературного языка («Согласно чему-нибудь, но не согласно чего-нибудь», – подчеркивается в Словаре Ушакова) управление с родительным падежом и по сию пору бытует в канцелярской практике, о чем свидетельствует хотя бы следующая реакция персонажа современной повести:

– Согласно приказу коменданта! – дружелюбно объяснил сержант Хузин.

Никогда еще Мишке не приходилось слышать, чтобы военный человек говорил «согласно приказу». Абсолютно все, включая коменданта Демгородка генерал-лейтенанта Калманова... обязательно говорили «согласно приказа» (Ю. Поляков «Демгородок»).

Трудности, стоящие перед составителем текста документа, в значительной степени касаются того, что Л.В. Щерба называл «культурой сложных предложений по способу подчинения». Большая продуктивность использования в деловой речи схем сложноподчиненного предложения обусловлена несколькими факторами.

Во-первых, в качестве условия высокой частотности сложных предложений в текстах деловой речи выступает ее письменный характер, требующий полноты изложения дела в тексте документа. Заметим, что с этим же фактором связано частое употребление в деловом тексте «цепочек» многочленных именных словосочетаний преимущественно с родительным падежом (в деловой речи, так же как и в научной, наиболее частотно употребление имени в именительном и родительном падежах), типа: 1) разработка + 2) проблем + 3) дальнейшего совершенствования + 4) очистки + 5) промышленных стоков.

Во-вторых, здесь сказывается требование логичности изложения: в этом плане

необходимыми становятся схемы сложноподчиненного предложения с союзной связью, с придаточными причины, следствия, условия. (Интересно сравнить данный тезис с результатами исследования синтаксиса деловой речи в английском языке: именно синтаксическими признаками деловая речь противопоставлена там другим стилям, при том что и для английской деловой речи характерны преобладание сложных предложений над простыми, преобладание подчинения и, следовательно, придаточных предложений).

В-третьих, свою роль играет и своеобразие понимания требования краткости изложения в деловом тексте: имеется в виду не только и не столько количество слов в предложении (ср. показатель наибольшей длины предложения, отмеченной для деловой речи в английском языке), сколько «стремление вместить в пределы одной фразы максимум необходимой информации». Это связано с задачей «представить все обстоятельства дела во всех их логических взаимоотношениях вместе с выводом из них в одном целом». И данный фактор также работает на «культуру сложных предложений по способу подчинения в канцелярском стиле». (Эта органичная тенденция к «крупноблочности» изложения в деловом тексте противоречит прямолинейному пониманию требования «краткости» в ряде руководств по деловой речи. Оцените результат такого следования этому требованию в одном из руководств – «исправленный» контекст, лишенный союзов (за исключением последнего предложения), а тем самым и эксплицирования логических связей: «Н-ский угольный разрез сдается в эксплуатацию. Количество рабочих увеличивается на 3500 человек. Население города возрастет до 50 000 человек. Поэтому наш завод не сможет обеспечить население хлебом».

Именно «культура сложных предложений по способу подчинения» в сочетании с продуктивностью в деловой речи обособлений, причастных и деепричастных оборотов как способов уточнения смысла текста служит основой усложненного характера текста документа, причиной многих трудностей для его составителя. Именно здесь достигает максимума сопротивление языкового материала, выражающееся в тех «усилиях, которые мы тратим на написание какой-нибудь деловой записки, счета, объявления», в необходимости «следить за тем, не запутался ли я в построении своего сложного предложения». Ср. сказанное со сценой, в которой Илья Ильич Обломов пытается сочинить письмо домохозяину.

«Илья Ильич сел к столу и быстро вывел: «Милостивый государь!..»

– Какие скверные чернила! – сказал Обломов. – В другой раз у меня держи ухо востро, Захар, и делай свое дело как следует!

Он подумал немного и начал писать.

«Квартира, которую я занимаю во втором этаже дома, в котором вы предположили произвести некоторые перестройки, вполне соответствует моему образу жизни и приобретенной, вследствие долгого пребывания в сем доме, привычке. Известись через крепостного моего человека, Захара Трофимова, что вы приказали сообщить мне, что занимаемая мною квартира...»

Обломов остановился и прочитал написанное.

– Нескладно, – сказал он, – тут два раза сряду что, а там два раза который.

Он пошептал и переставил слова: вышло, что который относится к этажу – опять неловко. Кое-как переправил и начал думать, как бы избежать два раза что.

Он то зачеркнет, то опять поставит слово. Раза три переставлял что, но выходило или бессмыслица, или соседство с другим что.

– И не отвяжешься от этого другого-то что! – сказал он с нетерпением. – Да черт с ним совсем, с письмом-то! Ломать голову из таких пустяков! Я отвык деловые письма писать. А вот уж третий час в исходе.

– Захар, на вот тебе. – Он разорвал письмо на четыре части и бросил на пол» (И. А. Гончаров «Обломов»).

Следует отметить две особенности языка документации, носящие этикетный характер.

Первая – орфографическая, она связана с написанием с прописной буквы местоимений Вы и Вага в качестве вежливого обращения (в письменной речи) к одному лицу.

Вторая этикетная особенность связана с вопросом: от какого лица должно строиться изложение текста в документе – от первого или третьего? Способ изложения от третьего лица – безличный, от имени организации, ее структурного подразделения (типа «Министерство считает возможным...»); в приказах («Приказываю:») или заявлениях («Прошу...») употребляется первое лицо единственного числа; впрочем, автор делового письма может строить изложение и от первого лица множественного числа («Напоминаем, что...») – тем самым он выступает как представитель организации, ее части.

## ЛЕКЦИЯ № 3 ТЕМА: Документ и форма документа

### ПЛАН:

1. Понятие о документе
2. Сущность документальной базы
3. Атрибуты документов
4. Формы документов

### 1. Понятие о документе

Всякое управленческое решение всегда базируется на информации по рассматриваемому вопросу или управляемому объекту.

К информации, помимо достоверности и точности, предъявляются два жестких требования: во-первых, она должна быть своевременной, во-вторых, она должна быть достаточной для принятия наилучшего решения. Если информация пришла с опозданием, вы уже не можете принять участие в каких-то действиях, мероприятиях. Шанс упущен. С другой стороны, если информация недостаточная, вы знаете что-то наполовину, ваше решение может быть не только не самым лучшим, но, наоборот, ошибочным, так как вы учли не все факторы.

В настоящее время объемы информации удваиваются каждые три года. Общество переживает информационный бум. Это связано прежде всего с ростом количества населения. Чем больше людей, тем больше надо школ, больниц, клубов, магазинов и других обслуживающих организаций, больше произвести товаров, с другой стороны – иметь больше мест приложения человеческих рук. Любая организация, так же как и каждый человек в отдельности, могут существовать, только обмениваясь информацией. В условиях рыночных отношений, когда очень быстро меняется экономическая ситуация, законодательство, коммерческие предприятия выживают только в том случае, если они вовремя знают что, когда и почему. Информация давно стала товаром. Кто владеет информацией, тот владеет ситуацией. Носителем информации выступает документ.

Поэтому организации работы с информацией и с документами как ее носителями в экономически развитых странах уделяется большое внимание. Например, в США принят и действует Закон о документе, в Германии дабы не проспять свои позиции в экономической конкурентной борьбе к ключевым направлениям НТР отнесены: ядерная энергия, аэрокосмические исследования, программы исследований в области различных наук, электронная обработка информации, организация делопроизводства и оформление документации. У нас в стране 25.01.95 принят Закон Российской Федерации «Об информации, информатизации и защите информации».

Эти примеры – яркое свидетельство существенного изменения отношения в самом обществе к организации информационных ресурсов, осознания того, что информация и документ как ее носитель, пронизывая все аспекты управления, влияют на функционирование различных структур и в конечном итоге приводят к достижению экономических результатов.

Документы используются в различных областях деятельности, отраслях знаний, сферах жизни и являются объектом исследования многих научных дисциплин, поэтому содержание понятия «документ» многозначно и зависит от того, в какой отрасли и для каких целей он используется. Так, для юристов документ служит прежде всего способом доказательства или свидетельства чего-либо, для историка -

историческим источником, кибернетика-документалиста - носителем информации, а специалисты в области управления считают его средством фиксации и передачи управленческих решений.

По мнению специалистов-документоведов, документ представляет собой результат отображения фактов, событий, предметов, явлений объективной действительности и мыслительной деятельности человека. Он создается посредством письма, графики, рисунка, фотографии, звуко- и видеозаписи. Документ изготавливается на специальном материале (бумаге, фотопленке и т.п.).

Закон «Об информации, информатизации и защите информации» дает нам определение терминов «информация» и «документ»:

*Информация – сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления;*

*документированная информация (документ) – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.*

Документ, зафиксировав (отобразив) информацию, тем самым обеспечивает ее сохранение и накопление, возможность передачи другому лицу, многократное использование, возвращение к информации во времени.

Как носитель информации документ выступает в качестве непереносимого элемента внутренней организации любого учреждения, предприятия, фирмы, обеспечивая взаимодействие их частей. Информация является основанием для принятия управленческих решений, служит доказательством их исполнения и источником для обобщений, а также материалом для справочно-поисковой работы. В управленческой деятельности документ выступает и как предмет труда, и как результат труда, т.к. принятое решение записывают, закрепляют в документе.

Многие формы управленческой деятельности выражаются посредством соответствующих документов: планирование – посредством подготовки различных планов, учет – в виде составления и обработки статистической, бухгалтерской и оперативно-технической документации; инструктирование – в виде издания инструкций, методических указаний; контроль – путем сбора сведений в письменном виде и т.д. Таким образом, документация, будучи тесно связана со всеми формами управленческой деятельности, используется аппаратом управления в качестве способа и средства реализации возложенных на него функций. Кроме того, документирование во многих случаях является обязательным, предписывается законом и актами государственного управления.

Принятый 25 января 1995 г. Государственной Думой Федеральный закон Российской Федерации «Об информации, информатизации и защите информации» в ст. 5 указывает: «Документирование информации является обязательным условием включения информации в информационные ресурсы. Документирование информации осуществляется в порядке, устанавливаемом органами государственной власти, ответственными за организацию делопроизводства, стандартизацию документов и их массивов, безопасность Российской Федерации».

Таким образом, документ является одним из средств укрепления законности и контроля.

Чрезвычайно важна для управленческой деятельности юридическая сила документов, так как они служат способом доказательства заключенной в них информации и представляют одну из форм выражения права.

Одни документы, например правовые акты представительных и распорядительных органов, судебные, прокурорские, нотариальные и арбитражные акты, договорная документация, изначально обладают юридической функцией, устанавливая, закрепляя и изменяя правовые нормы и правоотношения или прекращая их действие. Другие документы наделяются юридической функцией в случае использования их как доказательства в суде, органах следствия и прокуратуры, нотариате, арбитраже и др.

Все формы управленческой деятельности находят отражение в соответствующих документах, которые выступают способом и средством реализации возложенных на аппарат управления функций.

Один документ – это единичный акт документирования. Но деятельность учреждения оформляется совокупностью определенным образом взаимодействующих документов, обычно соответствующих функциям управления.

Ряд функций управления является типовым, присущим любому управленческому аппарату. К таким функциям относятся, например, прогнозирование и планирование, организационно-распорядительная деятельность, учет и отчетность, финансирование, материально-техническое обеспечение и др. Эти функции отражаются в документах, общих для всех учреждений, фирм. Совокупность документов взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к их оформлению составляет систему документации.

Можно выделить функциональные системы документации, имеющие межотраслевое значение, но можно рассматривать и отраслевую систему документации в целом. В ней найдет отражение специфика той или иной сферы деятельности.

В условиях научно-технической революции произошло резкое увеличение объемов информации, вызванное активизацией общественной жизни, ростом числа контор, фирм, организаций, увеличением номенклатуры промышленных изделий и усложнением процесса их изготовления, расширением экономических и культурных связей. В связи с этим возникла необходимость упорядочения потоков информации, установления необходимого и достаточного количества видов документов, выполняющих роль информационного обеспечения функций управления. Ручная обработка не позволяла вовремя и качественно переработать растущие потоки информации. Появилась потребность в механизации, а затем и в автоматизации обработки документной информации. Однако практическое внедрение и применение средств автоматизации и механизации, эффективность их использования находятся в прямой зависимости от степени упорядочения документации, для обработки которой они предназначены. Основным направлением совершенствования документации является унификация и стандартизация.

Стандарт определяет унификацию как выбор оптимального числа разновидностей продукции, процессов и услуг, значений их параметров и размеров.

Стандартизация – это процесс установления и применения стандартов, под которыми понимается «образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов. Стандарт как нормативно-технический документ устанавливает комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации и утверждается компетентным органом». Более пространное и детальное определение стандартизации дается в ГОСТе Р 1.0-92. «Государственная система стандартизации РФ. Основные положения». Применение стандартов способствует улучшению качества создаваемого изделия (в данном случае документа).

Ответственность за нормативное закрепление конкретных унифицированных форм, их информационных элементов и систем документации возложена в стране на органы стандартизации. Результатом работы по унификации и стандартизации документов могут быть стандарты как на отдельные документы (например, на отчет о научно-исследовательской работе), так и на унифицированные системы документации.

Унифицированная система документации – система документации, созданная по единым правилам и требованиям, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности.

Непосредственными разработчиками конкретных форм и систем документации являются министерства (ведомства), возглавляющие ту отрасль деятельности, документы которой унифицируются. Их разработчиками выступает Росархив (Федеральная архивная служба России), Комитет статистики, Минфин, Госбанк.

Общегосударственные унифицированные формы документов обязательны для применения во всех учреждениях, организациях и предприятиях независимо от их подчиненности и формы собственности.

Массовое производство различных механизмов и приспособлений для хранения бумаг и работы с ними: папок, коробок, машин и т.д. – потребовало прежде всего упорядочения, унификации форматов самих бумаг.

Эта работа у нас в стране была успешно проведена в 1920-е годы, когда была введена система взаимоувязанных производственных и потребительских форматов бумаг, в основу которых были положены широко распространенные в западных странах немецкие форматы.

Для измерения форматов была принята метрическая система. Площадь основного формата равна квадратному метру, а стороны основного формата составляют 0.841 м x 1.189 м. Каждый последующий формат получается из предыдущего делением пополам, а все полученные форматы геометрически подобны. Все форматы делятся на три основных ряда – А, Б, В. Форматы основного ряда получают путем последовательного деления основного формата пополам

Документы оформляются главным образом на бумаге формата А4 (210x297) и А5 (148x210). Отдельные виды документов, содержащие таблицы и графики – ведомости, планы и т.д. оформляются на формате А3 (297x420).

Форматы потребительских бумаг в разных странах не совпадают, но наибольшее распространение имеют в Европе немецкие форматы, а в США – североамериканские форматы бумаг, где основным формат – аналог А4 – равен размеру 21,59 см. x 27,94 см. (Letter 8yг x 11 in.).

Установлены и размеры полей. В соответствии требованиями ГОСТ Р 6.30-97 они должны быть не менее:

- левое поле – 20 мм;
- правое поле – 10 мм;
- верхнее поле – 20 мм;
- нижнее поле – 10 мм.

Это минимальные размеры полей, меньшие поля не допускаются, так как будет затруднено дальнейшее оформление и хранение документов, но большие поля допустимы. Указанные размеры полей обычно используются для документов оперативной переписки, а для документов длительного и постоянного сроков хранения, которые будут переплетены или подшиты, следует левое поле установить 35 мм.

При оформлении документов за рубежом придерживаются других размеров

полей: с левой стороны – 25 мм; с правой стороны – не менее 25 мм; верхнее поле – не менее 15 мм; нижнее поле – не менее 15 мм.

## **2. Сущность документальной базы**

Документальная база, номенклатура документов, их классификация, атрибуты и форма – одна из важных и актуальных тем на сегодняшний день потому, что вызывает круг полемических вопросов, а также огромный интерес в области изучения делопроизводства и информационных технологий управления.

Часть делопроизводства, непосредственно связанная с созданием документов, называется документированием. Вопросы движения и учета документов определяются понятием документооборот. Деятельность по организации хранения документов относят к архивному делу. Поскольку управленческая деятельность человека осуществляется с применением различного рода документации, делопроизводство в настоящее время именуют также документационным обеспечением управления (ДОУ). Ответственность за организацию делопроизводства, соблюдение установленных правил и порядка работы с документами в структурных подразделениях возлагается на руководителя организации или предприятия. Деятельность организации или предприятия обеспечивается системой взаимоувязанной управленческой документацией. Ее состав определяется компетенцией, порядком разрешения вопросов, объемом и характером взаимосвязей данной организации с вышестоящими организациями, с органами законодательной и исполнительной власти, с подчиненными и сторонними организациями, с физическими лицами.

Практически на всех предприятиях, особенно на предприятиях государственного подчинения, существуют общие отделы. Их название варьируется – это может быть отдел общего делопроизводства, общий отдел, управление делами и т.д., но самое главное – суть данного подразделения остается одинаковой на всех предприятиях независимо от названия и заключается она в организации потоков документов на данном предприятии (приказов, распоряжений, поручений, писем и т.д.). Интересны основные виды документов, атрибутика документов, потоки документов и работы, используемые в работе данных подразделений. Кроме центрального документооборота крупного предприятия, существуют специализированные документооборот (в подразделениях предприятия, в отделах специализированного делопроизводства и т.д.).

Основным принципом документооборота является то, что ни у кого не существует локальных архивов документов. Любой входящий документ, не попавший в общий архив документов, является потенциальным клиентом на неисполнение. В организации есть соответствующая служба, а именно канцелярия, которая отвечает за прохождение документов. Документы, не учтенные в канцелярии, теряются чаще всего.

В организации должен существовать только один канал поступления входящих документов. Даже если прием документов построен по распределенной, то это сделано только для повышения скорости обработки документов. Все такие подразделения мгновенно предоставляют информацию в канцелярию (желательно в режиме on-line связи с канцелярией). Можно рассматривать, что такие удаленные пункты регистрации документов являются подразделениями канцелярии.

Для полноты картины документооборота на предприятии система документооборота не должна заканчиваться на ответственных исполнителях, т.е. система автоматизации документооборота организации не должна замыкаться

только на канцелярии, а должна иметь продолжение в системах управления документооборотом подразделений организации.

В принципе в крупной организации с большим документопотоком работа канцелярии может быть построена по децентрализованному принципу. При этом каждое подразделение предприятия получает свою долю корреспонденции, относящуюся к ней. При этом учет входящей корреспонденции осуществляется децентрализованно. Номера входящей корреспонденции создаются или в едином нумераторе (кто первый получил номер, тот и хорош) или в номер входящего документа включается номер подразделения, получившего документ, а нумераторы в каждом подразделении ведутся независимо. Исходящая корреспонденция обычно всегда проходит через одно место.

Организация децентрализованного приема входящих документов достаточно распространена и во всем мире.

В работе канцелярии пока что темным местом остается работа с письмами. В большинстве случаев это относится к общему делопроизводству. Исключения составляют организации, для которых работа с письмами составляет основную производственную деятельность. При обработке писем применяются несколько другие классификаторы. Важна развернутая статистика по атрибутам писем. Однако в крупных государственных организациях тоже существует специальный учет писем и строгий контроль за их выполнением, тем более в настоящее время на смену почтовой корреспонденции приходит использование системы Интернет – технологий (почтовые рассылки, e-mail).

### **3. Атрибуты документов**

Атрибуты документов у каждого партнера весьма разнообразны. В то же время можно выделить общую часть атрибутов, которые встречаются практически во всех организациях. Причем эти общие атрибуты несколько различны у всех типов канцелярских документов.

#### **1. Основные атрибуты документов:**

– Регистрационный номер документа. Данный номер однозначно позволяет сослаться на документ, прошедший через канцелярию. Структура регистрационного номера может быть различна для исходящих, входящих и внутренних документов. Структура регистрационного номера определяется в каждой организации самостоятельно.

– Источник документа (контрагент). Указывает, откуда получен документ. Для входящих документов это сторонняя организация, для внутренних и исходящих документов это или подразделение или конкретное лицо из руководства предприятия.

– Ответственный исполнитель документа. Указывает сотрудника предприятия, которому поручено исполнение данного документа или который разработал данный документ (для исходящих и внутренних). Исполнитель документа всегда один и только один. Иногда встречаются два исполнителя документа (для документов длительного исполнения при смене кадрового состава предприятия).

– Код документа по номенклатуре дел предприятия. Данный атрибут относит документ к тому или иному кругу типовых вопросов, решаемых предприятием в своей производственной деятельности. Номенклатура дел – это формальный список дел предприятия, который утверждается заранее на определенный период времени (обычно на год). Ранее данная номенклатура являлась достаточно статичной, в современных условиях номенклатура дел является высоко динамичным документом,

который может обновляться 1 – 4 раза в год.

## 2. Атрибуты, зависящие от типов документа.

В документах могут быть атрибуты, специфические для данного типа документа. Так, входящие документы имеют кроме базовых атрибутов еще:

– Контрольный срок исполнения. Данный атрибут берется или непосредственно из входного документа (где он может быть указан) или из типа входного документа, которая определяет сроки ответа на те или иные входные документы (например, заявление граждан о предоставлении гражданства СССР должны быть рассмотрены в течении 6 месяцев со дня подачи заявления в консульский отдел).

– Контролирующее лицо. Обычно это одно из первых лиц предприятия, которое назначает конкретного исполнителя документа, и ставить резолюцию «Об исполнении доложить». Данный атрибут проставляется не на всех входящих документах, а только на наиболее важных, ответственных. Не пустой аргумент вызывает необходимость в случае завершения обработки документа посылать сообщения о прохождении документа соответствующему субъекту.

Внутренние документы в свою очередь, помимо стандартных атрибутов, могут обладать следующими:

- Список подразделений предприятия для ознакомления.
- Контрольный срок ознакомления или исполнения.
- Список исполнителей документа.

Исходящие документы имеют следующие дополнительные атрибуты:

– Документ-основание. Этот атрибут есть всегда, т.к. исходящий документ всегда порождается на основе или входящего или внутреннего.

– Список рассылки.

– Контрольный срок ответа. Данный атрибут встречается редко и не во всех организациях.

В конкретных организациях данные атрибуты могут носить различные наименования или добавляться дополнительными атрибутами, часто большим количеством. Но перечисленные выше атрибуты присутствуют во всех канцеляриях предприятий.

Все документы, проходящие через канцелярию, являются связанными документами, в том смысле, что большинство из них ссылаются на другие документы. Наиболее типичным случаем является входящий документ, который практически всегда порождает соответствующий ему исходящий.

Без связей как таковых могут появляться только внутренние и входящие документы. Причем входящие документы могут иметь связи как на исходящие, которые вызывают их появление, так и на другие входящие. Все документы связаны как в системе управления документами, так и в системе контроля исполнения (как принадлежащие одной работе). В этом смысле здесь наблюдается некоторое дублирование связей.

Связи в большинстве случаев направлены по принципу: «главный-подчиненный». Иногда встречаются ненаправленные связи, которые объединяют родственные документы (документы, посвященные одному вопросу).

## 4. Формы документов

Существует три основных формы документов:

1. Журнальная форма регистрации документов является исторически наиболее

ранней регистрационной формой.

В настоящее время она используется только в том случае, когда учет документов выступает на первое место, предотвращая претензии со стороны граждан и конфликтные ситуации. Например, при выдаче документов об образовании, трудовых книжек, пропусков. Это, как правило, документы, регистрационный индекс которых состоит из порядкового номера. Можно оставить журнальную систему и в том случае, когда поступает очень незначительное количество документов. Во всех остальных случаях журнальная форма регистрации устарела, так как затрудняет ведение контроля за исполнением документов и справочную работу по ним.

Журнальная форма регистрации имеет один существенный недостаток – в журнале нельзя систематизировать записи. При использовании данной регистрационной формы приходится заводить отдельные, с собственным графлением журналы для регистрации входящих документов, исходящих документов, распорядительных документов.

Журнал рекомендуется составлять из отдельных листов-бланков, что позволит заполнять их с помощью любых средств записи и постепенно формировать сам журнал, в том числе с одновременным вводом информации в машинную память и ее распечаткой.

2. При карточной форме регистрации документов создаются регистрационно-контрольные карточки на документы, которые формируются в картотеки в зависимости от задач в соответствии с используемыми классификаторами.

Применение карточек для регистрации заметно повышает оперативность поиска документа и одновременно сокращает трудоемкость процесса регистрации по сравнению с журнальной формой.

Как правило, составляются следующие самостоятельные картотеки:

- справочные, контрольно-справочные;
- картотеки по предложениям, заявлениям и жалобам граждан;
- тематические (кодификационные) картотеки к приказам, решениям и др.

Контрольно-справочные картотеки делятся на две части: по неисполненным и исполненным документам. Первая часть картотеки служит для фиксации и поиска сведений о документах в процессе их исполнения и может выполнять контрольную функцию. Карточки в ней могут систематизироваться по исполнителям, структурным подразделениям, корреспондентам, срокам исполнения документов. По мере исполнения документов карточки с проставленными на них необходимыми отметками перемещаются из первой части картотеки в соответствующие разделы и рубрики второй части. Вторая часть картотеки служит для поиска уже исполненных документов. Карточки в этой части картотеки могут систематизироваться по вопросам, корреспондентам, номенклатуре дел и т.д.

3. Автоматизированная (электронная) форма регистрации документов ведется с помощью специального программного обеспечения, которое устанавливается на персональные компьютеры (или на сервер и персональные компьютеры, объединенные в сеть).

При использовании автоматизированной формы регистрации сведения о документе вводятся в электронную регистрационно-контрольную карточку, сохраняемую в базе данных. Совокупность реквизитов и вид регистрационно-контрольной карточки в разных программных системах могут быть разными. Одновременно может изготавливаться один экземпляр регистрационной формы в качестве страхового массива (печать регистрационно-контрольной карточки).

Автоматизированная форма регистрации в настоящее время широко применяется во многих организациях, т.к. она имеет ряд существенных преимуществ по сравнению с журнальной и карточной формами регистрации, а именно:

- быстрый поиск документов по любому реквизиту или реквизитам регистрационно-контрольной карточки;
- автоматическое формирование отчетов, сводок, ведение справочно-аналитической работы по документам;
- автоматический контроль за исполнением документа;
- возможность одновременно регистрировать документы на нескольких рабочих местах;
- возможность организации децентрализованной регистрации документов в структурных подразделениях с объединением сведений о всех документах в одной базе и другие.

Организация может самостоятельно разработать программу для регистрации документов, но чаще всего используются готовые программные продукты, автоматизированные системы документационного обеспечения управления (АСДОУ), позволяющие автоматизировать всю работу с документами, начиная с создания проекта или регистрации документа и заканчивая завершением исполнения или отправлением документа в другую организацию.

К программным продуктам, позволяющим автоматизировать работу с документами, относится система автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО-Предприятие».

Документирование управленческой деятельности охватывает все процессы, относящиеся к записи (фиксации) на различных носителях и оформлению по установленным правилам информации, необходимой для осуществления управленческих действий. В связи с этим предъявляют особые требования к оформлению деловых бумаг.

Долгое время автоматизация учреждений в России осуществлялась в виде различного рода подсистем АСУ, основанных на базах данных (кадры, канцелярия, бухгалтерия, зарплата, контроль исполнения и др.) Не умоляя значимости этих подсистем, заметим, что они охватывали лишь до 15-20% общего объема информации, циркулирующей в учреждении.

Нужды по электронной обработке документов удовлетворялись применением функциональных пакетов (редакторов текста и электронных таблиц) и интегрированных пакетов программ Microsoft Office, Perfect Office, Lotus Smart Suite. Эти средства оказались недостаточными для управления огромными потоками бумажных и электронных документов, циркулирующих как внутри одного предприятия, так и между ними. В целом такой подход грешил отсутствием комплексности в автоматизации делопроизводства и управления документооборотом.

В последнее время в зарубежных странах пользуются особой популярностью автоматизированные системы построения и управления деловыми процессами в организациях. С помощью таких систем можно организовать систему электронного документооборота на предприятии, а также систему контроля выполнения заданий и загрузки сотрудников. Данные системы относятся к типу Workflow. Следует отметить, что они ставят целью не полный отказ от бумажных документов (что невозможно по ряду причин, главными из которых являются причины юридического характера), а сведение к минимуму перемещение бумаг внутри предприятия.

В настоящее время развитие информационных технологий привело к появлению методов и средств, обеспечивающих интегрированные решения по

автоматизации офиса, позволяющие автоматизировать ручные операции и поиск документов, автоматически передавать и отслеживать перемещение документов и контролировать выполнение поручений, связанных с документами.

Обобщая вышесказанное, можно сделать вывод, что информационные технологии управления в деловом процессе в документальной базе системы управления формализуются как совокупность состояний и переходов, необходимых для описания взаимодействия, как минимум двух субъектов (в частном случае сотрудников предприятия) для достижения выполнения заранее заданного условия.

## ЛЕКЦИЯ № 4. ТЕМА: Бланк документа и реквизиты документа

### ПЛАН:

1. Формуляр документа
2. Бланк документа
3. Требования к составу реквизитов
4. Требования к составлению документов

### 1. Формуляр документа

Каждый документ состоит из ряда составляющих его элементов, которые называются реквизитами. Поскольку появился профессиональный термин реквизит, раскроем его содержание.

В ГОСТе на термины и определения реквизитом документа называется «обязательный элемент оформления официального документа». Наименование документа (вид), автор, адресат, текст, дата, подпись, резолюция и т.д. – это реквизиты документов. Различные документы состоят из разного набора реквизитов. Число реквизитов, характеризующих документы, определяется целями создания документа, его назначением, требованиями к содержанию и форме данного документа, способом документирования. Помимо реквизитов документ могут характеризовать и такие признаки, как оригинальность и копийность, подлинность и подложность, физическое состояние документа, формат бумаги, способ изготовления документа и т.д.

Для многих документов число реквизитов строго ограничено. Отсутствие или неправильное указание какого-либо реквизита в служебном документе делает документ недействительным. Для ряда документов, выдаваемых органами государственной власти и государственного управления, состав реквизитов документов установлен в законодательных и нормативных актах. Например, для паспорта, трудовой книжки, диплома, свидетельства о рождении и т.п.

Совокупность реквизитов, из которых состоит документ, называется формуляром документа. Формуляр, характерный для конкретного вида документов, например, приказа, акта, называется типовым формуляром. Типовой формуляр характеризуется определенным количеством реквизитов, расположенных в строгой последовательности. Например, в формуляр заявления входят следующие реквизиты: адресат, автор, указание вида документа (заявление), текст, подпись, дата.

Когда в 1920-е годы у нас в стране начались работы по унификации и стандартизации документов, были разработаны первые государственные стандарты на документы, касавшиеся их формы и размещения реквизитов. Эти стандарты действовали до начала 1940-х годов. Вновь работа по стандартизации документов возобновилась у нас в стране в 1960-е годы.

В 1965-1975 г. разработаны стандарты, устанавливающие требования к отдельным системам документации, применяемым в сфере управления (внешнеторговой, внутриторговой, организационно-распорядительной, первичной, учетной и др.).

В основу унификации и стандартизации был положен принцип общей модели построения документов. Такие графические модели или схемы построения образцов документов получили название «формуляров-образцов».

Формуляр-образец – это совокупность расположенных в определенной последовательности реквизитов, присущих всем видам данной системы документов.

В нем перечисляются реквизиты документов и устанавливаются границы расположения каждого реквизита. Проектируется формуляр-образец на конструкционной сетке, соответствующей параметрам пишущих машин и расположенной на стандартном формате бумаги А4 (210x297мм). На основе формуляра-образца бланки документов строятся с учетом межстрочных интервалов и шага письма пишущих машин. Расположение реквизитов всегда в одном и том же месте помогает быстро найти нужные данные при ознакомлении с документом, применить метод однократной записи.

Правила составления и оформления служебных документов изложены в Российском стандарте ГОСТ Р 6.30-97 УСОПД «Требования к оформлению документов». Он распространяется «на организационно-распорядительные документы, предусмотренные Унифицированной системой организационно-распорядительной документации (УСОПД) (далее – документы) – постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, акты, письма и др., которые фиксируют решения административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности:

- федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, включая субъекты Российской Федерации, имеющие наряду с русским языком в качестве государственного национальный язык, органов местного самоуправления;

- предприятий, организаций и их объединений независимо от организационно-правовой формы и вида деятельности».

Таким образом, стандарт распространяется на любые, как государственные, так и негосударственные организации.

В стандарте перечисляются в определенной последовательности реквизиты, присущие всем видам организационно-распорядительных документов, изложены правила грамотного написания и оформления каждого реквизита, и каждому реквизиту отведено определенное место на листе бумаги, При этом для реквизита с постоянной информацией рассчитывается необходимая площадь с учетом максимального набора знаков при его написании.

Применение государственных стандартов вводит единообразие в оформление документов, что является необходимым условием для механизации и автоматизации работы с ними, повышает культуру управленческого труда.

## **2. Бланк документа**

Так как документы складываются из одних и тех же составных частей (реквизитов), изучив порядок составления и оформления этих реквизитов (написание адресата, дат, грифов согласования, утверждения, порядка подписания и т.д.), заглядывая в случае необходимости в ГОСТ, можно грамотно оформить любой документ.

Бланк 24 как стандартный лист бумаги, на котором заранее воспроизводится информация об организации – авторе, от имени которого документ издается, появился в 1830-х гг. и нашел повсеместное распространение.

Сегодня все организационно-распорядительные документы, отправляемые из организации, оформляются на бланках, как в государственных, так и коммерческих организациях. Бланк может быть заранее отпечатан в типографии (наиболее распространенный способ), изготовлен с помощью средств оперативной полиграфии, а при использовании ПЭВМ бланк может быть введен в память машины и автоматически выводиться при распечатке конкретного документа.

Однако бланки с изображением герба Российской Федерации или субъектов

Российской Федерации могут быть изготовлены только полиграфическим способом. ГОСТ Р 6.30-97 содержит как общие требования к бланкам документов, так и специальный раздел с требованиями к изготовлению бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации и гербов субъектов Российской Федерации.

24 ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» так определяет бланк – набор реквизитов, идентифицирующих автора официального письменного документа.

Изготавливать бланки лучше на белой бумаге, но допускается и бумага светлых тонов.

Можно проектировать бланки с угловым или продольным расположением реквизитов.

В организации обычно применяются два вида бланков – для письма и общий бланк для всех других видов документов. Но если известна потребность, можно иметь и бланки конкретных видов документов (например, приказа, акта и т.д.).

Руководители могут иметь должностной бланк.

Бланк для письма и общий различаются набором реквизитов.

Герб изображается на бланках учреждений и организаций только в случаях, предусмотренных законодательством. Государственный герб Российской Федерации помещается на бланках документов государственных органов и учреждений, определенных Указом Президента Российской Федерации от 30.11.93 № 2050 и в соответствии с Положением о Государственном гербе Российской Федерации. Герб субъектов Российской Федерации помещается на бланках государственных организаций в соответствии с правовыми актами субъектов Российской Федерации. Это бланки министерств и ведомств, а также учреждений, входящих в их систему, независимо от местоположения. Воспроизводимое изображение должно строго соответствовать изображению, установленному действующим законодательством.

Изображение герба при продольном расположении реквизитов будет находиться в центре верхнего поля, а при угловом расположении реквизитов - в левой части верхнего поля над серединой строки с наименованием организации-автора. Бланки с изображением Государственного герба Российской Федерации и гербов субъектов Российской Федерации являются полиграфической продукцией, подлежащей учету.

Заказывая бланки с изображением герба Российской Федерации, помните, что Правительством Российской Федерации 27.12.95 издано Постановление «Об упорядочении изготовления, использования, хранения и уничтожения печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации», в котором установлено, что «изготовление... бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации осуществляют только предприятия, имеющие выданные Комитетом Российской Федерации по печати лицензии на существующий вид деятельности и сертификаты о наличии технических и технологических возможностей для изготовления указанного вида продукции на должном качественном уровне».

В новом ГОСТе Р 6.30-97 введен раздел Требования к изготовлению, учету, использованию и хранению бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации, гербов субъектов Российской Федерации. В нем указывается, что гербовые бланки подлежат особому учету:

«На гербовых бланках типографским способом или нумератором проставляют порядковые номера, а при необходимости и серии этих номеров. Учет гербовых бланков ведется отдельно по видам бланков в регистрационно-учетной форме

(карточке, журнале), при этом используются следующие реквизиты.

При поступлении бланков:

- наименование вида гербового бланка;
- дата поступления;
- номер сопроводительного документа;
- наименование организации-поставщика гербовых бланков;
- количество экземпляров; серия и номера гербовых бланков. При выдаче

бланков:

- наименование вида гербового бланка; количество экземпляров; серия и номера гербовых бланков;
- наименование структурного подразделения организации, фамилия и инициалы должностного лица – получателя гербовых бланков;
- расписка в получении; примечание (отметка об уничтожении и т.д.).

Гербовые бланки хранят в надежно запираемых и опечатываемых шкафах.

Уничтожение гербовых бланков осуществляют по акту с отметкой в учетно-регистрационной форме».

### **3. Требования к составу реквизитов**

Формуляр регламентирован государственным стандартом (ГОСТ 6.10.5-87).

Государственный стандарт Российской Федерации Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» устанавливает состав реквизитов для управленческих документов и определяет их месторасположение на стандартном листе бумаги. Всего стандартом установлено 30 реквизитов. Их количество, состав определяются видом документа и его назначением. И так как некоторые реквизиты взаимоисключают друг друга, то в конкретном документе их будет гораздо меньше. Стандартом установлен следующий состав реквизитов:

- 01 – Государственный герб Российской Федерации;
- 02 – герб субъекта Российской Федерации;
- 03 – эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания);
- 04 – код организации;
- 05 – основной государственный регистрационный номер юридического лица (ОГРН);
- 06 – идентификационный номер налогоплательщика / код причины постановки на учет (ИНН/КПП);
- 07 – код формы документа;
- 08 – наименование организации;
- 09 – справочные данные об организации;
- 10 – наименование вида документа;
- 11 – дата документа;
- 12 – регистрационный номер документа;
- 13 – ссылка на регистрационный номер и дату документа;
- 14 – место составления или издания документа;
- 15 – адресат;
- 16 – гриф утверждения документа;
- 17 – резолюция;
- 18 – заголовок к тексту;
- 19 – отметка о контроле;
- 20 – текст документа;
- 21 – отметка о наличии приложения;

- 22 – подпись;
- 23 – гриф согласования документа;
- 24 – визы согласования документа;
- 25 – оттиск печати;
- 26 – отметка о заверении копии;
- 27 – отметка об исполнителе;
- 28 – отметка об исполнении документа и направлении его в дело;
- 29 – отметка о поступлении документа в организации;
- 30 – идентификатор электронной копии документа.

### **3.1 Государственный герб**

В соответствии с Положением о Государственном гербе, утвержденном Указом Президента РФ от 30 ноября 1993 г. № 2050, Государственный герб изображается на бланках:

- Президента РФ;
- палат Федерального Собрания;
- Правительства РФ;
- Конституционного Суда РФ;
- Верховного Суда РФ;
- Высшего Арбитражного Суда РФ;
- Центральных органов федеральной исполнительной власти (министерств, ведомств);
- Федеральных судов;
- Прокуратуры РФ;
- Уполномоченного по правам человека;
- Счетной палаты;
- Дипломатических представительств, консульских учреждений и иных официальных представительств РФ за границей.

### **3.2 Герб субъекта РФ**

Герб субъекта РФ помещают на бланках документов в соответствии с правовыми актами органов власти субъектов РФ. Как правило, герб субъекта РФ изображается на бланках представительных и исполнительных органов власти и управления республик, краев, областей, автономных образований и городов федерального подчинения – Москвы и Санкт-Петербурга, а также на бланках организаций, находящихся в их подчинении. То же касается и изображения на бланках гербов муниципальных образований (городов, сельских поселений).

### **3.3 Эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания)**

Эмблема предприятия – это символическое графическое изображение. В качестве эмблемы, как правило, используется товарный знак. Изображение эмблемы облегчает поиск документа, но заменять наименование предприятия или учреждения эмблемой не допускается. Эмблему размещают на левом поле документа на уровне названия организации или верхнем поле документа. Эмблема должна быть зарегистрирована в установленном порядке – не допускается изображать на бланке эмблемы, товарные знаки (знаки обслуживания), не зарегистрированные официально. Эмблема не воспроизводится также при изображении на бланке документа герба.

### **3.4 Код организации**

Согласно Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО) код имеют все зарегистрированные организации. Он может быть проставлен

на бланках документов при их изготовлении и является своеобразным подтверждением правомочности организации – автора документа.

### **3.5 Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица**

Регистрационный номер юридического лица проставляется в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами.

### **3.6 Идентификационный номер налогоплательщика / код причины постановки на учет ИНН/КПП**

Проставляется в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами.

### **3.7 Код формы документа**

Согласно Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД), класс 0200000, код формы проставляется в случае, если соответствующая разновидность документа включена в классификатор. Этот реквизит печатается при составлении конкретного вида документа и включается в состав справочных сведений об организации в бланках писем, в остальных случаях проставляется рядом с наименованием вида документа.

### **3.8 Наименование организации**

Реквизит называет автора документа, которым может быть организация, структурное подразделение, должностное или физическое лицо. Это реквизит предполагает также указание вышестоящей организации, если она имеется. В бланках структурных подразделений наименование подразделения указывается под наименованием организации. Если организация имеет вышестоящую организацию, то ее наименование обозначается над наименованием организации. Если организация имеет вышестоящую организацию, то ее наименование обозначается над наименованием организации. Все наименования даются в именительном падеже, например:

Министерство образования Российской Федерации

Государственный университет управления

Институт информационных систем управления

В бланках организаций двойного подчинения (федеральному органу исполнительной власти и местному органу власти) указывается только наименование местного органа власти.

Наименование организации, указанное в бланке, должно точно соответствовать наименованию, закрепленному в учредительных документах (уставе или положении об организации).

Если организация имеет официально закрепленное сокращенное наименование, оно приводится под полным наименованием в скобках:

Всероссийский научно-исследовательский институт сельскохозяйственного машиностроения (ВНИИ сельхозмаш).

### **3.9 Справочные данные об организации**

Реквизит присутствует только в бланках писем и включает в себя индекс предприятия связи, почтовый и телеграфный адреса, номера телефона, факса, адрес электронной почты. В составе этого реквизита могут указываться банковские реквизиты, государственный регистрационный номер организации, номера лицензий.

### **3.10 Наименование вида документа**

Данный реквизит является одним из важнейших, поскольку позволяет судить о назначении документа, определяет состав реквизитов и структуру текста. Наименование вида документов проставляется на всех документах, за исключением писем, и печатается прописными буквами под реквизитом «Наименование организации»: ПРИКАЗ, РАСПОРЯЖЕНИЕ, АКТ и т.п.

### **3.11 Дата документа**

Дата один из основных реквизитов, обеспечивающих юридическую силу документа. Датой документа может быть дата его подписания, утверждения или дата событий, зафиксированного в документе. Если авторами документа являются несколько организаций, то датой документа является дата проставления последней подписи. Даты в документе оформляются цифровым способом в следующей последовательности: день месяца, месяц, год:

22.09.2012. Допускается оформление даты словесно- цифровым способом: 15 апреля 2012 г., а также цифровым способом, но в обратной последовательности: 2012.07.05.

Кроме даты документа, датируются также все служебные отметки на документе (резолюции, визы, отметка об исполнении документа и др.).

### **3.12 Регистрационный номер документа**

Регистрационный номер документа – это цифровое или буквенно-цифровое обозначение, под которым документ введен информационно-поисковую систему. Для внутренних документов (распоряжений, актов, протоколов) это, как правило, порядковый номер в пределах календарного года. По усмотрению организации порядковый номер документа может дополняться информацией о корреспонденте, исполнителях, тематике, буквенными индексами.

На документах, составленных совместно несколькими организациями, регистрационные номера авторов проставляются через косую черту в порядке очередности авторов на документе.

Регистрационный номер документа проставляется на уровне даты. Как правило, на бланках документов место для написания даты и регистрационного номера обозначается следующим образом:

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ .

### **3.13 Ссылка на регистрационный номер и дату документа**

Этот реквизит проставляется только на ответных письмах. Дата и регистрационный номер переносятся из инициативного письма. Оформляется реквизит следующим способом:

На № 02-13/36 от 04.03.2012.

### **3.14 Место составления или издания документа**

Реквизит используется только в общих бланках и бланках конкретных видов документа (кроме письма). При оформлении этого реквизита учитывается административно-территориальное деление страны. Например:

с. Ивановка Мытищинского района Московской области.

Место составления или издания документа может не указываться, если название территории входит в наименование организации:

Воронежский государственный университет.

Сокращение «г.» при названии города не ставится при обозначении «Москва», а также при названиях городов, оканчивающихся на «град» и «бург».

### **3.15 Адресат**

Реквизит используется в письмах и внутренних документах, предназначенных для рассмотрения руководством (заявления, докладные, объяснительные записки и др.). Адресатом документа может быть организация, структурное подразделение, должностное или физическое лицо. В состав реквизита может входить почтовый адрес:

- наименование адресата (Ф.И.О. для физических лиц);
- название улицы, номер дома, номер квартиры;
- название населенного пункта (города, поселка и т.п.);
- название области, края, автономного округа (области), республики;
- страна (для международных почтовых отправлений);
- почтовый индекс.

Почтовый адрес не указывается, если документ направляется в высшие органы государственной власти управления, вышестоящую организацию, подведомственные организации или постоянным корреспондентам.

Адресат проставляется на бланке документа справа.

При направлении документа в организацию или структурное подразделение их наименования указывают в именительном падеже, почтовый адрес отделяют от наименования организации дополнительным межстрочным интервалом:

ЗАО «ЭОНТ»  
ул. Маросейка, 15, стр.2  
Москва, 101000

Документ может быть адресован руководителю организации, в этом случае указывают в дательном падеже название должности, включающее наименование организации и инициалы и фамилию руководителя. Инициалы проставляют перед фамилией:

Генеральному директору  
ММПП «Салют»  
Н.Т. Вершинину

Если документ направляется в несколько однородных организаций, его адресуют обобщенно:

Генеральным директорам предприятий  
нефтеперерабатывающего комплекса

При адресовании документа физическому лицу указывают сначала почтовый адрес, затем инициалы и фамилию получателя:

Ул. Российская, 8, кв. 22  
пос. Белоозерский,  
Воскресенский р-он,  
Московская обл., 140250  
И.И. Иванову

На документе может быть указано несколько адресатов, но не более четырех. При направлении документа более чем в четыре адреса составляют список рассылки, а на каждом документе проставляется только один адресат.

### **3.16 Гриф утверждения документа**

Утверждение – способ удостоверения документа и придания ему юридической силы. Утверждаются, как правило, организационно правовые документы (устав, положение, инструкция, штатное расписание и др.), плановые и отчетные документы, некоторые финансовые документы (сметы), некоторые акты и др.

Документ может утверждаться:

- должностным лицом (руководителем), в компетенцию которого входит принятие решения по вопросам, изложенным в утверждаемом документе;
- изданием соответствующего распорядительного документа;
- коллегиальным органом.

В случае утверждения документа должностным лицом гриф утверждения состоит из слова УТВЕРЖДАЮ, полного наименования должности лица, утверждающего документ, личной подписи, ее расшифровки и даты утверждения:

УТВЕРЖДАЮ

Директор предприятия  
Подпись А.Б. Сидоров  
12. 07.2012

Если документ утверждается распорядительным документом или коллегиальным органом, то гриф утверждения должен содержать наименование, номер и дату документа, в котором зафиксировано решение об утверждении:

УТВЕРЖДЕНО приказом Советом директоров НПО «Прогресс» от 05.02.2012 № 15 (протокол от 20.03.2012 № 6)	УТВЕРЖДЕНО приказом генерального директора ОАО «Сиданко» от 05.02.2012 № 15 (протокол от 20.03.2012 № 6)
--	---

### 3.17 Резолюция

В резолюции фиксируются указания руководителя по исполнению документа.

Она пишется от руки в заголовочной части документа на любом свободном месте или оформляется на специальном бланке для резолюций формата А6. На документе не должно быть больше четырех резолюций. Резолюция включает в себя фамилию (фамилии) исполнителя (ей), содержание поручения, срок исполнения поручения, подпись руководителя и дату вынесения резолюции:

Васильеву К.А.

Подготовить проект контракта к 26.05.2012

Подпись 22.05.2012

Если исполнителей несколько, ответственным за исполнение документа является лицо, указанное в резолюции первым.

### 3.18 Заголовок к тексту

Реквизит является обязательным для всех документов, кроме документов, составленных на бланке формата А5, и необходим для регистрации и поиска документа. Заголовок должен максимально кратко и точно отражать содержание документа и грамматически согласовываться с названием вида документа:

- приказ (о чем?) о приеме на работу;
- протокол (чего?) собрания акционеров.

Заголовок к тексту печатают под реквизитами бланка слева без кавычек и не подчеркивают. Точка в конце заголовка не ставится. В одной строке заголовка должно быть не более 28 – 30 знаков при количестве строк не более пяти. Строки заголовка печатаются через один интервал.

### 3.19 Отметка о контроле

Реквизит проставляется на документах, исполнение которых контролируется службой делопроизводства. Отметка о контроле проставляется в виде буквы «К» цветным (красным, синим, зеленым) карандашом или специальным штампом - «К»



документ подписывают равные по должностям лица, их подписи располагают на одном уровне. Например:

Директор ЗАО «Лана»	Подпись	К.Ю. Смирнов
Директор АО «Синтез»	Подпись	М.Е. Аверин

Несколько лиц подписывают документы коллегиальных органов и документы, составленные комиссией. В первом случае документ подписывают председатель и секретарь. Документ, составленный комиссией, подписывается всеми членами комиссии. При этом указываются не должности лиц, а распределение обязанностей в составе комиссии, причем фамилия членов комиссии располагают в алфавитном порядке. Например:

Председатель	Подпись	А.В. Калинин
Члены	Подпись	Н.Ф. Васильев
	Подпись	Б.М. Горохов
	Подпись	О.С. Фролов

Документ может быть подписан лицом, исполняющим обязанности руководителя, при этом не допускается ставить перед наименованием должности предлог «за» или косую черту.

### 3.23 Гриф согласования

Согласование это предварительное рассмотрение, экспертиза проекта документа. Согласование может быть внешним и внутренним. Внешнее согласование оформляется грифом согласования. Существует следующий вариант оформления грифа согласования:

СОГЛАСОВАНО  
Письмо Президиума РАН  
от 14.05.2012 № 08-256  
Председатель  
Госстандарта России  
Подпись Г.П. Воронин

21.01.2012

Гриф согласования располагают ниже реквизита «Подпись» или на отдельном листе согласования, о чем делается отметка на месте проставления грифа согласования:

Лист согласования прилагается.

### 3.24 Визы согласования документа

Внутреннее согласование оформляется визой, которая состоит из указания должности визирующего, подписи, ее расшифровки и даты:

Главный бухгалтер  
Подпись И.Д. Луконина  
12.07.2012

Если должностное лицо, с которым согласовывается документ, имеет замечание, дополнения или не согласно с документом, об этом делается отметка на проекте документа, а замечания излагаются на отдельном листе и прилагаются к документу:

Замечания прилагаются.  
Юрисконсульт Подпись М.М. Зак  
10.03.2012

На внутренних документах виза проставляется на обороте последнего листа

подлинника документа, на исходящих – на последнем листе копии, остающейся в деле организации.

### **3.25 Печать**

Печати ставятся на наиболее важных документах, подтверждая подлинность подписей. Печать должна быть хорошо читаема и не накладываться на наименование должности и личную подпись. На унифицированных формах документов место для печати может быть обозначено отметкой «МП» или «Место для печати».

Печати бывают гербовыми и простыми (к последним относятся печати организации и структурных подразделений – отдела кадров, протокольного отдела, канцелярии и др.). Виды печатей, порядок их применения и хранения установлены в Инструкции по документационному обеспечению деятельности организации.

### **3.26 Отметка о заверении копии**

Заверение копии документа производится для придания ей юридической силы. Копии документов заверяются руководителем организации или уполномоченными им должностными лицами (заместители руководителя, руководитель службы кадров, канцелярии и др.).

Отметка о заверении копии (или выписки из документа) состоит из слова «Верно», наименовании должности сотрудника, заверившего копию, его личной подписи, ее расшифровки и даты заверения:

Верно

Инспектор      Подпись                      О.В. Белова  
01.06.2012

При пересылки копии документа в другие организации или выдаче ее на руки отметка о заверении копии должна удостоверяться печатью.

### **3.27 Отметка об исполнителе**

Реквизит оформляется в письмах, он необходим для оперативной связи с тем, кто составил документ, для разъяснения и уточнения затронутых в документе вопросов. Отметка об исполнителе располагается на лицевой стороне первого листа документа ближе к нижнему полю или на оборотной стороне листа. Оформляется отметка одним из способов:

Соколов	Соколов
Антон Романович	41-12-56
41-12-56	

### **3.28 Отметка об исполнении документа и направлении его в дело**

Реквизит проставляется на исполненных документах, подлежащих подшивке в дело для последующего хранения и использования в справочных целях. Отметка проставляется на первой странице документа на нижнем поле и включает в себя слова «В дело», номер дела по номенклатуре дел, подпись исполнителя документа или руководителя подразделения, дату проставления отметки. Отметка может дополняться сведениями о характере исполнения документа.

Например:

В дело № 12-25.

Отправлен факс от 06.04.2012

Подпись Т.В. Николаева

10.04.2012

### **3.29 Отметка о поступлении документа в организацию**

Реквизит проставляется в нижнем правом углу первого листа документа при его экспедиционной обработке. Как правило, для этого используется специальный штамп с наименованием организации.

Данный реквизит включает в себя: дату поступления документа, его входящий регистрационный номер.

Например: 27. 06. 2012 Вх. № 14

(при необходимости – часы и минуты).

### **3.30 Идентификатор электронной копии документа**

Реквизит, проставляемый в левом нижнем углу каждой страницы документа и содержащий наименование файла на машинном носителе, а при необходимости – дату и другие поисковые данные. При оформлении этого реквизита желательно указывать полный путь к файлу, содержащему электронную копию документа.

Например:

С:/ Приказы/ Петров.

## **4. Требования к составлению документов**

Текст – главный реквизит, ради которого составляется и оформляется весь документ. ГОСТ Р 6.30-97 пункт 3.19, посвященный тексту документа, начинается с указания на язык текста. Документ может быть составлен как на русском, так и национальном языке в соответствии с законодательством о государственных языках Российской Федерации и субъектов Российской Федерации. Но ГОСТ определяет случаи, когда тексты документов пишутся только на русском языке. Только на русском языке текст оформляется при направлении документов:

– в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации;

– на предприятия, в организации и их объединения, не находящиеся в ведении данного субъекта Российской Федерации или расположенные на территории других субъектов Российской Федерации.

Приступая к составлению документа, руководствуются следующими правилами.

Во-первых, уточняются целесообразность, цель документа и круг вопросов, подлежащих разрешению. Это позволяет правильно выбрать для фиксации управленческого решения вид документа, его форму, во многом определяющие стиль и характер изложения текста.

Во-вторых, необходимо изучить законодательные акты, решения правительства, ведомственные нормативные акты, регулирующие порядок решения вопросов такого типа. Это самый главный этап, показывающий профессиональные знания готовящего документ, особенно если подобный вопрос решается составителем впервые. Знание законодательно-нормативных актов обеспечит соответствие содержания документа компетенции данного учреждения, правильный выбор адресата для решения вопроса, грамотную его постановку.

Сегодня при наличии соответствующих электронных баз данных, содержащих полнотекстовый набор законодательных нормативных актов по направлению деятельности организации (фирмы), провести такую предварительную подготовку нетрудно.

При составлении распорядительных документов, например, приказов, следует, кроме того, изучить ранее изданные распорядительные документы как вышестоящей, так и своей организации, чтобы избежать противоречия с ними и дублирования, заострить внимание на нерешенных сторонах проблемы. Этот этап

подготовки документа также легче провести, имея в памяти компьютера тексты распорядительных документов.

Затем приступают к сбору информации по существу поставленного в документе конкретного вопроса. Для этого могут быть привлечены справки, отчеты, докладные записки, акты, письма и т.д., как имеющиеся на бумаге, так и находящиеся в памяти компьютера,

Зная на основании законодательно-нормативных актов, как решаются подобные вопросы и собрав всю необходимую информацию, составляют проект документа. При этом используют трафаретные тексты, наборы стандартных фраз и выражений.

Проект документа редактируется и согласовывается. Последний этап – окончательное оформление и подписание документа.

В практике документирования сложились общие требования, предъявляемые к текстам документов. Прежде всего следует помнить, что служебный документ призван побудить к какому-либо действию, убедить. Это достигается аргументированностью и логичностью приводимых фактов и доводов. Формулировки служебного документа должны быть безупречны в юридическом отношении.

Важнейшими являются требования достоверности и объективности, максимальной краткости документа при полноте информации, точности, исключающей возможность двоякого понимания текста. Точность, правильность понимания информации, изложенной в документе, предопределяются краткостью и ясностью изложения. Краткость достигается прежде всего отбором необходимой и достаточной информации, исключением повторений и излишних подробностей. Каждое слово в тексте документа должно нести смысловую нагрузку. Достичь ясности в изложении помогают смысловая точность подбора слов и прямой порядок слов в предложении, когда сказуемое следует за подлежащим, определение стоит перед определяемым словом. Но в тех случаях, когда смысловая нагрузка падает на действие, используется обратный порядок слов. Например: Повысить дисциплину помог переход на хозяйственный расчет.

Большое внимание нужно уделять отбору слов. Следует избегать использования в одном предложении однокоренных слов, тавтологии. Например: адресовать в адрес, следует отметить следующее, май месяц, пять человек детей, памятный сувенир и т.п. Для стиля служебных документов характерно употребление устойчивых словосочетаний, так как в деловой документации большинство слов употребляется только с одним или ограниченной группой слов. В методических рекомендациях по унификации текстов управленческих документов приведен обширный алфавитный список наиболее употребляемых в деловой речи глагольно-именных словосочетаний по второму (именному) компоненту<sup>30</sup>. Например: архив - обрабатывать, сдавать в, создавать; вакансия - замещать, иметь; совещание - вести, готовить, закрывать, открывать, переносить, приглашать на, проводить, устраивать.

Кроме того, правильность сочетания слов легко проверить по «Словарю сочетаемости слов русского языка». Подобные примеры употребления словосочетаний в служебных документах рекомендуется давать как приложения в инструкциях по делопроизводству или в правилах составления и оформления документов конкретных учреждений.

Служебные документы отличает нейтральный тон. Переписка ведется от третьего лица, единственного или множественного числа, местоимения заменяются существительными (фирма просит, банк не возражает, филиалы завода направляют и т.п.). В распорядительных документах, отражающих принцип единоначалия, текст излагается от первого лица. Также пишутся объяснительные записки, заявления, большая часть докладных записок.

Широкое распространение в служебных документах получило применение сокращенных слов и словосочетаний, что уменьшает объемы документов и ускоряет восприятие информации. Например: военно-морские силы – ВМС; отдел труда и зарплаты – ОТЗ; абсолютный – абс; архивный – арх. и т.д. Их написание ведется в соответствии с классификаторами технико-экономической информации, требованиями государственного стандарта и правилами русской орфографии. Однако эти документы не всегда бывают под рукой, поэтому рекомендуется использовать словарь сокращений русского языка.

В специальной литературе документы делятся в зависимости от количества затронутых в них вопросов на простые и сложные. Простые, т.е. содержащие один вопрос документы значительно легче в обработке (регистрация, постановка на контроль, формирование в дела), направлении на исполнение. Сложные документы чаще всего касаются нескольких самостоятельных вопросов и исполнителей или даже разных структурных подразделений. С них приходится снимать копии или устанавливать очередность исполнения. Их обработка вызывает некоторые трудности (при регистрации вносится несколько вопросов, при постановке на контроль выделяется каждый вопрос и т.д.). Сложно решить вопрос о помещении такого документа в дело. Поэтому при составлении наиболее многочисленных видов информационно-справочных документов (письма, докладные записки, справки) рекомендуется включать в них по одному вопросу.

Протоколы, приказы, постановления обычно бывают сложными по содержанию. Они формируются в отдельные дела, на обложках которых содержание не раскрывается, а указываются лишь вид документа, автор и дата.

В тексте документа обычно выделяются две смысловые части: в одной излагаются причины, основания или цели составления документа, в другой – выводы, предложения, просьбы, распоряжения, решения, рекомендации. Например:

*В январе 2013 г. институт проводит конференцию «Проблемы развития предпринимательства в России». Будут обсуждены проблемы структурных изменений в экономике и развития предпринимательства.*

*Просим принять участие и подготовить свои предложения.*

*Декан факультета*

*И. А. Скошина*

В последние десятилетия для облегчения восприятия информации и выделения сути документа рекомендуется начинать его с заключительной части, т.е. с изложения существа вопроса: просьбы, предложения и т.п., а затем подкреплять их обоснованиями. Например:

*Прошу дополнительно выделить 300 тыс. руб. на приобретение ПЭВМ для лаборатории.*

*Предполагается проведение лабораторных занятий по составлению документов, редактированию текстов, организации справочной работы, контроля за исполнением документов. Количество ПЭВМ в лаборатории рассчитывается на обеспечение занятий одной подгруппы студентов.*

Можно составлять документы только из заключительной части, например, письма и заявления с просьбой без мотивировки, приказы с одной распорядительной частью.

## УВОЛИТЬ

*Яковлева Александра Николаевича, младшего референта, 01 сентября 2012 года по собственному желанию, ст. 31 КЗоТ РСФСР.*

*Если поводом для создания какого-либо документа послужил другой документ или доказательством служат данные другого документа, а тексте приводятся полные его данные, т.е. указываются вид документа, наименование организации-автора, дата документа, регистрационный номер документа и заголовок к тексту. Например:*

*В соответствии с приказом Государственной архивной службы России от 11.12.97 № 401 «Об организации учета особо ценных документов»...*

или

*В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 15.06.95 № 1474-РП «О мерах по стимулированию жилищного строительства»...*

Текст документа делится на абзацы – простейшие компоненты текста, состоящие из одной или нескольких фраз (предложений) и характеризующиеся единством и относительной законченностью содержания. Обычно абзац содержит не более двух – трех предложений. С абзаца начинается каждая новая мысль. Подобный прием помогает вдуматься в содержание документа, сделать небольшие остановки при чтении документа. ГОСТ рекомендует печатать абзац, отступив пять печатных знаков.

В США и Великобритании рекомендуется текст документов печатать через один интервал, а каждый новый абзац отделять от предыдущего двойным интервалом, но печатать от полей.

Тексты документов сложных, больших по объему (обзоры, отчеты, справки и т.д.) разделяются на части: разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруются арабскими цифрами. Порядок нумерации должен соответствовать требованиям ГОСТ Р1.5-92. Номер каждой части включает номера соответствующих составных частей более высоких ступеней деления. Например, номер подпункта включает номера раздела, подраздела, пункта и порядковый номер подпункта. Все они разделяются точками, но в конце номера точка не ставится. Например: 1.2.1, 1.2.2, 2.9.1 и т.д.

Процесс управления состоит из выполнения ряда функций, решения определенного круга задач, нередко порождаемых однотипными ситуациями, которые вызывают появление однотипных документов. Это явилось основанием для унификации текстов документов. Унифицированный текст управленческого документа может быть представлен в виде трафарета, анкеты, таблицы.

Под трафаретом понимают заранее отпечатанный текст с унифицированной постоянной информацией и пропусками для заполнения переменной информацией, которая характеризует конкретную ситуацию, отражаемую данным документом.

Составление документов с применением трафаретных текстов основано на использовании часто повторяющихся текстов документов или их части в сочетании с изменяющейся частью письма. Трафаретная часть документов заранее отпечатывается на бланке или вводится в память компьютера, а изменяющаяся часть текста дополнительно заполняется от руки, печатается на пишущей машинке или на компьютере.

В компьютерных программах, предназначенных для набора и оформления текстов (текстовых редакторах), типовые (трафаретные) формы документов

называются template и переводятся словом «шаблон».

Трафаретные тексты очень удобно использовать при рассылке однотипных писем широкому кругу адресатов. Это может быть приглашение на конференцию, предложение услуг, поздравление постоянных клиентов фирмы с праздником, напоминание об оплате и т.п. Например:

*Уважаемый «Имя, отчество»*

*Так как оборот Ваших закупок превысил «объем» руб., мы рады сообщить Вам о введении дополнительной скидки в размере «%», действующей на закупки до 01.06.2012.*

*С наилучшими пожеланиями*

*Директор*

или

*Ваше письмо с просьбой установить систему сигнализации марки... получено и зарегистрировано за №*

*Работы будут выполнены после перечисления на наш расчетный счет в отделении Московского коммерческого банка руб.*

*Сигнализация будет установлена в двухнедельный срок с момента поступления денег на наш счет.*

*Коммерческий директор*

или

*Уважаемый господин...*

*В ответ на Ваше письмо от .... направляем дополнительный информационный материал об интересующих Вас продуктах.*

*Срок поставки заказанного количества – две недели. Партии объемом до шт. могут поступить в Ваше распоряжение немедленно.*

*Если полученные продукты будут Вами одобрены, мы с удовольствием выполним более крупный заказ.*

*С дружеским приветом*

*Старший менеджер*

или

*На Ваш запрос от ... сообщаем, что документы, подтверждающие Ваш стаж работы в... за... годы, в госархив области на хранение не поступали. Сведения об их местонахождении неизвестны. Рекомендуем обратиться к показаниям свидетелей.*

*Директор архива*

Наибольшая повторяемость текстов встречается в документах, направляемых в адрес подведомственных организаций, институтов, служб или однородных фирм.

Трафаретные тексты могут быть разработаны во всех отраслях деятельности, причем как в пределах одного предприятия, учреждения, фирмы, так и системы однородных предприятий или учреждений, организаций одного ведомства или группы однородных учреждений и предприятий разных ведомств.

Особенно возрастает значение унификации текстов документов в настоящее время в связи с широким внедрением персональных электронно-вычислительных машин.

Опыт по разработке трафаретных документов, накопленный в стране, позволяет наметить основные моменты их выявления, создания и внедрения.

Методика разработки трафаретных текстов такова:

- выявляются типовые управленческие задачи, собирается информация, необходимая и создаваемая в процессе их решения,

- составляется проект унифицированного текста документа, отражающего выявленную типовую ситуацию, проект согласовывается со специалистами, составляющими эти документы или работающими с ними.

При этом особое внимание следует обращать на употребление профессиональных терминов. Проект окончательно редактируется и оформляется в соответствии с требованиями ГОСТов.

Для каждого трафарета, если он тиражируется, выявляется необходимая годовая потребность. Сегодня чаще трафаретные тексты вводятся в память ЭВМ.

Трафаретные документы значительно сокращают время на составление документа, так как исполнитель сосредоточивает внимание не на том, как написать, а что написать, т.е. лишь на переменной конкретной части информации, место которой заранее predetermined. Фактически он заполняет заранее составленный документ. Поэтому исключаются стадия черновика, пропуск необходимых данных, а постоянное, фиксированное расположение информации значительно облегчает и ускоряет ее восприятие.

Помимо трафаретных текстов часто применяются наборы стандартных фраз и выражений, используемых в переписке, при составлении актов, справок и др. информационно-справочных документов. В деловой переписке, особенно с иностранными корреспондентами приняты устойчивые фразеологические обороты. При наличии компьютера эти стандартные фразы и выражения вводятся в память машины.

В настоящее время широкое распространение получили анкеты – опросные листы для получения определенных сведений. Наиболее известны кадровые анкеты для получения данных о тех, кто их заполняет.

Анкетирование – один из основных методов в социологических исследованиях. С его помощью удобно собирать любые сведения по заранее разработанной определенной программе. В анкете текст формализован, информация расположена в строго зафиксированной последовательности. Их легко обрабатывать с помощью ЭВМ. Постоянная информация в анкете должна быть представлена в тщательно продуманных и сформулированных, с однозначным пониманием вопросах. Если вопрос может быть понят по-разному, ответы свести будет крайне сложно. В ГОСТе Р 6.30-97 указано: «При составлении текста в виде анкеты наименования признаков характеризуемого объекта должны быть выражены именем существительным в именительном падеже или словосочетанием с глаголом второго лица множественного числа настоящего или прошедшего времени («имеете», «владеете» или «были», «находились» и т.д.). Характеристики, выраженные словесно, должны согласовываться с наименованиями признаков».

Переменная информация в анкете может быть выражена заранее подготовленным ответом типа «да-нет», развернутым ответом, числовыми показателями.

Таблица – это перечень сведений о чем-либо или о числовых данных, приведенных в определенную систему и расположенных по графам. Таблица

позволяет представить информацию в наиболее компактном и наглядном виде. Требования к построению, изложению и оформлению таблиц изложены в разделе ГОСТ Р 1.5-92. ГОСТ посвящен построению стандартов, но изложенные в нем требования к таблицам распространяются на все унифицированные системы документации, в том числе на организационно-распорядительную. Здесь указывается, что таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей.

ГОСТ называет обязательные элементы таблицы и порядок их графического расположения.

В таблице имеются два уровня деления текста: вертикальный – графы и горизонтальный – горизонтальные ряды. В первом столбце (в крайней левой части таблицы) – боковике – перечисляются объекты, данные о которых приводятся в таблице. В заголовках и подзаголовках граф даются наименования показателей, которые характеризуют объект. В ячейке, образуемой на пересечении строк и граф в центральной части таблицы, помещаются конкретные показатели (данные) по характеризованному объекту. Они могут выражаться как в виде текста, так и даваться цифрами.

Все таблицы в тексте, за исключением таблиц приложений, нумеруются сквозной нумерацией арабскими цифрами.

Таблица может иметь заголовок, который кратко, но точно отражает ее содержание. Он пишется над таблицей посередине с прописной буквы. Головка таблицы отделяется линией от остальной части таблицы. Помещается таблица сразу под текстом, где она впервые упоминается, или на следующей странице. Можно дать таблицу и в приложениях к основному документу. Если таблица большая и ее строки или графы не помещаются на формате страницы или она переносится на другую страницу, то ее можно разделить на части, которые помещаются одна под другой. Над каждой последующей частью пишут «Продолжение таблицы...» или «Окончание таблицы...», повторяют ее головку, а при необходимости и заголовки строк.

Заголовки граф и строк таблицы пишут с прописной буквы, подзаголовки граф – строчными, если они служат продолжением заголовка, и с прописной буквы – если они имеют самостоятельное значение

В конце заголовка и подзаголовка таблицы точка не ставится. Заголовки граф формулируются в единственном числе и всегда в именительном падеже.

Часто встречающейся ошибкой при оформлении таблиц является диагональное деление строк. Специальный пункт ГОСТа (п. 4.5.5) указывает, что разделять заголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается, нельзя также включать в таблицу самостоятельную графу «Номер по порядку». Если есть необходимость пронумеровать показатели, то их порядковый номер ставится в боковике таблицы непосредственно перед их наименованием.

ГОСТ подробно описывает порядок обозначения физических величин и их числового значения, поэтому его следует иметь под рукой каждому оформляющему такие таблицы.

Числовые значения показателя должны проставляться на уровне последней строки наименования показателя. В том случае, когда значение показателя раскрывается в виде текста, запись должна начинаться на уровне первой строки наименования показателя. При отсутствии данных в таблице ставится прочерк (знак тире).

Если повторяющийся текст состоит из двух и более слов, при первом повторении пишут слова «То же» и далее ставят кавычки. Так же поступают при повторении части фразы, добавляя дополнительные индивидуальные сведения.

## ЛЕКЦИЯ № 5. ТЕМА: Классификация документов

### ПЛАН:

1. Номенклатура документов
2. Классификация документов

### 1. Номенклатура документов

Простейшей классификацией документов является группировка их в дела. В соответствии с ГОСТом Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» дело – это совокупность документов или документ, относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную обложку.

Специальным классификационным справочником, определяющим порядок распределения документов в дела, является номенклатура дел. Другими словами, номенклатура дел – это систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

Порядок систематизации документов закрепляется в номенклатуре дел, которая используется при формировании дел, проведении экспертизы их ценности, передачи на архивное хранение, и является обязательным документом для любой организации.

Номенклатура дел является документом многоцелевого назначения:

а) предназначена для систематизации документов, т.е. она служит планом распределения документов после их исполнения в дела и таким образом определяет систему хранения документов в организации;

б) содержит информацию о сроках хранения документов, т.е. каждое дело, включенное в номенклатуру, имеет указание срока хранения документов, помещенных в него. Формируя документы в дела в соответствии с номенклатурой, одновременно намечают, пока еще ориентировочно, срок хранения документа. Таким образом, с помощью номенклатуры дел проводится первый этап экспертизы ценности документов;

в) закрепляет индексацию дел, в соответствии с этим номенклатура дел может использоваться при регистрации документов – индекс дела по номенклатуре часто входит составной частью в регистрационный номер документа;

г) имеет справочное значение при изучении структуры организации;

д) является основой для составления описей дел постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения и основным учетным документом в делопроизводстве;

е) используется для учета дел временного (до 10 лет включительно) хранения;

ж) может быть использована во время разработки и построения справочной картотеки на исполненные документы, т.е. классификационная схема номенклатуры дел может лечь в основу справочной картотеки.

Номенклатура дел должна быть в каждой организации, учреждении, предприятии, при этом она должна охватывать все документы, создаваемые в процессе их деятельности.

### 2. Классификация документов

Для того, чтобы выработать определенные принципы работы с различными документами, необходимо провести их классификацию.

Классификация документов – это деление документов на класс по наиболее общим признакам сходства и различия.

Предметом изучения и классификации в делопроизводстве является административная система документирования. Эта система универсальна, так как обеспечивает фиксацию распорядительных управленческих решений, регулирование деятельности любого предприятия, учреждения, организации независимо от формы собственности и правовой организации.

Административная система документирования по видам документов делится на три группы документов.

1. **Организационно-распорядительная документация (ОРД)** – положения, уставы, инструкции, приказы, решения, протоколы, штатное расписание, регламент и т.п.

2. **Справочно-информационная документация (СИД)** – письма, телеграммы, телефонограммы, докладные, служебные, пояснительные, объяснительные записки, справки, акты и т.п.

3. **Документы по личному составу (ДЛС)** – приказы, личные дела, заявления, трудовые книжки, характеристики, анкеты, резюме, договоры и т.п.

Цель классификации документов:

- 1) повышение оперативности работы аппарата управления;
- 2) повышение ответственности исполнителей путем разграничения функций структурных подразделений и обязанности конкретных исполнителей;
- 3) четкое распределение информации;
- 4) экономия труда за счет использования информационно-справочного аппарата.

Значение классификации документов:

- 1) обеспечение их быстрого поиска в текущем делопроизводстве;
- 2) повышение оперативности работы с документами.

Первой ступенью классификации является группировка исполненных документов в дела. Основным признаком классификации – содержание документа.

Разделение (различение) документов на группы предопределяет работу с ними. Документы классифицируются:

- по видам – организационно-распорядительные, справочно-информационные, по личному составу;
- по форме – индивидуальные, типовые, трафаретные;
- по содержанию – простые, сложные;
- по происхождению – официальные, личные;
- по месту происхождения – внешние, внутренние;
- по срокам хранения – постоянно, свыше 10 лет, до 10 лет;
- по гласности – секретные (ДСП, секретно, совершенно секретно, конфиденциально), несекретные;
- по средствам фиксации – рукописные, машинописные, графические, звуковые, фотокинодокументы;
- по стадиям – оригиналы (подлинники), черновики, копии, выписки;
- по срочности – срочные, несрочные.

Классификация позволяет вырабатывать определенные методы работы с каждой группой документов, организовать их работу в делопроизводстве.

На основе классификации выстраиваются и типы документов, используемые в работе предприятия с их характеристиками, в основном они подразделяются на 3 вида:

1. Входящие – документы, которые поступили на предприятие от внешних партнеров. Большинство входящих документов должны порождать соответствующие исходящие, причем в заранее установленные сроки. Сроки устанавливаются или нормативными актами, предписывающими то или иное время ответа на соответствующий входящий документ, или сроком исполнения, указанным непосредственно во входящем документе.

2. Исходящие. Большинство исходящих документов являются ответом организации на соответствующие входящие документы. Некоторая часть исходящих документов готовится на основе внутренних документов предприятия. Небольшое число исходящих документов может требовать поступления входящих документов (например, запросы в сторонние организации типа: «Прошу дать справку по вопросу ... в срок до ...»).

3. Внутренние. Данные документы используются для организации работы предприятия. Через канцелярию проходят не все внутренние документы, а только переписка наиболее крупных структурных подразделений предприятия (особенно если они территориально разнесены) и приказы руководства предприятия. Так же через канцелярию проходят внутренние документы, порождающие исходящие. В частности, по общим правилам делопроизводства единственный способ отправить запрос, письмо или материалы во внешнюю организацию это направить внутренний документ в канцелярию, где его преобразуют в исходящий и отправят в стороннюю организацию.

Документы каждого из этих видов могут быть достаточно разнообразны. Это могут быть письма, распоряжения, циркулярные указания и т.д. Обычно под типом документа на предприятии понимается именно эти деления, причем еще более детализованные (допустим, если письма, то чему посвященные – жалобы, предложения, пожелания и т.д.). С точки зрения канцелярии данное деление достаточно неинтересно, хотя в полной внутренней системе делопроизводства оно, безусловно, необходимо. Далее здесь будет рассматриваться только канцелярские виды документов – входящие, внутренние и исходящие.

Прежде всего документы, проходящие через общий отдел, обладают уникальным регистрационным номером (возможно, свои алгоритмы построения номеров для каждого из типов документов). Мало того, любая бумага, не имеющая регистрационного номера, – это просто бумага, а не документ. Документом ее делает именно наличие на ней регистрационного номера.

## ЛЕКЦИЯ № 6. ТЕМА: Язык деловой корреспонденции

### ПЛАН:

1. Язык официальных документов
2. Язык деловой переписки
3. Лексика языка деловых документов

### 1. Язык официальных документов

Новую эпоху в процессе стандартизации открыла машинная обработка и компьютеризация делопроизводства. Выбор и закрепление в практике одного языкового варианта из нескольких возможных оправдано экономически, диктуется требованиями все усложняющейся экономической и социально-политической жизни общества, техническим прогрессом. Использование устойчивых формул, принятых сокращений, единообразного расположения материала при оформлении документа характерно для типовых и трафаретных писем, анкет, таблиц, текстов-аналогов и т.п., позволяет кодировать информацию, закрепляя определенные языковые средства за типовой ситуацией. Например, необходимость принять участие в выставке товаров предполагает заполнение заявки, изготовленной выставочной организацией типографским способом в форме анкеты. Особой стандартизации подвергаются так называемые тексты-аналоги, бланки, формуляры, в которых трафарет имеет вид формализованного текста.

Стандартизация языка документов выработала особые типы текстовой организации: трафарет, анкета, таблица.

Анкета представляет собой свернутый текст в виде номинаций родовидового соответствия.

Таблица представляет собой еще более емкую организацию документа: постоянная информация размещена в заголовках граф и боковика (заголовков строк), а переменная – в ячейках таблицы.

Данные типы текстовой организации могут использоваться в различных жанрах деловой документалистики: анкетным методом можно смоделировать кадровые анкеты, приказы, докладные, объяснительные записки; в табличной форме могут быть представлены следующие виды документов: штатное расписание, структура штатов, график отпусков, кадровые приказы. Трафаретными часто бывают договоры, деловые письма.

Трафаретизация, таким образом, обуславливает высокую степень информативной емкости текста благодаря свертыванию высказывания и возможности дешифровки (с помощью машинной обработки в том числе), развертывания его в полную структуру.

Процесс стандартизации и унификации охватывает все уровни деловых документов языка – лексику, морфологию, синтаксис, текстовую организацию – и определяет своеобразие и специфику официально-делового стиля. Даже известные типы текстов (повествование, описание, рассуждение) модифицируются в деловом стиле, превращаясь в типы изложения утверждающе-констатирующего или предписующе-констатирующего характера. Отсюда синтаксический монотон, лексическая однородность речи, высокая повторяемость слов.

Типизация деловых документов позволяет моделировать текст любой разновидности, ситуации.

Например:

*Общество с ограниченной ответственностью «Анион», именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице генерального директора И.П. Сергеева, действующего на основании Устава, с одной стороны, и закрытое акционерное общество «Гидравлика», именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице директора С.А. Павлова, действующего на основе Устава, с другой стороны, заключили между собой договор о нижеследующем...*

*Между закрытым акционерным обществом «Стройарматура», далее именуемым Арендодатель, и обществом с ограниченной ответственностью «Феникс», далее именуемым Арендатор, заключается договор об аренде.*

Эти модули неизменно входят в тексты договоров (о выполнении работ, об аренде, о купле-продаже). Сам текст начального модуля договора практически не меняется (допускаются варьирование членов предложения, синонимические замены), меняются юридические термины, определяющие социальные роли договаривающихся сторон:

- договор о выполнении работ (Заказчик – Исполнитель (Подрядчик));
- договор о купле-продаже (Продавец – Покупатель);
- договор об аренде (Арендодатель – Арендатор).

Все особенности официально-делового стиля, его знаковая природа обусловлены действием доминанты и функцией долженствования, обеспечивающей правовую и социально-регулирующую значимость деловых текстов.

Экономическая необходимость, развитие науки и техники обуславливают все возрастающую унификацию и стандартизацию документов, с одной стороны, и тенденцию к упрощению, очищению от устаревших канцелярских штампов и клише языка деловых писем и, шире, деловой корреспонденции, с другой стороны.

## **2. Язык деловой переписки**

Язык деловой переписки представляет собой периферию официально-делового стиля. Наряду с регламентированными письмами сегодня все шире входят в практику делового общения нерегламентированные деловые письма, наряду с официальными - полуофициальные (поздравительные, рекламные), в которых соотношение экспрессии и стандарта меняется то в одну, то в другую сторону. Несомненно, официально-деловой стиль, как и в целом русский язык, претерпел существенные изменения. Его формирование теснейшим образом связано с формированием и развитием русского государства прежде всего потому, что сфера регулирования правовых и хозяйственных отношений создала потребность в выделении специальной функциональной разновидности литературного языка.

Регулирование отношений между людьми, учреждениями, странами требовало письменных свидетельств, актов, документов, в которых постепенно выкристаллизовались черты официально-делового стиля. Итак, официально-деловой стиль отличает высокая степень терминированной лексики:

а) юридических терминов (собственник, закон, регистрация, собственность, приемка объектов, передача объектов, акт, приватизация, падение, аренда, выкуп, личное дело и т.д.);

б) экономических терминов (дотация, затраты, купля-продажа, бюджет, расход,

доход, платеж, смета, статьи бюджета, расходная часть бюджета и т.д.);

в) экономико-правовых терминов (погашение кредита, секвестирование, права собственности, срок реализации товара, сертификат качества и т.д.);

г) именной характер речи, выражающийся в высокой частотности глагольных существительных, которые часто обозначают опредмеченное действие:

- погашение кредита – погасить кредит
- решение вопроса – решить вопрос
- использование кредита – использовать кредит
- отгрузка товара – отгружать товар
- отсрочка платежа – отсрочить платеж

д) в высокой частотности отыменных предлогов и предложных сочетаний: в адрес, в отношении к, в силу, в связи, в соответствии, в счет, в, ходе, в целях, по мере, по линии, по адресу, по истечении, по причине, при наличии, при содействии, при условии, применительно к, сообразно, согласно, соответственно (чему) и т.п.;

е) развитие собственно канцелярских значений, связанных с переходом причастий в класс прилагательных и местоимений:

- настоящие правила
- настоящий договор
- действующие расценки
- надлежащие меры
- надлежащее обращение
- с ненадлежащим качеством
- в установленном порядке

ж) стандартизация лексической сочетаемости: сужение значения слов объясняет ограничение лексической сочетаемости слов, появление так называемой регламентированной сочетаемости:

- контроль обычно возлагается
- сделка заключается
- платеж производится
- счет выставляется (или оплачивается)
- цена устанавливается
- право предоставляется

з) стандартизация синтаксических единиц (предложения, словосочетания), которые не составляются, а как формула воспроизводятся в тексте документа, закрепляющего соответствующую ситуацию социально-правовых отношений:

- в установленном порядке; в соответствии с принятой договоренностью;
- в порядке оказания технической помощи; в случае невыполнения долговых обязательств;
- договор вступает в силу со дня подписания;
- жалобы подаются в установленном законом порядке;
- поставка производится автотранспортом;

и) формально-логический принцип текстовой организации, выражающийся в дроблении основной темы на подтемы, рассматриваемые в пунктах и подпунктах, на которые графически дробится текст и которые обозначаются арабскими цифрами:

## 1. Предмет договора

1.1. Исполнитель берет на себя обязанности по снабжению заказчика центральным отоплением и водоснабжением.

1.2. Заказчик своевременно оплачивает предоставленные услуги;

к) отсутствие эмоциональности, узкий диапазон речевой экспрессии;

л) максимальная степень этикетных требований, выражающаяся в обилии этикетных знаков, этикетных текстов (поздравление, соболезнование, благодарность).

Официально-деловому стилю присущи функции волеизъявления, должностования, представленные в текстах широкой гаммой императивности от жанров приказа, постановления, распоряжения до просьбы, пожелания, предложения, выражаемых в ходатайствах и деловой переписке; функция фиксации правовых отношений (договор, контракт); функция передачи информации (информационные письма, отчеты, справки).

## 3. Лексика языка деловых документов

Характерной чертой русского языка документов является высокая степень терминованности, причем к терминам примыкает огромный пласт:

а) номенклатурной лексики:

– номенклатура наименований: ОАО «НОРД»

– номенклатура должностей: менеджер по продажам, рекламный менеджер,

– генеральный директор, коммерческий директор;

– номенклатура товаров: ЗИЛ-130, бензин АИ - 92 и т.п.;

– технических терминов.

Кроме юридических, экономических и юридическо-экономических терминов в языке деловых бумаг используется достаточно большое количество технических терминов:

– энергоносители, минерально-сырьевая база, вспомогательная техника,

– аббревиатур:

– АСУ – автоматическая система управления;

– АИС – автоматическая информационная система;

– КПД – коэффициент полезного действия;

– НРБ – нормы радиационной безопасности;

б) сокращений. Кроме терминов сокращаются названия известных правовых актов:

– ГК – Гражданский кодекс;

– УК – Уголовный кодекс.

Сокращаются номенклатурные знаки самого различного свойства:

а) представляющие собой наименования организаций:

– МВФ – Международный валютный фонд;

– ЦБР – Центральный банк России;

б) указывающие на форму собственности предприятия и входящие в качестве классификатора в названия предприятий:

– ООО – общество с ограниченной ответственностью;

- ОАО – открытое акционерное общество;
- ИП – индивидуальное предприятие;
- МУП – муниципальное предприятие;
- СП – совместное предприятие.

Сокращается номенклатура должностей:

- ИО – исполняющий обязанности.

Однородность стилистической окраски лексики деловой письменной речи достигается и за счет высокой частотности так называемой процедурной лексики (это лексика с обобщенным значением), представляющей в тексте документа конкретное действие, предмет или признак в официально-правовой интерпретации:

- нарушение трудовой дисциплины (это может быть опоздание, прогул, явка на работу в нетрезвом виде и т.д.),
- срыв графика поставок (задержка в пути, несвоевременная отгрузка товара и т.д.),
- нести ответственность (подвергаться в случае нарушения штрафам, материальным взысканиям, уголовному преследованию и т.д.)

Процедура представления связана не только с предпочтением обобщенной семантики, но и с предпочтением родовых лексем видовым:

- продукция – книги, буклеты, доски, гвозди;
- помещение – комната, квартира, зал;
- постройка – сарай, дом, ларек и т.д.,
- с тяготением к расчлененным понятиям как действий, так и предметов:
- производить расчет – рассчитываться
- торговый процесс – торговля
- денежные средства – деньги

Термины и процедурная лексика составляют опорную, стилеобразующую лексику языка документов, составляющую по отдельным жанрам от 50 до 70% всех словоупотреблений.

Важнейшей особенностью процедурной лексики является то, что слова используются в тексте в одном возможном значении. Однозначность контекстного употребления обусловлена тематикой документа:

«Стороны обязуются обеспечить взаимные бартерные поставки...»

При всей многозначности слово «стороны» прочитывается только в юридическом аспекте – «юридические лица, заключающие договор».

Высокая степень обобщенности и абстрактности основной стилеобразующей лексики (расторжение, обеспечение, потери, расчет, работа, разногласия, изделие, наименование и т.п.) в деловой письменной речи сочетается с конкретностью значения номенклатурной лексики.

Номенклатурная лексика с ее конкретно-денотативным значением как бы дополняет высокий уровень обобщенности терминов и процедурной лексики. Эти типы слов используются параллельно: в тексте договоров - термины и процедурная лексика, в приложениях к договорам - номенклатурная лексика. В опросных листах, реестрах, спецификациях, заявках и т.п. термины как бы получают свою расшифровку.

В текстах документов не допускается употребления бранных слов и вообще сниженной лексики, разговорных выражений и жаргонизмов, тем не менее в язык деловой переписки попадают профессиональные и жаргонные слова: кадровик,

платежка, накидка, незавершенка и т.п. Использование подобной лексики в деловых письмах так же неуместно, как использование канцеляризмов в бытовой беседе, поскольку использование ее закреплено только за устной сферой общения и отвечать требованию точности она не может.

В деловой письменной речи доминируют простые предложения. Особенностью их функционирования в языке деловых бумаг является то, что они в документах часто передают информацию, которая по объему равна информации, передаваемой с помощью сложного предложения. За счет чего это достигается? Безусловно, за счет большей длины и семантической емкости предложения. Отдельные словосочетания могут передавать такую же информацию, как придаточные предложения.

Предложение в деловой письменной речи часто осложняется однородными членами, причастными и деепричастными оборотами. Таким образом, оно разрастается (особенно в приказах, постановлениях, распоряжениях) до абзаца, иногда – до страницы, т.е. до нескольких сотен слов. Есть жанры, в которых текст равен предложению (служебная записка, телеграмма, приказ, постановление). Таблица также представляет собой предложение особой структуры: подлежащее представляет собой постоянную информацию, располагающуюся в боковиках, а сказуемое – переменную информацию, располагающуюся в вертикальных графах, что необходимо учитывать при переводе письменной речи на устную.

Порядок слов предложения в официально-деловом стиле отличается своей строгостью и консерватизмом. Свойственный строю русского предложения так называемый прямой порядок слов заключается в предшествовании подлежащего по отношению к сказуемому (товар отпускается ...); определения - по отношению к определяемому слову (кредитные отношения); управляющего слова - по отношению к управляемому дополнению и обстоятельству (фиксировать цены, выделить кредит, направить в министерство). У каждого члена предложения есть обычное, свойственное ему место, определяемое структурой и типом предложения, способом синтаксического выражения этого члена предложения, местом среди других слов, которые непосредственно с ним связаны. Так, например, несогласованное определение, выраженное именем существительным в косвенном падеже, должно стоять после определяемого слова. Для языка деловой письменности характерны цепочки родительных падежей: «распоряжение Главы администрации города».

В безличных предложениях и пассивных конструкциях первую позицию вместо подлежащего занимает, как правило, второстепенный член предложения.

«Комиссией устанавливается ответственность и размеры компенсации за причиненный ущерб».

Формально-логический тип текстовой организации проявляется в рубрикации простого предложения, т.е. в членении текста на составные части графически. Как правило, рубрикацией разбиваются однородные члены предложения, нередко они осложняются причастными и деепричастными оборотами, придаточными предложениями, вводными словами:

Посредник своевременно предупреждает Заказчика:

- непригодности или недоброкачества товара, полученного от Заказчика;
- о том, что соблюдение указаний Заказчика в процессе выполнения работ, обусловленных договором, приведет к порче товара;
- наличию иных, не зависящих от Посредника обстоятельств, грозящих ухудшением качества товара или невозможностью выполнения условий настоящего договора.

В качестве логических текстовых скреп в тексте документа выступают вводные

слова: следовательно, таким образом, сверх того, с одной стороны, с другой стороны. В качестве средства связи в текстах документов выступают указательные местоимения и причастия, которые замещают в тексте номенклатурные наименования, термины:

указанный, приведенный, следующий, данный, настоящий, последний и т.п.

Подрядчик обязан приступить к выполнению работ не позднее трехдневного срока после перечисления оплаты. Указанный срок необходим для приобретения материалов по данному заказу.

В текстах контрактов (договоров) эту же функцию выполняют ролевые обозначения контрагентов (Заказчик – Исполнитель, Заказчик – Подрядчик, Арендатор – Арендодатель, Покупатель – Продавец, Поставщик – Покупатель и т.д.), замещающие развернутые номинации юридических лиц.

Текст объединяет логика развития темы, которая дробится на микротемы, каждая из которых рассматривается самостоятельно. При этом неизбежным оказывается использование параллельных синтаксических конструкций.

#### Договор

##### 1. Предмет договора

1.1. Поставщик обязуется...

1.2. Покупатель обязуется...

##### 2. Ответственность сторон

2.1. В случае невыполнения...

2.2. В случае отступления от условий договора...

2.3. За несвоевременную оплату...

2.4. За нарушение обязательств...

Текстовая организация деловых писем, служебных записок отличается большей свободой, меньшей каноничностью, однако регламентированные письма приближаются по степени стандартизации к текстам ОРД.

Несмотря на своеобразие, все рассмотренные выше жанры деловой письменности объединяет высокая степень стандартизации, которая охватывает все уровни языка – лексику, морфологию, синтаксис и текстовый уровень. В итоге складывается определенный тип языка, отличающийся консерватизмом, замкнутостью, непроницаемостью для иностилевых вторжений, для проявления индивидуального стиля автора. Безличность изложения выражается в отказе от интерпретаций, оценки событий, эмоциональных реакции.

## ЛЕКЦИЯ № 7. ТЕМА: Стиль деловой корреспонденции

### ПЛАН:

1. Правило написания делового письма
2. Стиль изложения делового письма

### 1. Правило написания делового письма

Написание текста письма является трудоемким процессом. Важная задача при составлении письма – его информационное насыщение, т.е. включение в него необходимого количества информации. Письмо бывает: одноаспектным и многоаспектным. Один аспект письма обычно составляет содержание всего письма, и чаще всего это письма, не требующие ответа. Текст многоаспектных писем может состоять из следующих аспектов: разделов, пунктов, подпунктов, абзацев. Изложение каждого аспекта необходимо начинать с абзаца.

Для деловой переписки характерна тенденция составления преимущественно многоаспектных писем. Письмо составляется обычно по схеме: вступление, основная часть, заключение. Вступительная часть содержит: ссылку на документ, его отдельные пункты, послужившие основанием составления письма; констатацию факта, в ней указываются цель (причина) составления письма.

При ссылке на документ указываются его данные в следующей последовательности: наименование вида документа, автор, дата, регистрационный номер документа, заголовок, например: В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27 июня 2004 г. № 620 «Об утверждении Типового положения...» В основной части излагается описание события, сложившейся ситуации, их анализ и приводимые доказательства. Именно в этой части необходимо убедить, доказать, что в проводимом совещании (конференции, круглом столе) необходимо участвовать, что производимая продукция или выполняемые услуги лучшие, что просьбу необходимо выполнить и т.д.

Заключение письма представляет собой выводы в виде просьб, предложений, мнений, отказов, напоминаний и т.д. Письмо может содержать только одну заключительную часть. Основные вопросы письма надо четко сформулировать и расположить в последовательности, наиболее оптимальной для восприятия. После составления и написания служебное письмо необходимо отредактировать.

Деловое письмо практически всегда начинается с обращения. Эта небольшая по объему часть текста исключительно значима для целей общения. Правильно выбранное обращение не только привлекает внимание адресата, но и задает переписке нужную тональность, способствует налаживанию и поддержанию деловых отношений. Важность обращения определяется автором письма, обращение позволяет обеспечить себе слушателя. Особого внимания заслуживает знак препинания, следующий за обращением. Запятая после обращения придает письму будничность, восклицательный знак подчеркивает значимость и официальный стиль.

Составитель текста должен принять во внимание следующие факторы:

1. Общественную позицию адресата в соотношении с собственной;
2. Степень знакомства, характер отношений;
3. Официальность/неофициальность ситуации общения;
4. Этикетные разрешения, действующие в данном речевом коллективе.

При печатании обращение выравнивается по центру:

Уважаемый Сергей Петрович!

Текст письма может заканчиваться выражением ожидания исполнения просьбы (гарантии, представления, приглашения, напоминания), а также формулой вежливости, например:

Выражаю свою признательность за оказанное содействие и заверяю, что представленная Вами информация будет иметь большое значение в деле развития взаимовыгодного сотрудничества.

Пользуясь случаем, выражаю благодарность за приглашение...

Выражаю надежду на плодотворное сотрудничество и активное участие в решении задач, в выработке и реализации наших дальнейших программных действий.

Формула вежливости располагается перед реквизитом «подпись», печатается с абзаца и отделяется от должности запятой. Наименование должности пишется с прописной или строчной буквы в зависимости от того, как должность прописана в учредительных или нормативно-правовых документах организации. В том случае если письмо будет оформлено на бланке должностного лица, то в реквизите «подпись» наименование должности не указывается.

Особенности делового стиля, специфические черты, присущие ему, стилевые нормы этой разновидности языка оформились под влиянием условий, в которых протекает деловое общение. Эти условия заключаются в следующем:

1. Участники делового общения – преимущественно юридические лица – организации, учреждения, предприятия, в лице действующих от имени руководителей и других должностных лиц;

2. Характер и содержание информационных взаимосвязей организаций достаточно жестко регламентированы;

3. Предметом делового общения выступает деятельность организации: управленческая, производственная, экономическая, научная, техническая и др.;

4. Управленческие документы в подавляющем большинстве ориентированы на конкретного получателя;

5. Большинство ситуаций, возникающих в деятельности организаций и нуждающихся в письменном оформлении, относятся к повторяющимся, однотипным ситуациям.

Рассмотренные условия делового общения формируют определенные требования к управленческой информации. Для обеспечения эффективного информационного обмена в сфере управления информация должна обладать определенными свойствами.

Она должна быть:

1. Официальной по своему характеру, что подчеркивает деловую основу отношений, их неличный характер, а также свидетельствует об определенной дистанции, существующей между участниками делового общения;

2. Адресной, так как управленческий документ всегда предназначен конкретному получателю, должностному лицу, организации, группе организаций;

3. Актуальной, поскольку документ должен содержать именно ту информацию, которая необходима в данный момент времени для принятия эффективного управленческого решения либо иного использования в управленческой деятельности;

4. Объективной и достоверной, так как для эффективной управленческой деятельности необходима непредвзятая, беспристрастная оценка событий, фактов, явлений;

5. Убедительной, аргументированной, поскольку задача делового общения – побудить адресата совершать (или не совершать) определенные действия;

6. Полной и достаточной для принятия управленческого решения. Недостаточность информации может вызвать необходимость дополнительно

запрашивать сведения, порождать переписку, приводить к неоправданным потерям времени и средств.

Стандартизация деловой речи охватывает все уровни языка – и лексику, и морфологию, и синтаксис. К настоящему времени деловая речь накопила огромное число терминов, оборотов, формул. Использование готовых конструкций позволяет не тратить время на поиск определений, характеризующих стандартные ситуации. Стандартизация деловой речи значительно повышает информативность документов, заметно облегчает их восприятие, что способствует оптимизации документооборота в целом.

Нейтральный тон изложения – это норма официального делового общения, которая проявляется в максимально строгом и сдержанном характере изложения. Нейтральность тона изложения исключает возможность употребления в текстах экспрессивно и эмоционально окрашенных языковых средств (разговорной лексики и междометий) образных средств и слов, употребляемых в переносном смысле. Информация, содержащаяся в тексте письма, официальная по своему характеру. По этой причине личностный, субъективный момент в документах должен быть сведен к минимуму. Из языка документов исключаются слова, обладающие ярко выраженной эмоциональной окраской (слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами, с суффиксами преувеличения или уменьшения, междометия).

Однако нельзя считать, что официальный документ вообще лишен эмоций.

Цель большинства документов – заинтересовать адресата, убедить его, побудить действовать в нужном для автора направлении. Управленческий документ не достигнет своей цели, если будет лишен эмоционального подтекста, однако эмоциональность должна быть скрытой и достигаться не языком, а содержанием. Она должна быть скрыта за внешним спокойным, нейтральным тоном изложения. Точность изложения предполагает однозначное понимание содержания документа.

Ясность и точность текста определяется прежде всего правильностью композиционной структуры текста, отсутствием логических ошибок, продуманностью и четкостью формулировок – устойчивых оборотов, отсутствием образных выражений.

Лаконичность изложения текста достигается экономным использованием языковых средств, исключением речевой избыточности – слов и выражений, несущих дополнительный смысл.

Требование лаконичности, или краткости, текста непосредственно связано с уменьшением объема текста. Требование краткости заставляет более четко формулировать тему документа, экономно использовать языковые средства, исключать лишние слова, не несущие необходимой информации, неоправданные повторы и ненужные подробности.

Письмо должно быть убедительным независимо от того, кому оно направляется, содержать точные даты, бесспорные факты и выводы.

Одна из особенностей деловой речи – широкое употребление языковых формул – устойчивых (шаблонных) оборотов, используемых в неизменном виде. Для мотивации того или иного действия применяются следующие выражения:

- Сообщаем, что в период с... по...;
- Сообщаем, что по состоянию на...;
- Направляем Вам согласованный...;
- Просим Вас рассмотреть вопрос о...;
- Проверкой установлено, что...;
- В связи с отсутствием финансовой помощи...;
- В связи со сложной экономической ситуацией...;
- В соответствии с Вашим письмом...;
- В порядке проведения совместной работы...;

- В соответствии с протоколом...;
- В подтверждение нашей договоренности...;
- В целях укрепления ответственности... и т.д.

Языковые формулы – это результат унификации языковых средств, используемых в повторяющихся ситуациях. Кроме выражения типового содержания, языковые формулы нередко выступают как юридические значимые компоненты текста, без которых документ не обладает достаточной юридической силой:

- Гарантируем возврат кредита в сумме...;
- Оплату гарантируем. Наши банковские реквизиты...;
- Контроль за выполнением возлагается...

Термин – слово или словосочетание, которому приписано определенное или специальное понятие. Совокупность терминов отдельной области знаний или профессиональной деятельности составляет терминологию, или терминосистему.

Употребление терминов в строго фиксированном значении обеспечивает однозначность понимания текста, что очень важно в деловом общении.

Термины, используемые в управленческой документации, – это отраслевая терминология, отражающая содержание той предметной области, которой посвящается содержание документа, а также термины, сложившиеся в сфере документационного обеспечения.

Правильность и стабильность употребления терминов на практике достигается использованием терминологических словарей и стандартов, которые устанавливают строго однозначную систему понятий и терминов и способствуют упорядочению терминологии. Термины, употребляемые в сфере документационного обеспечения управления, зафиксированы в ГОСТ Р 51141–98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».

При употреблении термина необходимо следить за тем, чтобы он был понятен адресату. Если у автора письма возникает сомнение по этому поводу, то необходимо поступить одним из следующих образом:

- дать официальное определение термина;
- расшифровать значение термина словами нейтральной лексики;
- убрать термин или заменить его общепонятным словом или выражением.

Трудности в употреблении терминов связаны еще и с тем, что терминосистема находится в постоянном изменении: меняется содержание уже существующих понятий, возникают новые, часть понятий устаревает, и обозначающие их термины выходят из употребления.

При употреблении многозначных терминов (терминов-синонимов) следует учитывать, что в одном документе термин может употребляться только в одном из своих значений. Например, термины «договор», «контракт», «соглашение» являются терминами-синонимами, но они различаются практикой своего применения. В трудовом законодательстве речь идет о трудовом договоре (контракте); в гражданском – двух и многосторонние сделки называют договорами; во внешнеторговой деятельности более употребителен термин «контракт», договоренности в ряде других областей фиксируются в соглашениях.

Еще одна особенность деловой речи. В деловой речи применяют сокращения. Различают два основных вида сокращения слов:

1. Лексические (аббревиатуры) – сложносокращенные слова, образованные путем удаления части составляющих их букв из частей слов: СНГ, ООО, МЧС, АЭС, ГОСТ, ГУМ, Роскомзем, главбух, зав., зам., спецназ.

2. Графические – применяемые на письме сокращенные обозначения слов: гр-н, тчк, ж-д, кв. м и др.

В письмах должны употребляться только официально принятые сокращения, обозначения и термины. Наименования учреждений, организаций и должностей,

званий, единиц измерения, географические названия и другие должны точно соответствовать официальным названиям.

Еще одна особенность деловой речи – использование конструкций с последовательным подчинением слов в родительном или творительном падеже:

– Предлагаем Вам варианты решений (чего?) реконструкции систем отопления, вентиляции и санитарно-технических установок жилых домов и административных зданий.

– Полностью разделяем необходимость (чего?) дальнейшего обсуждения конкретных вопросов возможного сотрудничества.

– Согласно утвержденному Президентом Российской Федерации (чему?)

Перечню основных мероприятий по подготовке и проведению празднования 60-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне...

Согласно штатному расписанию...

Для деловой речи характерно употребление словосочетаний с отглагольными существительными. Чрезвычайно активно в деловой речи вместо глаголов используются конструкции из отглагольных существительных со значением действия: оказать содействие (а не посодействовать), оказать помощь (а не помочь), произвести уборку (а не убрать), оказать поддержку (а не поддержать), произвести ремонт (а не отремонтировать).

Простота изложения, преобладание простых распространенных предложений важны для письма. Особенность делового стиля – преимущественное употребление простых распространенных предложений, односоставных (с одним главным членом – подлежащим или сказуемым) или двусоставных (с двумя главными членами – подлежащим и сказуемым) с обособленными оборотами (причастными, деепричастными, обособленными определениями), вводными словами и предложениями, например:

– В связи с крайне низкой эффективностью использования городской собственности, внесенной в уставной фонд СП «МИО», а также недостаточной загруженностью автохозяйства и его убыточностью просим Вас решить вопрос о передаче доли города финансово-хозяйственному управлению Мэрии.

Письмо целесообразно готовить по одному вопросу. Если необходимо обратиться в организацию одновременно по нескольким разнородным вопросам, то рекомендуется составлять отдельные письма по каждому из них.

В тексте одного письма можно выражать просьбы или другие вопросы, если они на исполнение будут переданы одному лицу.

Кроме традиционных языковых формул в деловой переписке встречаются иностранные слова и словосочетания. Практически они играют роль языковых формул. Часть из них хорошо знакома, часть распространена в меньшей степени. Следует иметь в виду, что использование иностранных слов отдает незначительной старомодностью, но вместе с тем оставляет хорошее впечатление у знающего эти слова партнера и позволяет поставить в тупик постороннего читателя.

По содержанию и назначению письма могут быть:

- инструктивными;
- сопроводительными;
- гарантийными;
- информационными;
- благодарственными;
- поздравительными;
- рекламными.

Есть также письма-просьбы, письма-запросы, письма-извещения, письма-ответы, письма-приглашения и др. Каждая разновидность писем имеет свои особенности в составлении и оформлении.

## 2. Стил ь изложения делового письма

Не меньшее значение для надлежащего восприятия письма имеет и стиль его изложения. Деловые письма следует писать особым стилем. Этот стиль, известный ныне как служебно-деловой (официально-деловой), представляет собой функциональную разновидность русского языка и предназначен для использования в процессе управления организацией, в том числе, и посредством письменной служебно-деловой коммуникации (переписки).

Специфическими чертами данного стиля является:

1) подчеркнутая официальность и деловитость, находящие свое выражение в своеобразных формах повседневного (в том числе письменного) общения между должностными лицами – служебной субординации – и соблюдении стандартных правил оформления деловых писем;

2) адресность, подразумевающая наличие конкретных участников управленческой деятельности, в данном случае – отправителей (адресантов) и получателей (адресатов) деловых писем;

3) устойчивая повторяемость словарных величин в сочетании с ограниченностью их использования при подготовке деловых писем;

4) тематическая ограниченность писем, в которых, как правило, не освещается более одного-двух вопросов;

5) лексическое и композиционное единообразие содержания письма;

6) исключительно нейтральный тон изложения письма;

7) точность и внятность изложения, исключаящие разночтение или двоякое толкование содержания письма;

Лаконичность изложения содержания, предполагающая краткость и ясность используемых в письме формулировок.

Исходя из специфики стиля, при подготовке содержания делового письма рекомендуется:

1) излагать суть дела преимущественно простыми, короткими предложениями – которые не должны восприниматься адресатом как примитивные или топорно-грубые;

2) применять устойчивые словосочетания и обороты письменной речи – но при этом не ограничиваться в процессе изложения двумя-тремя «засаленными» идиомами, повторяя их чуть ли не через строчку;

3) употреблять термины в их общепринятом, однообразном для понимания толковании – и всякий раз безошибочно определяя, где применение термина является совершенно необходимым, а где – будет воспринято адресатом как «заумствование»;

4) отдавать предпочтение прямому порядку слов в предложении – подлежащее предшествует сказуемому, определение стоит перед определяемым словом, а вводные слова находятся в начале предложения. Следует, однако, отдавать себе отчет в том, что чрезмерное «спрямление» текста может невольно заставить адресата усомниться в своих умственных способностях;

5) не применять устаревшие слова и выражения (архаизмы), отжившие канцелярские обороты, заимствования из местных диалектов. Точно также следует остерегаться включения в текст различных «новоязовских» выражений, профессионального жаргона и т.п.;

6) отказываться от лишних слов, не вносящих ничего нового в существо изложения. Не ленитесь перечитывать написанное, безжалостно вычеркивая из текста все те слова, без которых он не становится менее понятным – в конце концов, это не только экономия бумаги, но и времени вашего партнера;

7) избегать неоправданного употребления иностранных слов. Любой из нас гораздо лучше понимает собеседника, если тот обращается к нему на привычном языке;

использовать сказуемые либо в повествовательном («устанавливается», «содержится», «применяется»), либо в повелительном («выполнить», «решить», «согласовать») наклонении. «Уходите» от причастных и деепричастных оборотов, отдавайте предпочтение точкам, а не запятым и бесконечным «а также».

Деловые письма имеют определенные правила составления и оформления, к ним предъявляются требования, обусловленные их принадлежностью к информационно-справочным документам. При составлении письма автор должен детально продумать, с какой целью он составляет письмо, на что рассчитывает в результате его рассмотрения. Он должен четко прояснить для себя, что адресату известно о предмете письма, на что он может опереться как на исходную точку и какова новая информация, еще не известная адресату, ради сообщения которой и составляется письмо. От целевой установки письма будет зависеть и характер аргументации и композиция текста. Можно выделить следующие этапы подготовки и составления писем:

- Изучение существа вопроса
- Подготовка и написание проекта текста письма
- Согласование проекта письма
- Подписание руководителем
- Регистрация
- Отправка.

Грамотное составление делового письма имеет чрезвычайную важность в наш век бурного развития Интернет коммуникации. Несмотря на внедрение таких средств связи, как телефон, телекс, телеграф, самым доступным и надежным средством общения продолжает оставаться письмо.

Деловая этика требует того, чтобы сообщения, переданные по телефону или факсу, подтверждались письмами. Следовательно, умение писать деловые письма на английском языке необходимо каждому.

Правильно составленное письмо не должно содержать просто дословный (буквальный) перевод русских коммерческих оборотов на английский язык. Это связано с тем, что каждому языку присущи свои специфические грамматические конструкции и лексические обороты.

Кроме того, важно помнить, что в тематике рутинных деловых писем разнообразие не так велико, поэтому в ходе деловой переписки можно использовать некоторые общепринятые стандартные обороты, а также можно использовать типовые письма, что, несомненно, ускоряет и упрощает процесс деловой коммуникации.

Текст письма не должен допускать нескольких толкований. Официальный язык должен отличаться точностью и красотой математической формулы. Отсюда общие требования к тексту делового письма: лаконичность, ясность и точность изложения. Текст должен быть изложен грамотно в соответствии с действующими правилами орфографии и пунктуации, в официально-деловом стиле.

По сути, язык официальных документов – это своеобразный набор клише, штампов, стандартов, отличающихся известной унификацией. Стандартизированные словосочетания облегчают восприятие текста, ускоряют подготовку официального письма

Деловые письма пишутся на специальных бланках, соответствующих стандарту и имеющих установленный комплекс обязательных элементов – реквизитов. Рекомендуется следующий их состав: *наименование организации, почтовый адрес, номер телефона, номер факса, банковские реквизиты, дата и номер документа,*

*ссылка на номер и дату входящего документа, адресат, заголовок к тексту, текст, отметка о наличии приложения, подпись, фамилия, имя, отчество и телефон исполнителя.*

Официальное письмо – единственный документ, на котором не ставится его название (в отличие от других документов: «Приказ», «Распоряжение», «Положение», «Устав» и т.д.).

## **ЛЕКЦИЯ № 8. ТЕМА: Условия успешной деловой коммуникации**

### **ПЛАН:**

1. Содержание деловой коммуникации
2. Роль речевого мастерства в деловой коммуникации
3. Деловой разговор
4. Особенности различных видов деловой коммуникации
  - 4.1 Деловые переговоры
  - 4.2 Критика в деловой коммуникации
  - 4.3 Возражение собеседника

### **1. Содержание деловой коммуникации**

Деловое общение – это предметно-целевая деятельность, а, следовательно, содержание каждой коммуникативной формы (например лекции, доклада, дискуссии и т.п.), а также каждой речевой конструкции (вывод, мнение, реплика, критическое замечание и др.) зависит от коммуникативного намерения и ожидаемого результата. Каждая конкретная профессиональная цель требует того содержания коммуникации, которое позволяет ее осуществить и добиться необходимых результатов. Если цель коммуникации – разъяснить что-либо, то содержание информации будет инструктивным (инструктаж), повествующим (консультация) или рассуждающим (комментарий). При необходимости опровержения чьих-то аргументов будут использованы тезисы, доказательства, контраргументы, критические высказывания.

Кроме того, на содержание деловой коммуникации могут влиять и особенности складывающейся ситуации и личностный потенциал партнера. Например, для передачи информации вы хотели использовать метод дедукции – от общего к частному, но в ходе общения убедились, что для данного делового партнера более целесообразен метод индукции – от частных случаев, примеров к обобщению и выводам.

Деловая коммуникация полноценна только тогда, когда в ней гармонично соединены взаимосвязанные, но различающиеся стороны:

- внешняя, поведенческая, операционально-техническая;
- внутренняя, затрагивающая ценностные особенности личности.

Внешнюю сторону общения можно наблюдать, она выражается в коммуникативных действиях и фиксируется участниками общения с помощью таких показателей, как: речевая активность при взаимодействии, интенсивность действий, ведение своей линии, напористость или уступчивость, техникокоммуникативное мастерство, особенности слушания и адекватность поведения.

Внутренняя сторона общения отражает субъективное восприятие ситуации делового взаимодействия. Оно выражается с помощью вербальных и невербальных сигналов и достаточно легко «считывается» даже тогда, когда партнер пытается скрыть реакцию, истинные мотивы и цели.

Манера общения и стиль зависят от индивидуально-типологических особенностей партнеров и их коммуникативных намерений. Кроме того, на культуру делового взаимодействия влияют и такие личностные факторы, как:

- особенности коммуникативных возможностей партнеров (особенности интеллектуальной деятельности, эрудиция и профессиональная компетентность, лексикон и тезаурус, речевая культура и умение слушать);
- сложившийся характер отношений с деловыми партнерами (уважение, зависимость, пренебрежение, сотрудничество);

– психотип и деловой статус партнеров – коммуникативные намерения в конкретной ситуации.

В деловой коммуникации различают следующие стили взаимодействия партнеров:

1. творчески-продуктивный;
2. подавляющий;
3. дистанционный;
4. прагматически-деловой;
5. популистский и заигрывающий, превентивный, а также дружеский.

Выбор стиля зависит от нескольких факторов:

- статуса человека;
- целей, задач и коммуникативных намерений;
- особенностей складывающейся во время общения ситуации;
- индивидуальных особенностей участников взаимодействия;
- нравственно-этических и ценностных установок.

Индивидуальный стиль общения проявляется прежде всего в речевом этикете, а также демонстрируется через невербальные сигналы тела: рукопожатие, взгляд и постановка головы; тон голоса; дистанция и занимаемые позиции за столом переговоров; специфика используемых поз, жестов, телодвижений.

Таким образом, эффективное общение требует знания всех его компонентов, владение которыми обеспечивает коммуникативную компетентность делового человека.

Коммуникативная компетентность – это совокупность знаний, умений и навыков, включающих: функции общения и особенности коммуникативного процесса; виды общения и основные его характеристики; средства общения: вербальные и невербальные; репрезентативные системы и ключи доступа к ним; виды слушания и техники его использования; «обратную связь» – вопросы и ответы; психологические и коммуникативные типы партнеров, специфику взаимодействия с ними; формы и методы делового взаимодействия; технологии и приемы влияния на людей; методы генерирования идей и интеграции персонала для конструктивной коммуникации; самопрезентацию и стратегии успеха.

Развитие коммуникативной компетентности – необходимое условие эффективной профессиональной деятельности.

Таким образом, общение является основной составляющей труда таких специалистов, как менеджеры, юристы, релейтеры, психологи, социальные педагоги, лингвисты, учителя, врачи и т.п. Один из самых ярких представителей делового мира США, президент крупнейшего в мире автогиганта, компании «Форд» и «Крайслер», Ли Якокка в своей популярной не только на западе, но и в Европе и, в частности, в нашей стране, книге «Карьера менеджера» подчеркивает, что «управление представляет собой не что иное, как настраивание людей на труд. Единственный способ настраивать людей на энергичную деятельность – это общаться с ними». Владение общением, средствами вербальной и невербальной коммуникации необходимо для каждого делового человека.

От этого умения зависят не только эффективность взаимодействия с другими людьми, конструктивность принимаемых решений, но и карьера специалиста, его резюме и профессиональный имидж.

## **2. Роль речевого мастерства в деловой коммуникации**

Язык реализуется в речи и только через нее выполняет свое коммуникативное предназначение. Речь – это внешнее проявление языка, это последовательность единиц языка, организованная и структурированная по его законам и в соответствии с потребностями выражаемой информации. В отличие от языка речь можно оценивать как хорошую или плохую, ясную или непонятную, экспрессивную или невыразительную и т.п.

Так, например, правовые нормы не могут существовать иначе как в определенных языковых формах. В праве язык несет особую, специфическую функцию, которая определяется назначением права регулировать общественные отношения. Доводя волю законодателя до сведения юридических и физических лиц, право через язык целенаправленно воздействует на сознание людей, побуждает их вести себя должным образом. И это главное. Следовательно, основная функция языка права — это функция долженствования. Юрист использует языковые средства при выполнении профессиональных обязанностей, например, при подготовке различных постановлений и обвинительных заключений, договоров и соглашений, при вынесении решений и приговоров («производство уголовного дела прекратить», «суд приговорил», «признать невиновным»). Функция долженствования проявляется и в таких юридических документах, как завещание, уведомление, повестка, запрос, отношение, поручительство, представление, подписка о невыезде, определение и др.

В устной речи (например, в диалоге следователя и допрашиваемого, судьи и допрашиваемого, а также в обвинительной речи прокурора и защитительной речи адвоката при оценке доказательств, при юридической квалификации действий подсудимого и выборе меры наказания), так же как и в письменной, функция долженствования является ведущей.

Речевое мастерство проявляется не только в культуре речи специалиста, но и в умении найти наиболее точное, а, следовательно, и наиболее подходящее для конкретного случая и стилистически оправданное средство языка. Речевое мастерство предполагает также искусное владение всеми речевыми жанрами: от реплики или комментария до лекции, доклада, информационного сообщения, публичной речи.

М. Монтень в своих «Опытах» отмечает: «Дар речи – одна из самых удивительных и самых человеческих способностей. Мы настолько привыкли постоянно пользоваться этим чудесным даром природы, что даже не замечаем, насколько он совершенен, сложен и загадочен. У человека рождается мысль. Чтобы передать ее другому, он произносит слова. Не удивительно ли, что акустическая волна, рожденная голосом человека, несет в себе все оттенки его мыслей и чувств, достигает слуха другого человека, и тотчас все мысли и чувства становятся доступными этому человеку, он постигает их потаенный смысл и значение!»

Репрезентативная система (сенсорный канал) – это система, посредством которой субъектом воспринимается и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира. Каждый человек, обладая всеми сенсорными каналами, предпочитает с максимальной нагрузкой использовать, как правило, лишь один. Этот наиболее предпочитаемый канал называется основным.

Для успешной деловой коммуникации необходимо уметь диагностировать ведущий сенсорный канал партнера и владеть вербальными и невербальными ключами доступа к нему, что поможет не только определить тип собеседника, но и соответствующим образом адаптировать свое коммуникативное поведение.

В зависимости от доминирования того или иного способа поступления и

переработки информации основная репрезентативная система может быть представлена в трех категориях:

**ВИЗУАЛЬНАЯ** (оптическая) – восприятие посредством зрительных образов, типичное выражение такого типа: «как видите».

**АУДИАЛЬНАЯ** (акустическая) – восприятие посредством слуховых впечатлений, типичные слова: «как слышно...» или «что-то подсказывает мне...».

**КИНЕСТЕТИЧЕСКАЯ** (двигательно-эмоциональная) – восприятие посредством ощущений, типичное выражение: «атмосфера невыносимая».

Кроме основной существует ведущая репрезентативная система. Она отражает деятельность мозга в данный момент, в деловой коммуникации это ситуация «здесь и сейчас». Для ее определения используются **НЕВЕРБАЛЬНЫЕ** (несловесные) ключи доступа, которые представляют собой наблюдение за движениями глаз.

«Его взгляд сказал о многом» – эта фраза достаточно часто звучит в деловом общении. Взгляд человека подает сигнал партнеру, в каком направлении двигаются его мысли в данный момент, и каждый, по-видимому, не однажды замечал, что в общении взгляд собеседника постоянно перемещается и никогда не остается неподвижным. Такие перемещения, как отмечает Э. Цветков в книге «Тайные пружины человеческой психики, или как расширить сферу своего влияния» получили название паттерн (от англ. pattern – сетка), они не являются хаотическими, а с четкой закономерностью отражают информационные взаимодействия, происходящие в нейронных цепях.

Вид мышления человека влияет на движение его глаз. Сидя напротив партнера и наблюдая за ним, можно заметить, например, что его взгляд движется влево (от себя). Это показывает, что партнер «включил» левую половину мозга. Что дает такого рода информация? Она сообщает вам, что ваш оппонент (партнер, коллега, собеседник) хорошо осведомлен об обсуждаемой проблеме и постарается привести веские факты и доказательства для своих доводов, будет останавливаться на деталях, постарается резюмировать сказанное. Вы, несомненно, увидите в его действиях определенную систему и технологию.

Если партнер смотрит (со стороны наблюдающего) направо, то тогда «включена» правая половина мозга. Эта область мозга управляет эмоциями, здесь сосредоточены все воспоминания и собираются конкретные впечатления. Чтобы проникнуть в правую половину мозга партнера, необходимо в деловой коммуникации широко использовать при передаче информации различного рода иллюстрации: примеры, аналоги, исторические сведения.

В каждой из шести позиций глаз направляет информацию по различным каналам в мозг. Например, визуальный тип человека с активной правой рукой, прежде чем высказать возражение или мнение, перемещает взгляд вверх: налево и направо, вертикально вверх (как бы под лоб). Аудиальный – смотрит вниз налево и прямо: налево или направо, тогда как кинестетический – вниз и направо.

В реальной практике делового взаимодействия партнеры зачастую нарушают конгруэнтность тем, что буквально разговаривают «на разных языках». Это происходит по причине отсутствия или игнорирования информации о ведущих репрезентативных системах.

К примеру, менеджер, принадлежащий к визуальному типу, предлагает подчиненному с кинестетической ориентацией: «Давайте рассмотрим данную проблему. Как вы ее видите?» И сразу же создается тупиковая ситуация с точки зрения адекватности понимания, так как подчиненный предпочитает не «видеть», а «чувствовать». Для того чтобы достичь взаимопонимания и мотивировать подчиненного на эффективную работу, целесообразно использовать в разговоре его

основную и ведущую репрезентативные системы. Учитывая сказанное, лучше вопрос поставить следующим образом: «Как вы подойдете к данной проблеме?». Такой подход позволит подчиненному сразу же сообразить, что от него требуется, и включиться в процесс поиска идей и решений.

Ошибки, подобные рассмотренной, допускают разные специалисты. Так, например, врачи, задающие традиционный вопрос: «Что вы чувствуете?», не всегда получают необходимую для правильной постановки диагноза информацию. Если пациент не кинестетик, а визуалист или аудиалист, он сообщит о себе только часть данных.

К примеру, следователю, ведущему дело об автомобильной катастрофе, необходимо опросить как можно больше свидетелей, так как каждый из расспрашиваемых будет выдавать лишь ту информацию, которую он «схватил» с помощью своего ведущего сенсорного канала. В результате один расскажет, что он видел: столкновение, разбросанные осколки стекол, помятый кузов автомобиля и пр. Другой сообщит о криках и столах раненых, скрежете искореженного металла. А третий будет все время повторять, какой это был ужас и как ему жалко людей и машины.

Таким образом, Если вы хотите эффективно общаться с разными людьми, научитесь быть конгруэнтным и научитесь подстраиваться. Быть конгруэнтным – значит стараться быть равным партнеру, вовлеченным, созвучным ему, синхронно участвовать во взаимодействии. Если вы конгруэнтны, вас лучше понимают и с вами чаще соглашаются, даже если вы говорите довольно-таки спорные вещи. Это связано с тем, что конгруэнтность вызывает симпатию, расположение и «доверие» подсознания того, с кем вы общаетесь. Психологи утверждают, что людям, умеющим вызвать к себе симпатию, часто верят на слово, в то же время, людям, к которым испытывают неприязнь, не верят даже тогда, когда они говорят правду или сообщают очень важную информацию.

### **3. Деловой разговор**

Самым распространенным контактным методом является разговор. В деловом разговоре варьируются ясно осмысленные цели, интуитивные резоны и бессознательные мотивы. В отличие от беседы разговор представляет собой форму ситуационного контакта.

Цель такой коммуникации – обмен информацией по конкретному вопросу. Участников, как минимум, двое, регламент зависит от степени важности предмета и зависит не от жанра, а от возможностей участников разговора. Коммуникативные средства, как правило, типичные для любой беседы: обмен репликами, вопросами и ответами, мнениями и оценками.

Ситуационный контакт обычно включает следующие элементы:

- а) обращение;
- б) запрос (вопрос, затребование информации или описание ситуации);
- в) ответ (представление информации или описание ситуации);
- г) согласованные действия (взаимодействие);

д) ожидаемый результат (совместные акции, договоренности, решения). Чтобы достичь ожидаемого результата, необходимо, чтобы все компоненты разговора были обоснованы и мотивированы, а пространственная среда организована таким образом, чтобы не было внешних помех и при необходимости была сохранена конфиденциальность (без свидетелей).

Для правильной организации делового разговора целесообразно выделить две сферы: когнитивную и аффективную.

Когнитивная сфера – это сфера познания и осознания. Первая ее часть говорит о том, что необходимо владеть информацией по поводу: «Кто я?», «Где я?», «Каково мое место в данной ситуации?». Вторая часть связана с прагматическими намерениями, она отвечает на вопросы: «Чего я хочу?», «Каким образом этого можно достичь?», «Что необходимо сделать, чтобы достичь желаемого?».

Аффективная сфера – это психологические особенности контакта, поэтому здесь уместны такие вопросы, как: «Кто он (она)?», «Какое место в деловом мире он (она) занимает?», «Каково мое отношение к нему (к ней)?» Ответ на последний вопрос влияет на эмоционально-психологическое оформление разговора. Продуктивность результата предстоящего разговора зависит от того, насколько тщательно продуманы и осмысленно использованы все его составляющие.

Первая составляющая – подготовительный этап разговора. Здесь четко определяются субъект общения и предмет разговора.

Вторая составляющая включает в себя фактический (когнитивный) или эмоциональный (аффективный) компоненты, которые могут меняться и каждый раз по-новому влиять на предстоящий разговор.

Третья составляющая – предварительные условия или ситуация. Основанием для разговора может стать как спонтанно развивающееся событие, так и, возможно, спровоцированный инцидент.

Эффективность разговора, как и всех коммуникативных жанров, может зависеть не только от компетентности его участников, но и от манеры держаться, двигаться, речевой культуры и умения слушать, самоуправления и способности «вести свою линию», сформулировать свое собственное суждение, обосновывать возражения и пр.

Таким образом, самый массовый вид общения людей в социуме (обществе) – деловое общение. Без него не обойтись в сфере экономических, правовых, дипломатических, коммерческих, административных отношений. Умение успешно вести деловые переговоры, грамотно и правильно составить деловую бумагу и многое другое в настоящее время стало неотъемлемой частью профессиональной культуры человека: менеджера, руководителя всех уровней, референта, служащего. Для достижения высокой результативности практически в любом виде коммерческой деятельности необходимо владеть определенным набором сведений, знаний, представлений о правилах, формах и методах ведения предпринимательского дела, о принципах делового общения. Культура делового общения содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами, руководителями и подчиненными, партнерами и конкурентами, во многом определяя их (отношений) эффективность: будут ли эти отношения успешно реализовываться в интересах партнеров или же станут малосодержательными, неэффективными, а то и совсем прекратятся, если партнеры не найдут взаимопонимания. «Бизнес – это умение общаться с людьми», «единственный способ настраивать людей на энергичную деятельность – это общение с ними», – считают истинные руководители, предприниматели.

Современный человек должен в этой связи владеть наукой деловых отношений, уметь устанавливать и поддерживать цивилизованные отношения с людьми, преодолевать противоречия, разрешать конфликты, брать на себя в случае необходимости роль посредника, должен уметь обращать свою деятельность во благо других людей, а так же своей работы, своего дела. Специфической особенностью делового общения является его регламентированность, т.е.

подчиненность установленным правилам и ограничениям. Эти правила определяются типом делового общения, формой, степенью официальности, конкретными целями и задачами, которые стоят перед общающимися, а также национально-культурными традициями и общественными нормами поведения. Они фиксируются, оформляются в виде протокола (делового, дипломатического), существуют в виде общепринятых норм социального поведения, в виде этикетных требований, ограничений временных рамок общения. Монолог в деловом общении представляет собой продолжительное высказывание одного лица. Он относительно непрерывен, последователен и логичен, обладает относительной завершенностью, сложен по структуре. Диалог предназначен для взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками, причем в обмене информацией речевые партнеры могут меняться ролями. Диалог спонтанен (как правило, не может быть заранее спланирован), эллиптически (фразы более свернутые, краткие, чем в монологе), экспрессивен.

Дистантное, опосредованное общение (телефонный разговор, почтовое и факсовое отправление, пейджинговая связь и т.п.) отличается от контактного, непосредственного повышенным вниманием к интонационному рисунку речи (устное общение), краткостью и регламентированностью, невозможностью использования жестикюляции и наглядных предметов в качестве носителей информации. Деловое общение представляет собой широкий диапазон жанровых разновидностей письменного и устного общения. Письменная деловая речь, в которой реализуются диалогические отношения, представлена всеми видами деловых писем, документами, фиксирующими социально-правовые отношения — контрактами (договорами), соглашениями и всеми типами сопутствующих документов. Устная деловая речь, в которой реализуются диалогические отношения, представлена жанрами деловых переговоров, встреч, консультаций и т.п.

Совещания, собрания представляют собой особый тип протокольного общения, в котором по большей части представлена монологическая деловая речь, не только имеющая письменную природу, но и существующая сразу в двух формах — устной и письменной.

Сегодня рамки делового общения расширяются. Реклама, светское общение становятся неотъемлемой составляющей делового общения. Успех предприятия, дела сегодня во многом зависит от умения представить свои позиции в наиболее выгодном свете, заинтересовать потенциального партнера, создать благоприятное впечатление. Поэтому, помимо «читаемой» монологической речи, в практику делового общения все активнее входит подготовленная, но «нечитаемая» монологическая речь (презентационная речь, торжественная речь, вступительное слово на различных встречах), поздравительные письма, этикетные тосты.

Владение всеми перечисленными жанрами делового общения входит в профессиональную компетенцию современного руководителя, менеджера.

## **4. Особенности различных видов деловой коммуникации**

### **4.1 Деловые переговоры**

Успех в деловой жизни напрямую зависит от умения вести переговоры. В результате успешных переговоров выигрывают все: деловые партнеры, консультирующий юрист и клиент, специалист по связям с общественностью и представители прессы. Переговоры не только имеют нравственно-этическое значение, но и являются необходимым условием предпринимательства и успешного

бизнеса.

Однако и сегодня многие бизнесмены, управляющие, высшие должностные лица государства и армии, признавая «закон и порядок», зачастую вступают в переговоры в интересах наживы, а не развития производства; во имя собственной выгоды за счет общества; ради власти, а не сотрудничества. Этот процесс, как отмечает Ниренберг Джерард в книге «Маэстро переговоров: Деловой бестселлер», разрушает личность, профессиональные навыки и само общество. Следовательно, необходимо учитывать и направлять этические последствия наших переговоров в нужное русло.

Переговоры – специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, совместный анализ проблем. Цель переговоров – найти взаимоприемлемое решение, избегая крайней формы проявления конфликта.

Выделяют два подхода к переговорам: конфронтационный и партнерский.

Конфронтационный подход можно проиллюстрировать описанием переговоров, ведущихся людьми, которых известный английский дипломат и политический деятель Гарольд Никольсон называет «воинами». Переговоры «воинов» напоминают военные действия или, в лучшем случае, военные маневры и приемы. Они более сродни военной тактике, чем политике взаимных уступок, свойственной общению гражданских лиц. В основе этого подхода лежит уверенность, что целью переговоров является победа, а отказ от полной победы означает поражение.

Конфронтационный подход к переговорам – это противостояние сторон, а стол, за которыми они ведутся, – своеобразное поле битвы, где участники переговоров – «солдаты», их главная задача состоит в «перетягивании каната» по типу «кто – кого». Степень такой конфронтации различна: от стремления «выторговать» как можно больше до попыток не только получить максимально возможное, но и не дать партнерам реализовать свои интересы.

Партнерский подход реализуется путем совместного с партнером анализа проблем и поиска взаимоприемлемого решения, при котором в выигрыше оказываются оба участника.

Переговоры – совместное предприятие. Если стороны настроены на сотрудничество, есть вероятность, что они добьются обоюдного выигрыша, причем выгода при этом не обязательно будет равноценной.

Важнейшим стимулом к достижению согласия является поиск точек соприкосновения. Франклин Делано Рузвельт часто повторял: «Лучшим символом здравого смысла для меня всегда был мост». Стоит, однако, дополнить это высказывание словами Роберта Бенчли: «На мой взгляд, самым трудным в строительстве моста является начало».

Стимулом для эффективного начала переговоров может послужить понятие об общей цели, а оно достигается через выявление общих потребностей. Прежде чем начинать подготовку к переговорам, следует определиться, в чем состоят ваши интересы, каков может быть результат, чем можно или необходимо поступиться для его достижения, и только после всесторонней оценки всего этого поставить перед собой цель.

Видный американский специалист по переговорам Фред Айкл сделал попытку целевой систематизации переговоров. Его система выделяет следующие основные типы переговоров: о продлении, о нормализации, о перераспределении, о создании новых условий.

Их внутренние составляющие систематизируются следующим образом:

– предмет спора;

- последствия затягивания переговоров;
- последствия провала соглашения; анализ побочных результатов.

Цели переговоров могут быть направлены на налаживание кооперационных связей или на принятие тех или иных решений. Кроме того переговоры могут проводиться с целью заключения различных договоров, координации совместных усилий, действий, согласования тех или иных мероприятий.

Переговоры могут вестись не только на внешнем уровне, но и внутри фирмы, например между представителями сферы подготовки производства, руководителями ремонтной службы и материально-технического снабжения. Целями таких переговоров могут быть решения: о разработке новых или модернизации выпускаемых изделий. Цели разных участников переговоров могут не совпадать или даже быть противоположными по тем или иным объективным причинам, особенно когда речь идет о так называемых стратегических (подспудных) целях, о которых участники переговоров, как правило, не заявляют.

Чтобы правильно сформулировать цели переговоров, необходимо знать:

- каковы наши собственные интересы;
- каково наше положение в организации, отрасли, на рынке товаров, услуг и пр.;
- какие и перед кем у нас имеются обязательства;
- кто наши деловые партнеры, союзники;
- к какой политико-экономической группе принадлежит наша фирма и принадлежит ли вообще;
- в какую политико-экономическую группу входит наш партнер;
- каковы его обязательства, насколько он ими связан и не свободен в своих действиях.

Стратегическая цель самих переговоров состоит в том, чтобы достичь соглашения, ключом к которому является признание обеими сторонами взаимных интересов.

Чтобы достичь успеха на переговорах, необходима тщательная, как долгосрочная, так и краткосрочная (непосредственно перед тем, как сесть за стол переговоров), подготовка.

Жесткая постановка цели чаще всего ведет к провалу. Задачи лучше формулировать гибко, чтобы в случае чего можно было подкорректировать требования.

Как правило, любые переговоры ведут к подписанию договора. ДОГОВОР — это прежде всего документ, юридически проработанный, поэтому он должен быть не только заранее разработан, но и выверен специалистами. Важно, чтобы вся информация, необходимая для будущих переговоров – документы, донесения, пояснения, цифры и факты – стекалась в одно место (или к одному человеку), где ее проанализируют, переработают и подготовят проект решения или протокол о намерениях, которые затем могут корректироваться уже в ходе самих переговоров.

При подготовке к переговорам важно решить вопрос о полномочиях того, кто в них участвует. Это должен быть человек, способный на уровне высокой компетентности по предмету переговоров успешно провести стратегическую линию фирмы и решить оперативные проблемы. В зависимости от степени важности переговоров, их сложности и сроков в них от фирмы участвует один человек или команда. Создавая команду, привлекайте людей, способных к коммуникативному взаимодействию, слаженности в работе во имя достижения общей цели. Доведите до их сознания смысл сказанного известным американским просветителем Ральфом

Эмерсоном: «Гребца на многовесельном судне не хвалят за оригинальность манеры».

Иногда возникает необходимость включить в команду специалиста по связям с общественностью. В любом случае нужно помнить, что если у вашего оппонента (особенно в политике) большая команда, полезно обеспечить баланс один к одному. Но тем не менее, если у членов вашей команды нет конкретных обязанностей, то они будут брать слово только для того, чтобы выпустить эмоциональный пар — блеснуть красноречием. Чтобы избежать этого, необходимо перед каждым участником переговоров поставить конкретную задачу.

Обстоятельства, условия и методы работы – вот основные факторы, которые определяют ваше решение и выбор лидера.

Прежде чем приступить к переговорам, необходимо организовать постоянные консультации с высшим должностным лицом, а также обеспечить умение членов команды понимать больше, чем говорится (заранее договорившись, как подать друг другу знак, например, если участник команды говорит лишнее. Пусть кто-то выступит в роли наблюдателя: со стороны виднее. В качестве сигнала может служить, например, предложение конфет или стакана воды.

Вопросы, на которые нужно заранее подготовить ответы:

1. Почему именно эта фирма пригласила вас для переговоров? Какова причина приглашения?

2. Каковы цели этой фирмы: стратегические, тактические?

3. Каковы основные характеристики фирмы: профессиональные,

4. социальные, экономические, демографические и т.п.?

5. Кто из сотрудников организации ранее проводил переговоры с фирмой?

6. Кто сегодня является лидером данной фирмы, будет ли он сам участвовать в переговорах, если да, то как достичь положительных результатов в переговорах с ним?

7. Каковы особенности предстоящих переговоров, предрасположены ли к юмору будущие контрагенты, каковы запретные темы?

8. Кто представит вас на переговорах с данной фирмой, каково отношение представляющего вас лица к вам лично, какие положительные черты могут быть отмечены вами в этом человеке?

9. На все ли ваши вопросы будут получены ответы и каковы вопросы, которые предположительно могут задать вам, какие темы могут вызвать отрицательные эмоции у вашего контрагента?

10. Какой вид сообщения (информации) окажется самым доходчивым для вашего партнера и самым ценным для фирмы-контрагента, должны ли вы представить какие-либо документы (рекламные проспекты, чертежи, схемы, отчеты, таблицы и пр.)?

Известный американский менеджер Харви Маккей в книге «Как плавать среди акул и не быть заживо съеденным» составил эти вопросы и убежден, что предварительная их проработка позволит успешно провести переговоры.

Предварительная подготовка включает в себя не только сбор информации, но и ее анализ, размышления о ней. Здесь особенно важно помнить принцип: «Удваивай усилия, достигнув определенного успеха». Как известно, еще древнегреческий философ Гераклит говорил, что многознание не научает мудрости. Мудрость — в знании оснований и причин. Именно они обеспечивают логическое обоснование принимаемых решений. Для человека, ведущего переговоры, умение рассуждать является одним из главных.

В то же время практика рассуждения при всей ее необходимости и важности неспособна сама по себе привести к необходимому знанию. «Все наше достоинство заключено в мысли, – писал французский математик и философ XVII века В. Паскаль. – Не пространство и не время, которых мы не можем заполнить, возвышают нас, а именно она, наша мысль. Будем же учиться хорошо мыслить...» Для ведущего переговоры это не призыв, а руководство к действию, так как предмет спора и позиции сторон необходимо выявить на стадии анализа информации.

Любая информация, относительно которой нет согласия, может стать предметом переговоров. Таким образом, предмет переговоров – это нечто воспринимаемое одной стороной положительно, а другой – отрицательно.

Практика свидетельствует, что не уверенные в себе или не слишком компетентные руководители выдают неясные или двусмысленные инструкции, свидетельствующие о боязни ответственности, например: «Учитывай наши экономические интересы», «Отвергай угрозы со стороны партнера», «Настаивай на нашей позиции».

Другой крайностью являются слишком детальные инструкции, которые лишают того, кто ведет переговоры, возможности свободного маневрирования, способствуют тому, что он постоянно запрашивает дальнейшие указания.

В известном дипломатическом анекдоте рассказывается о том, как глава торгового предприятия послал в другой город молодого агента, снабдив его детальными инструкциями. Они гласили: «Надо выехать утренним поездом, который прибывает на место в восемь часов утра. Поскольку магазины открываются только в девять, время с восьми до девяти провести в привокзальном ресторане, заказать и съесть порцию телятины. После этого можно начать обход торговых точек».

Далее начальник подробнейшим образом разъяснял подчиненному, куда именно следует зайти, как зовут владельца, о чем с ним переговорить, на что обратить внимание и т.д. Наконец, указывалось, что если возникнет какая-либо проблема, надо срочно прислать телеграмму. На следующее утро шеф получает телеграмму следующего содержания: «В ресторане нет телятины, что делать?»

Таким образом, предмет переговоров должен носить практический характер и учитывать складывающуюся ситуацию: например, одна и та же цена в разных ситуациях может быть оценена по-разному: как высокая и как низкая. Поэтому разумнее будет расчленить понятие цены на элементы стоимости, а затем попытаться определить, относительно каких элементов можно проверить, насколько они реальны и нельзя ли их урезать.

Вопросы, обусловленные эмоциональной реакцией не должны стать предметом рассмотрения.

В центре переговоров должны стоять проблемы, а не пожелания или требования.

Тактика – это совокупность методов или приемов, определяющих способ осуществления задуманной акции. Первый тактический шаг, который осуществляет специалист по переговорам — это получение инструкций и их анализ. Инструкция определяет полномочия, переводит стратегические цели переговоров на язык конкретных задач и требований. Очень важно, что бы они были жесткими лишь в том, что касается целей и ожидаемого конечного результата – минимум и максимум договоренностей, во всем же остальном, т.е. в том, что касается их претворения в жизнь, для ведущего переговоры должна быть предоставлена полная свобода действий.

## **4.2 Критика в деловой коммуникации**

Слово «критика» происходит от греческого *kritike* – искусство разбирать и имеет несколько значений:

- а) обсуждение с целью дать оценку;
- б) отрицательное суждение с целью указания недостатков;
- в) проверка достоверности чего-то.

В деловой практике различают такие виды критики, как: критиканство, псевдокритика и критика.

Критиканство – это вид злопыхательской критики. Оно характеризуется полным отсутствием позитивности и конструктивности, как правило неуместно, имеет завуалированную форму, преследует эгоистические цели, например показать свою активность, деловитость и пр.

Псевдокритика – это критика для сведения личных счетов, используется также как средство сохранения или повышения своего положения и престижа, как стиль работы. Разновидности псевдокритики; ординарная критика, показная критика, «организованная критика», «согласованная критика», контркритика.

Позитивной критике свойственны следующие характеристики:

1. Она всегда ситуативно уместна, т.е. осуществляется в том месте и в то время, когда от нее есть созидательная польза (на деловом совещании, на дискуссии, на конференции, на деловой беседе и пр.).

2. Критика позитивная осуществляется в присутствии объекта критики. Замечания о ком-то или о его поступках, высказанные третьему лицу в отсутствие второго, как правило, создают потенциально конфликтную ситуацию. Автор замечаний не может быть уверен в конфиденциальности разговора, а доверенное лицо может воспользоваться полученной информацией и распространить ее или передать тому, о ком идет речь, но уже в искаженном, деформированном виде, с добавлением собственных комментариев. Поэтому целесообразно критиковать что-либо в присутствии самого человека, допустившего ошибки.

3. Предметом критики являются дела и поступки, неверные или сомнительные умозаключения, высказывания, рассуждения, ошибки, допущенные в работе, неправильные действия, а не личность человека, его особенности, характер, умственный потенциал и т.п.

4. Действенная, объективная критика опирается на конкретные факты и аргументы, на доказательства, а не на «вкусовые суждения» или вымышленные сюжеты.

5. Конечной целью критики является решение, помогающее изменить ситуацию, конкретные предложения по устранению недостатков, по снятию возникших проблем. Критика – это не хладнокровное, незаинтересованное описание дела, она предполагает активное, пристрастное отношение, заинтересованную в улучшении дела позицию.

6. Цель критикующего заключается в том, чтобы выявить действительные причины допущенных ошибок и предложить конструктивные шаги по их устранению.

7. Критика должна быть щадящей. Когда о критике говорят метафорически, часто употребляют такие образы, как «критические стрелы», «удары критики», «такой-то попал под критический обстрел», и т.п. Все эти характеристики имеют отношение к разрушительной критике. Цель ее, как правило, не конструктивна, она направлена на подавление тех, кто мыслит и поступает иначе, чем критикующий. Такая критика иногда бывает полезной: если на дороге лежит камень и мешает проезду, его, несомненно, нужно убрать – перенести, разрушить, отбросить. Но

совсем другое дело, когда в деловом общении разрушение (личности, отношений, дела) становится главным и единственным направлением критики, когда она видится орудием разоблачения и преследования.

Разрушительная, «ударная» критика по форме выражения монологична. Она не предполагает конструктивного взаимодействия, сотрудничества критикующего и критикуемого. Она априори не предполагает двух позиций, взаимно уточняющихся или вырабатывающихся в процессе критики. У автора такой критики только одна позиция, одна точка зрения, и он заранее присвоил себе право быть правым. Удар – это не приглашение к спору, дискуссии, а избиение не является формой диалога.

Щадящая, конструктивная критика ставит своей целью не уничтожение оппонента, а совместный поиск средств преодоления обнаружившихся трудностей и проблем. Здесь налицо две равноправные позиции, во взаимодействии которых и осуществляется критика. Кроме того, в такой критике важен ее предмет, о котором идет разговор, или спор, который и придает смысл диалогу, взаимным рассуждениям.

Замечательный русский ученый М.М. Бахтин, говоря о диалогической природе социального взаимодействия, отмечал, что межличностное взаимодействие нельзя свести к отношениям логическим или предметно-смысловым, которые сами по себе лишены диалогичности. В простых суждениях о вещи еще нет диалога. Для того чтобы превратиться в диалог, суждения должны стать высказываниями, стать выраженными в слове позициями разных субъектов.

Критический диалог – это не просто средство обнаружения недостатков, относительно которых нужно потом «принять меры», но процесс устранения недостатков. Диалог здесь – учет мнений и представлений людей-участников деловой коммуникации, монолог – диктат, насильственное навязывание экономических, ценностных, управленческих, моральных и любых других способов, принципов, мерок, поведенческих стереотипов. Критика как диалог – это не необходимое предисловие к делу, а само дело, она действительна и действенна, она есть преодоление разрыва между словом и делом, причем не «средство преодоления», а преодоление как таковое.

В деловой коммуникации критика «вплетена» в жизнь, поэтому важно корректно подходить к таким вопросам, как: кто имеет право на критику, а кто – нет, о мере критики, о соотношении критики и «дела», о «зонах» вне критики, о том, как осуществлять критику не «изранив» критикуемого.

Н. Энкельман, автор книги «Преуспевать с радостью», считает, что большинство людей, которые при деловом взаимодействии предпочитают критику, обладают негативными чертами характера и руководствуются, как правило, следующими мотивами: из мести, из зависти, из-за недоброжелательного отношения, по злему умыслу, из-за собственной неспособности, из тщеславия, из-за высокомерия, чтобы обратить внимание на себя, из-за неудовлетворенности собой, из-за агрессивного настроения и т.п.

Если у человека открытые, положительные установки, то любое сообщение, информацию или событие он сначала воспримет нейтрально и попытается выделить в них положительные и отрицательные стороны, поразмышляет над теми и другими и постарается найти решение, но не связанное с критикой.

Найти решение можно через разговор с человеком, допустившим промах, ошибку. С этой целью необходимо его выслушать, понять ход его мыслей, направленность его действий. Нельзя считать, что наше мнение единственно правильное, что именно мы знаем, как нужно поступать в той или иной ситуации.

Как показывает реальная практика делового взаимодействия, успехи при

использовании критики, к сожалению, невелики. Более того, отрицательный эффект иногда гораздо выше, чем положительный. Как отмечает Л.С. Вечер в книге «Секреты делового общения», отрицательные последствия от критики весьма распространены, это психологические издержки критики, а именно:

- плохое настроение у критикуемого;
- неблагоприятная обстановка на работе;
- появление у критикуемого потребности защищаться:
- бесполезные, длящиеся долгое время споры, оправдания;
- появление враждебных отношений, агрессивности в общении;
- упадок сил как у критикуемого, так и у критикующего, что ведет к снижению работоспособности, ухудшению качества работы;
- состояние неуверенности, неверия, безразличия у критикуемого;
- желание ответить встречной критикой;
- появление страха перед дальнейшей критикой, боязнь выполнения заданий в связи с этим;
- критикуемый испытывает чувство оскорбленного самолюбия и пр.

Как видим, следствием критики является негативный результат, проявляющийся именно во взаимоотношениях деловых партнеров, членов коллектива. Анализ вышеперечисленных проблем свидетельствует, что необходимы серьезные размышления перед вступлением на путь критики.

Восемь «секретов» разумной критики:

1. Последите за собой, как часто в течение дня вы критикуете других, пусть даже дело касается вполне «безобидной» критики.

2. Понаблюдайте, как выражают критику окружающие вас люди и средства массовой информации. Принимаете ли вы ее, считаете ли наблюдаемый стиль критики корректным?

3. Прежде чем вам снова захочется кого-либо покритиковать, спросите себя, чего вы этим добьетесь.

4. Когда вы захотите покритиковать кого-либо или чьи-то ошибки, подумайте об этом человеке с положительной точки зрения, найдите у него минимум три положительные характеристики.

5. Учитесь заменять критику положительной мотивацией. Будьте благодарны за то, что произошло, вместо того чтобы быть неблагодарным за то, что не произошло.

6. Если критикуют вас самого, учитесь искусству не принимать критику близко к сердцу. Лучше потратьте время на анализ того, почему критикующий вас хочет «выпустить пар», обращая стрелы своей критики на вас, попытайтесь понять его. Проанализируйте причину его критики, может быть, он в чем-то прав.

7. Если другой упорствует в высказывании критических замечаний, реагируйте, сохраняя невозмутимость и хладнокровие, констатируя: «Таково ваше мнение и ваша позиция, мои же таковы... Давайте подумаем, в чем наши точки зрения сходятся».

8. Учитесь каждое «нет», сказанное вашим собеседником, превращать в «да» не посредством уговоров, а через убеждения и позитивную мотивацию.

Замечания, высказываемые в ваш адрес или в адрес ваших позиций, имеют много общего с критикой прежде всего потому, что они, так же как и критика, акцентируют отрицательные стороны высказываний. Вместе с тем, замечания имеют и положительные стороны, так как свидетельствуют о том, что оппонент вас внимательно слушал, интересуется вашей проблемой, размышляет о сущности

дела, проверяет вашу аргументацию и все тщательно обдумывает. Поэтому замечания, высказанные вам в ходе деловой коммуникации, не следует рассматривать как препятствия на пути взаимодействия. Следует овладеть техникой нейтрализации замечаний при защите своих мнений и убеждений.

Югославский психолог Предраг Миич выделяет следующие разновидности замечаний и способы их нейтрализации:

Невысказанные замечания – это такие замечания, которые собеседник не успевает, не хочет или не смеет высказать, поэтому целесообразно, опередив партнера, выявить эти потенциальные замечания и нейтрализовать их. Это можно сделать с помощью открытых вопросов, например: «Что вы думаете об этом?», «Какой подход, по вашему мнению, лучше?», «Какие возможности для устранения этого вы видите?».

Если вы оговорились, то примите замечание по этому поводу к сведению и не объясняйте, почему это произошло.

Предубеждения относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения неприятного собеседника полностью ошибочна. Как показывает практика, при наличии эмоциональной почвы любые логические контраргументы здесь бесполезны, поэтому следует, как и при переговорах, развести, разграничить предубеждения и субъективные замечания, мотивацию и точки зрения участников взаимодействия, а затем продумать возможность отступления, но с «наведением мостов».

Ироничные (ехидные, колкие) замечания могут быть следствием плохого настроения делового партнера, а иногда и его желания «поиграть на ваших нервах», проверить ваши выдержку и терпение. Зачастую они носят оскорбительный, вызывающий характер. Прежде чем вступать в полемику в этой ситуации, необходимо сначала выяснить, сделано ли замечание всерьез или оно имеет характер «спортивного вызова». В результате полученной информации ваша реакция может быть остроумной или игнорирующей, т.е. замечание можно пропустить мимо ушей.

Стремление к получению информации. Такие замечания связаны со стремлением партнера получить дополнительную информацию или комментарии, разъясняющие услышанное. Поэтому целесообразно дать спокойный и уверенный ответ и попытаться разобраться вместе с партнером в том, что ему не ясно в ваших рассуждениях. Желание проявить себя. Очень многие участники взаимодействия желают «захватить коммуникативное пространство» с целью высказать свое мнение, показать, что не поддаются влиянию или беспристрастны в высказывании позиций. Нейтрализация такого рода замечаний сводится к тому, что вы снижаете свою значимость в формулировании выводов, показываете роль партнера в развитии обсуждаемых идей и мнений. Опередить его высказывания можно с помощью вопросов, например: «Соответствует ли это вашему мнению?», «Что подсказывает вам опыт решения такого рода проблем?».

Замечания субъективного характера. Они высказываются в ситуации, когда ваша информация малоубедительна или вы проявили недостаточно внимания своему партнеру по взаимодействию, или он не доверяет фактам, исходящим от вас. В любом из перечисленных случаев постарайтесь поставить себя на место партнера, принять во внимание его проблемы, сделать акцент на преимуществах и возможностях решений, предлагаемых вами.

Объективные замечания. Высказываются они тогда, когда партнер действительно хочет разъяснить ситуацию, лучше понять смысл ваших слов или намерений, выработать более объективное собственное мнение. В этой ситуации

более уместно не противоречить партнеру в открытую, а объяснить ему, что вы учитываете его подходы, однако ваше решение имеет преимущества, и корректно и доступно обосновать их еще раз.

**Общее сопротивление.** Такие замечания, как правило, участник взаимодействия высказывает априори, поэтому они не являются конкретными. Их причина лежит в том, что или тема разговора не определена четко, или тактика вашего поведения неадекватна ожиданиям партнера, поэтому целесообразно уточнить или изменить тему разговора и (или) попросить разрешения сформулировать ваши аргументы, а затем выслушать замечания к ним.

**Последняя попытка.** Когда партнер понимает, что именно ему придется реализовывать предлагаемые решения, тогда он делает последнюю попытку поговорить о трудностях и препятствиях и, таким образом, отсрочить принятие окончательного решения. В этой ситуации более правильным поведением будет то, при котором вы попытаетесь найти еще один, может быть даже косвенный, аргумент в пользу предлагаемого варианта действий и после этого быстро принять решение.

Если вас буквально засыпают замечаниями и возражениями, да еще в некорректной форме, то лучше не отвечать на замечания, а продолжая взаимодействие, раскручивать дискуссию дальше и, в случае возвращения партнера к критике, помнить, что она уже утратила свою актуальность. Не следует парировать замечания субъективного характера, лучше согласиться с ними, отказав партнеру в ответе. Используя сравнения из знакомой для партнера области знаний вместо прямого ответа можно легко нейтрализовать высказанное замечание. Так как со временем острота замечания снижается, целесообразно использовать прием отсрочки. Например: «Позвольте вернуться к этому вопросу позднее...»

Таким образом, основная часть беседы начинается после того, как, определив все предпосылки к данному разговору, инициатор беседы приступает к изложению своей позиции. Партнер становится его оппонентом или слушателем. Здесь необходима взаимная доброжелательность, а при определенной тематике беседы, например при поиске новых направлений, разработке и обсуждении новых идей, инициатив целесообразна критика, что позволит принять более конструктивное решение по итогам беседы.

### **4.3 Возражение собеседника**

Как поступать в случае возражений вашего собеседника в беседе с вами?

- выслушайте сразу несколько возражений;
- не спешите с ответом, пока не поймете их суть;
- выясните, действительно ли возражения вызваны различными точками зрения или, может быть, была разная постановка вопроса;
- не отвечайте на возражения в категорическом тоне, это поможет вашему собеседнику и вам найти ответ на собственные возражения;
- вопросы задавайте так, чтобы собеседник оказался перед необходимостью выбора между двумя вариантами ответа.

Фаза передачи информации создает предпосылки для аргументации и состоит из четырех этапов: обсуждение проблемы – передача информации – закрепление информации – обозначение нового направления информирования.

Основными элементами фазы передачи информации в деловой беседе являются: постановка разнообразных вопросов, выслушивание (концентрация на

теме беседы и на собеседнике), изучение реакций собеседника (наблюдение, поддержание визуального контакта), передача информации собеседнику (применение искусства дипломатии, создание предпосылок для аргументации).

Следующая фаза деловой беседы – аргументирование. В этой фазе формируется предварительное мнение, занимает определенная позиция по данной проблеме как со стороны инициатора беседы, так и со стороны собеседника. В этой фазе можно устранить или смягчить противоречия, наметившиеся до беседы или возникшие в ходе ее проведения, критически проверить положения и факты, изложенные вами и собеседником.

Фаза аргументации при необходимости плавно переходит в фазу опровержения доводов собеседника. Наиболее важные задачи на этом этапе:

- разграничение отдельных возражений по субъектам, объектам, месту, времени и последствиям;
- приемлемое объяснение высказанных или невысказанных возражений, замечаний, сомнений;
- нейтрализация замечаний собеседника или, если для этого есть возможности, опровержение возражений собеседника. И, наконец, заключительная фаза деловой беседы.

Завершающую часть беседы можно начать, например, с таких фраз: «давайте подведем итоги...», «мы подошли к концу нашей беседы...» Окончание беседы, как и ее начало, требует особого внимания. Конец обычно запоминается лучше всего, так как последние слова оказывают наиболее длительное действие на собеседника. В этой связи юристам, менеджерам, релейтерам рекомендуется записывать и заучивать наизусть несколько последних предложений или хотя бы заключительное. Опытные деловые люди обычно обдумывают заранее две или три группы заключительных предложений, чтобы потом в зависимости от хода беседы решить, какие из них – более мягкие или более жесткие по форме – произнести.

Десять факторов успеха деловой беседы:

1. Профессиональные знания юриста, менеджера, релейтера – дают возможность для реализации высокой объективности, достоверности и глубины изложения информации, а также для владения ситуацией.
2. Ясность – позволяет увязать факты и детали, избежать двусмысленности, путаницы, недосказанности.
3. Наглядность – максимальное использование иллюстративных материалов (документов, информационных источников, таблиц, схем и пр.), общеизвестных ассоциаций и параллелей – снижает абстрактность изложения информации.
4. Постоянная направленность – следует постоянно держать в голове основные задачи беседы и в какой-то мере знакомить с ними собеседника.
5. Ритм – повышение интенсивности беседы по мере приближения ее к концу.
6. Повторение – повторение основных положений и мыслей помогает собеседнику воспринять информацию.
7. Элемент внезапности – представляет собой продуманную, но неожиданную для собеседника увязку деталей и фактов.
8. «Насыщенность» рассуждений – необходимо следить за тем, чтобы в ходе беседы чередовались «взлеты», когда от собеседника требуется максимальная концентрация, и «спады», которые используются для передышки и закрепления мыслей и ассоциаций у собеседника.
9. Юмор и ирония – в определенной дозе и ситуативно уместно они поднимают дух собеседников, их готовность к восприятию даже неприятных аспектов беседы.

Таким образом, в труде менеджера беседа является одним из ведущих методов управления и воздействия на подчиненных. Так же широко она используется и в юридической практике, например при допросах свидетелей и потерпевших, подозреваемых и обвиняемых, в работе с клиентами у адвокатов, с посетителями юридических консультаций и пр. Как показывает опыт деловой коммуникации, целесообразно не отвечать на каждое замечание в отдельности, а объединив их вместе, ответить одним тезисом или даже одной фразой. Если вам сделаны объективные замечания и в корректной форме, то можно снизить их значимость сначала согласившись с ними, а затем, развернув дополнительные аргументации, подтвердить свое прежнее высказывание.

## ЛЕКЦИЯ № 9. ТЕМА: Деловой речевой этикет

### ПЛАН:

1. Деловой этикет и его принципы
2. Этикет деловых отношений

### 1. Деловой этикет и его принципы

Успех любого дела во многом зависит от культуры поведения человека, включающей деловой этикет, поступки и формы общения, основанные на нравственности и эстетическом вкусе. Культура обслуживания и бизнеса помогает сохранить преданность клиентов. Специалистами было подсчитано, что удержать своих клиентов в 5 раз дешевле, чем завоевать расположение новых. В бизнесе есть такое правило: заботься о своих клиентах и сотрудниках, а рынок позаботится о тебе. Таким образом, знание этикета, культуры поведения создает не только хорошую репутацию вам и вашей организации, но и является экономически выгодным.

В начале XVIII в. Петр Великий издал указ, согласно которому подлежал наказанию каждый, кто вел себя «в нарушение этикету» и настойчиво следил за соблюдением правил этикета боярскими и дворянскими сословиями; особенно это распространялось на столичные города. При царствовании Петра I в России усиленно внедрялся западный этикет: манера и формы поведения, стиль и покрой одежды. В царствование Елизаветы и Екатерины II учитывались правила этикета, отвечающие требованиям и особенностям национальной культуры России.

Этикет (от фр. *etiquette*) – манера поведения.

Манеры – это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а также тон, интонации и выражения, употребляемые в речи. Кроме того, это жесты, походка, мимика, характерные для человека.

Хорошими манерами считаются скромность и сдержанность человека в проявлении своих поступков, умение контролировать свое поведение, внимательно и тактично обращаться с другими людьми. Дурными манерами считаются привычка громко говорить и смеяться; развязность в поведении, употребление нецензурных выражений; грубость; неряшливость внешнего вида; проявление недоброжелательности к окружающим; неумение сдерживать свое раздражение; бестактность.

Манеры относятся к культуре поведения человека и регулируются этикетом. А подлинная культура поведения – там, где поступки человека во всех ситуациях основаны на нравственных принципах.

Отметим, что родиной зарождения этикета исторически считается Италия, которая отличалась от многих европейских стран более высокой степенью образованности. Там считалось, что богатые и знатные люди должны иметь манеры, уметь вести себя в обществе.

Различаются несколько видов этикета: придворный; дипломатический; воинский; общегражданский (светский); деловой – свод правил поведения в деловых, служебных отношениях. Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека.

Требования этикета, в том числе и делового, не абсолютны, они меняются со временем.

Рассмотрим принципы, на которых основывается деловой этикет.

Здравый смысл: именно здравый смысл подсказывает, что деловой этикет направлен на организацию и поддержание порядка, экономию времени и другие

разумные цели. Нормы делового этикета не должны препятствовать здравому смыслу.

**Свобода:** несмотря на то, что правила и нормы делового этикета существуют и исполняются, однако они не должны препятствовать свободе выбора партнеров по бизнесу, свободе подбора методов исполнения договоренностей между сторонами. Свобода предполагает терпимое отношение к проявлению национальных особенностей и традиций, к выражению различных мнений и точек зрения.

**Этичность:** деловой этикет ориентирован на добро и зло и по своей сути обязан быть моральным.

**Удобство:** нормы и правила делового этикета предполагают удобство для партнеров по бизнесу; они не должны сковывать деловых людей, мешать развитию деловых отношений. Удобным должно быть все: планировка служебного кабинета, деловая одежда, правила проведения переговоров, причем эти удобства должны быть обеспечены в равной степени для всех участников.

**Целесообразность:** каждое предписание делового этикета служит определенным целям, поскольку виды деловых отношений (презентация, переговоры, деловая беседа и т.п.) имеют свои конкретные цели.

**Экономичность:** протокольному отделу организации необходимо руководствоваться «разумной стоимостью», поскольку этика деловых отношений не должна обходиться организации очень дорого.

**Консерватизм:** надежность, стабильность, прочность – это черты, которые привлекательны в деловом мире. Консерватизм в одежде, манерах, приверженность традициям вызывает чувство основательности и долговечности.

**Непринужденность:** нормы этикета естественны, исполняются без напряжения, с легкостью. Их соблюдения не должны навязываться, приводить к психологическому отторжению, создавать дискомфорт.

**Универсальность:** нормы делового этикета направлены на многие стороны деловых отношений.

**Эффективность:** стандарты деловых отношений способствуют сокращению сроков исполнения договоров, уменьшению конфликтов в организации (3;25).

Хотя этикет и предполагает установление лишь внешних форм поведения, но без внутренней культуры, без соблюдения этических норм не могут сложиться настоящие деловые отношения. Дж.Ягер в своей книге «Деловой этикет» замечает, что каждая проблема, связанная этикетом, начиная от хвастовства и кончая обменом подарками, должна решаться в свете этических норм. Деловой этикет предписывает соблюдение правил культурного поведения, уважительного отношения к человеку.

Дж. Ягер сформулировала шесть основных заповедей делового этикета:

1. Делайте все во время.

Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, сто на человека нельзя положиться. Принцип «вовремя» распространяется и на отчеты и любые другие поручаемые вам задания.

2. Не говори лишнего.

Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты учреждения или конкретной сделки так же бережно, как и тайны личного характера. Никогда никому не пересказывайте того, что вам иногда приходится узнать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.

3. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.

Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно придирается к вам, все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо, доброжелательно.

4. Думайте о других, а не только о себе.

Внимание должно проявляться не только в отношении клиентов и покупателей, оно распространяется на сослуживцев, начальство и подчиненных. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Не начинайте сразу огрызаться, когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените замечания и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

5. Одевайтесь, как положено.

6. Говорите и пишите хорошим языком.

Деловой этикет является результатом длительного отбора правил и норм поведения, которые обеспечивают успех в деловых отношениях. Правила делового этикета, культура поведения способствуют сближению экономических и финансовых интересов бизнесменов всего мира.

## **2. Этикет деловых отношений**

С целью повышения культуры делового взаимодействия в современном мире изучают этикет и этику отношений в деловой сфере. Цивилизованный, современный коммерсант, являющийся образцом нравственного поведения, стремится воспитать такие же качества у своих коллег и партнеров по бизнесу.

Деловой этикет включает в себя два вида правил:

– нормы, действующие в сфере общения между равными по статусу, членами одного коллектива (горизонтальные);

– наставление, определяющее характер контакта руководителя и подчиненного, между старшим и младшим по службе сослуживцам (вертикальные).

Своеобразной разновидностью «вертикального» общения являются контакты и переговоры предпринимателя с рекитирами, вымогателями из правоохранительных органов и государственных служб и др. Общее между всеми этими видами «вертикального» взаимодействия состоит в том, что одна сторона имеет возможность определять цели общения, диктовать условия их достижения, избирать средства воздействия на другую сторону и т.п., так как за ней стоит либо официальный статус (власть), либо физическая сила. Во всяком случае, вторая сторона вынуждена строго придерживаться соблюдения статусной иерархии, этикета взаимодействия, четко контролировать свои действия и реакции визави.

«Горизонтальное» деловое общение – это, как уже было сказано, общение партнеров с примерно равным социальным статусом. Спектр разновидностей такого общения довольно широк и, следовательно, психологические характеристики их сложны и многоплановы. Одно дело взаимодействие между двумя сотрудниками предприятия по поводу решения производственных или иных служебных задач. Другое дело – общение между двумя бизнесменами по поводу купли-продажи предприятия.

В первом случае общение имеет выраженный личностный оттенок, в нем проявляются лишь отдельные ролевые элементы. Этические нормы взаимодействия присутствуют скорее как фон и могут периодически опускаться.

Во втором случае, напротив, преобладают ролевые элементы общения, фиксируются и соблюдаются нормы этикета, а личностные характеристики партнеров приобретают лишь фоновый характер.

Но, кроме того, существуют универсальные требования. Общим требованием считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий.

Первое лицо любой организации (учреждения, предприятия) – Руководитель. И по тому, насколько он знает правила этикета и реализует их в повседневной жизни, можно говорить о степени его воспитанности. Входя в служебное помещение, руководитель любого ранга должен приветствовать всех, кого встретит на пути (охранника, гардеробщика, уборщицу и т.д.). Руководитель не обязан подавать руку своим подчиненным, он может приветствовать их кивком головы.

Если начальник находится в своем кабинете и в кабинет входит посетитель (не подчиненный), то хозяин кабинета встает, застегивает пиджак (если он был расстегнут), выходит из-за стола и приветствует посетителя. При этом руку для рукопожатия первым подает хозяин кабинета. Специалисты в области делового этикета обращают внимание на то, что на встречу посетителю не следует идти с протянутой рукой. Также нельзя протягивать руку для рукопожатия через стол. Затем руководитель предлагает посетителю сесть.

Если в кабинет к начальнику собирается войти его подчиненный, то, не обнаружив в приемной секретаря, он не стучится в дверь, а приоткрывает ее и спрашивает позволения войти. Не получив положительного ответа, входить в кабинет нельзя! Сотрудник, получивший разрешение войти, должен поздороваться, пройти до приставного стола для совещаний и остановиться. (Без разрешения или приглашения садиться не следует.) Начальник не всегда обязан приглашать подчиненного присесть, даже если это женщина. Кстати, женщине всегда надо помнить, что на службе она подчиненная и на нее постоянно распространяются правила делового этикета. Например: на работе женщина не подает руку первая своему начальнику, как в остальных случаях жизни.

Несмотря на то, что в деловом мире нередко иронизируют по поводу «русского бизнеса», тем не менее, он развивается, совершенствуется, приобретает хорошие традиции, основанные на знании этикета делового общения. Сегодня бизнес помолодел. Начинающие молодые руководители иногда допускают ошибки в погоне за имиджем демократического начальника. Специалисты в области делового этикета рекомендуют:

1. Не допускайте панибратства в отношениях. Обращение на «ты» и похлопывание по плечу – это не признак истинной демократичности в отношениях.

2. Устанавливайте определенную дистанцию с подчиненными, не заискивайте, но и не будьте надменны.

3. В деловых отношениях будьте требовательными, но к подчиненному относитесь уважительно.

4. Не говорите своим подчиненным слова с отрицательным значением: «не могу», «не нужно», «нельзя». Смягчите слова: «ваша мысль (идея, точка зрения) – конструктивна (интересна, заслуживает внимания), но рассмотрим ее позднее» и т.п.

Подводя итог, отметим, что этика и этикет делового общения основывается на нормах поведения деловых людей, которые способствуют развитию сотрудничества, укрепляют деловые отношения. Соблюдение этических норм делового общения сопровождается рядом психологических эффектов, делающих взаимодействие упорядоченным, стабильным, предсказуемым, комфортным, психологически безопасным и эффективным.

## **II. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОГО РАЗДЕЛА ДИСЦИПЛИНЫ**

# **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1. ТЕМА: Подстили официально-делового стиля речи и их специфические черты**

## **I. Теоретический блок**

### **ПЛАН:**

1. Подстили официально-делового стиля
2. Язык дипломатического подстиля
3. Язык юридического подстиля
4. Язык административно-канцелярского подстиля

### **1. Подстили официально-делового стиля**

В зависимости от сферы употребления официально-деловой стиль подразделяется на подстили:

- 1) дипломатический, реализующийся в текстах коммюнике, ноты, конвенции, меморандума, международного соглашения;
- 2) законодательный (юридический), представленный в текстах закона, конституции, указа, устава, гражданских и уголовных актов;
- 3) административно-канцелярский, используемый в канцелярской переписке, в административных актах, распоряжениях, договорах, различной документации (заявления, доверенности, автобиографии, расписки, характеристики, протоколы и т.д.).

Официально-деловые документы различаются по степени стандартизации речи. Выделяются три вида:

- 1) документы, которые без стандартной формы теряют юридическую силу (паспорт, свидетельство о браке, о рождении, аттестат зрелости, диплом);
- 2) документы, не имеющие стандартной формы, но для удобства их использования составляемые по определенному образцу (ноты, договоры и т.п.);
- 3) документы, не требующие при их составлении обязательной заданной формы (протоколы, постановления, отчеты, деловые письма).

Впрочем, и для этих видов деловых бумаг разработаны определенные стандарты, которые облегчают делопроизводство.

Многообразие жанров в официально-деловом стиле дает основание выделить в его составе официально-документальные и обиходно-деловые жанры: в первых представлены особенности языка дипломатии, законов, во вторых – служебной переписки, деловых бумаг. Отметим языковые черты официальных документов, принадлежащих к разным жанрам.

### **2. Язык дипломатического подстиля**

Язык дипломатических документов весьма своеобразен: у него есть своя терминология (атташе, коммюнике, демарш, саммит, пакт, конвенция), некоторые термины исконно русские (посол, посланник, поверенный в делах). Иногда слова в дипломатии получают особое, специальное значение. Например, слово протокол, известное нам в его общеупотребительном значении (протокол собрания – документ с записью всего происходившего на собрании, ср.: протокол допроса – точное отражение вопросов и ответов), в речи дипломатов получает иной смысл: это

«совокупность общепринятых обязательных правил, традиционно соблюдаемых в международном общении».

Правила дипломатической вежливости требуют обращения к высокопоставленным особам с указанием их титулов и форм титулования (принц, королева. Его Высочество, Его Превосходительство и т.п.).

Выработаны строгие формы начала и окончания различных документов. Например, личная нота должна быть написана от первого лица (от имени того, кто ее подписывает). Обращение требует добавления слова уважаемый, а в конце, перед подписью, обязательна формула вежливости («комплимент»): Прошу Вас, господин Посол, принять уверения в моем весьма высоком уважении.

Синтаксис дипломатических документов отличается сложностью, в нем преобладают длинные предложения, осложненные причастными оборотами, придаточными (преимущественно определительными и изъяснительными), пространном перечнем однородных членов, нередко подчеркнутым графически при помощи абзацного членения конструкции. Например, вводная часть (преамбула) Устава Организации Объединенных Наций выглядят так:

***МЫ, НАРОДЫ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ, ПРЕИСПОЛНЕННЫ РЕШИМОСТИ***

*– избавить грядущие поколения от бедствий войны, дважды в нашей жизни принесшей человечеству невыразимое горе, и*

*– вновь утвердить веру в основные права человека, в достоинство и ценность человеческой личности, в равноправие мужчин и женщин и в равенство прав больших и малых наций, и*

*– создать условия, при которых могут соблюдаться справедливость и уважение к обязательствам, вытекающим из договоров и других источников международного права, и*

*– содействовать социальному прогрессу и улучшению условий жизни при большей свободе,*

***И В ЭТИХ ЦЕЛЯХ***

*– проявлять терпимость и жить вместе, в мире друг с другом, как добрые соседи, и*

*– объединить наши силы для поддержания международного мира и безопасности, и*

*– обеспечить применением принципов и установлением методов, чтобы вооруженные силы применялись не иначе, как в общих интересах, и*

*– использовать международный аппарат для содействия экономическому и социальному прогрессу всех народов*

***РЕШИЛИ ОБЪЕДИНИТЬ НАШИ УСИЛИЯ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ НАШИХ ЦЕЛЕЙ.***

Весь этот длинный фрагмент текста – одно предложение, в котором абзацами, абзацными отступами подчеркнуты инфинитивные обороты и шрифтом – значащие части (субъект договора, цели и т.д.).

### **3. Язык юридического подстиля**

Язык законов отличается иным стилистическим оформлением: он всегда должен быть прост и краток, главное в нем – точность выражения мысли. Четкость и точность формулировок здесь абсолютно необходимы, так как законы рассчитаны на однозначность восприятия, они не должны быть истолкованы по-разному. Приведем для примера классические формулировки прав человека из Всеобщей декларации, принятой Генеральной Ассамблеей ООН еще полвека назад.

*Статья 1. Все люди рождаются свободными и равными в своем достоинстве и правах. Они наделены разумом и совестью и должны поступать в отношении друг друга в духе братства.*

*Статья 3. Каждый человек имеет право на жизнь, на свободу и на личную неприкосновенность.*

*Статья 4. Никто не должен содержаться в рабстве или в подневольном состоянии; рабство и работорговля запрещаются во всех их видах.*

*Статья 5. Никто не должен подвергаться пыткам или жестоким, бесчеловечным или унижающим его достоинство обращению и наказанию.*

Лексика таких важных документов не лишена некоторой высокопарности, что определяется содержанием текста. Возвышенное звучание речи вполне закономерно в подобных случаях. Так пишутся ноты правительств, международные договоры и т.д. Однако в ряду законодательных документов немало и таких, которые отличаются сухим, даже скучным языком. Такую репутацию ему создает употребление специальных слов и выражений, так называемых канцеляризмов (жилплощадь, проживает, зачислить на работу, предоставить отгул (отпуск), завизировать, заслушать, надлежащий, по истечении срока, в установленном порядке, вступить в законную силу и т.д.). Этот стиль изобилует стандартными формулировками, множеством повторов, что также функционально обусловлено. Приведем для примера отрывки из «Закона о пенсиях РФ»:

## *II. Пенсия по старости*

*Статья 10. Общие основания, определяющие право на пенсию.*

*Пенсия на общих основаниях устанавливается*

*мужчинам – по достижении 60 лет и при общем трудовом стаже не менее 25 лет;*

*женщинам – по достижении 55 лет и при общем трудовом стаже не менее 20 лет.*

*<...>*

*Статья 12. Пенсия в связи с особыми условиями труда. Пенсия в связи с особыми условиями труда устанавливается:*

*а) мужчинам – по достижении 50 лет и женщинам – по достижении 45 лет, если они соответственно трудились не менее 10 лет и 7 лет 6 месяцев на подземных работах, на работах с вредными условиями труда и в горячих цехах и их общий трудовой стаж не менее 20 и 15 лет.*

*Гражданам, имеющим не менее половины стажа на подземных работах, на работах с вредными условиями труда и в горячих цехах, пенсия назначается с уменьшением возраста, предусмотренного статьей 10 Закона, на один год за каждый полный год такой работы мужчинам и женщинам;*

*б) мужчинам – по достижении 55 лет и женщинам – по достижении 50 лет, если трудились соответственно на работах с тяжелыми условиями труда не менее 12 лет 6 месяцев и 10 лет и имеют общий трудовой стаж, указанный в статье 10 Закона.*

Повторяемость ситуаций, рассматриваемых в законодательных документах, ведет к стандартизации способов выражения, это накладывает печать и на морфологию этого подстиля. Для него характерно частое использование отыменных предлогов (в целях, за счет, в деле, в области), которые, как правило, «тянут» за собой отглагольные существительные (достижение, урегулирование, взыскание, установление, обжалование, дознание и др.). Кроме отглагольных существительных, здесь частотны и личные, т.е. существительные, обозначающие названия людей по их действиям, социальным долям, иным признакам: усыновитель, свидетель, задержанный, отдыхающий, клиент, абитуриент, покупатель, посетитель, зритель, пассажир и т.д. Все эти и подобные слова получают негативную оценку за пределами официально-деловой речи как типичные канцеляризмы, здесь же потребление их оправдано, они выполняют стилеобразующую функцию.

Для языка законов свойственна безличная форма изложения, поскольку в законодательстве отражается воля не отдельного лица, а государства (Пенсия назначается; По окончании расследования составляется обвинительное заключение). Это объясняет обилие глаголов страдательного залога (ср.: Дом строится акционерным обществом «Тема»; стадион построен и оборудован спонсорами школы-интерната). Из других глагольных форм здесь особенно употребительны инфинитивы: они нужны для императивных конструкций, выражающих предписание, приказ (обеспечить своевременную выплату зарплаты; восстановить в должности; отчитаться... отказать).

Для синтаксиса законодательных документов характерно преобладание сложных предложений; в сложноподчиненных обычны придаточные условные. Здесь много условно-инфинитивных конструкций, что определяется целевым заданием - говорить об обусловленности правовой нормы, а также тем, что законы не имеют обратной силы.

В законодательном языке выработался тип предложения, связанный с особой композицией текста законов. В таких случаях важную роль играет рубрикация, отражающая композиционную структуру текста. Простейшей рубрикой является абзац, который служит показателем перехода от одной мысли (темы) к другой. Абзац всегда внутренне замкнутая деловая единица.

Характерной чертой законодательного подстиля является употребление специальных союзов: а равно, равно как, а также, как... так и. Здесь отмечается преимущественное использование косвенной речи (прямая речь возможна только тогда, когда дословно цитируются законодательные акты, а также в устной судебной речи адвокатов, прокуроров и других членов суда).

Способ изложения в законодательном подстиле – директивный.

#### **4. Язык административно-канцелярского подстиля**

Язык административно-канцелярского подстиля заслуживает особого внимания, так как знание его важно для каждого гражданина, поскольку такие

деловые бумаги, как заявление, расписка, объяснительная записка и многие другие, постоянно сопровождают нас в работе и даже на отдыхе. Умение написать нужную «бумагу» является неотъемлемой чертой грамотности, культуры речи человека. Однако назначение административно-канцелярского подстиля шире, чем составление обиходно-деловой документации. Сфера функционирования канцелярского подстиля – это административно-ведомственные отношения, с которыми связаны различного рода канцелярии, ведающие служебной перепиской, оформлением документации. У административно-канцелярского подстиля две функции: информационно-содержательная (повестка, объявление) и организационно-регулирующая (распоряжение, приказ, деловая переписка). Административно-канцелярский подстиль включает в себя много жанров. К ним относятся так называемые подзаконные (т.е. издаваемые на основании и во исполнение законов) документы, выпускаемые исполнительно-распорядительными органами (административные акты, циркуляры, приказы, распоряжения), и договорные документы, а также различная канцелярская документация: заявление, характеристика, автобиография, доверенность, расписка и т.п.

Административно-канцелярские документы выделяются на фоне других деловых текстов некоторыми особенностями в использовании языковых средств.

Лексика этой документации включает различную терминологию (профессионально-техническую, бухгалтерскую, торговую, спортивную и т.п.), обращение к которой обусловлено ситуацией. Используются номенклатурные обозначения различных предприятий, учреждений (Центральный банк России, Государственная налоговая инспекция. Открытое акционерное общество (ОАО), Московская товарная биржа и др.); наименования должностей, ученых званий, степеней; специальная терминология, связанная с оформлением деловых бумаг (входящий, исходящий (документ), документооборот (движение документов в учреждении), индекс (условные обозначения, присваиваемые документам в процессе их учета (регистрации) и исполнения), гриф (пометка, указывающая на особый характер документа – «секретно», «срочно», «лично»), реестр (перечень, список чего-либо, применяемый в делопроизводстве), реквизиты (обязательные элементы служебного документа), формуляр документа (совокупность расположенных в установленной последовательности реквизитов документа) и т.д.

Устойчивый характер получили многие обороты речи, постоянно используемые в деловой переписке. Арсенал этих языковых заготовок достаточно обширен, например:

Настоящим отвечаю на Ваше письмо от...

В соответствии с протоколом о взаимных поставках прошу Вас...

Фирма «Салют» заявляет о...

Надеюсь на дальнейшее плодотворное сотрудничество...

Будем рады скорейшему ответу на наше письмо...

К сему прилагается...

Обращение к ним составителя письма упрощает задачу: он выбирает готовую формулировку, вставляя ее в соответствующую часть текста.

Стандартизация делового письма привела к созданию готовых текстов (типовые тексты, трафаретные письма), в которые следует лишь вписать конкретную информацию. Появление таких образцов для деловых писем связано с необходимостью решения однотипных проблемных ситуаций в производстве, на транспорте, в торговле. Такие письма имеют преимущества благодаря гораздо меньшим затратам рабочего времени на их составление (в трафаретных письмах – заполнение пробелов) и обработку.

Типовой текст строится на основе не только клишированных фраз, но и клишированных предложений:

В ответ на Вашу просьбу высылаем Вам интересующую Вас информацию.

Настоящим подтверждаем свое участие в выставке.

Считаем необходимым выразить свое несогласие с Вашими замечаниями по качеству выполнения работ.

Однако трафаретных текстов сегодня становится все меньше, потому что увеличивается количество нестандартных ситуаций, отражающихся в деловой переписке. Отсутствие типовых текстов затрудняет делопроизводство. Тем, кто связан с деловой перепиской, можно порекомендовать освоить набор закрепившихся в этой сфере речевых стандартов.

Приведем примеры фраз-клише, используемых в регламентированных текстах.

1. В письмах, содержащих мотивацию тех или иных действий, пишут:

В соответствии с...

протоколом о взаимных поставках

предварительной договоренностью

решением арбитража подзаконным актом о...

На основании...

протокола о взаимных поставках преискуранта

В связи с...

открытием новой линии

выходом из строя агрегата

При этом обычно используют устойчивую речевую формулу ввода информации:

Ставлю Вас в известность...

Требуем принять решение о...

Просим принять меры к...

Сообщаем Вам...

Отвечаем Вам настоящим письмом...

ЗАО «Яхонт» заявляет о...

Информируем Вас о...

Мотивация должна быть выражена в убедительной и вежливой форме (Мы будем рады получить от Вас ответ не позднее... Просим незамедлительно погасить задолженность...).

Выработаны разнообразные языковые формулы, которые удобно использовать при объяснения причин, мотивов, цели написания делового письма. Так, ряд стандартных выражений указывает на причину составления текста:

По причине задержки оплаты...

В связи с неполучением счета-фактуры...

Ввиду несоответствия Ваших действий ранее принятым договоренностям...

Ввиду задержки получения груза...

Вследствие изменения цен на энергоносители...

Учитывая, что производственные показатели снизились на...

Учитывая социальную значимость объекта...

При ссылках на известные документы приняты такие формулы:

Ссылаясь на Ваше письмо от...

В соответствии с достигнутой ранее договоренностью...

Ссылаясь на Ваш запрос от...

Ссылаясь на устную договоренность...

В ответ на Ваше письмо (запрос)...

В соответствии с нашей договоренностью...

На основании нашего телефонного разговора...

На основании устной договоренности...

Согласно постановлению правительства...

Согласно Вашей просьбе...

При указании на цель отправления письма употребляются такие обороты:

В целях скорейшего решения вопроса...

В целях выполнения распоряжения...

Для согласования спорных вопросов...

Для согласования вопросов участия...

Для наиболее полного освещения деятельности Вашей организации в СМИ...

Для решения спорных вопросов...

В целях безопасности прохождения груза...

В ответ на Ваш запрос...

Во избежание конфликтных ситуаций...

С целью ознакомления с... высылаем Вам...

Все перечисленные выражения необходимо использовать с учетом контекста и речевой ситуации. Например, если вам нужно сослаться на какой-либо документ, лучше всего использовать выражения, начинающиеся со слов «В соответствии...», «Согласно...». Однако при ссылках на телефонный разговор эти стандартные выражения неуместны.

В письмах, содержащих ответ на запрос, просьбу, приняты такие формулировки:

В ответ на Ваше письмо от (на Ваш запрос, на Вашу просьбу)...

Ссылаясь на Ваше письмо от (на Ваш запрос, на нашу договоренность, на наш телефонный разговор)...

Согласно Вашей просьбе...

Согласно нашей договоренности

В соответствии с дополнительным протоколом (с нашей договоренностью, с Вашей просьбой)...

На основании дополнительного протокола (соглашения)...

В связи с Вашей просьбой (нашей договоренностью)...

В подтверждение нашей договоренности (телефонного разговора)...

направляем

высылаем

посылаем

препроводим (Вам)...

Иные речевые стандарты закреплены за информационными письмами. Так, в письмах-сообщениях пишут:

Сообщаем, что...

Извещаем

Уведомляем

Информируем Вас о том, что...

Ставим Вас в известность, что...

Считаем необходимым поставить Вас в известность о...

Сообщаем к Вашему сведению, что...

Доводим до Вашего сведения, что...

Нам приятно сообщить (Вам), что...

Имеем честь сообщить (Вам), что...

С радостью сообщаем (Вам) о...

Есть множество и других стандартных выражений, используемых в различных видах деловой переписки, их лексика определяется содержанием писем (письмо-приглашение, письмо-благодарность, письмо-напоминание, предложение (оферта), рекламация и др.).

Для морфологии административно-канцелярского подстиля характерно употребление личных форм глагола и личных местоимений, что объясняется конкретизацией речевых средств в деловых документах рассматриваемой группы. Правда, здесь чаще представлены формы множественного числа, поскольку адресат и автор деловой переписки выступают от имени коллектива. И только в заявлении, объяснительной записке, расписке, автобиографии личные формы глаголов и местоимений употребляются в единственном числе (Прошу предоставить мне очередной отпуск... Или: Я, Комарова Елена Владимировна, взяла в библиотеке...).

Административно-канцелярской речи чужда экспрессия, но в особых случаях (праздничный приказ по учреждению, почетная грамота, адрес юбиляру) возможно использование оценочных суффиксов, степеней сравнения прилагательных, образных выражений.

Синтаксис канцелярских документов отличается сложностью: употребительны сложноподчиненные предложения, длинный перечень однородных членов, причастные и деепричастные обороты. В приказах и распоряжениях преобладают побудительные предложения с инфинитивом, выступающим в значении повелительного наклонения (зачислить, назначить, представить развернутый план работы, контроль за исполнением приказа возложить на...). Однако в других видах административно-канцелярских документов побудительные предложения используются редко. Это объясняется тем, что по сравнению с законодательным в канцелярском подстиле смягчена модальность долженствования (она характерна лишь для приказов и распоряжений), поэтому способ изложения в канцелярских текстах в основном описательный (в отчете, акте, характеристике) и повествовательный (например, в автобиографии), менее распространено рассуждение, оно употребляется главным образом в служебном письме, где нужно что-либо обосновать, доказать. В канцелярских документах повествование, описание и рассуждение очень часто сочетаются между собой. Директивный стиль изложения в этих документах встречается редко (в основном в приказах, распоряжениях).

Большую роль в канцелярском подстиле играет графика, написание и расположение реквизитов.

Приведем примеры некоторых распространенных деловых документов, для которых графическое оформление закреплено стандартом.

Ректору  
Московского государственного  
университета печати  
профессору Цыганенко А.М.  
студента II курса  
факультета книжной торговли  
Александрова Т.Я.

#### Заявление

Прошу разрешить мне сдать досрочно экзамены за II курс, так как во время экзаменационной сессии я буду работать на Московской международной книжной ярмарке.

12 мая 2012 г.

(подпись)

Александров Т.Я.

#### Доверенность

Я, Давыдова Юлия Дмитриевна, проживающая в г. Москве по ул. Широкая, дом 5, кв. 25, доверяю Петрову Ивану Васильевичу, проживающему по ул. Енисейская, дом 2, кв. 8, паспорт серия \_\_\_\_ № \_\_\_\_, кем и когда выдан, получить причитающуюся мне за март 2012 г. заработную плату.

28 февраля 2012 г.

(подпись)

Подпись Давыдовой Ю.Д. удостоверяется

Делопроизводитель ДЭЗ № 53

(дата) (печать) (подпись)

#### Расписка

Я, Журавлева Раиса Лаврентьевна, библиотекарь, получила от спортивного общества «Спартак» две (2) пары коньков на весь зимний сезон. 5 декабря 2012 г.

(подпись)

Директору школы № 17  
Иванову И.И.  
заведующего методическим кабинетом  
Карпенко Н.И.

#### Докладная записка

Извещаю Вас о том, что необходимо купить новые наглядные пособия по физической географии. Прошу выделить сумму денег (\_\_\_\_), необходимую для приобретения этих наглядных пособий.

21 октября 2012 г.  
(подпись)

В отдел аспирантуры ТГУ

#### Отчет о командировке

По заданию кафедры русского языка филологического факультета с 25 ноября по 1 декабря 2012 г. я находился в командировке в Москве, где изучал материалы в Государственном историческом архиве и занимался в Российской библиотеке им. В.И. Ленина. Мною сделана следующая работа: собраны архивные материалы и составлена библиография научных статей, необходимых для моей работы над диссертацией.

Аспирант \_\_\_\_\_ (подпись)

13 декабря 2012 г.

## II. Практический блок (задания)

### Задание № 1.

Проанализируйте предложенный фрагмент текста и докажите, что он относится к официально-деловому стилю речи.

*В соответствии со ст. 23 Федерального закона «Об оружии» Правительство Российской Федерации постановляет:*

*Утвердить следующие размеры единовременных сборов, взимаемых с юридических лиц и граждан за выдачу лицензий на торговлю гражданским и служебным оружием, его приобретение, разрешений на хранение или хранение и ношение, транспортирование, ввоз на территорию Российской Федерации и вывоз с территории Российской Федерации оружия и патронов к нему, а также за продление срока их действия, согласно приложению № 1.*

### Задание № 2.

Отметьте признаки официально-делового стиля в приведенных статьях Конституции Российской Федерации. Выпишите из них лексику, словосочетания, характерные для данного стиля. Проанализируйте строение предложений, форму выражения сказуемых во всех случаях и сделайте вывод.

Глава I. ОСНОВЫ КОНСТИТУЦИОННОГО СТРОЯ.

Статья 1.

1. Российская Федерация – Россия есть демократическое Федеративное правовое государство с республиканской формой правления.

2. Наименования «Российская Федерация» и «Россия» равнозначны.

Статья 2.

Человек, его права и свободы являются высшей ценностью в Российской Федерации. Признание, соблюдение и защита неотъемлемых прав и свобод человека и гражданина – обязанность государства.

Статья 3.

1. Носителем суверенитета и единственным источником власти в Российской Федерации является ее многонациональный народ.

2. Народ Российской Федерации осуществляет свою власть непосредственно, а также через органы государственной власти и органы местного самоуправления.

3. Высшим выражением непосредственной власти народа является референдум и свободные выборы.

4. Никто не может присваивать власть в Российской Федерации. Узурпация государственной власти является особо тяжким преступлением.

### Задание № 3.

В настоящее время в официально-деловой сфере общения появляется много новых слов. Составьте по 2 – 3 словосочетания со следующими словами:

Мэр, мэрия, департамент, коммерсант, менеджер, брокер, акция, дивиденд, спонсор, меценат.

### Задание № 4.

Распределите приведенные ниже слова, словосочетания и выражения по группам:

а) имеющие официально-деловую окраску;

б) входящие в лексику всех книжных стилей, в том числе и официально-делового;

в) не употребляющиеся в официально-деловом стиле.

Иметь место, нетрудоспособность, расторжение договора, обусловить, один-одинешенек, констатировать, терем, заводиче, истец, командировочное удостоверение, заявка на участие, распорядок дня, в окрестностях города, принять к сведению, меланхоличный, делопроизводство, торжественное открытие, короткая память, мешанина, сойти с рук (фраз.), новое назначение, регистрация брака, освидетельствование, лабораторные испытания, текущий (в значении «нынешний»), юнец, тезка, безотлагательно, судить да рядить, уведомление, нижеследующий акт, необходимо осуществлять, рекламация, неустойка, кассационная жалоба, аукаться, чарующий, ходатайство, в плановом порядке, добрый молодец, кумир толпы, попрдержать язык, отгрузка товара, подсчитать свои возможности, избушка, вперегонки, именуемый, морфема, ингаляция, фрезер, поставить в известность.

### **Задание № 5.**

Выразительные средства языка оживляют нашу речь, делают ее более эмоциональной. Справедливо ли это мнение применительно к стилю деловой речи? Прочитайте и определите, можно ли считать деловым документом заявление, приведенное ниже.

Определите стиль речи. Назовите жанр. От какого лица ведется повествование?

Найдите нарушения общепринятых языковых норм:

а) в подборе слов (их уместность, точность, соответствие данному стилю);

б) в сочетании слов;

в) в образовании форм слова;

г) в построении предложения.

Укажите элементы официально-делового стиля, явно не соответствующие изображаемой ситуации, создающие комический эффект.

### **Заявление**

Состоя во вверенной вам канцелярии, сообщаю, что, возвращаясь вчера после трудового дня, я был остановлен каким-то социально-опасным преступником, который, подойдя ближе, велел снять зимнее с барашковым воротником пальто.

Удивившись наглому требованию, я удивленно посмотрел, заявив, что при мне нет казенных денег, а если бы они и были, то я не отдал бы и лучше смерть.

Тогда взбешенный неудачей преступник снова велел снимать единственное пальто. Не растерявшись и сняв пальто, я остался в одном легоньком пиджаке, каждую минуту рискуя простудиться и тем самым манкировать в дальнейшем службой.

Сняв с меня еще и галоши государственной резиновой фабрики – и, так сказать, народное достояние, – преступник обратился в бегство.

Закричав через полчаса о помощи, я был поднят прохожим и отвезен домой.

Оставшись в настоящее время совершенно раздетый вместе с моей престарелой матерью и не надеясь на бога как на религиозный предрассудок, я обращаюсь с покорнейшей просьбой о выдаче мне из казенных сумм субсидии на предмет покупки зимнего пальто хотя бы без воротника.

Конст. Печенкин

(рассказ М. Зощенко «Три документа»)

1. Объясните особенности использования автором языковых средств.

2. Попробуйте перестроить приведенные предложения, согласуя их с литературной нормой, и проанализируйте их с точки зрения особенностей лексики, синтаксиса, морфологии.

### **III. Контрольный тест по теме:**

#### **1. Какие стилевые черты присущи официально-деловому стилю речи?**

- а) Логичность, объективность, обобщенность, смысловая точность;
- б) Эмоциональность, конкретность, простота речи;
- в) Оценочность, образность, эмоциональность, призывность;
- г) Образность, эмоциональность, конкретность.

#### **2. Какова цель сообщения текстов официально-делового стиля?**

- а) Создание картин и образов;
- б) Непосредственное повседневное общение;
- в) Убеждение, воздействие на слушателя;
- г) Точная передача информации.

#### **3. Какие из жанров относятся к официально-деловому стилю речи?**

- а) Письмо, беседа, записка;
- б) Диссертация, конспект, доклад;
- в) Очерк, фельетон, репортаж;
- г) Резолюция, заявление, докладная записка.

#### **4. Какие языковые средства характерны для официально-делового стиля?**

- а) Итак, следовательно, во-первых, наоборот;
- б) Толстенный, сестрица, лгунишка;
- в) Акт милосердия, демократизация общества, народные избранники;
- г) Довожу до вашего сведения, принять меры.

#### **5. Какова синтаксическая особенность текстов официально-делового стиля?**

- а) Риторические вопросы;
- б) Неполные предложения;
- в) Сложные предложения;
- г) Обращения к читателям.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2. ТЕМА: Правила оформления документа**

### **I. Теоретический блок**

#### **ПЛАН:**

1. Правила оформления документов
2. Правила составления текста документов
3. Употребление прописных и строчных букв
4. Наиболее употребляемые сокращения слов
5. Оформление дат и чисел в документах

#### **1. Правила оформления документов**

Документы – это оформленные по установленным правилам и зафиксированные на разных носителях информации тексты, необходимые для реализации управляющих воздействий.

Правила оформления текстов деловых документов регулируются следующими стандартами:

ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированная система организационно распорядительной документации. Требования к оформлению документов.

ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированная система документации. Требования к построению формуляра-образца.

ГОСТ ИСО 8601-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Представление дат и времени. Общие требования.

ГОСТ ИСО 15489:2001. Information and Documentation. Records Management.

Существуют пять типов записи для деловых документов:

1. Линейная – запись, обладающая самостоятельностью в оформлении мысли, с полностью оформленными предложениями, которые соответствуют требованиям официально-делового стиля (автобиографии, заявления, объяснительные записки, деловые письма, инструкции).

2. Запись в виде текстов-аналогов, отличающаяся от линейной большей стандартностью, совпадением целого ряда языковых и графических компонентов (приказы, решения, постановления).

3. Трафарет – традиционная линейная запись, но с пробелами, которые заполняются переменной информацией; используются в типичных ситуациях (справки, контракты, договоры).

4. Анкета – перечень заранее подобранных вопросов. Отличается от трафарета тем, что является более дробной, вопросы и ответы могут иметь как одинаковую, так и разную форму, вопросы и ответы располагаются по вертикали (личный листок по учёту кадров).

5. Таблица – совокупность данных, представленных в цифровой или словесной форме и занесённых в графы вертикальной и горизонтальной плоскостей (табели, расчётные ведомости, штатное расписание и др.).

Форма, в соответствии с которой составляется документ, определяется требованиями ГОСТов и действующими правилами оформления документов. В случае отсутствия законодательно закреплённых рекомендаций по составлению документа прибегают к сложившейся практике их оформления.

Составные части документа (его реквизиты) определяются рекомендациями ГОСТ Р 6.30-2003. «Унифицированная система организационно распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

Для каждой разновидности документов набор реквизитов определяется

отдельно в соответствии с требованиями ГОСТа, Гражданского или Налогового кодексов РФ, другими юридическими актами, а также сложившейся практикой делопроизводства. Отсутствие обязательных реквизитов документа может повлечь за собой признание его недействительным, а значит освободить партнёра от обязательств, зафиксированных в таком документе.

## 2. Правила составления текста документов

Документ состоит из отдельных информационных элементов, которые называются реквизитами (подпись, печать, название вида документа, текст документа и т.д.). Совокупность реквизитов документа, расположенных в установленном порядке, составляет формуляр документа.

ГОСТ Р. 6.30-97 «Унифицированные системы документации.

Унифицированные системы организационно-распорядительной документации.

Требования к оформлению документов» установил формуляр-образец организационно-распорядительных документов, который представляет собой графическую модель или схему построения документа. Формуляр-образец устанавливает размеры полей, расположение постоянных и переменных реквизитов.

ГОСТ Р. 6.30-97 устанавливает также состав реквизитов организационно-распорядительных документов и их расположение на бланке документа, правила оформления реквизитов, требование бланков и порядок изготовления и т.д.

Всего государственным стандартом установлено 30 реквизитов.

Двадцатый реквизит – текст документа.

Текст – основной реквизит документа, который должен содержать достоверную и объективную информацию, изложенную ясно, точно, нейтральным тоном и по возможности кратко. Текст документа должен быть безупречным в юридическом отношении и не допускать двоякого толкования.

Документы составляются на русском или национальном языке в соответствии с законодательством Российской Федерации о государственных языках.

Текст документа может быть представлен в виде таблицы, анкеты, связного текста.

Тексты документов большого объема подразделяются на разделы, подразделы, пункты, которые нумеруются арабскими цифрами:

1. Раздел;
1. Подраздел;
1. Пункт;
- 1.1.1.1. Подпункт.

## 3. Употребление прописных и строчных букв

В названиях органов при Президенте Российской Федерации с прописной буквы пишутся первое слово и имена собственные. *Например:* Федеральное агентство правительственной связи и информации при Президенте Российской Федерации.

Все слова с прописной буквы пишутся в следующих названиях:

- Правительство Российской Федерации;
- Коллегия Правительства Российской Федерации;
- Совет Министров Республики Башкортостан и т.п.

В названиях министерств, государственных комитетов и других центральных органов государственного управления Российской Федерации и республик в ее составе с прописной буквы пишется первое слово. Если в словосочетание входят имена собственные или названия других учреждений, эти имена собственные и

названия пишутся так же, как при самостоятельном употреблении. Во множественном числе или не в качестве имени собственного названия указанного типа пишутся со строчной буквы: «правительство», «министерство», «республиканские министерства», «государственный комитет», «государственные комитеты».

Названия органов судебной власти принято писать так:

Конституционный Суд Российской Федерации;

Верховный Суд Российской Федерации;

Высший арбитражный суд Российской Федерации.

Аналогичным образом пишутся названия соответствующих органов и должностей в республиках в составе Российской Федерации:

Верховный Суд Республики Башкортостан;

Высший арбитражный суд Удмурдской Республики.

Во всех остальных случаях слова «суд», «судья», «государственный арбитр» пишутся со строчной буквы.

В названиях актов высших органов государственной власти и управления Российской Федерации прописные буквы употребляются следующим образом:

Конституция (Основной Закон) Российской Федерации;

Конституция (но: конституции республик);

Декларация прав и свобод человека и гражданина;

Федеративный договор;

Основы законодательства Российской Федерации;

Закон Российской Федерации «О прокуратуре Российской Федерации» (но: законы);

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;

Указ Президента Российской Федерации (но: указы Президента Российской Федерации);

распоряжение Президента Российской Федерации; постановление Правительства Российской Федерации;

Распоряжение Правительства Российской Федерации.

С прописной буквы пишутся названия должностей в системе государственной власти и управления Российской Федерации:

Президент Российской Федерации;

Руководитель Администрации Президента Российской Федерации;

Советник Президента Российской Федерации;

Председатель Правительства Российской Федерации;

Первый заместитель Председателя Правительства Российской Федерации;

Заместитель Председателя Правительства Российской Федерации;

Председатель Конституционного Суда Российской Федерации;

Председатель Верховного Суда Российской Федерации;

Председатель Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации;

Министр финансов Российской Федерации;

Председатель Государственного комитета Российской Федерации по вопросам архитектуры и строительства;

Руководитель Аппарата Правительства Российской Федерации.

Аналогично пишутся названия должностей в системе представительной, исполнительной и судебной власти субъектов Российской Федерации.

Со строчной буквы пишутся названия следующих должностей:

начальник Государственно-правового управления Президента Российской Федерации;

начальник Контрольного управления Администрации Президента Российской Федерации;

генеральный директор Федерального агентства правительственной связи и информации при Президенте Российской Федерации;  
первый заместитель Министра внутренних дел Российской Федерации;  
заместитель Министра здравоохранения Российской Федерации;  
заместитель Председателя Государственного комитета Российской Федерации по управлению государственным имуществом;  
председатель Комитета Российской Федерации по геологии и использованию недр;

генеральный директор Российского космического агентства;  
глава администрации Красноярского края;  
губернатор Сахалинской области;  
мэр Санкт-Петербурга;  
премьер правительства Москвы;  
председатель Военной коллегии Верховного Суда Российской Федерации;  
член коллегии Генеральной прокуратуры.

Названия должностей руководителей общественных организаций пишутся со строчной буквы:

председатель Федерации независимых профессиональных союзов России;  
президент Союза арендаторов и предпринимателей России.

С прописной буквы пишутся такие звания, как Герой Российской Федерации. Почетные звания Российской Федерации пишутся в кавычках и с прописной буквы, в других случаях почетные звания пишутся без кавычек и со строчной буквы. *Например:* «установить почетное звание «Народный артист Российской Федерации», «присвоить почетное звание «Народный художник Российской Федерации» (но: «наградить народного артиста Российской Федерации»).

Воинские звания, ученые степени и звания пишутся со строчной буквы:  
маршал артиллерии (но: Главный маршал авиации);  
генерал армии;  
адмирал;  
академик;  
действительный член Российской академии наук;  
доктор технических наук;  
член-корреспондент Российской академии наук;  
лауреат Государственной премии.

Существуют так называемые условные имена собственные. В особом стилистическом употреблении с прописной буквы пишутся слова «Родина», «Отчизна», «Человек» и др.

Со строчной буквы пишется первое слово в следующих словосочетаниях:  
государственная граница Российской Федерации; государственная награда Российской Федерации. Слово «Государственный» пишется с прописной буквы в следующих словосочетаниях:

Государственный герб Российской Федерации; Государственный гимн Российской Федерации; Государственный флаг Российской Федерации; Государственная программа...

#### **4. Наиболее употребляемые сокращения слов**

Все сокращения слов и наименований должны быть общепринятыми. Например, сокращенно записываются название единиц измерения (при цифрах):

ампер - А	метр – м
атмосфера – атм	миллиметр – мм
гектар – га	секунда – с
грамм – г	тонна – т
килограмм – кг	центнер – ц

Существуют и другие общепринятые сокращения:

год, годы – г. , гг. (при цифрах)	область – обл.
город – г.	поселок – пос.
дом – д.	прочее – пр.
другие – др.	пункт – п.
и так далее – и т.д.	район – р-н (при названии)
и тому подобное – и т.п.	рубль – р., руб.
железнодорожный – ж.д.	село – с. (при названии)
копейка – к., коп.	смотри – см.
миллиард – млрд	то есть – т.е.
миллион – млн	тысяча – тыс.

Официально узаконено множество сокращенных наименований учреждений, организаций. Некоторые из них по первым буквам полного наименования (буквенные аббревиатуры), например МГУ (Московский государственный университет); по слоговому принципу, например Минздрав (Министерство здравоохранения); по смешанному принципу, например Гипрохолод (Государственный институт по проектированию холодильников, фабрик мороженого, заводов сухого и водного льда и жидкой углекислоты). При этом буквенные аббревиатуры, читаемые по слогам, склоняются как обычные слова. Исключение составляют слово ГЭС и подобные, которые не склоняются.

Сокращенная запись слов полностью отвечает стремлению уместить максимальное количество информации в минимальном объеме текста. Но сокращенные написания должны быть понятны читающему, например сокращения «бук.», «бух.» известны только специалистам («бук.» – буксир, «бух.» – бухта). Однако документ, в котором употреблено слово в сокращенном виде, может быть предназначен для очень широкого круга лиц. В этом случае сокращение должно быть заменено полным написанием. Необходимо учитывать и то, что насыщенность текста сокращениями снижает официальный тон документа.

Написание сокращений должно быть унифицировано. Недопустимо, например, в одном тексте сокращать слово «район» и «р.», и «р-н». Нельзя сокращать обозначения единиц физических величин, если они употребляются без цифр. Исключение составляют единицы физических величин в таблицах и в расшифровках буквенных обозначений, входящих в формулы.

В официальных текстах не должно быть разнобоя в написании имен, географических названий, терминов, должностей, учреждений и т.д. Так, если однажды фамилия написана с двумя инициалами, например «Иванов В.В.» или «В.В. Иванов», она и в дальнейшем должна писаться так же.

## 5. Оформление дат и чисел в документах

Даты и календарные сроки в тексте проектов решений рекомендуется писать в одной строке таким образом: 15 мая 1993 г., в мае 1993 г., *но:* за 8 месяцев 1993 года, в 1993 году, план на 1993 год, с 1988 по 1995 год, в 1992 – 1993 годах; в первом полугодии 1991 г., *но:* в I квартале 1993 г.

В названиях праздников и знаменательных дат с прописной буквы пишутся первое число и имена собственные: Восьмое марта, Новый год, День металлурга, День российской печати, Рождество Христово, *но*: День Победы. Если начальное порядковое числительное в таком названии написано цифрой, с прописной буквы пишется следующее за ним слово. Порядковое числительное при этом не имеет наращения: 1 Мая, 8 Марта.

Порядковое числительное пишется словами и со строчной буквы в словосочетании типа: «представители Российской Федерации на семьдесят первом заседании Генеральной Ассамблеи ООН».

Порядковые числительные, обозначаемые арабскими цифрами, пишутся с наращением: 8-й ряд, 1980-е годы. Порядковые числительные, обозначаемые римскими цифрами, пишутся без наращения: рабочие III разряда, II очередь строительства, специалист I категории.

Денежные выражения, обозначающие суммы более одной тысячи, в тексте проекта решения рекомендуется писать цифрами и словами: 5 тыс. рублей, 1 млн рублей. Денежные выражения в рублях следует писать так: 108 руб.

Названия единиц измерения в текстах указов, постановлений и распоряжений рекомендуется писать следующим образом: 5 тыс. метров, 16 тонн, 120 кв. метров, 60 куб. метров, 20 млн тонн; в приложениях – сокращенно: 5 тыс. м, 120 кв. м, 60 куб. м, 20 млн т.

Существительное после дробного числа согласуется с дробной его частью и ставится в родительном падеже единственного числа: 28,5 метра, 28,5 кв. метра, *но*: 28,5 тыс. метров.

При обозначении количества предметов, а также количества людей не употребляются слова «штук», «человек»: 10 автомобилей, 50 рабочих, а не 50 человек рабочих. *Но*: 100 голов скота (птицы). Сложные существительные и прилагательные, имеющие в своем составе числительные, пишутся так: 150-летие, 3-месячный, 25-процентный, 3-дневный, 1-, 2- и 3-секционный.

Необходимо помнить, что округление числовых значений величин до первого, второго, третьего и т.д. десятичного знака для различных типоразмеров, видов, марок продукции одного названия, как правило, должно быть одинаковым.

Недопустимо использовать в тексте математический знак минус перед отрицательными значениями величин. Знак минус следует заменять словом «минус». Нельзя употреблять знаки номера и процента без цифр.

## II. Практический блок (задания)

### Задание № 1.

Составьте предложения с данными предлогами, характерными для официально-делового стиля изложения:

в целях, в связи, в отношении, в силу, в частности, в соответствии, в течение, во избежание, по окончании, по возвращении, в счет.

### Задание № 2.

К данным словам подберите определения, выраженные прилагательными и причастиями и имеющие официально-деловой оттенок:

лицо, жалоба, наказание, приговор, обязательства, порядок, меры, нарушения, органы.

### Задание № 3.

Составьте предложения с языковыми конструкциями, типичными для жанра заявления:

в силу, вследствие, за недостатком, по причине.

### Задание № 4.

Прочитайте тексты трех законов. Сравните их язык; выявите различия:

- а) в используемой лексике;
- б) в устойчивых словосочетаниях;
- в) в манере, стиле изложения мыслей.

Чем вызваны эти различия? Какие нравственные нормы общества просматриваются за статьями законов в первом, втором и третьем случаях? Что в них меняется, а что остается вечным, общепризнанным?

I. Если человек сыплет свой хлеб на хранение в доме человека, и в хлебной кладовой возникнет недостача, или хозяин дома, открыв житницу, возьмет хлеб, или совершенно отопрется, что хлеб ссыпан в его доме, то хозяин хлеба должен клятвенно указать перед богом свой хлеб, и хозяин дома должен отдать хозяину хлеба взятый им хлеб вдвойне.

Если человек отдает человеку на хранение серебро, золото или что бы то ни было, то он должен предъявить свидетелям все, сколько он отдает, заключить договор и может отдавать на хранение.

Если человек, который принес брачный дар в дом своего тестя, отдал выкуп, обратит свой взор на другую женщину и скажет своему тестю: «Я не возьму твоей дочери», то отец девушки может забрать все, что было принесено ему. Если человек принесет в дом тестя брачный дар и отдаст выкуп, а затем отец девушки скажет: «Я не отдам тебе моей дочери», то он должен вернуть вдвойне все, что было принесено ему.

Законы Хаммурапи, царя Вавилона (Законы (законник) Хаммурапи, правившего Вавилоном в XVIII в. до н. э., дошли до нас почти целиком)

II. Статья 1. Законодательная власть осуществляется двумя собраниями: палатой депутатов и сенатом.

Палата депутатов назначается всеобщим голосованием, согласно условиям, определенным избирательным законом.

Состав, способ назначения и полномочия сената определяются особым законом.

Статья 2. Президент республики избирается по абсолютному большинству голосов сенатом и палатой депутатов, соединенных в национальное собрание. Он избирается на 7 лет. Он может быть переизбран.

Из Конституционного закона об организации государственных властей 25 февраля 1875 г. (Франция)

### III. Титул IX

#### Об отцовской власти

Статья 371. Дети, во всяком возрасте, должны оказывать своим отцу и матери почтение и уважение.

Статья 372. Дети остаются под властью родителей до достижения совершеннолетия или до освобождения из-под власти.

Статья 373. Отец один осуществляет эту власть во время существования брака.

Статья 375. Отец, который имеет очень серьезные поводы к недовольству поведением ребенка, может пользоваться следующими мерами исправления.

Статья 376. Если ребенок не достиг 16 лет, то отец может лишить его свободы на срок, который не может превышать месяца; в этих целях председатель трибунала округа должен, по просьбе отца, выдать ордер на арест.

Из Гражданского кодекса 1804 г. (Кодекс Наполеона)

Назовите основные стилевые черты, общие их признаки в лексике, морфологии, синтаксисе этих законов.

### **Задание № 5.**

24 декабря 1714 года Петр Первый издал следующий указ. Постарайтесь правильно вслух прочитать его и передать его смысл.

Понеже многие лихоимства умножались, между которыми и подряды вымышлены и прочие тому подобные дела, которые уже наружу вышли, о чем многие, якобы оправдая себя, говорят, что сие не заказано было, не рассуждая того, что все то, что вред и убыток государству приключить может, суть преступления. И дабы впредь плутам (которые ни во что иное тщатся, точию мины под всякое доброе делать и несытость свою исполнять) невозможно было никакой отговорки сыскать: того ради запрещается всем чинам, которые у дел приставлены, дабы не дерзали никаких посулов казенных и с народа собираемых денег брать торгом, подрядом и прочими вымыслами. А кто дерзнет сие учинить, тот весьма жестоко на теле наказан, всего имения лишен, шельмован и из числа добрых людей извержен или и смертью казнен будет; то же следовать будет и тем, которые ему в том служили, и через него делали, и кто ведали, а не известили, хотя подвластные или собственные его люди, не выкручаясь тем, что страха ради сильных лиц, или что его служитель, а дабы неведением никто не отговаривался велеть всем у дел будучим к сему указу приложить руку, и впредь кто к которому делу приставлен будет прикладывать, а в народе везде прибить печатные листы.

1. Чтобы легче было воспринять содержание текста, выполните следующие

задания: быстро, бегло прочитайте указ, постарайтесь уловить общий его смысл. Выразите его коротко, по-своему, без тщательного редактирования; прочитайте текст еще раз и ответьте на вопросы:

– Какова его тема: о чем говорится в указе, о каких людях и каких государственных преступлениях? Какие наказания предписаны указом?

– К кому обращается царь в этом указе, на чью помощь он рассчитывает и прямо говорит об этом?

2. Прочитайте и разберите указ по предложениям, выявляя все его детали: перечень каких лихоимств дается в указе, чем, чьими интересами мотивируется указ, что, согласно указу, считается преступлением и т.д.

3. Выпишите и проанализируйте непривычную для вас лексику, непривычные формы слов: их грамматическое значение и современный эквивалент (замена современным словом, формой слова, словосочетанием).

4. Проведите наблюдение над синтаксисом текста, сделайте общий вывод о соотношении простых и сложных предложений, сложносочиненных и сложноподчиненных, о союзах, о месте сказуемого в предложении и морфологических средствах выражения сказуемого.

5. Обратите внимание на порядок слов в предложениях и словосочетаниях, сопоставьте его с современным порядком слов.

6. Проанализируйте постановку знаков препинания в тексте указа, сопоставьте ее с современной пунктуационной нормой.

7. Изложите текст указа (письменно) с соблюдением норм современного литературного языка. Старайтесь не упустить детали. Оставляйте только те устаревшие слова, которые современный читатель правильно поймет в контексте без обращения к справочной литературе.

### III. Контрольный тест по теме:

#### 1. Какой перевод на русский язык получил термин «документ»?

- а) протокол;
- б) письменное свидетельство;
- в) обучение;
- г) образец.

#### 2. Что такое запись в виде текстов-аналогов?

- а) совокупность данных, представленных в цифровой или словесной форме;
- б) перечень заранее подобранных вопросов;
- в) запись, обладающая самостоятельностью в оформлении мысли, с полностью оформленными предложениями;
- г) запись с совпадением целого ряда языковых и графических компонентов.

#### 3. Что такое трафарет как тип записи делового документа?

- а) перечень заранее подобранных вопросов;
- б) совокупность данных, представленных в цифровой или словесной форме;
- в) традиционная линейная запись, но с пробелами, которые заполняются переменной информацией;
- г) запись в виде текстов-аналогов, отличающаяся большей стандартностью.

#### 4. Что такое линейный тип записи делового документа?

- а) запись, обладающая самостоятельностью в оформлении мысли, с полностью оформленными предложениями, которые соответствуют требованиям официально-делового стиля;
- б) совокупность данных, представленных в цифровой или словесной форме;
- в) традиционная линейная запись, но с пробелами, которые заполняются переменной информацией;
- г) запись в виде текстов-аналогов, отличающаяся большей стандартностью.

#### 5. Какое из написаний является верным?

- а) кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;
- б) Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;
- в) Кодекс Российской Федерации об Административных правонарушениях;
- г) Кодекс Российской Федерации об Административных Правонарушениях.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3. ТЕМА: Личные документы

### I. Теоретический блок

#### ПЛАН:

1. Личные документы и их значение
2. Автобиография
3. Доверенность
4. Заявление
5. Объяснительная записка
6. Расписка

#### 1. Личные документы и их значение

Личные документы – это документы, созданные отдельными гражданами (заявления, резюме, автобиография и др.).

Документы личного характера включают в свой состав:

1) собственно личные – документы, создаваемые человеком вне сферы его служебной деятельности или выполнения общественных обязанностей (самая немногочисленная система документов, включает личную переписку, дневники, мемуары, воспоминания и т.д.);

2) деловые документы личного характера – документы, создаваемые человеком в связи с его профессиональной деятельностью и относящиеся к ее осуществлению (автобиография, резюме, анкета, личное заявление, характеристика, рекомендация, доверенность личного характера, расписка и др.).

Предлагаем Вам ознакомиться с такими личными документами как автобиография, доверенность, заявление, объяснительная записка, расписка.

#### 2. Автобиография

**Автобиография** – это документ личного характера, который создается человеком самостоятельно.

Особых четких требований к документу не существует, поэтому сочинять автобиографию можно в произвольной форме. Форма изложения – повествовательная, от первого лица единственного числа.

Писать автобиографию желательно от руки на листе бумаги форматом А4, можно оформить автобиографию на специальном бланке. Вся информация предоставляется в хронологической последовательности, чтобы можно было составить четкую картину о жизненном пути, трудовой и общественно–политической деятельности автора. Несмотря на произвольную форму и отсутствие жестких требований к написанию автобиографии, некоторые реквизиты и сведения должны присутствовать в ней обязательно:

- название документа
- фамилия, имя, отчество автора;
- дата и место рождения;
- образование (место и период учебы, присвоенная квалификация и специальность);
- вид трудовой деятельности;

- последнее место работы и занимаемая должность;
- награды, грамоты;
- семейное положение;
- сведения о родителях и ближайших родственниках (фамилия, имя, отчество, дата рождения, место работы/учебы и адрес проживания);
- дата составления автобиографии;
- личная подпись.

### 3. Доверенность

**Доверенность** – это документ личного характера, который содержит в себе поручение кому–либо определенных действий: получить заработную плату, какой-то документ, предмет, право подписывать документы и прочее. Доверенность предоставляет указанному в ней лицу конкретные права и обязанности, например, право совершать сделки от имени и в интересах автора доверенности, обязанность совершать эти сделки в пределах полномочий, указанных в доверенности, не злоупотреблять полномочиями, не совершать сделки от имени автора документа в личных интересах.

Составляется доверенность в произвольной форме. При написании доверенности обязательно указывать следующие реквизиты:

- наименование документа (Доверенность);
- личные данные доверителя (кому предоставляются права и обязанности - фамилия, имя, отчество, по мере необходимости должность, адрес проживания, паспортные данные);
- личные данные доверенного лица (кто предоставляет права и обязанности - фамилия, имя, отчество, по мере необходимости должность, адрес проживания, паспортные данные);
- текст доверенности;
- дата составления доверенности;
- подпись доверителя.

Оформление доверенности желательно осуществлять на фирменном бланке организации.

Доверенность имеет юридическую силу в случае удостоверении подписи доверителя нотариусом.

### 4. Заявление

При приеме на работу, переводе на другую должность, увольнении, отпуске работники составляют **заявление** на имя директора компании, в котором излагают просьбу о зачислении на работу, переводе, увольнении либо предоставления отпуска, указывая свою должность. Составляется заявление в произвольной форме, пишется от руки, оформляется заявление на листе формата А4.

Заявление имеет следующую типовую структуру:

- адресат (кому адресовано заявление);
- заявитель (кто составляет заявление);
- наименование вида документа (Заявление);

- текст заявления;
- подпись составителя;
- дата составления заявления.

## 5. Объяснительная записка

**Объяснительная записка** – один из видов деловой переписки внутри компании. Объяснительная записка является документом, который содержит объяснения причины какого-то события, поступка, факта либо сопровождает основной документ и содержит пояснения его отдельных положений. При составлении объяснительной записки необходимо придумать убедительный и содержательный текст.

Оформление объяснительной записки осуществляется согласно основным требованиям к составлению деловых писем и состоит из:

- реквизитов получателя (с указанием человека, кому адресована записка);
- наименования документа (Объяснительная записка);
- даты создания, номера документа;
- заголовка к тексту («О ...», «Касательно ...»);
- сам текст пояснения.

Объяснительная записка подписывается составителем.

## 6. Расписка

**Расписка** – это документ личного характера, подтверждающий какое-то конкретное произведенное действие. Расписка обычно удостоверяет о получении подписавшим его лицом чего-либо: денег, какого-то предмета. Если составлена расписка правильно, ее можно использовать в случае необходимости при судебном разбирательстве.

Четких требований к оформлению расписки не существует, она пишется в произвольной форме. Но некоторые реквизиты должны присутствовать в ней обязательно:

- наименование документа (Расписка);
- основные сведения об авторе расписки (фамилия, имя, отчество, дата рождения – по желанию, паспортные данные - серия, номер, кем и когда выдан, адрес проживания, контактные телефоны – по желанию);
- текст (если в расписке указывается сумма денег, писать ее необходимо сначала цифрами, затем в скобках прописью. В тексте расписки можно указать дату возврата займа);
- дата составления (с левой стороны под текстом расписки);
- подпись (с правой стороны под текстом расписки).

Расписка не заверяется нотариусом. Поэтому, если Вы не доверяете человеку, которому передаете что-либо, в момент написания расписки необходимо пригласить несколько посторонних людей – свидетелей, в присутствии которых и осуществляйте сделку, чтобы в случае необходимости они могли подтвердить факт передачи денег или какого-то предмета в суде. В данном случае свидетели под датой и подписью автора расписки указывают свою фамилию, имя, отчество, адрес проживания и ставят личную подпись.

## II. Практический блок (задания)

### **Задание № 1.**

Пользуясь образцом автобиографии (см. Приложение 1), составьте свою в форме официального документа.

### **Задание № 2.**

Напишите заявление (см. Приложение 3) в профсоюзный комитет с просьбой предоставить вам путёвку на базу отдыха. Используйте конструкции официально-деловой речи.

### **Задание № 3.**

Составьте доверенность (см. Приложение 2) на получение стипендии.

### **Задание № 4.**

Напишите расписку (см. Приложение 5) о том, что Вами была получена от старосты группы сумма в размере 3 тысяч рублей на аренду кафе для проведения студенческого мероприятия.

### **Задание № 5.**

Напишите объяснительную записку (см. Приложение 4) по поводу пропусков занятий.

### **III. Контрольный тест по теме:**

#### **1. Какие документы относятся к личным?**

- а) документы, созданные отдельными гражданами;
- б) документы, исходящие от имени предприятий, организаций, учреждений и используемые в практической деятельности отдельных граждан;
- в) документы, созданные государственными учреждениями и выдаваемые на руки граждан;
- г) документы, устанавливающие режим работы гражданина и осуществляющий организацию его труда.

#### **2. Что такое расписка?**

- а) документ личного характера, который создается человеком самостоятельно;
- б) документ, который содержит объяснения причины какого-то события, поступка, факта;
- в) документ личного характера, подтверждающий какое-то конкретное произведенное действие;
- г) документ личного характера, который содержит в себе поручение кому-либо определенных действий.

#### **3. Что такое доверенность?**

- а) документ личного характера, который создается человеком самостоятельно;
- б) документ, который содержит объяснения причины какого-то события, поступка, факта;
- в) документ личного характера, подтверждающий какое-то конкретное произведенное действие;
- г) документ личного характера, который содержит в себе поручение кому-либо определенных действий.

#### **4. Что такое автобиография?**

- а) документ личного характера, который создается человеком самостоятельно;
- б) документ, который содержит объяснения причины какого-то события, поступка, факта;
- в) документ личного характера, подтверждающий какое-то конкретное произведенное действие;
- г) документ личного характера, который содержит в себе поручение кому-либо определенных действий.

#### **5. Что такое объяснительная записка?**

- а) документ личного характера, который создается человеком самостоятельно;
- б) один из видов деловой переписки внутри компании;
- в) документ личного характера, подтверждающий какое-то конкретное произведенное действие;
- г) документ личного характера, который содержит в себе поручение кому-либо определенных действий.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4. ТЕМА: Административно-организационные документы**

### **I. Теоретический блок**

#### **ПЛАН:**

1. Система организационной документации
2. Устав
3. Положение
4. Инструкция
5. Штатное расписание
6. Правила внутреннего трудового распорядка
7. Памятка

#### **1. Система организационной документации**

Организационные документы (иногда их называют организационно-правовыми или административно-организационными документами) необходимы для того, чтобы создать организацию, установить ее структуру, определить штатную численность и состав работников по должностям, определить функции структурных подразделений, совещательных, коллегиальных органов, установить режим работы, осуществить организацию труда и распределение обязанностей между работниками, определить порядок реорганизации и ликвидации организации.

К организационным документам относятся: учредительный договор; устав организации; положение об организации; положения о структурных подразделениях организации, коллегиальных и совещательных органах; регламенты работы, правила внутреннего трудового распорядка, положение о персонале; структура и штатная численность; штатное расписание; инструкции по определенным направлениям деятельности; должностные инструкции работников; памятки.

Любой организационный документ содержит положения, которые обязательны для исполнения. Фактически организационные документы реализуют нормы административного права и являются правовой основой деятельности организации.

Организационный документ оформляется на общем бланке с указанием конкретного вида. Датой подписания организационных документов является дата, проставляемая в бланке на месте реквизита 08. Подписывает организационный документ, как правило, руководитель организации (например, устав) или структурного подразделения (например, должностную инструкцию). Особенностью организационных документов является то, что они вступают в силу только после их утверждения.

Организационные документы имеют, как правило, сложную структуру текста, состоящую из разделов (иногда и подразделов), имеющих собственные заголовки и разделенных на пункты (подпункты), нумеруемые арабскими цифрами. Наименования разделов у каждого вида организационных документов разные. Например, в инструкции наименования разделов зависят от того, какое направление деятельности освещается в данной инструкции. Содержание текста организационных документов должно соответствовать действующему законодательству, поэтому в этой группе организационно-распорядительных документов наиболее часто применяются типовые и примерные организационные документы (например, Типовое положение о среднем специальном учебном заведении), которые служат основой для разработки конкретных документов.

Для разработки конкретных документов в организации привлекаются наиболее квалифицированные специалисты и руководители структурных подразделений. Организационные документы проходят установленный в организации порядок согласования и проверку на соответствие действующему законодательству.

Согласование осуществляется со всеми заинтересованными подразделениями и лицами, с юридической службой (юрисконсульт), заместителями руководителя организации или одним из заместителей, курирующим определенное направление деятельности организации.

Организационные документы действуют до их отмены или замены новыми. Особенностью организационных документов является то, что в них можно вносить изменения и дополнения в том случае, когда нет необходимости перерабатывать весь документ. Частота внесения изменений и дополнений обусловлена как изменением условий деятельности организации, так и изменением действующего законодательства. В случае реорганизации организации разрабатываются новые организационные документы, которые проходят установленный порядок согласования и утверждения.

Порядок внесения изменений и дополнений и их пересмотра обусловлен видом организационного документа. Например, изменения и Дополнения в организационный документ, который утвержден руководителем организации, – положение о структурном подразделении – вносятся приказом этого руководителя. Если организационный документ, например, устав, был утвержден вышестоящей организацией или решением высшего органа управления организацией (общего собрания акционеров или участников и др.), то изменения в него вносятся путем их утверждения этими органами и с обязательным информированием органа, осуществляющего государственную регистрацию.

К основным организационным документам относятся учредительные документы – учредительный договор, устав или положение. Общие положения, определяющие наименование вида учредительного документа, порядок составления и содержание текста, приведены в Гражданском кодексе (ч. I, гл. 4). Так, организация, являющаяся юридическим лицом, «действует на основании устава, либо учредительного договора и устава, либо только учредительного договора. В случаях, предусмотренных законом, юридическое лицо, не являющееся коммерческой организацией, может действовать на основании общего положения об организациях данного вида» (ст. 52 ГК РФ).

В тексте учредительных документов должно содержаться:

- наименование юридического лица, содержащее указание на его организационно-правовую форму; наименования некоммерческих организаций, а также унитарных предприятий и в предусмотренных законом случаях других коммерческих организаций должны содержать указание на характер деятельности юридического лица;

- место нахождения юридического лица, которое определяется местом его государственной регистрации, если в соответствии с законом в учредительных документах юридического лица не установлено иное; предмет и цели деятельности юридического лица (для некоммерческих и унитарных предприятий);

- порядок управления деятельностью юридического лица; другие сведения, предусмотренные законом для юридических лиц соответствующего вида.

Юридическое лицо, созданное в соответствии с ГК РФ одним учредителем, действует на основании устава, утвержденного этим учредителем.

В учредительном договоре учредители обязуются создать юридическое лицо, определяют порядок совместной деятельности по его созданию условия передачи

ему своего имущества и участия в его деятельности. Договором определяются условия, и порядок распределения между участниками прибыли, управления деятельностью юридического лица, выхода учредителей (участников) из его состава.

Виды организационных документов:

- устав;
- положение;
- инструкция;
- штатное расписание;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- памятка.

## **2. Устав**

Устав предприятия – свод правил, регулирующих деятельность организаций, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в сфере государственной или хозяйственной деятельности.

Устав – это сложный документ, структура и содержание которого определяются самими разработчиками. Устав входит в состав унифицированной системы организационно-распорядительной документации и имеет установленную структуру текста.

Требования к составлению устава даны в Гражданском Кодексе РФ ч.1.

Устав должен содержать следующие реквизиты:

Наименование организации;

Наименование вида документа;

Дата документа;

Место составления или издания документа;

Гриф утверждения документа;

Текст устава;

Подпись лица, утверждающего документ.

Устав – правовой акт, определяющий порядок образования, компетенцию, структуру, функции, задачи, права предприятия, организации, учреждения. Устав регулирует деятельность организаций, предприятий, учреждений независимо от формы собственности и сферы. Устав может также регулировать определенную сферу государственной деятельности, внутреннего водного транспорта, воинскую службу и др.

## **3. Положение**

Положение – это правовой акт, определяющий порядок образования, задачи, обязанности, права, ответственность и организацию работы предприятия в целом или его структурных подразделений. Например, Общее положение о министерствах, Положение о бухгалтерском учете и т.д. Положения также входят в состав унифицированной системы и имеют установленную структуру текста.

Положения разрабатываются по указанию руководителей предприятия, по инициативе руководителей структурных подразделений.

Подписывает положение руководитель структурного подразделения, согласовывается с юридическим отделом, утверждается руководителем

предприятия.

Положение оформляется на общем бланке организации и содержит следующие реквизиты:

- Наименование организации;
- Наименование структурного подразделения;
- Наименование вида документа;
- Дата;
- Гриф утверждения документа.

Положение является сложным документом. Структура и содержание Положения определяются, как правило, организацией-разработчиком.

Текст Положения включает следующие разделы:

- общие положения.
- основные задачи.
- функции.
- права.
- организация работы.

Положение об организации – это правовой акт, на основании которого действуют государственные бюджетные организации (прежде всего органы государственной власти и управления всех уровней и некоторые другие).

Положение об организации оформляется на общем бланке организации с указанием вида документа, подписывается руководителем организации с проставлением гербовой печати организации и утверждается, как правило, распорядительным документом вышестоящей организации. Изменения в положение об организации могут вноситься только приказом руководителя вышестоящей организации.

Положение о структурных подразделениях можно классифицировать следующим образом:

- положение о структурных подразделениях;
- положения о коллегиальных органах (совет директоров, правление, ученый совет, научно-технический совет, педсовет);
- положения о временных органах (совещания, комиссии, советы).

Положения о коллегиальных и совещательных органах (совет директоров, правление, ученый совет, научно-технический совет, педсовет) также носят нормативный характер и определяют состав, порядок формирования, компетенцию, порядок работы, права и ответственность того или иного органа управления. Структура текста такого рода положений также нормативно не установлена. Однако, исходя из практики работы и назначения данного вида документа, требований закона к организации деятельности коллегиальных органов управления, вырабатывается устойчивая структура текста положений о коллегиальных и совещательных органах управления.

Положение о временных органах (совещаниях, комиссиях, советах). Данный документ создается в случае необходимости на период действия такого органа. Структура текста нормативно не закреплена. Утверждается органом, в компетенцию которого входит создание временного органа, и действует до прекращения деятельности этого органа.

Регламент работы – правовой акт, устанавливающий порядок деятельности руководства организации, коллегиального или совещательного органа (если порядок

работы недостаточно четко описан в положении об этом органе). Регламенты работы определяют порядок планирования работы, порядок подготовки и внесения документов на рассмотрение, порядок принятия и оформления решений заседаний коллегиального органа, доведения их до исполнителей.

Регламенты оформляются на общем бланке организации с указанием вида документа, утверждаются руководителем организации или руководителем коллегиального органа.

Правила внутреннего трудового распорядка – правовой акт, регламентирующий организацию работы организации, взаимные обязанности работников и администрации, предоставление отпусков, командирование сотрудников, внутриобъектный режим и другие вопросы. Правила оформляются на общем бланке организации с указанием вида документа, подписываются руководителем кадровой службы, согласовываются на собрании трудового коллектива и утверждаются руководителем организации.

В негосударственных организациях наряду с Правилами внутреннего трудового распорядка разрабатывается Положение о персонале, в котором отражаются вопросы профессионального и социального развития трудового коллектива, взаимоотношения с администрацией, права и ответственность администрации и персонала, правила делового поведения (деловой этики) и др.

Оформляется Положение о персонале на общем бланке организации с указанием вида документа, подписывается руководителем службы управления персоналом, согласовывается на общем собрании персонала, но утверждать Положение о персонале рекомендуется на совете директоров организации.

#### **4. Инструкция**

Инструкция – правовой акт, издаваемый или утверждаемый в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, финансовые и иные стороны деятельности учреждений, организаций, должностных лиц. Заголовок инструкции должен содержать круг вопросов, объектов и лиц, на которых распространяются ее требования. (Например, Инструкция по делопроизводству)

Инструкция является документом постоянного или длительного действия (до замены новой).

Текст инструкции носит указующий характер и содержит распорядительные слова: ДОЛЖЕН, СЛЕДУЕТ, НЕОБХОДИМО, и т.д.

Инструкция содержит следующие реквизиты:

- наименование организации;
- наименование вида документа;
- дата;
- место издания;
- заголовок к тексту;
- гриф утверждения;
- текст;
- подпись.

На каждого работника предприятия составляется должностная инструкция – документ, в котором определяются задачи, функции, права и обязанности сотрудника предприятия. На основании должностной инструкции разрабатывается

трудоустройство с работником. Трудовой контракт и должностная инструкция используются при разрешении конфликтных ситуаций между работодателем и работником.

Должностная инструкция разрабатывается кадровой службой, согласовывается с юристом и утверждается директором предприятия.

Основные разделы текста должностной инструкции:

- общие положения;
- должностные обязанности;
- права;
- ответственность;

В 1 разделе указываются область деятельности специалиста; порядок его назначения на должность и освобождения от должности; квалификационные требования; подчиненность специалиста; нормативные документы.

Во 2 разделе перечисляются конкретные виды работ, выполняемые специалистом.

В 3 разделе устанавливаются права, необходимые специалисту для выполнения возложенных на него обязанностей.

В 4 разделе указывается, за что конкретно несет ответственность специалист.

Должностная инструкция – правовой акт, издаваемый организацией в целях регламентации организационно-правового положения работника, его обязанностей, прав, ответственности.

Должностная инструкция бывает типовая (примерная) и конкретная. Типовая должностная инструкция разрабатывается на должности, имеющие одинаковый набор обязанностей, прав, ответственности вне зависимости от того, в какой отрасли функционирует данная организация. Однако наличие типовой должностной инструкции не означает, что нет необходимости разрабатывать конкретную должностную инструкцию. Такие должностные инструкции должны быть разработаны на все должности, предусмотренные штатным расписанием организации, а типовые инструкции могут служить основой для их разработки.

Должностная инструкция как любой официальный документ должна быть оформлена на общем бланке организации с указанием вида документа.

## **5. Штатное расписание**

Штатное расписание – документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы.

Штатное расписание оформляется на бланке предприятия, с указанием перечня должностей, сведений о количестве штатных единиц, должностных окладов, и месячном фонде заработной платы.

Штатное расписание содержит следующие реквизиты:

- наименование организации;
- наименование вида документа;
- дата;
- место издания;
- гриф утверждения;
- текст;
- визы;

– подпись.

Подписывается штатное расписание заместителем руководителя, согласовывается с гл. бухгалтером, утверждается руководителем предприятия. Гриф утверждения заверяется печатью организации.

Изменения в штатное расписание вносятся приказом руководителя предприятия.

Структура и штатная численность – организационный документ, в котором указываются все структурные подразделения предприятия, вводимые на предприятии должности и количество штатных единиц по каждой из должностей. (составляется и подписывается так же, как и штатное расписание).

Структура и штатная численность – правовой акт, устанавливающий структуру организации, наименование структурных подразделений и должностей, штатную численность по каждой должности в соответствии с группой по оплате труда. Документ входит в состав УСОПД и имеет унифицированную форму.

Документ оформляется на общем бланке организации с указанием вида документа, подписывается руководителем кадровой службы, визируется главным бухгалтером, заместителями руководителя организации и утверждается руководителем организации с проставлением гербовой печати (или ее заменяющей). Текст документа составляется в форме таблицы, в которой приводятся наименования структурных подразделений организации, наименования должностей, включенных в эти подразделения, а также их количество в соответствии с уровнем оплаты по соответствующим группам.

## **6. Правила внутреннего трудового распорядка**

Правила внутреннего трудового распорядка – организационный документ, в котором отражаются следующие вопросы:

- организация работы предприятия;
- взаимные обязанности работников и администрации;
- предоставление отпусков;
- командирование сотрудников;
- внутриобъектный режим.

Правила составляются на бланке предприятия, согласовываются путем обсуждения на собрании работников предприятия, визируется юристом и утверждается руководителем предприятия.

## **7. Памятка**

Памятка – документ, регламентирующий порядок работы по выделенному направлению деятельности организации.

Памятка не входит в состав УСОПД, не имеет унифицированной формы, составляется по произвольной форме, подписывается заместителем руководителя организации, курирующим данное направление, утверждается руководителем организации. Информацию, включенную в памятку, можно представить и в разделе инструкции, освещающей правила работы по выделенному направлению.

## II. Практический блок (задания)

### **Задание № 1.**

Составьте проект положения (Приложение 7) о деятельности туристической фирмы «Пилигрим». Когда положение обретает юридическую силу?

### **Задание № 2.**

Составьте должностную инструкцию (Приложение 8), в которой оговорите обязанности старосты группы.

### **Задание № 3.**

Составьте штатное расписание (Приложение 9) вашей студенческой группы.

### **Задание № 4.**

Напишите памятку (Приложение 11) для студента, готовящегося к сессии.

### **Задание № 5.**

Сформулируйте правила внутреннего трудового распорядка (Приложение 10) фирмы, которую Вы открываете.

### **III. Контрольный тест по теме:**

#### **1. Какие документы относятся к административно-организационным?**

- а) документы, созданные отдельными гражданами;
- б) документы, носящие административный характер и обращенные к нижестоящим или подчиненным организациям;
- в) документы, помогающие создать организацию, установить ее структуру, определить штатную численность и состав работников по должностям, определить функции структурных подразделений;
- г) документы, сообщающие сведения, побуждающие принимать определенные решения, т.е. иницирующие управленческие решения.

#### **1. Что такое памятка?**

- а) организационный документ, в котором отражается организация работы предприятия, взаимные обязанности работников и администрации и пр.;
- б) правовой акт, издаваемый или утверждаемый в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, финансовые и иные стороны деятельности учреждений, организаций, должностных лиц;
- в) документ, регламентирующий порядок работы по выделенному направлению деятельности организации;
- г) правовой акт, определяющий порядок образования, задачи, обязанности, права, ответственность и организацию работы предприятия в целом или его структурных подразделений.

#### **2. Что такое инструкция?**

- а) правовой акт, издаваемый или утверждаемый в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, финансовые и иные стороны деятельности учреждений, организаций, должностных лиц;
- б) документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы
- в) документ, регламентирующий порядок работы по выделенному направлению деятельности организации;
- г) организационный документ, в котором отражается организация работы предприятия, взаимные обязанности работников и администрации и пр.

#### **3. Что такое правила внутреннего трудового распорядка?**

- а) правовой акт, издаваемый или утверждаемый в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, финансовые и иные стороны деятельности учреждений, организаций, должностных лиц;
- б) документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы
- в) организационный документ, в котором отражается организация работы предприятия, взаимные обязанности работников и администрации и пр.;
- г) свод правил, регулирующих деятельность организаций, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в сфере государственной или хозяйственной деятельности

#### **4. Что такое штатное расписание?**

- а) документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы;

б) свод правил, регулирующих деятельность организаций, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в сфере государственной или хозяйственной деятельности;

в) правовой акт, издаваемый или утверждаемый в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, финансовые и иные стороны деятельности учреждений, организаций, должностных лиц;

г) документ, регламентирующий порядок работы по выделенному направлению деятельности организации.

#### **5. Что такое положение?**

а) документ, регламентирующий порядок работы по выделенному направлению деятельности организации;

б) правовой акт, определяющий порядок образования, задачи, обязанности, права, ответственность и организацию работы предприятия в целом или его структурных подразделений;

в) свод правил, регулирующих деятельность организаций, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в сфере государственной или хозяйственной деятельности;

г) правовой акт, издаваемый или утверждаемый в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, финансовые и иные стороны деятельности учреждений, организаций, должностных лиц.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5. ТЕМА: Распорядительные документы

### I. Теоретический блок

#### ПЛАН:

1. Значение распорядительных документов
2. Постановление
3. Приказ
4. Распоряжение
5. Указание
6. Решение

#### 1. Значение распорядительных документов

Распорядительные документы играют очень важную роль в управлении учреждениями, предприятиями и организациями.

Распорядительные документы – документы, носящие административный характер и обращенные к нижестоящим или подчиненным организациям, группам или отдельным должностным лицам. Основное назначение распорядительных документов – регулирование деятельности, позволяющее органу управления обеспечивать реализацию поставленных перед ним задач, получать максимальный эффект от своей деятельности.

Схема подготовки распорядительных документов:

- всестороннее изучение вопроса, подготовка проекта документа;
- согласование текста и его подписание;
- обсуждение и принятие документа на заседаниях коллегиального органа (постановление, решение)

Текст распорядительного документа состоит из взаимозависимых двух частей: констатирующей и распорядительной.

Констатирующая часть является введением в существо рассматриваемого вопроса, призвана объяснить, чем вызваны распоряжения. Констатирующая часть необязательна, она может и отсутствовать, если нет необходимости давать пояснения.

Основную нагрузку несет распорядительная часть.

Распорядительная часть излагается в повелительной форме. В зависимости от вида документа она начинается словами: ПОСТАНОВИЛ (постановления), РЕШАЕТ (РЕШИЛ) – решения, ПРИКАЗЫВАЮ – приказы.

ГОСТ указывает: «в распорядительных документах организаций, действующих на принципах единоначалия, а также документах, адресованных руководству организации, изложение текста должно идти от первого лица единственного числа (приказываю, предлагаю, прошу...)».

Виды распорядительных документов:

- постановление;
- приказ;
- распоряжение;
- указание;
- решение.

## **2. Постановление**

Постановление – это правовой акт, принимаемый высшим и некоторыми центральными органами коллегиального управления в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами, и установления стабильных норм правил поведения.

Постановления принимаются высшими органами государственной власти по организационным, хозяйственным, политическим и другим вопросам, связанным с осуществлением их полномочий.

Формуляр постановления имеет следующие реквизиты:

- герб РФ или субъекта;
- наименование организации, издавший документ;
- наименование вида документа;
- место составления;
- дата документа, регистрационный номер;
- заголовок к тексту;
- текст;
- подписи;
- визы согласования.

Проекты постановлений обязательно визируются юристконсультom. Подписывается постановление руководителем органа, издавшего данный документ.

## **3. Приказ**

Приказ (по основной деятельности) – правовой акт, издаваемый руководителем предприятия, для разрешения основных и оперативных задач стоящих перед предприятием.

Приказами оформляются:

- порядок деятельности предприятия;
- решения и поручения по организации работы;
- организационные мероприятия;
- итоги работы;
- результаты ревизии.

Приказы издаются только при необходимости.

Изменения, дополнения, отмена приказов производится только приказами. Подписывает приказ руководитель организации или его заместитель. Приказ вступает в силу с момента подписания, если в тексте не указан другой срок введения его в действие.

## **4. Распоряжение**

Распоряжение – правовой акт, издаваемый по оперативным вопросам на предприятиях единолично заместителями первого руководителя, заместителями главного инженера, а также руководителями структурных подразделений.

Как правило, распоряжение имеет ограниченный срок действия и касается узкого круга подразделений, должностных лиц и граждан. Текст распоряжения имеет те же разделы, что и приказ, только распорядительная часть начинается словами «ПРЕДЛАГАЮ» или «ОБЯЗЫВАЮ». Подписывается руководителем и согласовывается с заинтересованными в этом документе лицами.

## **5. Указание**

Указание – распорядительный документ, издаваемый органами государственного управления, министерствами, ведомствами, предприятиями и организациями по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других актов органов управления.

К вопросам информационно-методического и организационного характера относятся:

- 1) организация исполнения приказов;
- 2) организация исполнения инструкций.

Текст указания состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной.

1. Констатирующая часть раскрывает причины издания документа и начинается словами: «во исполнение...», «в целях», «в соответствии».

2. Распорядительная часть начинается словом ПРЕДЛАГАЮ, в ней указываются предписываемые действия.

## **6. Решение**

Решение – распорядительный документ коллегиального органа управления, издаваемый по важнейшим вопросам или для введения норм, положений. Решения составляются по производственным вопросам советами директоров, общим собранием акционеров и т.д.

Текст состоит из констатирующей и распорядительной части. В констатирующей части излагаются причины издания документа. В распорядительной части указывают наименование органа, принимающего решение, затем – слово РЕШИЛ на отдельной строке.

Распорядительная часть делится на пункты. Каждый пункт строится по схеме: действие – исполнитель – срок исполнения.

Решение подписывают председатель и секретарь коллегиального органа.

## **II. Практический блок (задания)**

### **Задание № 1.**

Оформите решение (Приложение 16) собрания вашей группы по вопросам участия в спортивных и культурно-массовых мероприятиях вуза.

### **Задание № 2.**

Напишите распоряжение (Приложение 14) от имени старосты группы об обязательном выходе на субботник для приведения в порядок прилегающих территорий вуза.

### **Задание № 3.**

Составьте текст приказа (Приложение 13) о введении штрафных санкций по отношению к опаздывающим на занятия студентам.

### **Задание № 4.**

Составьте указание (Приложение 15), предписывающее соблюдение правил дресс-кода.

### **Задание № 5.**

Напишите постановление (Приложение 12) «Об обязательном приёме на работу лиц, не имеющих стажа».

### **III. Контрольный тест по теме:**

#### **1. Какие документы относятся к распорядительным?**

- а) документы, созданные отдельными гражданами;
- б) документы, носящие административный характер и обращенные к нижестоящим или подчиненным организациям;
- в) документы, помогающие создать организацию, установить ее структуру, определить штатную численность и состав работников по должностям, определить функции структурных подразделений;
- г) документы, сообщающие сведения, побуждающие принимать определенные решения, т.е. иницилирующие управленческие решения.

#### **2. Что такое решение как распорядительный документ?**

- а) документ коллегиального органа управления, издаваемый по важнейшим вопросам или для введения норм, положений;
- б) документ, издаваемый органами государственного управления, министерствами, ведомствами, предприятиями и организациями по вопросам информационно-методического характера;
- в) правовой акт, издаваемый по оперативным вопросам на предприятиях единолично заместителями первого руководителя, заместителями главного инженера, а также руководителями структурных подразделений;
- г) правовой акт, издаваемый руководителем предприятия, для разрешения основных и оперативных задач стоящих перед предприятием.

#### **3. Что такое указание как распорядительный документ?**

- а) правовой акт, принимаемый высшим и некоторыми центральными органами коллегиального управления в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач;
- б) правовой акт, издаваемый по оперативным вопросам на предприятиях единолично заместителями первого руководителя, заместителями главного инженера, а также руководителями структурных подразделений;
- в) правовой акт, издаваемый руководителем предприятия, для разрешения основных и оперативных задач стоящих перед предприятием;
- г) документ, издаваемый органами государственного управления, министерствами, ведомствами, предприятиями и организациями по вопросам информационно-методического характера.

#### **4. Что такое распоряжение как распорядительный документ?**

- а) правовой акт, издаваемый руководителем предприятия, для разрешения основных и оперативных задач стоящих перед предприятием;
- б) правовой акт, издаваемый по оперативным вопросам на предприятиях единолично заместителями первого руководителя, заместителями главного инженера, а также руководителями структурных подразделений;
- в) документ, издаваемый органами государственного управления, министерствами, ведомствами, предприятиями и организациями по вопросам информационно-методического характера;
- г) документ коллегиального органа управления, издаваемый по важнейшим вопросам или для введения норм, положений.

### **5. Что такое приказ как распорядительный документ?**

а) правовой акт, принимаемый высшим и некоторыми центральными органами коллегиального управления в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач;

б) документ коллегиального органа управления, издаваемый по важнейшим вопросам или для введения норм, положений;

в) документ, издаваемый органами государственного управления, министерствами, ведомствами, предприятиями и организациями по вопросам информационно-методического характера;

г) правовой акт, издаваемый руководителем предприятия, для разрешения основных и оперативных задач стоящих перед предприятием.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6. ТЕМА: Информационно-справочные документы**

### **I. Теоретический блок**

#### **ПЛАН:**

1. Информационно-справочные документы и их значение
2. Докладная записка
3. Протокол
4. Приказ/распоряжение
5. Служебная записка
6. Справка
7. Пресс-релиз

#### **1. Информационно-справочные документы и их значение**

Информационно-справочные документы сообщают сведения, побуждающие принимать определенные решения, т.е. иницируют управленческие решения, позволяют выбрать тот или иной способ управленческого воздействия. Они не содержат поручений, не обязывают выполнять поручения.

Особенностью этих документов является то, что они идут снизу вверх по системе управления: от работника к руководителю подразделения, от руководителя подразделения к руководителю организации, от подведомственной организации в вышестоящую.

По функциональному признаку выделяют следующие основные группы служебных документов: деловые письма, личные, справочные, информационные документы. Предлагаем Вам ознакомиться с такими информационно-справочными документами как докладная записка, протокол, приказ/распоряжение, служебная записка, справка, пресс-релиз.

подавляющее большинство документов, отправляемых из учреждений и фирм и направляемых им, содержат информацию о фактическом положении дел в учреждениях, которая служит основанием для принятия распорядительных документов. К информационно-справочным документам относятся: справки, докладные и объяснительные записки, сводки, обзоры, акты, письма, телеграммы и телефонограммы. Они носят вспомогательный характер по отношению к организационно-распорядительным документам, не являются обязательными к исполнению в отличие от них. Информация, содержащаяся в них, может побуждать к действию или может быть лишь принята к сведению.

#### **2. Докладная записка**

Докладная записка – это информационно-справочный документ. Составляется докладная записка на имя руководителя компании или вышестоящей инстанции. Пишется докладная записка либо по инициативе работника, либо по требованию руководства. Цель составления докладной записки – информировать руководство о сложившейся ситуации и побудить к принятию определенного решения. Иногда докладная записка может носить просто информационный характер, т.е. информировать о завершении или ходе выполнения работ, задач.

Четких требований к оформлению докладной записки не существует.

Докладная записка обычно состоит из двух частей: в первой описывается сложившаяся ситуация, во второй излагаются предложения, просьбы, делаются конкретные выводы.

Докладная записка содержит следующие реквизиты:

- адресат (кому предназначена докладная записка: наименование должностного лица, его фамилия, инициалы);
- дата и номер документа;
- место (город) составления;
- наименование документа (Докладная записка);
- заголовок к тексту документа (начинается со слов «О ...», «Касательно ...»);
- текст докладной записки;
- личные данные составителя (должность, фамилия, инициалы);
- подпись адресанта (составителя).

### **3. Протокол**

Протокол – это распорядительный документ, который содержит в себе запись всего происходящего на собрании, заседании. За составление протокола и оформление протокола на заседании обычно отвечает секретарь или другое назначенное лицо.

Протокол содержит в себе следующие реквизиты:

- наименование компании;
- наименование документа (Протокол);
- номер протокола;
- дата заседания;
- место заседания;
- заголовок к тексту документа;
- текст протокола;
- подписи.

Основная часть текста протокола разбита на несколько составляющих. В каждом разделе могут быть такие части: СЛУШАЛИ, ВЫСТУПИЛИ, РЕШИЛИ (ПОСТАНОВИЛИ). Данные слова пишутся прописными буквами с нового абзаца.

Протоколы могут быть двух видов: краткие и полные. При написании краткого протокола необходимо указать фамилии докладчиков, темы докладов. Полный протокол содержит записи всех докладов.

### **4. Приказ/распоряжение**

Приказ (распоряжение) – это распорядительные документы, которые являются обязательными для исполнения теми лицами, кому они адресованы. Принципиального различия между приказом и распоряжением не существует. Во многих компаниях приказ и распоряжение имеют одинаковую силу: приказ в основном распространяется на деятельность всей компании и подписывается генеральным директором, а распоряжение предполагает выполнения задания каким-то структурным отделом или конкретным сотрудником и может подписываться руководителем подразделения. В компании существует несколько видов приказов

(распоряжений): например, приказ (распоряжение) о приеме на работу, переводе на другую должность, передаче полномочий, о предоставлении отпуска, о направлении в командировку, о поощрении и другие.

Приказ (распоряжение) обычно содержит следующие реквизиты:

наименование организации;

наименование документа (Приказ или Распоряжение);

заголовок приказа (распоряжения);

номер и дата документа;

текст документа (зависит от вида приказа или распоряжения);

подписи руководителя организации либо уполномоченного лица, а также лица, кому адресован документ об ознакомлении с документом.

## **5. Служебная записка**

Служебная записка – это информационно-справочный документ внутренней деловой переписки, принятый в компании. Написание служебных записок осуществляется между структурными подразделениями либо сотрудниками, которые не находятся в прямом подчинении. Составляется служебная записка с целью освещения каких-либо деловых вопросов, касающихся работы отдела или конкретного сотрудника, решение которых зависит от другого структурного подразделения компании либо сотрудника. Например, просьба о чем-либо, предложение чего-либо и другое или просто какое-то объявление, инструкция, извещение и прочее. Оформление служебной записки осуществляется на листе формата А4, если в организации не ведется электронный документооборот.

Служебная записка состоит из следующих частей:

«шапка», где указывается, кому она адресована (должность, фамилия, имя, отчество в дательном падеже);

дата составления и номер служебной записки;

наименование документа (Служебная записка);

заголовок к тексту документа (говорит о предмете служебной записки);

текст документа;

должность составителя, подпись и расшифровка подписи – фамилия, имя, отчество автора служебной записки.

## **6. Справка**

Справка – это документ оперативной информации. Составляется справка с целью описания и подтверждения каких-либо фактов и событий: справка о подтверждении места учебы или работы, о занимаемой должности, заработной плате, месте проживания, медицинская справка и прочее.

Жестких требований к написанию справки не существует, она составляется в произвольной форме, оформление справки осуществляется на листе форматом А4 либо на специальном бланке.

Обязательными реквизитами справки являются:

наименование адресата (кому предназначена справка);

наименование документа (Справка);

дата и номер справки;  
место (город) составления справки;  
заголовок к тексту (для некоторых видов справок – о наличии материалов);  
текст справки;  
подпись.

В некоторых справках адресата не указывают, а в конце текста документа пишут, для какой цели выдана справка и ставят печать организации, которой была выдана справка.

## **7. Пресс-релиз**

Пресс-релиз – это краткое информационное сообщение, составленное пресс-службой или отделом PR компании и предназначенное для журналистов и редакторов СМИ, которое содержит освещение какого-то мероприятия, значимого для компании. Основная задача пресс-релиза – заинтересовать СМИ с целью дальнейшего распространения данной информации среди широкого круга людей, укрепления репутации и повышения имиджа компании. Пресс-релиз может, к примеру, сообщать о проведении выставки, конференции, круглого стола, выступлении артистов, продукте-новинке, конкурсе, исследовании и т.п.

Основные правила пресс-релиза

При написании пресс-релиза важно учесть следующие элементы:

- наименование документа (Пресс-релиз);
- дата рассылки;
- заголовок (отражает тему и суть пресс-релиза);
- текст пресс-релиза с указанием в первую очередь даты и места проведения события;
- контактные данные человека, который может предоставить уточнения по тексту пресс-релиза (ФИО, e-mail, телефон).

Пресс-релиз должен быть актуальным и представлять ценность для аудитории издания, в которое он отправляется. Поэтому при его написании важно уметь заинтересовать читателя либо зрителя конкретного издания, донести информацию понятным и простым языком. Можно добавить в пресс-релиз интервью, комментарий кого-то из руководителей компании – это позволит «оживить» текст. В конце пресс-релиза можно поместить информационную справку о компании: сфере деятельности, продукции, финансовых показателях и т.п.

Пресс-релиз обычно составляют на фирменном бланке компании размером на 1-2 страницы. Отправляют пресс-релиз журналистам в основном по электронной почте, реже – по факсу.

## II. Практический блок (задания)

### **Задание № 1.**

Напишите протокол (Приложение 18) заседания вашей группы, в котором отразите все обсуждаемые вами вопросы.

### **Задание № 2.**

Составьте текст служебной записки (Приложение 20) с предложением пересмотреть расписание занятий вашей группы и освободить вас от занятий в субботу.

### **Задание № 3.**

Напишите справку (Приложение 21) о том, что Вы обучаетесь в вузе.

### **Задание № 4.**

От имени старосты группы напишите приказ/распоряжение (Приложение 19) об обязательном для всех участии в КВН.

### **Задание № 5.**

Напишите пресс-релиз (Приложение 22), в котором неявно прорекламируйте свой вуз.

### **III. Контрольный тест по теме:**

#### **1. Какие документы относятся к информационно-справочным?**

- а) документы, созданные отдельными гражданами;
- б) документы, носящие административный характер и обращенные к нижестоящим или подчиненным организациям;
- в) документы, помогающие создать организацию, установить ее структуру, определить штатную численность и состав работников по должностям, определить функции структурных подразделений;
- г) документы, сообщающие сведения, побуждающие принимать определенные решения, т.е. иницилирующие управленческие решения.

#### **2. Что такое справка как информационно-справочный документ?**

- а) документ оперативной информации, составляющийся с целью описания и подтверждения каких-либо фактов и событий;
- б) краткое информационное сообщение, составленное пресс-службой или отделом PR компании и предназначенное для журналистов и редакторов СМИ;
- в) информационно-справочный документ внутренней деловой переписки, принятый в компании;
- г) распорядительный документ, который содержит в себе запись всего происходящего на собрании, заседании.

#### **3. Что такое протокол?**

- а) информационно-справочный документ, составляющийся на имя руководителя компании или вышестоящей инстанции с целью информировать руководство о сложившейся ситуации и побудить к принятию определенного решения;
- б) распорядительные документы, которые являются обязательными для исполнения теми лицами, кому они адресованы;
- в) информационно-справочный документ внутренней деловой переписки, принятый в компании;
- г) распорядительный документ, который содержит в себе запись всего происходящего на собрании, заседании.

#### **4. Что такое пресс-релиз?**

- а) распорядительные документы, которые являются обязательными для исполнения теми лицами, кому они адресованы;
- б) документ оперативной информации, составляющийся с целью описания и подтверждения каких-либо фактов и событий;
- в) краткое информационное сообщение, составленное пресс-службой или отделом PR компании и предназначенное для журналистов и редакторов СМИ;
- г) информационно-справочный документ, составляющийся на имя руководителя компании или вышестоящей инстанции с целью информировать руководство о сложившейся ситуации и побудить к принятию определенного решения.

#### **5. Что такое служебная записка?**

- а) информационно-справочный документ, составляющийся на имя руководителя компании или вышестоящей инстанции с целью информировать руководство о сложившейся ситуации и побудить к принятию определенного решения;
- б) информационно-справочный документ внутренней деловой переписки,

принятый в компании;

в) документ оперативной информации, составляющийся с целью описания и подтверждения каких-либо фактов и событий;

г) краткое информационное сообщение, составленное пресс-службой или отделом PR компании и предназначенное для журналистов и редакторов СМИ.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7. ТЕМА: Деловые письма**

### **I. Теоретический блок**

#### **ПЛАН:**

1. Специфика делового письма
2. Структура текста делового письма
3. Языковые требования к деловому письму
4. Назначение деловых писем и их классификация
  - 4.1 Письма-приглашения
  - 4.2 Гарантийные письма
  - 4.3 Письма-просьбы
  - 4.4 Письма-ответы
  - 4.5 Благодарственные письма
  - 4.6 Сопроводительные письма
  - 4.7 Письма-предложения

#### **1. Специфика делового письма**

Деловые письма имеют определенные правила составления и оформления, к ним предъявляются требования, обусловленные их принадлежностью к информационно-справочным документам. При составлении письма автор должен детально продумать, с какой целью он составляет письмо, на что рассчитывает в результате его рассмотрения. Он должен четко прояснить для себя, что адресату известно о предмете письма, на что он может опереться как на исходную точку и какова новая информация, еще не известная адресату, ради сообщения которой и составляется письмо. От целевой установки письма будет зависеть и характер аргументации и композиция текста. Можно выделить следующие этапы подготовки и составления писем:

- изучение существующего вопроса;
- подготовка и написание проекта текста письма;
- согласование проекта письма;
- подписание руководителем;
- регистрация;
- отправка.

Рассмотрим эти этапы. Изучение существа вопроса предполагает: сбор достаточной информации по данному вопросу, при необходимости изучение законодательства по существу вопроса, анализ предыдущих обращений по данному вопросу и поступивших ответов на них. Затем приступают к составлению текста письма.

#### **2. Структура текста делового письма**

Написание текста письма является трудоемким процессом. Важная задача при составлении письма – его информационное насыщение, т.е. включение в него необходимого количества информации.

Письмо бывает одноаспектным и многоаспектным. Один аспект письма обычно

составляет содержание всего письма, и чаще всего это письма, не требующие ответа. Текст многоаспектных писем может состоять из следующих аспектов: разделов, пунктов, подпунктов, абзацев. Изложение каждого аспекта необходимо начинать с абзаца. Для деловой переписки характерна тенденция составления преимущественно многоаспектных писем.

Письмо составляется обычно по схеме: вступление, основная часть, заключение. Вступительная часть содержит: ссылку на документ, его отдельные пункты, послужившие основанием составления письма; констатацию факта, в ней указываются цель (причина) составления письма. При ссылке на документ указываются его данные в следующей последовательности: наименование вида документа, автор, дата, регистрационный номер документа, заголовок, например: В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27 июня 2004 г. № 620 «Об утверждении Типового положения...».

В основной части излагается описание события, сложившейся ситуации, их анализ и приводимые доказательства. Именно в этой части необходимо убедить, доказать, что в проводимом совещании (конференции, круглом столе) необходимо участвовать, что производимая продукция или выполняемые услуги лучшие, что просьбу необходимо выполнить и т.д. Заключение письма представляет собой выводы в виде просьб, предложений, мнений, отказов, напоминаний и т.д. Письмо может содержать только одну заключительную часть.

Основные вопросы письма надо четко сформулировать и расположить в последовательности, наиболее оптимальной для восприятия. После составления и написания служебное письмо необходимо отредактировать.

Деловое письмо практически всегда начинается с обращения. Эта небольшая по объему часть текста исключительно значима для целей общения. Правильно выбранное обращение не только привлекает внимание адресата, но и задает переписке нужную тональность, способствует налаживанию и поддержанию деловых отношений. Важность обращения определяется автором письма, обращение позволяет обеспечить себе слушателя. Особого внимания заслуживает знак препинания, следующий за обращением. Запятая после обращения придает письму будничность, восклицательный знак подчеркивает значимость и официальный стиль.

Составитель текста должен принять во внимание следующие факторы:

1. Общественную позицию адресата в соотношении с собственной;
2. Степень знакомства, характер отношений;
3. Официальность/неофициальность ситуации общения;
4. Этикетные разрешения, действующие в данном речевом коллективе.

При печатании обращение выравнивается по центру:

Уважаемый Михаил Петрович!

Текст письма может заканчиваться выражением ожидания исполнения просьбы (гарантии, представления, приглашения, напоминания), а также формулой вежливости, например:

Выражаю свою признательность за оказанное содействие и заверяю, что представленная Вами информация будет иметь большое значение в деле развития взаимовыгодного сотрудничества.

Пользуясь случаем, выражаю благодарность за приглашение...

Выражаю надежду на плодотворное сотрудничество и активное участие в решении задач, в выработке и реализации наших дальнейших программных действий.

Формула вежливости располагается перед реквизитом «подпись», печатается с абзаца и отделяется от должности запятой. Наименование должности пишется с прописной или строчной буквы в зависимости от того, как должность прописана в учредительных или нормативно-правовых документах организации. В том случае если письмо будет оформлено на бланке должностного лица, то в реквизите «подпись» наименование должности не указывается.

Особенности делового стиля, специфические черты, присущие ему, стилевые нормы этой разновидности языка оформились под влиянием условий, в которых протекает деловое общение. Эти условия заключаются в следующем:

1. Участники делового общения – преимущественно юридические лица – организации, учреждения, предприятия, в лице действующих от имени руководителей и других должностных лиц;

2. Характер и содержание информационных взаимосвязей организаций достаточно жестко регламентированы;

3. Предметом делового общения выступает деятельность организации: управленческая, производственная, экономическая, научная, техническая и др.;

4. Управленческие документы в подавляющем большинстве ориентированы на конкретного получателя;

5. Большинство ситуаций, возникающих в деятельности организаций и нуждающихся в письменном оформлении, относятся к повторяющимся, однотипным ситуациям.

Рассмотренные условия делового общения формируют определенные требования к управленческой информации. Для обеспечения эффективного информационного обмена в сфере управления информация должна обладать определенными свойствами.

Она должна быть:

1. Официальной по своему характеру, что подчеркивает деловую основу отношений, их неличный характер, а также свидетельствует об определенной дистанции, существующей между участниками делового общения;

2. Адресной, так как управленческий документ всегда предназначен конкретному получателю, должностному лицу, организации, группе организаций;

3. Актуальной, поскольку документ должен содержать именно ту информацию, которая необходима в данный момент времени для принятия эффективного управленческого решения либо иного использования в управленческой деятельности;

4. Объективной и достоверной, так как для эффективной управленческой деятельности необходима непредвзятая, беспристрастная оценка событий, фактов, явлений;

5. Убедительной, аргументированной, поскольку задача делового общения – побудить адресата совершать (или не совершать) определенные действия;

6. Полной и достаточной для принятия управленческого решения. Недостаточность информации может вызвать необходимость дополнительно запрашивать сведения, породить переписку, приводить к неоправданным потерям времени и средств.

### **3. Языковые требования к деловому письму**

Деловой стиль обладает совокупностью специфических признаков, отличающих его от других стилей языка – научного, публицистического, разговорного, языка художественной литературы.

Основными требованиями, предъявляемыми к деловому стилю, являются:

- стандартизация изложения;
- нейтральный тон изложения;
- точность и определенность формулировок, однозначность и единообразие формулировок;
- лаконичность, краткость изложения текста;
- использование языковых формул;
- использование терминов;
- применение лексических и графических сокращений;
- преобладание страдательных конструкций над действительными;
- употребление словосочетаний с отглагольным существительным;
- использование конструкций с последовательным подчинением слов в родительном и творительном падеже;
- преобладание простых распространенных предложений.

Стандартизация деловой речи охватывает все уровни языка – и лексику, и морфологию, и синтаксис. К настоящему времени деловая речь накопила огромное число терминов, оборотов, формул. Использование готовых конструкций позволяет не тратить время на поиск определений, характеризующих стандартные ситуации. Стандартизация деловой речи значительно повышает информативность документов, заметно облегчает их восприятие, что способствует оптимизации документооборота в целом.

Нейтральный тон изложения – это норма официального делового общения, которая проявляется в максимально строгом и сдержанном характере изложения. Нейтральность тона изложения исключает возможность употребления в текстах экспрессивно и эмоционально окрашенных языковых средств (разговорной лексики и междометий) образных средств и слов, употребляемых в переносном смысле. Информация, содержащаяся в тексте письма, официальная по своему характеру. По этой причине личностный, субъективный момент в документах должен быть сведен к минимуму. Из языка документов исключаются слова, обладающие ярко выраженной эмоциональной окраской (слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами, с суффиксами преувеличения или уменьшения, междометия).

Однако нельзя считать, что официальный документ вообще лишен эмоций.

Цель большинства документов – заинтересовать адресата, убедить его, побудить действовать в нужном для автора направлении. Управленческий документ не достигнет своей цели, если будет лишен эмоционального подтекста, однако эмоциональность должна быть скрытой и достигаться не языком, а содержанием. Она должна быть скрыта за внешним спокойным, нейтральным тоном изложения. Точность изложения предполагает однозначное понимание содержания документа.

Ясность и точность текста определяется прежде всего правильностью композиционной структуры текста, отсутствием логических ошибок, продуманностью и четкостью формулировок – устойчивых оборотов, отсутствием образных выражений.

Лаконичность изложения текста достигается экономным использованием языковых средств, исключением речевой избыточности – слов и выражений,

несущих дополнительный смысл.

Требование лаконичности, или краткости, текста непосредственно связано с уменьшением объема текста. Требование краткости заставляет более четко формулировать тему документа, экономно использовать языковые средства, исключать лишние слова, не несущие необходимой информации, неоправданные повторы и ненужные подробности.

Письмо должно быть убедительным независимо от того, кому оно направляется, содержать точные даты, бесспорные факты и выводы.

Одна из особенностей деловой речи – широкое употребление языковых формул – устойчивых (шаблонных) оборотов, используемых в неизменном виде. Для мотивации того или иного действия применяются следующие выражения:

Сообщаем, что в период с... по...;

Сообщаем, что по состоянию на...;

Направляем Вам согласованный...;

Просим Вас рассмотреть вопрос о...;

Проверкой установлено, что...;

В связи с отсутствием финансовой помощи...;

В связи со сложной экономической ситуацией...;

В соответствии с Вашим письмом...;

В порядке проведения совместной работы...;

В соответствии с протоколом...;

В подтверждение нашей договоренности...;

В целях укрепления ответственности... и т.д.

Языковые формулы – это результат унификации языковых средств, используемых в повторяющихся ситуациях. Кроме выражения типового содержания, языковые формулы нередко выступают как юридические значимые компоненты текста, без которых документ не обладает достаточной юридической силой:

Гарантируем возврат кредита в сумме...;

Оплату гарантируем. Наши банковские реквизиты...;

Контроль за выполнением возлагается...

Термин – слово или словосочетание, которому приписано определенное или специальное понятие. Совокупность терминов отдельной области знаний или профессиональной деятельности составляет терминологию, или терминосистему.

Употребление терминов в строго фиксированном значении обеспечивает однозначность понимания текста, что очень важно в деловом общении.

Термины, используемые в управленческой документации, – это отраслевая терминология, отражающая содержание той предметной области, которой посвящается содержание документа, а также термины, сложившиеся в сфере документационного обеспечения.

Правильность и стабильность употребления терминов на практике достигается использованием терминологических словарей и стандартов, которые устанавливают строго однозначную систему понятий и терминов и способствуют упорядочению терминологии. Термины, употребляемые в сфере документационного обеспечения управления, зафиксированы в ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».

При употреблении термина необходимо следить за тем, чтобы он был понятен адресату. Если у автора письма возникает сомнение по этому поводу, то

необходимо поступить одним из следующих образов:

- дать официальное определение термина;
- расшифровать значение термина словами нейтральной лексики;
- убрать термин или заменить его общепонятным словом или выражением.

Трудности в употреблении терминов связаны еще и с тем, что терминосистема находится в постоянном изменении: меняется содержание уже существующих понятий, возникают новые, часть понятий устаревает, и обозначающие их термины выходят из употребления.

При употреблении многозначных терминов (терминов-синонимов) следует учитывать, что в одном документе термин может употребляться только в одном из своих значений. Например, термины «договор», «контракт», «соглашение» являются терминами-синонимами, но они различаются практикой своего применения. В трудовом законодательстве речь идет о трудовом договоре (контракте); в гражданском – двух- и многосторонние сделки называют договорами; во внешнеторговой деятельности более употребителен термин «контракт», договоренности в ряде других областей фиксируются в соглашениях.

Еще одна особенность деловой речи. В деловой речи применяют сокращения. Различают два основных вида сокращения слов:

1. Лексические (аббревиатуры) – сложносокращенные слова, образованные путем удаления части составляющих их букв из частей слов: СНГ, ООО, МЧС, АЭС, ГОСТ, ГУМ, Роскомзем, главбух, зав., зам., спецназ.

2. Графические – применяемые на письме сокращенные обозначения слов: гр-н, тчк, ж-д, кв. м и др.

В письмах должны употребляться только официально принятые сокращения, обозначения и термины. Наименования учреждений, организаций и должностей, званий, единиц измерения, географические названия и другие должны точно соответствовать официальным названиям.

Еще одна особенность деловой речи – использование конструкций с последовательным подчинением слов в родительном или творительном падеже:

Предлагаем Вам варианты решений (чего?) реконструкции систем отопления, вентиляции и санитарно-технических установок жилых домов и административных зданий.

Полностью разделяем необходимость (чего?) дальнейшего обсуждения конкретных вопросов возможного сотрудничества.

Согласно утвержденному Президентом Российской Федерации (чему?) Перечню основных мероприятий по подготовке и проведению празднования 60-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне...

Согласно штатному расписанию...

Для деловой речи характерно употребление словосочетаний с отглагольными существительными. Чрезвычайно активно в деловой речи вместо глаголов используются конструкции из отглагольных существительных со значением действия: оказать содействие (а не посодействовать), оказать помощь (а не помочь), произвести уборку (а не убрать), оказать поддержку (а не поддержать), произвести ремонт (а не отремонтировать).

Простота изложения, преобладание простых распространенных предложений важны для письма. Особенность делового стиля – преимущественное употребление простых распространенных предложений, односоставных (с одним главным членом – подлежащим или сказуемым) или двусоставных (с двумя главными членами – подлежащим и сказуемым) с обособленными оборотами (причастными,

деепричастными, обособленными определениями), вводными словами и предложениями, например:

*В связи с крайне низкой эффективностью использования городской собственности, внесенной в уставной фонд СП «МИО», а также недостаточной загруженностью автохозяйства и его убыточностью просим Вас решить вопрос о передаче доли города финансово-хозяйственному управлению Мэрии.*

#### **4. Назначение деловых писем и их классификация**

Письмо целесообразно готовить по одному вопросу. Если необходимо обратиться в организацию одновременно по нескольким разнородным вопросам, то рекомендуется составлять отдельные письма по каждому из них.

В тексте одного письма можно выражать просьбы или другие вопросы, если они на исполнение будут переданы одному лицу.

Кроме традиционных языковых формул в деловой переписке встречаются иностранные слова и словосочетания. Практически они играют роль языковых формул. Часть из них хорошо знакома, часть распространена в меньшей степени. Следует иметь в виду, что использование иностранных слов отдает незначительной старомодностью, но вместе с тем оставляет хорошее впечатление у знающего эти слова партнера и позволяет поставить в тупик постороннего читателя.

По содержанию и назначению письма могут быть:

- инструктивными;
- сопроводительными;
- гарантийными;
- информационными;
- благодарственными;
- поздравительными;
- рекламными.

Есть также письма-просьбы, письма-запросы, письма-извещения, письма-ответы, письма-приглашения и др. Каждая разновидность писем имеет свои особенности в составлении и оформлении.

##### **4.1 Письма-приглашения**

Письма-приглашения с предложением принять участие в семинарах, совещаниях и других мероприятиях обычно адресуются руководителю организации, конкретному должностному лицу, но могут быть адресованы и всему коллективу. В письмах указываются условия участия, место и время проведения мероприятий, а при необходимости и форма одежды. В письме обычно оформляется реквизит «приложение», в котором сообщается программа мероприятия.

##### **4.2 Гарантийные письма**

Гарантийные письма составляются с целью подтверждения определенных обещаний или условий и адресуются организации или отдельному лицу. Гарантироваться могут плата за выполненную работу, качество, сроки поставки продукции, оплата товара, аренды и т.д. В таких письмах используются стандартные выражения: «фирма гарантирует, гарантируем, просим выслать в наш адрес

наложенным платежом (вид гарантии), оплату гарантируем, сроки поставки гарантируем, качество изделий гарантируем...».

В письме обычно указываются платежные реквизиты организации, дающей гарантии оплаты.

Желательно текст письма согласовывать с юридической службой. Кроме подписи руководителя организации может быть оформлена подпись главного бухгалтера. Подпись заверяется печатью.

### **4.3 Письма-просьбы**

Существует огромное количество ситуаций, дающих повод для изложения просьб от имени предприятий, организаций, учреждений. Текст данного письма обычно строится по следующей форме: в основной части содержания изложение причины, побудившей обратиться с просьбой; изложение самой просьбы; в заключительной части высказывается надежда на ожидаемый результат. Просьбы обычно выражаются словами «прошу, просим»;

Просим оказать содействие...;

Просим выслать в наш адрес...;

Просим принять участие...;

Прошу довести до сведения...;

Прошу ликвидировать задолженность...;

Прошу принять меры...

Главная цель данного письма – убедить, доказать в необходимости исполнения просьбы, поэтому в тексте письма приводятся убедительные доказательства, прилагаются расчеты, сметы и другие подтверждающие основания, которые оформляются реквизитом «приложение».

### **4.4 Письма-ответы**

Текст письма-ответа обычно начинается с повторения просьбы. Далее излагаются результаты рассмотрения просьбы, мотивируется отказ (если это письмо-отказ) и констатируется сам отказ.

Характер информации делового письма обычно предполагает альтернативность ожидаемой информации в письме-ответе, т.е. в деловой переписке действует принцип параллелизма в аспектах содержания, который отражается в языке ответной корреспонденции. Это означает:

1. Наличие в письме-ответе ссылки на первоначальное письмо и его тему;

2. Использование одинаковых языковых средств выражения (прежде всего терминологии) в обоих письмах;

3. Сопоставимость объемов информации и аспектов содержания в обоих письмах;

4. Соблюдение определенной последовательности в изложении аспектов содержания.

Тексты ответных писем должны соответствовать заданиям, зафиксированным в резолюциях руководителей.

Первое и основное правило – не затягивайте с ответом, не заставляйте вашего корреспондента ждать. Если обстоятельства складываются так, что вы не можете дать ответ в установленный срок, сообщите об этом адресату, а также о тех сроках, в который вы можете дать ответ окончательно. Непременно извинитесь за задержку,

указав при этом ее объективную причину.

В письме-ответе указывается номер и дата документа, на который дается ответ. Эти данные проставляются не в тексте письма, а в установленном месте бланка или перед заголовком документа, оформленного не на бланке.

Используются следующие формы изложения отказов:

Ваше предложение отклоняется по следующим причинам...

Направленный в Ваш адрес проект соглашения о совместных действиях отклоняется по следующим причинам...

Сожалею, но наша фирма не может принять Ваше предложение...

#### **4.5 Благодарственные письма**

В последнее время в деловой переписке стали широко применяться письма-благодарности.

Письма благодарности – это правила хорошего тона взаимоотношений между партнерами. В партнерских взаимоотношениях нужно уметь не только просить, но и поблагодарить за оказанные услуги, за совместное проведение каких-либо мероприятий, за направленные поздравления, за организацию приема и т.д.

Письмо может быть оформлено на бланке письма или на бланке цветном (бланке) благодарственного письма. В том случае, если письмо оформлено на бланке письма, оно регистрируется в установленном порядке. Письмо, оформленное на бланке благодарственного письма, не подлежит регистрации, на реквизит «подпись» может быть проставлена печать. Поскольку письмо носит личный характер, в нем не рекомендуется оформлять реквизит «исполнитель». В текстах писем используется типовая форма изложения:

Выражаю благодарность...;

Искренне признателен...;

С благодарностью отмечаем...;

Благодарю...;

Спасибо Вам за...

#### **4.6 Сопроводительные письма**

Сопроводительные письма составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов. Текст письма состоит из двух частей: сообщения о высылаемом материале и уточняющих сведениях (приложения). Обычно текст сопроводительного письма очень короток, уместается на формате А5 и не имеет самостоятельного заголовка. Сопроводительные письма обычно начинаются со слов:

Направляю информацию...;

Возвращаем справочные материалы...;

Возвращаем подписанный с нашей стороны договор...;

Посылаем справочную литературу...

Разновидностью сопроводительного письма выступает договорное письмо. В этом письме говорится о конкретном виде документа – договоре. Структура текста этого письма такая же, как сопроводительного письма.

#### **4.7 Письма-предложения**

В последнее время широкое распространение получили письма с

предложениями о сотрудничестве. Логическая схема текст данного письма такая же, как и в письме-просьбе:

- изложение с вопроса;
- характеристика взаимоотношений;
- предложение о сотрудничестве.

В письме уместна формула вежливости. К тексту письма могут быть приложены доказательные убедительные материалы в виде соглашений, проспектов и т.д. Форма изложения текста примерно следующая:

Мы рады предложить (рекомендовать) Вам...;

Предлагаем Вам...;

Мы уверены, что Вас заинтересует высокое качество продукции..;

Сообщаем, что...;

Ставим Вас в известность, что...;

Надеемся на дальнейшее сотрудничество...

К письмам-предложениям можно отнести следующие вид писем:

Письма – предложения о сотрудничестве;

Письма – извещения;

Рекламные письма (информационные письма).

## II. Практический блок (задания)

### Задание № 1.

Перепишите следующие предложения так, чтобы они соответствовали основным принципам письменных коммуникаций. В каждом из предложений присутствует как минимум одна ошибка:

- 1) Наш региональный директор, девушка, имеющая многолетний опыт, проверит ваши счета.
- 2) Если вы срочно не заплатите вы не получите существенной скидки.
- 3) Ввиду того что товар находился у вас только 6 месяцев, совершенно ясно, что ремонт будет в рамках гарантии.
- 4) Если работник имеет жалобу, работник должен доставить эту жалобу в комитет по жалобам.
- 5) В нетрезвом состоянии автоинспектор отобрал у водителя права.
- 6) Членам Совета попечителей верится, что новый план будет работать.
- 7) Несмотря на вашу задержку с оплатой счета, мы не закроем счет.
- 8) На этот раз я могу сказать, что юрист может обеспечить решение этой проблемы, но что он обязательно должен быть специалистом по налогам.
- 9) Из этой политики не может существовать исключений.
- 10) Полный отчет будет послан вам председателем департамента.
- 11) Децентрализация центра по обработке слов была предложена в отчете для улучшения процесса работы и снижения шума.
- 12) Вам не разрешается пропускать работу, если у вас нет уважительной причины.
- 13) В настоящий момент консенсус мнений таков, что текучесть кадров будет, расти в течение мая месяца.
- 14) Ваша работа была целиком неудовлетворительна.
- 15) Целями встречи было: (1) сообщить политику по персоналу; (2) воодушевление на участие в программах обучения обслуживанию; (3) представление нескольких новых работников.
- 16) Отчет был предназначен для Николая и меня, а не для Виктора и Татьяны.
- 17) Каждая из следующих страниц была вычитана в гранках редакторами.
- 18) В соответствии с вашим запросом мы прикладываем сюда отчет об инвентаризации запасов.
- 19) Курение запрещено везде кроме холла.
- 20) Мы хотим сообщить вам, что если вы не предпримите срочных шагов, срок действия контракта закончится.

### Задание № 2.

Прочитайте следующее письмо. Перепишите, исправив ошибки.

Уважаемый редактор,

Я писал Вам 24 июля с просьбой предоставить мне 100 экземпляров вашего журнала. Но ответа от Вас не последовало, и я начинаю довольно сильно волноваться; я надеюсь, Вы меня не подведете, так как несколько человек ждут получения этих экземпляров. Что означает, что моя репутация находится под угрозой, если я не доставлю их вовремя.

Если их не будет здесь в среду, я вынужден отменить заказ, это будет печально, так как я с вами уже много лет сотрудничаю.

### **Задание № 3.**

Два месяца назад Вы заказали пищевую витаминную добавку у компании «Здоровое питание». Вчера Вы получили долгожданные добавки по почте. В приложенной рекламной листовке упоминалось о том, что ассортимент продукции фирмы расширяется, и в следующем месяце появятся новые лечебно-оздоровительные средства. Ваша задача – написать письмо, подтверждающее получение добавок, а также запросить информацию о наличии новых продуктов.

### **Задание № 4.**

Вы работаете торговым администратором в компании, специализирующейся на разработке программ обработки текста. Подготовьте рекламное письмо возможным клиентам, которое должно убедить их, что Ваша программа «Word Pro» как раз то, что им нужно.

### **Задание № 5.**

Вы – торговец поддержанными иномарками. В связи с грядущим повышением таможенных пошлин Вас очень интересует вопрос, что думают клиенты о приобретении поддержанных машин в будущем. Вы хотите провести мини-исследование среди потенциальных клиентов. Разработайте анкету для проведения опроса, содержащую не более 15 вопросов. Сочините стандартное письмо, сопровождающее каждый опросный лист. В этом письме подчеркните важность Вашего исследования и постарайтесь убедить клиентов вернуть анкету в приложенном конверте с оплаченными почтовыми услугами.

### **III. Контрольный тест по теме:**

**1. Каковы общие требования к деловым письмам? (Несколько вариантов ответа)**

- а) бумага должна быть хорошего качества;
- б) ниже, с края строки или в центре листа пишется вежливое обращение;
- в) абзац начинается с красной строки с отступлением в пять интервалов от левого края;
- г) на телеграфный запрос следует дать ответ в течение 30 дней.

**2. Какие виды писем пишутся только от руки? (Несколько вариантов ответа)**

- а) письмо-соболезнование;
- б) письмо-благодарность;
- в) письмо-поздравление;
- г) письмо-просьба.

**3. Что такое деловое письмо?**

- а) выражение уважительного отношения к другим людям;
- б) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами;
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.

**4. Автором служебного письма является...**

- а) организация, фирма, от имени которой посылается письмо;
- б) должностное лицо, которое посылает письмо;
- в) исполнитель, который готовит письмо;
- г) лицо, отправившее письмо.

**5. Что из перечисленного является формами делового общения?**

- а) совещание;
- б) разговор по телефону;
- в) конференция;
- г) деловое письмо (невербальная форма).

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8. ТЕМА: Унификация языка деловых бумаг**

### **I. Теоретический блок**

#### **ПЛАН:**

1. Унификация языка деловых бумаг
2. Новые тенденции в практике русского делового письма
  - 2.1 Реклама в деловой речи
  - 2.2 Содержание и оформление резюме
3. Особенности русской и зарубежной школ делового письма

#### **1. Унификация языка деловых бумаг**

Унификация – приведение чего-либо к единой системе, форме, единообразию. Стандартизация официальных бумаг заключается в установлении в государственном масштабе оптимальных правил и требований по разработке и оформлению документов.

Особенность унификации языка служебных документов состоит в формировании системы стандартных языковых моделей, отражающих типовые ситуации делового общения.

При всем многообразии письменного делового общения его инициатор решает, как правило, типовые задачи:

- информирование адресата;
- привлечение внимания к проблеме;
- побуждение к действию;
- придание юридического статуса какому-либо событию;
- инициирование и поддержание деловых отношений;
- решение конфликтных ситуаций.

Цель, которую ставит перед собой инициатор делового общения, определяет не только выбор языковых моделей, но, прежде всего, тематический и функциональный тип деловой бумаги.

Наименее трудоемким способом составления официального письма является использование типовых текстов и текстов-трафаретов.

Языковые формулы официальных документов. За многолетнюю практику деловой переписки были выработаны языковые формулы, позволяющие ясно и лаконично излагать мотивы, причины и цели официального послания.

Выделяют следующие типы речевых действий письменного делового общения: сообщение, уведомление, предложение, отказ от предложения, просьба, требование, распоряжение, приказ, подтверждение, заявление, обещание, гарантии, напоминание, предупреждение, отказ, выражение отношения.

#### **Требования к языку и стилю документов**

К языковым средствам и стилю изложения информации в документе предъявляются особые требования:

- однозначность используемых слов и терминов;
- нейтральный тон изложения;
- соблюдение лексических, грамматических, стилистических норм, обеспечивающих точность и ясность изложения;

– смысловая достаточность и лаконичность текста.

Смысловая точность письменного высказывания в значительной степени обусловлена точностью словоупотребления. Слово в тексте документа должно употребляться только в одном значении, принятом в официально-деловой письменной речи.

При употреблении терминов в деловой документации необходимо следить затем, что бы термин был понятен как автору, так и адресату.

Трудности в восприятии текста документа может вызвать неоправданное использование заимствованных слов. Наиболее типичная ошибка – немотивированное употребление иноязычных слов вместо уже существующих для обозначения понятий привычных слов.

В документах не должны употребляться слова и выражения, вышедшие из употребления (архаизмы и историзмы).

В официально-деловой письменной речи сложились правила расположения определений. Так, согласованные определения (выраженные прилагательными) ставятся перед определяемым словом, а несогласованные (выжженные словосочетанием) – после него.

При сочетании согласованного и несогласованного определений первое обычно предшествует второму.

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

Основное требование к информационному насыщению документа – это целесообразное количество включаемой информации, необходимое и достаточное для реализации коммуникативной задачи.

Структура текста документа (логическое соединение смысловых аспектов) должна быть «прозрачной», легко воспринимаемой.

В многоаспектных документах изложение каждого аспекта содержания следует начинать с нового абзаца, выделять красной строкой. Каждое последующее предложение абзаца должно быть связано с предыдущим. Специалисты различают два вида контекста: последовательный и параллельный.

При составлении деловых бумаг следует учитывать информационную роль порядка слов в предложении. В устной речи наиболее значимое слово выделяется интонационно. В письменной речи информационная роль слова или словосочетания возрастает к концу предложения.

К стандартным аспектам языка деловой письменной речи относится унификация сокращений, широко используемых в деловых письмах.

Речевой этикет в документе. Этикет – установленный порядок поведения где-либо. Деловой этикет – этот порядок поведения, установленный в сфере делового общения.

В письменном деловом общении этикет проявляет себя в форме и содержании документов и, прежде всего, в формулах обращения, выражения просьб, отказов, претензий, способах аргументации, формулировке поручений и др. Выбор этикетных слов обусловлен, в первую очередь, коммуникативной заданностью послания. Только культура, такт и объективность в оценке тех или иных производственных ситуаций могут подсказать правильный подбор слов и выражений.

## **2. Новые тенденции в практике русского делового письма**

Девяностые годы XX века стали периодом значительных изменений в экономике, в области социальных отношений. Они коснулись практически всех сторон жизни, в том числе сферы делового общения.

Новые ситуации делового общения требуют совершенствования форм документационного обеспечения. Появляются новые виды документов. Лексикон официально-деловой письменной речи пополняется новыми терминами.

Юридические и правовые аспекты взаимоотношений между работником и работодателем закрепляются с помощью таких документов, как трудовой договор, трудовое соглашение, контракт.

Вхождение России в систему мировых экономических отношений определяет необходимость соответствия отечественной практики делового общения, делового письма мировым стандартам, в том числе на уровне терминологии. Именно это является одной из основных причин активного проникновения иноязычных слов и терминов в русскую официально-деловую письменную речь.

Можно сказать, что сегодня русская официально-деловая письменная речь переживает этап преобразований, изменений, проявляющихся как на уровне понятий, так и на уровне терминологии.

Тенденции большей языковой свободы, экспрессивности языка сообщения проявляются, в первую очередь, в языке и стиле рекламной деловой корреспонденции.

## **2.1 Реклама в деловой речи**

В последнее время широкое распространение получили документы информационно-рекламного характера: товарное предложение; сообщение потенциальным потребителям о видах производимых товаров и услуг; резюме.

Информационно-рекламные письма нередко строятся по модели: риторический вопрос – информационный текст, являющийся ответом на поставленный вопрос. Основное требование к тексту рекламного послания (впрочем, как и текстам деловых посланий других типов) – информативность и убедительность. Рекламное деловое письмо должно содержать конкретное коммерческое предложение.

Цель рекламирования – выгодным образом выделить одну торговую марку среди марок конкурентов. Для этого в рекламных текстах используются приемы языкового манипулирования, т.е. скрытого, неосознаваемого адресатом воздействия на него в нужном для говорящего направлении.

Направления языкового манипулирования, которые используются в рекламе:

Эмоции. Для рекламы очень важным является воздействие именно на эмоциональную сферу, так как:

- общая эмоциональная реакция на рекламу товара автоматически переносится на сам товар и оказывает значительное влияние в ситуации потребительского выбора;

- эмоциональная память является одним из самых устойчивых видов памяти;

- эмоции сильнее и непосредственнее логических рассуждений, поэтому их легче смоделировать.

Обращение к негативным эмоциям в рекламе нежелательно. Однако существует ряд товаров, основная задача которых – решение проблемы, а потому при описании проблемы приходится использовать негативные эмоции. Реклама лекарств, видов страхования, социальная реклама активно работает с

отрицательными эмоциями.

Социальные установки. Для любого человека очень важными являются отношения «я – общество – я в обществе», поэтому реклама часто манипулирует различными социальными установками человека: самооценка, самоутверждение, общественное мнение и пр. Здесь можно выделить несколько основных позиций:

- стремление к лидерству, успеху;
- включение в группу профессионалов;
- место в социальной иерархии.
- причастность к «эталону».

## **2.2 Содержание и оформление резюме**

Резюме в чем-то схоже со служебной анкетой, но в отличие от заполнения граф анкеты написание резюме является творческим процессом.

Типовое резюме включает:

- персональные данные соискателя (фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, семейное положение);
- адреса и телефоны соискателя с указанием времени для контактов;
- наименование вакансии, на которую претендует автор резюме;
- основной текст, включающий в себя перечень мест работы и (или) учебы в хронологическом порядке, с указанием полного официального наименования организации, периода времени пребывания в них, наименование занимаемой должности;
- дополнительные сведения (опыт внештатной работы, общественная деятельность, профессиональная переподготовка);
- прочие сведения (сопутствующие знания и навыки: иностранные языки, заграничные поездки, владение компьютером, вождение автомобиля);
- отличия и награды, ученые степени;
- интересы, склонности, имеющие отношение к предполагаемой профессиональной деятельности соискателя позиции;
- иная вспомогательная информация;
- рекомендации;
- дата написания резюме;
- подпись соискателя.

## **3. Особенности русской и зарубежной школ делового письма**

В значительной степени новые тенденции в русском деловом письме обусловлены расширением деловых связей с зарубежными партнерами.

Главной особенностью русской официально-деловой письменной речи все еще остается строгая функциональность, так называемый «телеграфный» стиль. В то время как в западной и американской деловой переписке к письму предъявляются те же требования, что и разработкам рекламного характера.

Основным условием убедительности любого делового документа является его доказательность. Однако в практике западной и американской деловой переписки принято считать, что убедительность.

Для отечественной практики деловой переписки характерен так называемый

«Мы-подход» в подаче информации, т.е. адресант и адресат делового послания рассматриваются как «коллективные» субъекты. В западной и американской школах делового письма представлены как «Мы-подход», так и «Я-подход».

В практике отечественной деловой переписке тексту письма не всегда предшествует обращение. Заключение как особая этикетная формула вежливости, завершающая официальное послание, также еще не стала общепринятой и обязательной для всех типов деловой корреспонденции в отечественной практике деловой переписке. По стандартам западного и американского делового письма обращение и заключение являются обязательными элементами официального послания любого типа.

Степень проявления учтивости в разных национальных культурах деловой переписки различна. Для русского официально-делового письма проявление любезности и сердечности, в целом, не характерно (а в официальном документе – недопустимо). Западное и американское деловое письмо основывается на признании того, что с выражения почтения и уважения к клиенту (деловому партнеру) начинается успех дела, а формулы любезности и сердечности позволяют установить с ним более тесный контакт.

Для отечественной деловой переписки традиционным является надличностный характер изложения, отличающийся предельной рациональностью, жесткостью используемых языковых форм и моделей. Для делового послания западной официально-деловой переписки характерны элементы разговорного стиля, большая свобода в выборе слов и синтаксическом построении предложений, обращение к личности адресата.

Довольно существенны различия русской и зарубежной школ официальной переписки с точки зрения оформления структурных элементов делового письма. Последовательность элементов, составляющих наименование и адрес получателя, также различна.

Типовыми реквизитами международного делового письма являются:

- заголовок;
- номер документа;
- дата;
- специальные почтовые отметки;
- уведомление о конфиденциальности;
- адресат;
- указание на желательность ознакомления;
- обращение;
- заголовок к тексту;
- текст;
- учтивое заключение;
- подпись;
- пометка об исполнителях;
- приложения;
- копии письма;
- постскриптум.

В настоящее время наиболее употребительными являются три основных стиля: блочный, модифицированный блочный и упрощенный.

Знакомство с традициями зарубежной школы делового письма расширяет

общее представление о нормах, приемах и стиле письменного делового общения. Однако механический перенос языковых стандартов, правил оформления деловых бумаг, принятых за рубежом, на практику отечественной деловой переписки нельзя считать продуктивным, поскольку это противоречит общему требованию унификации языка и стиля документов, разрушает сложившиеся традиции.

## II. Практический блок (задания)

### Задание № 1.

Составьте предложения в официально-деловом стиле, используя в нужной форме данные существительные:

назначение, ликвидация, утверждение, реорганизация, создание, меры, поощрение.

### Задание № 2.

Закончите фразы деловых писем:

1. На основании торгового соглашения...
2. В ответ на ваш запрос...
3. Напоминаем, что...
4. Ставим Вас в известность, что...
5. Ваше предложение отклонено...
6. Мы можем рекомендовать Вам...

### Задание № 3.

Составьте письмо, ответом на которое могло бы быть данное письмо:

Уважаемый Сергей Петрович!

С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма с приложенными каталогами и сообщаем, что этот информационный материал мы направили на рассмотрение нашим заказчикам.

В случае проявления ими интереса к изделиям Вашей фирмы мы Вам сообщим об этом дополнительно.

С уважением, \_\_\_\_\_

### Задание № 4.

Прочитайте предложения, взятые из деловых писем. Найдите в них нарушения административного речевого этикета.

1. Не откажите нам в любезности и пришлите, если это Вас не затруднит, проект Устава фирмы.
2. Институт просит представить ваши экспонаты для выставки в приемлемом для экспонирования виде.
3. Направляем Вам откорректированный проект нового Положения. Просим рассмотреть и утвердить.
4. Мы просили бы Вас сообщить нам результаты эксперимента.

### Задание № 5.

Сформулируйте варианты вопросов в ситуации делового телефонного разговора, ответами на которые могли бы быть следующие фразы:

- Да, кажется, всё обсудили.
- Договорились.
- Есть ещё одна информация.
- Да это всё, что я хотел сказать.

### III. Контрольный тест по теме:

1. В каких документах употребляется глагол-действие «просить»?

- а) жалоба;
- б) служебная записка;
- в) заявление;
- г) доверенность.

2. В каких примерах употребление предлогов в официально-деловой речи является ошибочным?

- а) отчитаться по работе;
- б) доклад об итогах работы;
- в) благодаря болезни;
- г) переговоры по новой сделке.

3. Установите соответствие между заимствованными словами, характерными для официально-деловой речи, и их значениями:

1) альянс	а) согласие
2) консенсус	б) вложение
3) респондент	в) союз
4) квота	г) доля
5) инвестиции	д) претензия
6) рекламация	е) опрашиваемый

4. Установите соответствие типов речевых действий и ключевых слов документа:

1) сообщение	а) объявляем
2) предложение	б) не можем выполнить
3) требование	в) уведомляем
4) заявление	г) настаиваем
5) обещание	д) обязуемся
6) отказ	е) предлагаем

5. Какова смысловая последовательность по степени выражения волеизъявления?

- а) просить;
- б) приказывать;
- в) настаивать.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9. ТЕМА: Этика деловых отношений**

### **I. Теоретический блок**

#### **ПЛАН:**

1. Понятие этики деловых отношений и её значение
2. Основные принципы этики деловых отношений
3. Этические проблемы деловых отношений
4. Коммуникативная культура в деловом общении

#### **1. Понятие этики деловых отношений и её значение**

Под этикой в широком смысле понимается система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни. Соответственно, этика деловых отношений выделяет одну из сфер общественной жизни. Базируясь на общечеловеческих нормах и правилах поведения, этические нормы служебных отношений имеют некоторые отличительные особенности.

Этике деловых отношений уделяется в последнее время все большее внимание. Это выражается в увеличении объема обучающих программ в системе вузовской и послевузовской подготовки по соответствующим дисциплинам (например, «этика и деловой этикет», «этика бизнеса», «этика и этикет деловых отношений» и др.). Курсы изучения основ общей этики поведения вводятся также в некоторые школьные программы, в систему среднего специального образования, причем с течением времени охват учебных заведений подобными курсами увеличивается.

Работодатели уделяют все большее внимание вопросам этики деловых и личностных взаимоотношений при отборе персонала и его приеме на работу, а также в процессе непосредственного выполнения сотрудниками своей профессиональной роли. При этом необходимо подчеркнуть, что понятие «профессиональная роль» включает в себя не только способности к выполнению должностных обязанностей, но и навыки взаимоотношений с внешним окружением (коллегами, руководством, подчиненными, клиентами, партнерами и др.) в процессе реализации зафиксированных для конкретной должности профессиональных задач или функций. Соблюдение этики деловых отношений является одним из главных критериев оценки профессионализма как отдельного сотрудника, так и организации в целом.

Выполнение сотрудниками какой-либо организации норм и правил этики деловых отношений становится ее «визитной карточкой» и определяет во многих случаях тот факт, будет ли внешний партнер или клиент иметь дело с данной организацией в дальнейшем и насколько эффективно будут строиться их взаимоотношения.

Использование норм и правил этики деловых отношений воспринимается окружающими благожелательно в любом случае, даже если человек не обладает достаточно отработанными навыками применения правил этики. Эффект восприятия усиливается многократно, если этическое поведение становится естественным и ненарочитым. Это происходит тогда, когда правила этики являются внутренней психологической потребностью человека, а также отработаны в процессе систематического тренинга. Причем этот тренинг предполагает использование как специальных обучающих практических занятий в рамках той или иной

образовательной программы, так и любой ситуации, складывающейся в процессе профессиональной деятельности, для отработки навыков этики взаимоотношений. Например, изучив правила проведения деловой беседы или телефонных переговоров, можно использовать любую беседу в качестве тренинга.

Необходимо отметить, что указанный подход следует распространить не только на сферу служебных взаимоотношений, но и использовать соответствующие жизненные ситуации в отношениях с друзьями, родственниками, случайными собеседниками.

Еще раз следует подчеркнуть, что этика включает в себя систему универсальных и специфических (например, для какой-либо профессиональной деятельности) нравственных требований и норм поведения, т.е. этика деловых отношений основывается на общих правилах поведения, выработанных людьми в процессе совместной жизнедеятельности. Естественно, что многие нормы взаимоотношений в деловой обстановке справедливы для повседневной жизни, и наоборот, практически все правила межличностных взаимоотношений находят свое отражение в служебной этике.

Вряд ли можно считать правильным такое положение, когда один и тот же человек ведет себя принципиально по-разному в деловой и домашней обстановке. Корректным во взаимоотношениях, внимательным и вежливым с людьми надо быть всегда и везде. Сказанное не исключает, например, определенную твердость и организаторские навыки во взаимоотношениях с близкими, равно как и чуткое отношение к личным проблемам коллег по работе.

Известна древняя мудрость: «Относись к другому так, как ты хочешь, чтобы относились к тебе». Дальнейшее описание норм и правил этики деловых отношений раскрывает сущность приведенного высказывания, т.е., другими словами, отвечает на вопрос: какого отношения к себе мы хотим?

Вряд ли подвергается сомнению тот факт, что отношение окружающих к конкретному человеку, и наоборот, в процессе профессиональной деятельности является продолжением отношений, складывающихся в общественной жизни в целом. Желательные проявления отношения других к себе в повседневной жизни мы естественным образом переносим и в сферу деловых отношений. Соответственно, окружающие люди ждут от нас знания правил поведения и умения воплощать их на практике.

Взаимосвязь этики в широком смысле и деловой этики можно проследить на логической последовательности отдельных проблем восприятия людьми друг друга. Благоприятная основа для знакомства, для дальнейших взаимоотношений во многом закладывается в первые моменты встречи. Существенную роль при этом играет внешний облик человека, его соответствие ситуации, что демонстрирует уважительное отношение к другому. Немаловажную роль играет в данном случае такая кажущаяся мелочью деталь, как этика приветствия, рукопожатия и представления человека человеку. Эти начальные нюансы взаимоотношений важны как в повседневной, так и в деловой жизни.

Для установления приятных и полезных деловых взаимоотношений необходимо уметь заинтересовать человека своими четкими и в то же время образными высказываниями, вниманием к сущности вопроса. Эти проблемы решаются при отработке навыков риторики, важных в повседневной жизни и особенно в служебной обстановке. Эти навыки должны найти свое воплощение в специальных правилах подготовки и ведения беседы, так как с необходимостью их применения мы сталкиваемся повсеместно. Достижение результата беседы, причем в уважительной форме, является важным условием как в бытовой, так и в деловой обстановке.

Частным вариантом беседы выступает телефонный разговор. Общие правила этики (такие, как, например, вежливость, внимательность к собеседнику, умение направлять беседу и т.п.) дополняются в данном случае некоторыми специальными, определяемыми спецификой телефонного разговора. Использование этих правил позволит составить положительное мнение о собеседнике вне зависимости от того, какой разговор происходил – личный или деловой.

Проведение любых бесед подводит к необходимости высказывания в адрес своих собеседников критических замечаний или суждений, поскольку нас не всегда устраивают поступки и высказывания нашего окружения. Общая и деловая этика критических замечаний в чей-либо адрес содержит сходные правила, которые, в свою очередь, основываются на главных нормах этических взаимоотношений.

Итак, практически все направления деловой этики имеют правила, применимые этикой поведения в широком смысле. Кроме того, все без исключения направления деловой этики базируются на основополагающих нормах этики. К ним можно отнести уважение чувства собственного достоинства и личного статуса другого человека, понимание интересов и мотивов поведения окружающих, социальную ответственность за их психологическую защищенность и т.п.

## **2. Основные принципы этики деловых отношений**

Принципы этики деловых отношений – обобщенное выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества, которые указывают на необходимое поведение участников деловых отношений.

Современная деловая этика, по мнению многих ученых, должна основываться на трех важнейших положениях:

- 1) создание материальных ценностей во всем многообразии форм рассматривается как изначально важный процесс;
- 2) прибыль и другие доходы рассматриваются как результат достижения различных общественно значимых целей;
- 3) приоритет в разрешении проблем, возникающих в деловом мире, должен отдаваться интересам межличностных отношений, а не производству продукции.

На сегодняшний день сформулированы современные этические принципы делового поведения, опирающиеся на аксиомы мировой философской мысли, прошедшие многовековую проверку теорией и практикой. Таких принципов и соответственно аксиом десять:

1. Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании (принцип основан на учении древнегреческих философов, в частности Протагора, о личных интересах, сочетающихся с интересами других людей, и различии между интересами долгосрочными и краткосрочными).

2. Никогда не делай того, о чем нельзя было бы сказать, что это действительно честное, открытое и истинное, о котором можно было бы с гордостью объявить на всю страну в прессе и по телевидению (принцип основан на взглядах Аристотеля и Платона о личных добродетелях – честности, открытости, умеренности и т.п.).

3. Никогда не делай того, что не есть добро, что не способствует формированию чувства локтя, так как все мы работаем на одну общую цель (принцип основан на заповедях всемирных религий (св. Августин), призывающих к добру и состраданию).

4. Никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены минимальные моральные нормы общества (принцип основан на учении Т. Гоббса и

Дж. Локка о роли государства как арбитра в конкуренции между людьми за благо).

5. Никогда не делай того, что не ведет к большему благу, нежели вреду для общества, в котором ты живешь (принцип основан на этике утилитаризма (практической пользе нравственного поведения).

6. Никогда не делай того, чего ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации (принцип основан на категорическом императиве И. Канта, в котором декларируется знаменитое правило об универсальной, всеобщей норме).

7. Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других (принцип основан на взглядах Ж.Ж. Руссо на права личности).

8. Всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учетом затрат. Ибо максимальная прибыль при соблюдении этих условий свидетельствует о наибольшей эффективности производства (принцип основан на экономической теории А. Смита и учении Вильфредо Парето об оптимальной сделке).

9. Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в нашем обществе (принцип основан на правиле распределительной справедливости Джона Ролса («Теория справедливости»));

10. Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию (принцип основан на теории Роберта Нозика о расширении степени свободы личности, необходимой для развития общества).

Указанные принципы в той или иной степени присутствуют и признаются справедливыми в различных деловых культурах. Идеальной, хотя и весьма отдаленной целью мирового делового сообщества становится тип отношений, основанный на торжестве морально-этических принципов. Одним из важнейших шагов в этом направлении можно считать принятую в 1994 г. в швейцарском городе Ко (Саух) Декларацию Ко – «Принципы бизнеса». В Декларации предпринята попытка объединить основы восточной и западной деловых культур, ее инициаторами были руководители крупнейших национальных и транснациональных корпораций США, Западной Европы и Японии.

### **3. Этические проблемы деловых отношений**

В последние десятилетия этическая сторона деловых отношений как сфера научно-практического знания в странах с развитой рыночной экономикой переживает значительный подъем. Выдвигаются два объяснения возрастания интереса к данной области. Первое заключается в том, что уровень этичности в деловых отношениях остался прежним (таким, каким он был 20 – 30 лет назад), а более осведомленное население предъявляет повышенные требования к деловой сфере. В соответствии со вторым объяснением этические стандарты в деловых отношениях снизились вследствие упадка значения религиозных ценностей и традиционной морали как на уровне личной этики (прежде всего, менеджеров), так и корпоративной (организации). Ежегодно в мире проходят сотни семинаров и конференций по проблемам этики деловых отношений, регулярно собираются международные съезды и конгрессы, выходят десятки книг и учебников, издаются специальные журналы. Все это свидетельствует о том, что деловое сообщество не только осознает этические проблемы, но и придает им большое значение. К важнейшим «вечным» моральным дилеммам, перед которыми стоят субъекты деловых отношений, можно отнести следующие:

– соотношение целей и средств их достижения;

- соотношение личных и общественных интересов;
- выбор между краткосрочной выгодой и долгосрочным результатом;
- соотношение материальных и духовных ценностей при принятии решений.

В современных условиях на макроуровне ключевые этические проблемы деловых отношений возникают в следующих областях:

- отношения между организациями;
- отношения между организациями и государством;
- отношения между организациями-производителями и потребителями;
- отношения между организациями и владельцами (инвесторами);
- отношения между организациями и местными сообществами;
- отношения между организациями и окружающей средой.

Между организациями, действующими в одной и той же сфере, неизбежна конкуренция, в процессе которой обязательно встает вопрос о выборе средств победы над конкурентом, в том числе и таких, как уменьшение цены продукции даже ниже ее уровня себестоимости, в том числе за счет падения заработной платы для снижения себестоимости и т.д.

Отношения между руководителями и подчиненными влияют на весь характер делового общения, во многом определяя его нравственно-психологический климат. Это касается, прежде всего, того, как и на основе чего отдаются распоряжения в процессе управления, в чем выражается служебная дисциплина, участвуют ли подчиненные в принятии решений, какими методами подчиненные поощряются к более активным действиям, в какой мере учитывается их индивидуальность. Значительная часть людей, встречаясь в организациях с вопиющими фактами растрат, обмана или коррупции, ничего не делает для их служебного разоблачения. Начиная с детского возраста, информирование старших о неблагоприятных делах ровесников, а позднее – сослуживцев или непосредственного начальства воспринимается многими весьма негативно. С этической точки зрения в таких ситуациях действительно существует нравственная дилемма. Возникает вопрос о критериях правильности такого рода информирования.

Руководители и работники, которые сталкиваются с такими проблемами, не могут для их разрешения следовать только тому, что узнали о морали в своих семьях, от учителей, в церкви и т.д. Нередко безнравственные решения принимаются и нелюбимые поступки совершаются людьми, которые исключительно честны и имеют самые благие намерения. Современные деловые отношения чрезвычайно насыщены этическими проблемами. Для их решения необходима выработка определенных подходов, установление «правил игры», содействующих успешному выполнению профессиональных задач участниками деловых отношений и согласованию интересов деловой сферы и общества.

#### **4. Коммуникативная культура в деловом общении**

Коммуникативная культура – это знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, добиваться точного восприятия и понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров, направлять поведение деловых партнеров к

желательному результату.

В основе коммуникативной культуры лежат общепринятые нравственные требования к общению, неразрывно связанные с признанием неповторимости, ценности каждой личности: вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность.

Вежливость – это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству, проявляющееся в приветствиях и пожеланиях, в интонации голоса, мимике и жестах. Антипод вежливости – грубость. Грубые взаимоотношения являются не только показателем низкой культуры, но и экономической категорией. Подсчитано, что в результате грубого обхождения работники теряют в производительности труда в среднем около 17%.

Корректность – умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего, конфликтных. Особенно важно корректное поведение в спорах, в ходе которых осуществляется поиск истины, появляются новые конструктивные идеи, проверяются мнения и убеждения. Однако если спор сопровождается выпадами против оппонентов, он превращается в обычную свару.

Тактичность также является одной из важных составляющих коммуникативной культуры. Чувство такта – это прежде всего чувство меры, чувство границ в общении, превышение которых может обидеть человека, поставить его в неловкое положение. Бестактными могут быть замечания по поводу внешнего вида или поступка, сочувствие, выраженное в присутствии других по поводу интимной стороны жизни человека и т.д.

Скромность в общении означает сдержанность в оценках, уважение вкусов, привязанностей других людей. Антиподами скромности являются высокомерие, развязность, позерство.

Точность также имеет большое значение для успеха деловых отношений. Без точного выполнения данных обещаний и взятых обязательств в любой форме жизнедеятельности дела вести трудно. Неточность нередко граничит с аморальным поведением – обманом, ложью.

Предупредительность – это стремление первым оказать любезность, избавить другого человека от неудобств и неприятностей.

Высокий уровень коммуникативной культуры определяется наличием у субъекта общения таких личностных качеств, как:

- 1) эмпатия – умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они;
- 2) доброжелательность – уважение, симпатия, умение понимать людей, не одобряя их поступки, готовность поддерживать других;
- 3) аутентичность – способность быть самим собой в контактах с другими людьми;
- 4) конкретность – умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы;
- 5) инициативность – способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовность браться за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать;
- 6) непосредственность – умение говорить и действовать напрямую;
- 7) открытость – готовность открывать другим свой внутренний мир и твердая убежденность в том, что это способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими, искренность;
- 8) принятие чувства – умение выражать свои чувства и готовность принимать эмоциональную экспрессию со стороны других;

9) самопознание – исследовательское отношение к собственной жизни и поведению, готовность принимать от людей любую информацию о том, как они воспринимают тебя, но при этом быть автором самооценки.

Человек начинает лучше понимать других, если познает следующие аспекты собственной личности:

- собственные потребности и ценностные ориентации, технику личной работы;
- свои перцептивные умения, т.е. способность воспринимать окружающее без субъективных искажений, без проявления стойких предубеждений в отношении тех или иных проблем, личностей, социальных групп;
- готовность воспринимать новое во внешней среде;
- свои возможности в понимании норм и ценностей других социальных групп и других культур;
- свои чувства и психические состояния в связи с воздействием факторов внешней среды;
- свои способы персонализации внешней среды, т.е. основания и причины, по которым что-то во внешней среде рассматривается как свое, в отношении которого проявляется чувство хозяина.

Повышение уровня коммуникативной культуры должно быть направлено на развитие следующих социально-психологических умений:

- психологически верно и ситуативно обусловленно вступать в общение;
- поддерживать общение, стимулировать активность партнера;
- психологически точно определять «точку» завершения общения;
- максимально использовать социально-психологические характеристики коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение;
- прогнозировать реакции партнеров на собственные действия;
- психологически настраиваться на эмоциональный тон собеседника;
- овладевать и удерживать инициативу в общении;
- провоцировать «желательную реакцию» партнера по общению;
- формировать и «управлять» социально-психологическим настроением партнера по общению;
- преодолевать психологические барьеры в общении;
- снимать излишнее напряжение;
- психологически и физически «соответствовать» собеседнику;
- адекватно ситуации выбирать жесты, позы, ритм своего поведения;
- мобилизовываться на достижение поставленной коммуникативной задачи.

Не менее важными составляющими коммуникативной культуры являются знания, умения и навыки, относящиеся к речевой деятельности, т.е. культура речи. В речевой деятельности можно выделить три стороны: содержательную, выразительную и побудительную. Содержательная сторона речи характеризуется богатством, значительностью и доказательностью мыслей. Выразительность речи связана с ее эмоциональной окрашенностью: речь может быть яркой, образной, энергичной или, наоборот, сухой, вялой, тусклой. Побудительная сторона речевой деятельности состоит во влиянии ее на мысли, чувства и волю слушателя. От уровня речевой культуры, охватывающей содержательную, выразительную и побудительную стороны, зависит степень восприятия речи слушателями.

К числу основных показателей культуры речи в деловом общении можно отнести:

– словарный состав (исключаются оскорбляющие слух (нецензурные), жаргонные слова, диалектизмы);

– словарный запас (чем он богаче, тем ярче, выразительнее, разнообразнее речь, тем меньше она утомляет слушателей, тем больше впечатляет, запоминается и увлекает);

– произношение (нормой современного произношения в русском языке является старомосковский диалект);

– грамматика (деловая речь требует соблюдения общих правил грамматики, а также учета некоторых специфических отличий, в частности, центральное место в деловой речи должно быть занято существительными, а не глаголами);

– стилистика (к хорошему стилю речи предъявляются такие требования, как недопустимость лишних слов, правильный порядок слов, отсутствие стандартных, избитых выражений).

Особенности развития каждой личности, уникальность ее внутреннего мира и деловой среды позволяет говорить и об уникальности индивидуальной коммуникативной культуры. Важно помнить, что коммуникативная культура поддается развитию в процессе социально-психологического обучения.

## II. Практический блок (задания)

### Задание 1.

Используя данные, приведенные ниже, определите, к какому типу личности относитесь вы и ваши сокурсники.

Американские психологи Крегер и Тьюсон, опираясь в своих исследованиях на типологию личностей Юнга и работы Майерс и Бриггс, опубликовали книгу «Типы людей и бизнес», в которой связали типы людей и факторы, и условия, благоприятствующие достижению успеха в работе. Ключевые слова в описании особенностей поведения личностей разных типов приведены в табл. 1.

Таблица 1

### КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА В ОПИСАНИЯХ ПОВЕДЕНИЯ ТИПОВ ЛИЧНОСТЕЙ

<b>ТИП E — ЭКСТРАВЕРСИЯ</b>	<b>ТИП I — ИНТРОВЕРСИЯ</b>
Общительный Взаимодействие Внешнее проявление Широта Экстенсивное Обширные связи Расходование энергии Внешнее проявление эмоций Сначала говорят, потом думают Не любят уединения Любят получать публичную похвалу	Замкнутый Сосредоточенность Внутренняя жизнь Глубина Интенсивное Ограниченные связи Сохранение энергии Внутренняя реакция Сначала думают, потом говорят Любят уединение Похвала настораживает
<b>ТИП S – СЕНСОРНЫЙ, РЕАЛЬНЫЙ</b>	<b>ТИП N – ИНТУИТИВНЫЙ</b>
Закономерный Настоящее Реалистичный, конкретный Трудная работа Факты Земной Практичный Точный Есть реальные факты – есть предмет для обсуждения	Случайный Будущее Концептуальный, глобальный, общий Вдохновение Теории, взаимосвязи Парящий в облаках Оригинальный Общее впечатление Что было бы, если бы...
<b>ТИП T – МЫСЛИТЕЛЬНЫЙ</b>	<b>Тип F – ЧУВСТВУЮЩИЙ</b>
Объективный Твердый Законы Стоять на своем Справедливый Четкость Аналитический Установка Беспристрастный	Субъективный Мягкосердечный Обстоятельства Убеждение Гуманный Гармония Чуткий Общечеловеческие ценности Причастный
<b>ТИП J – РЕШАЮЩИЙ</b>	<b>ТИП P – ВОСПРИНИМАЮЩИЙ</b>
Урегулирование Решено Неменяющийся	Нерешенность «Поживем-увидим» Гибкий

Управлять	Адаптироваться
Закрытость	Открытость
Спланированный	Неокончательный
Структура	Поток
Определенный	Ориентировочный
Пределный срок	«Что еще за срок»

Представители какого типа личности интерпретируют этику, мораль, ценности и их совокупность по-своему:

Тип Е испытывает огромную потребность контролировать поведение всех окружающих;

Тип I непрестанно контролирует себя и ближайших родственников, для представителей этого типа этическая ответственность – внутренний процесс, девиз – «Будь верен себе»;

Для типа S этика – явление конкретное, сиюминутное, имеющее отношение к конкретному событию и требующее решения в настоящий момент;

Тип N видит в этике часть большой системы, связанной с представлениями об истине и принципах; этика относительна, любую ситуацию нужно рассматривать в контексте;

Тип T видит в этике объективные принципы, за нарушение которых положено наказание, а если кто-то не может жить по правилам, с ним нужно разобраться;

Тип F видит в этике результат отношений между людьми, правильное или неправильное поведение должно быть измерено с помощью личной системы ценностей (субъективно);

Тип J воспринимает этику в черно-белом варианте: если она есть, то уже нечего больше обсуждать;

Тип P всегда сомневается даже в тех этических вопросах, в которых раньше был уверен: новые данные могут привести к пересмотру даже его фундаментальных этических норм.

Ниже приведены некоторые рекомендации по этике взаимодействия людей, способствующие лучшему пониманию друг друга и развитию сотрудничества.

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ЭТИКЕ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

### ТИП Е

Если вы – тип Е, то нужно выслушать человека, не перебивать, не ввязываться в спор, не спешить давать поверхностные советы.

Если другой – тип Е, помогите ему определиться, задав конкретные вопросы.

### ТИП I

Если вы – тип I, проявите внимание к переживаниям другого, посочувствуйте, но не уносите чужие проблемы с собой, не переживайте их наедине.

Если другой – тип I, помните, что ему трудно делиться мыслями. Следует ему помочь раскрыться, создать соответствующую атмосферу. Если экстраверт склонен к преувеличениям, то интроверт – к преуменьшениям.

### ТИП S

Если вы – тип S, не давайте другим отклоняться в сторону, требуйте подробностей, фактов, убедитесь, что вопрос решаем, а проблема – в вашей компетенции.

Если другой – тип S, то он может воспринять этическую ситуацию вне контекста, не заметить вариантов, интерпретировать ситуацию негативно. Задача – показать, что не все плохо, вернуть его на твердую почву.

#### **ТИП N**

Роль типа N – обращать внимание на масштабные явления, видеть судьбу компании в перспективе и в связи с этим обнаруживать возможные варианты. Принадлежащие к интуитивному типу поведения – преобразователи мира, могут увидеть выход в безнадежной (по мнению других) ситуации.

Если другой – тип N, то, вероятно, он уже много чего напридумывал вокруг проблемы, и надо дать ему возможность разобраться, получить дополнительную информацию, стать на реальную почву, упростить ситуацию.

#### **ТИП T**

Если вы – тип T, помогите другим разобраться, в чьей компетенции эта этическая проблема, а также сохранить объективность, логичность, реализм.

Если другой – тип T, то следует ему напомнить, какими последствиями для других чревато его решение, какие у него самого были ощущения в подобном положении, чтобы он лучше обдумывал последствия.

#### **ТИП F**

Если вы – тип F, постарайтесь не спасать другого от этической проблемы, не брать все на себя, не навязывать своей системы ценностей, но и не отказываться от нее. Следует остаться объективным и отстраненным, но высказав, как бы вы себя чувствовали на его месте, вы можете помочь другому.

Если другой – тип F, то в ситуации этической проблемы он может быть противоречив, вносить много личного, следует помочь ему разобраться, с кем из близких это связано, быть тактичным, но твердым.

#### **ТИП J**

Если вы – тип J, избегайте стремления разделаться с ситуацией и с виновными быстро. Лучше продумать хотя бы приблизительный план.

Если другой – тип J, то он придет с готовым планом, пакетом решений. Следует поспорить с ним, рассмотреть другие варианты и обстоятельства.

#### **ТИП P.**

Если вы – тип P, не давайте другим рубить сплеча, покажите возможные альтернативы, но умейте вовремя остановиться, дайте высказаться и другим.

Если другой – тип P, то он преподнесет этическую проблему туманно, возможно, смешав с другими проблемами. Следует помочь ему сосредоточиться на истинной проблеме, быть определенным и последовательным, довести дело до конца, проконтролировать исполнителя.

### **Задание № 2.**

С какой целью говорящий использует следующие регулирующие высказывания?

- 1) Если вы не возражаете, мы могли бы начать обсуждение.
- 2) Давайте попробуем подойти к проблеме с другой стороны.
- 3) Я хорошо понимаю ваши затруднения...
- 4) Понимаете, мы очень хотим найти с вами общие интересы и договориться по этим вопросам...
- 5) Мы понимаем ваши трудности и готовы идти навстречу...

### **Задание № 3.**

Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

- 1) Встреча прошла с большим интересом.
- 2) Я заметил характерную ему ошибку.
- 3) Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.
- 4) Он попытался предостеречь неверный шаг директора.
- 5) На встрече присутствовал и представитель с завода.
- 6) Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.
- 7) Мое мнение к нему как к человеку неплохое.
- 8) Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.
- 9) На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.
- 10) Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.

### **Задание № 4.**

Перечислите этикетные формулы приветствия.

### **Задание № 5.**

«В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» – чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору? аргументируйте свою точку зрения.

### **III. Контрольный тест по теме:**

#### **1. Что такое аутентичность?**

- а) умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они;
- б) способность быть самим собой в контактах с другими людьми;
- в) конкретность – умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы;
- г) инициативность – способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовность браться за какие-то дела в ситуации.

#### **2. Что такое эмпатия?**

- а) умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они;
- б) способность быть самим собой в контактах с другими людьми;
- в) конкретность – умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы;
- г) инициативность – способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовность браться за какие-то дела в ситуации.

#### **3. Какой из современных этических принципов делового поведения основан на экономической теории А. Смита и учении Вильфредо Парето об оптимальной сделке?**

- а) никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию;
- б) всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учетом затрат;
- в) никогда не делай того, что ущемляет установленные права других;
- г) никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в нашем обществе.

#### **4. Что такое корпоративное общение?**

- а) чувство меры границ в общении, превышение которых может обидеть, поставить в неловкое положение;
- б) умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего в конфликтах;
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.

#### **5. Какой из современных этических принципов делового поведения основан на теории Роберта Нозика о расширении степени свободы личности?**

- а) никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию;
- б) всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учетом затрат;
- в) никогда не делай того, что ущемляет установленные права других;
- г) никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в нашем обществе.

## ГЛОССАРИЙ

**Автобиография** – документ, в котором описаны этапы жизни и трудовой деятельности работника.

**Автоматизированное делопроизводство** – делопроизводство с применением программного обеспечения, автоматизирующего согласование, регистрацию, контроль исполнения, поиск и другие процессы с документами.

**Автоматизированная информационная система** – информационная система, реализуемая с использованием средств вычислительной техники и связи.

**Автор документа** – физическое или юридическое лицо, создавшее документ.

**Авторский признак** – группировка в деле документов одного автора.

**Адресат** – получатель.

**Адресант** – отправитель.

**Адресование документа** – указание получателя документа путем проставления реквизита «адресат» в правом верхнем углу листа.

**Акт** – документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события.

**Акцепт** – согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложении.

**Анкета** – документ, представляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы по определенной теме и место для ответов (или ответы) на них.

**Аннотация** – краткое изложение первоисточника.

**Архив** – организация или структурное подразделение, осуществляющие прием и хранение архивных документов с целью использования.

**Архивная выписка** – дословное воспроизведение части текста документа, хранящегося в архиве, заверенное в установленном порядке.

**Архивная справка** – справка об имеющихся в документальных материалах архива сведениях по определенному вопросу, теме, предмете или биографических сведениях, заверенная в установленном порядке.

**Архивное хранение** – хранение документов в архиве, обеспечивающее их рациональное размещение, сохранность и использование.

**Аспект** – точка зрения, с которой производится поиск документа или извлечение из него необходимых сведений.

**Баланс предприятия** – финансовый документ, отражающий состояние денежных и материальных средств предприятия (расходов и доходов).

**Бланк документа** – стандартный лист бумаги с реквизитами, идентифицирующими автора официального письменного документа.

**Ведомость** – перечень каких-либо данных (сведений), расположенных в определенном порядке (платежная В., оборотная В. и т.п.).

**Виза** – подпись, подтверждающая факт ознакомления должностного лица с документом.

**Виза официального документа** – реквизит документа, выражающий согласие или несогласие должностного лица с содержанием документа.

**Владелец сертификата ключа электронной подписи** – физическое лицо, на имя которого удостоверяющим центром выдан сертификат ключа подписи и которое владеет соответствующим закрытым ключом электронной цифровой подписи, позволяющей с помощью средств электронной и цифровой подписи создавать свою

электронную цифровую подпись в электронных документах (подписывать электронные документы).

**Внешний документ** – документ, отправленный другим организациям (лицам) или полученный от них (исходящий или входящий).

**Внутренний документ** – официальный документ, не выходящий за пределы подготовившей его организации.

**Внутренний адрес письма** – наименование и адрес организации или фамилия и адрес лица, которому направлено письмо.

**Внутренняя опись** – учетный документ, содержащий перечень документов дела с указанием порядковых номеров документов, их индексов, названий, дат, номеров листов.

**Входящий документ** – документ, поступивший на предприятие.

**Выписка из документа** – заверенная копия части документа.

**Гарантийное письмо** – служебное письмо, подтверждающее обещание выполнить взятые обязательства (по оплате, предоставлению услуг и т.п.).

**Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ)** – совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в органах государственного управления, на предприятиях и в учреждениях.

**График** – текстовый документ, отражающий, как правило, план работы с точными показателями норм и времени выполнения.

**Гриф** – пометка, указывающая на особый характер или особый способ пересылки деловой корреспонденции («секретно», «срочно», «не подлежит оглашению», «лично»).

**Гриф ограничения доступа к документу** – реквизит официального документа, свидетельствующий об особом характере информации, ограничивающий круг пользователей документа.

**Гриф согласования** – реквизит официального документа, выражающий согласие учреждения или его органа, не являющегося автором документа, с его содержанием.

**Гриф утверждения** – реквизит официального документа, придающий нормативный или правовой характер его содержанию.

**Дата официального документа** – реквизит официального документа, содержащий указанное на документе время его создания и (или) подписания, утверждения, принятия, согласования, опубликования.

**Дело** – совокупность документов или документ, относящиеся к одному вопросу или участку деятельности, помещенные в отдельную обложку.

**Деловое письмо** – документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами, которыми могут быть и юридические, и физические лица.

**Делопроизводство (документационное обеспечение управления)** – отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами.

**Директивный документ** – документ, поступивший из вышестоящей организации и содержащий указания к действию.

**Доверенность** – документ о предоставлении права доверенному лицу на совершение каких-либо действий от лица доверителя (предприятия или гражданина).

**Договор (контракт)** – документ, фиксирующий соглашение сторон об установлении каких-либо отношений и условий их регулирования.

**Договоренность** – документ, фиксирующий соглашение двух или нескольких сторон.

**Докладная записка** – документ, адресованный руководству и содержащий изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями составителя.

**Документационное обеспечение управления (ДОУ)** – деятельность, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами. Синоним термина «делопроизводство».

**Документация** – оформленная по единым правилам совокупность документов.

**Документирование** – запись информации на различных носителях по установленным правилам.

**Документ (документированная информация)** – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

**Документооборот** – движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления.

**Документы постоянного хранения** – документы, которым установлено бессрочное (вечное) хранение.

**Должностная инструкция** – нормативный документ, в котором определены функции, права, обязанности и ответственность сотрудника предприятия.

**Досье** – документы, относящиеся к какому-либо делу.

**Дубликат документа** – повторный экземпляр подлинника документа, имеющий юридическую силу подлинника.

**Журнал учета документов** – журнал, составленный по определенной форме и содержащий сведения о документах и операциях с ними.

**Заголовок официального документа** – реквизит документа, кратко излагающий его содержание.

**Заголовок дела** – краткое обозначение сведений о составе и содержании документов в деле.

**Заголовочная часть документа** – совокупность реквизитов: «эмблема организации», «наименование организации», «справочные данные об организации», «наименование вида документа», «дата документа», «регистрационный номер документа», «ссылка на регистрационный номер и дату документа», «заголовок к тексту».

**Запрос** – документ, содержащий просьбу предоставить информацию по какому-либо вопросу.

**Заявление** – документ, содержащий просьбу или предложение.

**Извещение** – документ, информирующий о предстоящем мероприятии (заседании, собрании, конференции) и содержащий предложение принять участие.

**Индекс (номер) дела** – цифровое и (или) буквенно-цифровое обозначение дела в номенклатуре дел организации, наносимое на его обложку.

**Индексация документов** – присвоение документам порядковых номеров и условных обозначений при регистрации.

**Инициативный документ** – документ, послуживший началом рассмотрения определенного вопроса.

**Инструкция** – нормативный акт, регулирующий организационные, производственные, финансовые и иные вопросы деятельности организаций, предприятий и должностных лиц.

**Инструкция по документационному обеспечению деятельности предприятия (по делопроизводству)** – документ, регламентирующий правила, приемы и процессы создания документов, а также порядок работы с ними на предприятии.

**Исковое заявление** – заявление в суд, арбитраж о претензиях к физическому или юридическому лицу, составленное по определенной форме.

**Исходящий документ** – официальный документ, отправляемый из организации.

**Карта-заместитель** – документ, помещаемый на место выданного дела и содержащий сведения о том, кому и когда оно выдано.

**Классификационный индекс** – условное обозначение (цифровое, буквенное, смешанное), присваиваемое классификационным делением схемы классификации и проставляемое на карточках систематического и других каталогов. Может проставляться и на документах, и на делах.

**Коммерческая тайна** – конфиденциальность информации, позволяющая ее обладателю при существующих или возможных обстоятельствах увеличить доходы, избежать неоправданных расходов, сохранить положение на рынке товаров, работ, услуг или получить иную коммерческую выгоду.

**Коммерческий акт** – документ о нарушениях (недостаче, порче, хищении), допущенных при транспортировке грузов. Коммерческий акт служит основанием получателю груза для предъявления претензии о возмещении убытков стороне, допустившей порчу груза.

**Консервация документа** – предохранение документа от разрушающего действия внешней среды.

**Контрагент** – одна из сторон контракта, договора.

**Контракт** – договор об установлении, изменении или прекращении правоотношений.

**Контроль исполнения документов** – совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов.

**Контрольный лист** – талон для индивидуальной регистрации документов, включающий резолюцию и тему письма.

**Конфиденциальная информация** – документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством РФ.

**Копия документа** – документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющий юридической силы.

**Копия документа: заверенная** – копия документа, на которой в соответствии с установленным порядком проставляют необходимые реквизиты, придающие ей юридическую силу.

**Корреспондент** – учреждение или отдельное лицо, с которым ведется переписка.

**Кредит** – включенная в смету сумма, в пределах которой разрешен расход на определенную потребность.

**Лимит** – документ, определяющий предельный размер ассигнований денежных средств, отпуска материалов и т.д. из государственных фондов.

**Лицевой счет** – бухгалтерский документ, отражающий передачу какого-либо конкретного вида средств (материалов, инструментов, продукции, зданий и т.д.) определенной организации или лицу и содержащий денежные расчеты с ним.

**Личное дело** – дело, включающее документы о каком-либо лице (о его биографии, образовании, трудовой или общественной деятельности).

**Машиночитаемый текст** – документ, использование которого требует применения специально предназначенных технических средств.

**Наряд** – документ, содержащий сведения о распределении работ между рабочими-сдельщиками, учет выработки и расчет причитающейся им заработной платы.

**Наряд-заказ** – плановое задание руководителя учреждения подчиненному предприятию или руководителя предприятия цеху о выполнении определенной работы.

**Номенклатура** – перечень наименований.

**Номенклатура дел** – систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

**Номер входящего письма** – регистрационный номер документа, проставляемый адресатом.

**Номер исходящего дела** – регистрационный номер документа, проставляемый отправителем.

**Нормативный документ** – документ, изданный уполномоченным на то государственным органом и устанавливающий нормы, правила постоянного или временного действия, рассчитанные на обязательное применение.

**Нормативы** – документы, содержащие показатели затрат времени, материальных или денежных ресурсов, показатели изготавливаемой продукции, приходящиеся на какую-либо единицу (изделие, операцию и т.д.).

**Нормы** – документ, содержащий сведения об установленных величинах чего-либо (**Н.** выработки, **Н.** выдачи чего-либо).

**Объяснительная записка** – 1) документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта);

2) сообщение должностного лица, поясняющее какое-либо действие, факт, происшествие, представляемое вышестоящему должностному лицу.

**Опись** – юридически оформленный перечень документов.

**Организационно-распорядительный документ** – вид письменного документа, в котором фиксируют решение административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий, организаций, их подразделений и должностных лиц.

**Организация работы с документами** – организация документооборота, хранения и использования документов в текущей деятельности учреждения.

**Оригинал документа** – 1) первоначальный экземпляр документа; 2) экземпляр документа, являющийся исходным материалом для копирования.

**Особые отметки** – отметки о степени секретности и срочности исполнения документов.

**Отметка о поступлении документа** – отметка, проставляемая на нижнем поле входящего документа, состоящая из порядкового номера и даты поступления.

**Отчет** – документ, содержащий сведения о подготовке и проведении работ, об итогах выполнения планов, заданий, командировок и других мероприятий, представляемый вышестоящему учреждению как должностному лицу.

**Оферта** – письменное предложение о заключении договора (контракта) на определенных условиях.

**Официальный документ** – документ, созданный юридическим или физическим лицом, оформленный и удостоверенный в установленном порядке. документы, составленные учреждением или должностным лицом и оформленные в установленном порядке.

**Оформление документа** – проставление необходимых реквизитов, установленных правилами документирования.

**Оформление дела** – подготовка дела к хранению в соответствии с установленными правилами.

**Печать** – элемент удостоверения подлинности подписи должностного лица на документах, предусмотренных нормативными актами, удостоверяющих права лиц, фиксирующих факты, связанные с финансовыми средствами.

**Письмо** – обобщенное наименование различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями, частными лицами.

**Повестка** – официальное сообщение частному лицу с предложением куда-либо прийти или учреждению – выслать своего представителя.

**Подлинник документа** – 1) документ официального происхождения в окончательной редакции, удостоверенный соответствующим образом;

2) рукопись.

**Подпись на документе** – подпись должностного лица или автора документа, удостоверяющая его подлинность или заверяющая копию документа.

**Положение** – 1) правовой акт, устанавливающий основные правила организации и деятельности государственных органов, структурных подразделений органа, а также нижестоящих учреждений, организаций и предприятий;

2) свод правил, регулирующих определенную отрасль государственного управления, политической, общественной, культурной или хозяйственной жизни.

**Постановление** – правовой акт, изданный коллегиальным органом управления в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач.

**Правила документирования** – требования и нормы, устанавливающие Порядок документирования.

**Предложение** – письменное заявление от имени предприятия, адресованное другому предприятию, о готовности заключить с ним договор на определенных условиях; оферта.

**Предметный каталог** – каталог документальных материалов, содержащий сведения о предметах (фактах, событиях, географических наименованиях) и лицах, которые упоминаются в документах, расположенных в алфавитном порядке.

**Предметный указатель** – указатель основных предметных (тематических) обозначений, расположенных в алфавитном порядке.

**Представление** – документ, содержащий предложение о назначении, перемещении или поощрении личного состава, а также рекомендацию определенных действий и мероприятий по вопросам деятельности учреждения.

**Прейскурант** – перечень видов работ, услуг, продукции товаров и т.д. с указанием цен и расценок.

**Претензионное письмо** – письмо, отправленное виновной стороной в случае невыполнения ею заключенных ранее договоров и разного вида обязательств.

**Приказ** – 1) правовой акт, издаваемый руководителем органа государственного управления (его структурного подразделения), действующий на основе единоначалия, в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед данным органом. В отдельных случаях может касаться широкого круга организаций и должностных лиц независимо от подчиненности;

2) документ, выдаваемый органами государственного и ведомственного арбитража на обязательное исполнение его решения.

**Программа** – документ, излагающий основные направления работы учреждения или предприятия на определенный период времени (производственная П.) или этапы и сроки осуществления крупных работ, испытаний.

**Проект документа** – предварительный вариант документа, предназначенный для рассмотрения.

**Протокол** – документ, содержащий последовательную запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов.

**Распорядительные документы** – документы, в которых фиксируется решение административных и организационных вопросов.

**Расписание** – объявление о времени, месте и последовательности совершения чего-либо.

**Распоряжение** – правовой акт, издаваемый единолично руководителем, главным образом коллегиального органа государственного управления, в целях разрешения оперативных вопросов. Как правило, имеет ограниченный срок действия и касается узкого круга должностных лиц и граждан.

**Регистрационно-контрольная карточка (РКК)** – карточка, содержащая основные сведения о документе, контроле его исполнения и работе с ним.

**Регистрационный номер документа** – порядковый номер, присваиваемый входящему или исходящему документу при его регистрации, являющийся частью делопроизводственного индекса или заменяющий его.

**Регистрационный штамп** – штамп, содержащий название учреждения, дату регистрации, регистрационный индекс, номер дела, в которое будет помещен документ.

**Регистрация документов** – запись в учетных формах (журналах, карточках и т.п.) кратких сведений о документе и проставление на документе делопроизводственного индекса и даты регистрации.

**Реестр** – перечень (список) чего-либо, применяемый в бухгалтерском учете и делопроизводстве (например, Р. описей).

**Резолюция** – решение, принятое совещанием, съездом, конференцией и т.п. по обсуждаемому вопросу.

**Резолюция на документе** – письменное указание руководителя исполнителю о характере и сроках исполнения документа.

**Реквизиты** – обязательные элементы служебного документа.

**Реквизит документа** – обязательный информационный элемент (автор, дата и т.п.), присущий тому или иному виду письменного документа.

**Рекламационное письмо** – заявление об обнаружении недостатка, дефектов в полученной продукции или в выполненной работе.

**Реферат** – краткое письменное изложение первоисточника.

**Решение** – 1) правовой акт, принимаемый исполкомами Советов народных депутатов в коллегиальном порядке в целях разрешения наиболее важных вопросов их компетенции. Решениями именуются также совместные акты, издаваемые несколькими неоднородными органами – коллегиальными и действующими на основе единоначалия, государственными органами и общественными организациями и т.д.;

2) документ, содержащий заключение суда или арбитража по результатам разбора гражданского дела в суде или спорного вопроса в арбитраже;

3) резолюция собрания, совещания и т.д.

**Свободное предложение** – предложение без обязательств. Если заказчик примет условия такого предложения, сделка считается заключенной.

**Сдаточная опись** (разг.) – опись документальных материалов, составленная учреждением при передаче дел в архив.

**Система документирования** – принятый в учреждении порядок создания, оформления и исполнения документов.

**Служба делопроизводства** – секретариат, канцелярия, управление делами, общий отдел, отдел документационного обеспечения и другие подразделения, основной функцией которых является работа с документами.

**Служебный документ** – официальный документ, используемый в текущей деятельности организации.

**Служебная записка** – записка о выполнении какой-либо работы, направляемая должностным лицом другому должностному лицу.

**Состав удостоверения** – подпись и печать.

**Спецификация** – документ, содержащий подробное перечисление узлов и деталей какого-либо изделия, конструкции, установки и т.п., входящих в состав сборочного или монтажного чертежа.

**Список** – перечисление лиц или предметов в определенном порядке, составленное в целях информации или регистрации.

**Справка** – 1) документ, содержащий описание и подтверждение тех или иных фактов и событий; 2) документ, подтверждающий факты биографического или служебного характера.

**Справочно-информационный фонд** – совокупность систематизированных произведений печати и неопубликованной научной и технической документации, использующихся в целях отраслевого информационного обслуживания.

**Срок исполнения документа** – срок, установленный нормативно-правовым актом, организационно-распорядительным документом или резолюцией.

**Стандарт** – нормативно-технический документ, устанавливающий требования к группам однородной продукции и в необходимых случаях требования к конкретной продукции, правила, обеспечивающие ее разработку, производство и применение, а также требования к иным объектам стандартизации, устанавливаемые Госстандартом РФ. Стандартизация документов, применяемых в организационном и экономическом управлении, проводится на основе специальных постановлений Правительства РФ.

**Стандартизация документов** – установление и применение единых форм (образцов) служебных документов.

**Стенограмма** – дословная запись докладов, речей и других выступлений на собраниях, совещаниях и заседаниях коллегиальных органов, осуществленная методом стенографии.

**Структура и штатная численность** – документ, в котором закреплены наименования и общее количество структурных подразделений, наименования должностей и количество штатных единиц в каждом подразделении предприятия.

**Счет** – документ, в котором указана причитающаяся за что-либо денежная сумма.

**Табель** – перечень каких-либо показателей, составленный в определенном порядке (например, Т. отчетности, Т. успеваемости).

**Таблица** – документ, содержащий текстовые или цифровые сведения, размещенные по графам.

**Табуляграмма** – таблица, составленная табулятором на основе автоматического восприятия данных с перфокарт, перфолент и т.д.

**Талон обратной связи** – документ, уведомляющий о получении чего-либо (информации, материальных ценностей, документов).

**Твердое предложение** – предложение, оформляемое лишь для одного возможного заказчика (покупателя) с указанием срока, в течение которого поставщик связан этим предложением.

**Тезаурус** – словарь-справочник, в котором перечисляются все лексические единицы информационно-поискового языка (дескрипторы) с их связями, а также синонимические дескрипторы и ключевые слова и словосочетания естественного языка.

**Тезисы** – краткое изложение текста документа или выступления.

**Телеграмма** – обобщенное название различных по содержанию документов, переданных по телеграфу.

**Телекс** – телеграмма, посланная по телетайпу.

**Телетайп** – телеграфный аппарат с клавиатурой типа пишущей машинки.

**Текстовый документ** – документ, содержание которого изложено посредством любого вида письма.

**Техническая документация** – обобщающее название документов, отражающих результат строительного и технологического проектирования, конструирования, инженерных изысканий и других работ по строительству зданий и сооружений и изготовлению промышленного производства.

**Технологическая документация** – обобщающее название документов (чертежей, спецификаций, карт, инструкций и т.д.), предназначенных для описания и оформления технологических процессов.

**Типовые документы** (тексты-аналоги) – 1) документы, отражающие однородные вопросы и составляемые по одинаковым образцам; 2) нормативные и распорядительные документы, определяющие порядок работы учреждений (Т. устав, Т. структура) или отдельных ее сторон (Т. договор) и являющиеся образцами для составления учреждениями одноименных документов с учетом специфики их деятельности.

**Трафаретный документ** – документ, имеющий заранее отпечатанный стандартный текст (часть текста) и дополняющее его конкретное содержание.

**Указание** – 1) правовой акт, издаваемый органом государственного управления преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других

актов данного органа и вышестоящих органов управления; 2) документ, содержащий требования и необходимые разъяснения по отдельным вопросам проектирования и строительства.

**Указатель** – систематизированное перечисление наименований, имен, предметов со справочными данными о них.

**Унифицированная система документации (УСД)** – система документации, устанавливающая единый комплекс видов документов для стандартных управленческих ситуаций, содержащая правила составления и оформления документов, образцы и трафаретные тексты документов.

**Устав** – правовой акт, определяющий права, функции, структуру организации в сфере государственной, коммерческой или общественной деятельности.

**Факсимиле** – 1) воспроизведение техническими средствами точного изображения подписи, текста, сделанного от руки, копия документов, получаемых по факсу; 2) клише, печатка, позволяющая многократно воспроизводить собственноручную подпись на деловом документе.

**Физическое лицо** – гражданин, являющийся участником гражданских правоотношений (носителем гражданских прав и обязанностей).

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

**Формуляр документа** – совокупность расположенных в установленной последовательности реквизитов документа (автор, адрес, дата, заголовок, содержание и т.п.).

**Циркулярное письмо** – письмо, направленное из одного источника в несколько адресов.

**Штатное расписание** – унифицированный документ, содержащий сведения о структурных подразделениях, должностях работников, количестве штатных единиц, должностных окладах, надбавках и месячном фонде заработной платы предприятия.

**Экспедиция** – структурное подразделение организации, осуществляющее прием и отправку корреспонденции.

**Экспертиза ценности документов** – отбор документов на государственное хранение или установление сроков их хранения на основе принятых критериев.

**Экспертная комиссия (ЭК)** – комиссия, состоящая из квалифицированных работников, созданная для проведения ежегодного отбора документов для дальнейшего хранения и выделения к уничтожению.

**Электронный документ** – документ, в котором информация представлена в электронной форме, с реквизитами, необходимыми для признания его действительным (наименование организации, дата, регистрационный номер, должность и фамилия лица, подписавшего документ, электронная цифровая подпись).

**Электронная регистрационная карточка (ЭРК)** – электронный аналог традиционной регистрационно-контрольной карточки, содержащий основные сведения о документе и работе с ним и хранящийся в единой базе данных предприятия.

**Юридическое лицо** – учреждение, предприятие или организация, выступающее в качестве самостоятельного носителя гражданских прав и обязанностей.

**Юридическая сила документа** – свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком оформления.

**Языковая формула** (документа) – слово, словосочетание, предложение или сверхфразовое единство, организующее основной текст (документа) и закрепленное за конкретным видом документа. Языковой формулой гарантийного письма служит конструкция: «Оплата гарантируется. Наш расчетный счет №... в... отделении... банка»; сопроводительного – «Направляю...», «Высылаю...» и т.д.

## ТЕСТ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ

### I. Функции официально-делового стиля

#### 1. Официально – деловой стиль обслуживает...

- а) сферу деловых отношений;
- б) обиходно – бытовое общение;
- в) область права и государственной политики;
- г) публичные выступления.

#### 2. Факторы, способствующие формированию официально-деловой письменной речи:

- а) развитие государственности;
- необходимость документально закреплять правовые отношения;
- развитие аппарата управления;
- развитие современного русского языка.

#### 3. Функциональный стиль, обслуживающий административно-управленческую сферу деятельности:

- а) публицистический;
- научный;
- официально-деловой;
- законодательный подстиль.

#### 4. Официально-деловой стиль не обслуживает...

- правовые отношения;
- обиходно-бытовое общение;
- публичное выступление;
- правовые отношения.

#### 5. Тип мышления в официально-деловом стиле...

- абстрактный;
- конкретный;
- образный;
- символический.

#### 6. Информационное содержание документа предполагает...

- целесообразное количество информации;
- избыточность информации;
- разнородность информации;
- однородность информации.

#### 7. Важнейшие функции официально-делового стиля реализуются...

- в законах;
- в постановлениях;
- в договорах;
- в частных письмах.

## 8. Установите соответствие функций документа их значениям:

1) управленческая	а) является средством закрепления норм в обществе
2) правовая	б) выступает в роли источника сведений
3) исторического источника	в) служит основой для принятия решений

## II. Терминология официально-делового стиля

9. Юридическая сила документа обеспечивается комплексом обязательных элементов оформления документов.

- а) бланк;
- б) формуляр;
- в) реквизиты;
- г) номенклатура.

10. Совокупность реквизитов и схема их расположения в документе составляют \_\_\_\_\_ документа.

- а) бланк;
- б) формуляр;
- в) композицию;
- г) номенклатуру.

11. Ключевые понятия деловых бумаг:

- а) формуляр;
- б) адресант;
- в) реквизит;
- г) композиция.

12. Реквизит, позволяющий судить о назначении документа, называется...

- а) печать;
- б) адресант;
- в) подпись;
- г) заголовок.

13. Реквизит «адресат» располагается, как правило, в документе...

- а) верхнем левом углу;
- б) верхнем правом углу;
- в) в центре листа;
- г) в нижнем левом углу.

14. Способы датирования документов:

- а) цифровой;
- б) буквенный;
- в) комбинированный.

15. Стандартный лист бумаги с реквизитами, идентифицирующими составителя документа, называются \_\_\_\_\_ документа.

- а) бланк;
- б) формуляр;
- в) реквизиты;

г) номенклатура.

**16. Установите соответствие ключевых понятий документа их значениям:**

1) реквизит	а) получатель
2) документ	б) обязательные признаки документа
3) адресат	в) составитель
4) адресант	г) информация с реквизитами

**III. Подстили и жанры в официально-деловом стиле**

**17. Установите соответствие между подстилями официально-делового стиля и их жанрами:**

1) дипломатический	а) характеристика
2) законодательный	б) соглашение
3) административно-канцелярский	в) конституция

**18. Письменные жанры, соответствующие законодательному подстилю:**

- а) законы;
- б) указы;
- в) опросы;
- г) постановления.

**19. К юрисдикционным письменным текстам относятся:**

- а) приговор;
- б) протокол;
- в) судебная речь;
- г) постановление об аресте.

**20. Жанры официально-делового стиля:**

- а) реферат;
- б) заявление;
- в) устав;
- г) закон.

**21. Административные письменные жанры – это:**

- а) квитанция;
- б) договор;
- в) коммерческие письма;
- г) коммерческие переговоры.

**22. Жанры, соответствующие официально-деловому стилю:**

- а) аннотация;
- б) контракт;
- в) приказ;
- г) тезисы.

**23. Документ, содержащий просьбу, жалобу или предложение лица, называется...**

- а) коммерческое письмо;

- б) решение;
- в) заявление;
- г) распоряжение.

**24. Заголовок в официально-деловом стиле определяет...**

- а) назначение документа;
- б) последовательность расположения реквизитов;
- в) состав реквизитов;
- г) структуру текста.

**IV. Языковые черты официально-делового стиля**

**25. К языковым чертам официально-делового стиля относятся:**

- а) экспрессивность;
- б) «сухость» изложения;
- в) экономность в использовании языковых средств;
- г) отвлеченность и обобщенность.

**26. Языковые черты, характерные для официально-деловой речи:**

- а) специальные слова и термины;
- б) сложносокращенные наименования;
- в) устойчивые словосочетания;
- г) разговорные слова.

**27. Официально-деловой стиль не допускает использования...**

- а) нейтральной лексики;
- б) диалектной лексики;
- в) разговорной лексики;
- г) профессионально-жаргонной лексики.

**28. Смысловая точность письменного высказывания в деловой бумаге обусловлена...**

- а) точностью словоупотребления;
- б) лаконичностью изложения;
- в) нейтральным тоном изложения;
- г) «сухостью» изложения.

**29. Языковыми чертами официально-деловой речи являются...**

- а) отглагольные существительные;
- б) личные местоимения;
- в) существительные мужского рода для обозначения должности;
- г) междометия.

**30. Официально-деловому стилю свойственно употребление...**

- а) фразеологизмов;
- б) клишированных оборотов;
- в) простых предложений;
- г) сложных предложений.

**31. Синтаксис канцелярских документов отличается употреблением...**

- а) сложноподчиненных предложений;
- б) причастных и деепричастных оборотов;

- в) однородных членов;
- г) обращений.

**32. Языковые черты официальных документов:**

- а) точность словоупотребления;
- б) экспрессивность языковых средств;
- в) информативная достаточность;
- г) нейтральный тон изложения.

**V. Типы документов**

**33. Установите соответствие типов документов основаниям их классификации:**

1) оригинал	а) сроки исполнения
2) внутренняя переписка	б) сфера деятельности
3) управленческие	в) фактор адресата
4) распорядительные	г) первичность/вторичность
5) срочные	д) содержание и назначение

**34. Основу служебной документации составляют...**

- а) научные документы;
- б) управленческие документы;
- в) технические документы;
- г) производственные документы.

**35. Установите соответствие типов управленческих документов их жанрам:**

1) директивные	а) служебная записка
2) организационно-распорядительные	б) приказ
3) справочно-информационные	в) закон

**36. Разновидностями справочно-информационных документов являются...**

- а) постановление;
- б) личное дело;
- в) телеграмма;
- г) служебная записка.

**37. Разновидностями документов по личному составу являются:**

- а) заявление;
- б) факс;
- в) заявление;
- г) характеристика.

**38. Жанры директивных документов:**

- а) постановление;
- б) штатное расписание;
- в) телефонограмма;
- г) закон.

**39. Какие документы относятся к информационно-справочным?**

- а) документы, созданные отдельными гражданами;
- б) документы, носящие административный характер и обращенные к нижестоящим или подчиненным организациям;
- в) документы, помогающие создать организацию, установить ее структуру, определить штатную численность и состав работников по должностям, определить функции структурных подразделений;
- г) документы, сообщающие сведения, побуждающие принимать определенные решения, т.е. иницирующие управленческие решения.

**40. Какие документы относятся к распорядительным?**

- а) документы, созданные отдельными гражданами;
- б) документы, носящие административный характер и обращенные к нижестоящим или подчиненным организациям;
- в) документы, помогающие создать организацию, установить ее структуру, определить штатную численность и состав работников по должностям, определить функции структурных подразделений;
- г) документы, сообщающие сведения, побуждающие принимать определенные решения, т.е. иницирующие управленческие решения.

**VI. Общие правила оформления документов**

**41. Зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать, называется...**

- а) сведения;
- б) документ;
- в) формуляр;
- г) бланк.

**42. Последовательность составления официально-деловых бумаг:**

- а) уяснение композиции текста
- б) подбор жанра документа
- в) использование обязательных реквизитов в строгой последовательности
- г) осмысление официально – деловой ситуации

**43. Правила и требования по разработке и оформлению документов содержатся...**

- а) в ГОСТах;
- б) в справочниках;
- в) в словарях;
- г) в пособиях.

**44. Ключевым словом при изложении информации в управленческих документах является...**

- а) глагол-действие;
- б) отглагольное существительное;
- в) краткое страдательное причастие;
- г) деепричастие.

**45. Установите соответствие типа документа языковой модели:**

1) заявление	а) назначить расследование по факту...
--------------	--

2) служебная записка	б) прошу предоставить...
3) приказ	в) дана...в том, что...действительно работает
4) справка	г) предприятие несет ответственность...
5) договор	д) сообщаем, что...

**46. Служебная записка – общепринятое наименование...**

- а) характеристики;
- б) докладной записки;
- в) заявления;
- г) объяснительной записки.

**47. Информативно-справочный документ, информирующий о ситуации, об итогах выполнения работы, называется \_\_\_\_\_ запиской.**

- а) служебной;
- б) докладной;
- в) пояснительная;
- г) технологическая.

**48. Коммуникативная цель докладной записки:**

- а) побуждение к принятию решения;
- б) предоставление права предпринять какие-либо действия;
- в) представление себя как личность;
- г) информирование о происходящем.

## **VII. Правила оформления документов личного характера**

**49. Составитель документа – это...**

- а) адресат;
- б) адресант;
- в) ответчик;
- г) истец.

**50. Личная форма глаголов и местоимений 1 лица единственного числа употребляется в следующих жанрах:**

- а) заявление;
- б) автобиография;
- в) устав;
- г) характеристика.

**51. Текст автобиографии содержит следующие сведения:**

- а) дата и место рождения;
- б) формулировка просьбы;
- в) пребывание в учебных заведениях;
- г) трудовая деятельность.

**52. Информационно-смысловая модель текста автобиографии аналогична...**

- а) заявлению;
- б) резюме;
- в) докладной записке;
- г) доверенности.

**53. Автобиография составляется...**

- а) от первого лица;
- б) от третьего лица;
- в) в произвольной форме;
- г) собственноручно.

**54. Заявление как вид официально-делового документа может содержать...**

- а) просьбу;
- б) жалобу;
- в) предложение;
- г) жизнеописание.

**55. Обязательными реквизитами заявления являются:**

- а) наименование адресата;
- б) наименование заявителя;
- в) наименование документа;
- г) наименование адресата.

**56. Аргументирующая часть отсутствует в тексте заявления...**

- а) о переводе на другой факультет;
- б) об академическом отпуске;
- в) о приеме на работу;
- г) о досрочной сдаче экзамена.

**VIII. Правила оформления служебных документов**

**57. Служебная записка – общепринятое наименование...**

- а) характеристики;
- б) докладной записки;
- в) заявления;
- г) объяснительной записки.

**58. Информативно-справочный документ, информирующий о ситуации, об итогах выполнения работы, называется \_\_\_\_\_ запиской.**

- а) докладной;
- б) служебной;
- в) объяснительной;
- г) пояснительной.

**59. Коммуникативная цель докладной записки:**

- а) побуждение к принятию решения;
- б) предоставление права предпринять какие-либо действия;
- в) представить себя как личность;
- г) разъяснение сложившейся ситуации.

**60. Смысловые части докладной записки включают в себя:**

- а) изложение событий и фактов;
- б) выводы и предложения;
- в) привлечение внимания;
- г) информирование.

**61. Документ, содержащий информацию должностного лица вышестоящему должностному лицу, называется \_\_\_\_\_ запиской.**

- а) докладной;
- б) служебной;
- в) объяснительной;
- г) пояснительной.

**62. Причины составления объяснительной записки:**

- а) невыполнение задания;
- б) нарушение трудовой дисциплины;
- в) информирование об итогах выполнения;
- г) изложение событий и фактов.

**63. Информирование должностным лицом вышестоящего должностного лица – цель \_\_\_\_\_ записки.**

- а) докладной;
- б) служебной;
- в) объяснительной;
- г) пояснительной.

**64. Убедительные аргументы должны содержаться в тексте \_\_\_\_\_ записки.**

- а) докладной;
- б) служебной;
- в) объяснительной;
- г) пояснительной.

#### **IX. Унификация документов**

**65. Унифицированный образец составления деловой бумаги обязателен для...**

- а) доверенности;
- б) заявления;
- в) резюме;
- г) служебной записки.

**66. Сведение документов к единым формам и стандартам предполагает...**

- а) единообразное размещение реквизитов;
- б) увеличение форматов реквизитов;
- в) обеспечение сопоставимости информации во взаимосвязанных текстах;
- г) применение трафаретных текстов.

**67. Унификация документов предполагает...**

- а) увеличение видов документов;
- б) сокращение видов документов;
- в) разнообразие форм документов;
- г) единообразие форм документов.

**68. Соотнесите цель делового общения с типом документа:**

1) информирование	а) служебная записка
2) побуждение	б) договор
3) придание юридического статуса	в) рекламация

4) выражение требования	г) приказ
-------------------------	-----------

**69. Последовательность основных этапов намерения составителя деловых бумаг по принципу осознания цели:**

- а) интерес;
- б) внимание;
- в) речевое действие.

**70. Примерами трафаретных бланков являются:**

- а) бланки справок;
- б) бланки командировочных удостоверений;
- в) бланки договоров;
- г) бланки служебных записок.

**71. К стандартным аспектам языка деловой письменной речи относится \_\_\_\_\_ сокращений.**

- а) унификация;
- б) стандартизация;
- в) трафаретизация;
- г) типизация.

**72. Правила и стандарты графических сокращений приведены...**

- а) в пособиях;
- б) в ГОСТах;
- в) в словарях;
- г) в справочниках.

**Х. Элементы рекламы в официально-деловом стиле**

**73. Документы, в которых преследуются рекламные цели:**

- а) договор;
- б) объявление;
- в) резюме;
- г) заявление.

**74. Тип документа, содержащий прием саморекламы, –**

- а) служебной записки;
- б) резюме;
- в) заявления;
- г) характеристики.

**75. Документы информационно-рекламного характера:**

- а) товарное предложение;
- б) сообщение о видах услуг;
- в) резюме;
- г) служебная записка.

**76. Требования, предъявляемые к тексту рекламных писем:**

- а) запоминаемость;
- б) способность вызвать коммерческий интерес;
- в) объективность изложения;

г) творческий подход.

**78. Требования, предъявляемые к языку рекламных документов:**

- а) использование средств выразительности;
- б) прямой порядок слов;
- в) вопросно-ответный прием;
- г) побудительные предложения.

**79. Интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи:**

- а) достоверность;
- б) простота;
- в) актуальность;
- г) неофициальность.

**80. Резюме по композиции и информационно-смысловой модели аналогично:**

- а) автобиографии;
- б) служебной анкете;
- в) служебной записке;
- г) заявлению.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Андреев С.В. Кадровое делопроизводство: Практич. пособие. М.: Альфа-пресс, 2004.
2. Андреева В.И. Делопроизводство: Требования к документации фирмы. М.: Инфра-М, 1996.
3. Анодина Н.Н. Деловое письмо: методика составления и правила оформления: Практич. пособие. М.: Омега-Л, 2006.
4. Бирюков Д.Ю. Подготовка и оформление документов для органов власти РФ: Справочник. М.: НЦ ЭНАС, 2000.
5. Бурнашева Г.А. Делопроизводство. М.: ВШ, 2010.
6. Ватолина М.В. Организация работы с документами. Ростов-на-Дону: Феникс, 2004.
7. Веселов П.В. Как составить служебный документ. М.: Омега-Л, 2011.
8. Документальные системы в управлении / Под ред. Г.Г. Воробьева. М.: Омега-Л, 2009.
9. Жилина О.А. Деловой документ: Специфика языка, стиля и структуры текста: Учеб. пособие. М.: Билингва, 1999.
10. Кирсанова М.В. Деловая переписка: Учебно-практич. пособие. М.: Инфра-М, 2006.
11. Кирсанова М.В. Курс делопроизводства: Документальное обеспечение управления: Учеб. пособие. М.: Инфра-М, 2006.
12. Комышев А.Л. Основы документационного обеспечения управления: Учеб. пособие. М.: Дело и сервис, 2000.
13. Котий Г.А. Образцы деловой переписки на английском и русском языках: Практич. пособие. М.: Инфра-М, 2005.
14. Кудряев В.А. Организация работы с документами. CD-ROM. М.: Инфра-М, 2004.
15. Кузнецов И.Н. Делопроизводство: Учебно-справоч. пособие. М.: Дашков и Ко, 2006.
16. Кузнецова Т.В. Документы и делопроизводство: Справоч. пособие. М.: Инфра-М, 2009.
17. Кузнецова Т.В. Делопроизводство. М.: Интел-Синтез, 2002.
18. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник-практикум / Под ред. И.М. Рожковой. М.: Флинта:Наука, 2002.
19. Лифшиц Я.З. Делопроизводство и техническая документация. М.: ВШ, 1999.
20. Организация работы с документами: Учебник / Под ред. В.А. Кудряева. М.: Инфра-М, 2001.
21. Рахманин Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов: Учеб. пособие. М.: ВШ, 2000.
22. Рогожин М.Ю. Делопроизводство. М.: ИндексМедиа, 2006.
23. Рыжаков А.П. Образцы документов для граждан. CD-ROM. М., 2004.
24. Спивак В.А. Делопроизводство. СПб.: Питер, 2003.
25. Янкович Ш.А. Делопроизводство в кадровой службе: Учеб. пособие. М.: ЮНИТИ, 2006.

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

### **ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

#### **АВТОБИОГРАФИЯ**

Я, Сергеева Екатерина Анатольевна, родилась 25 мая 1984 года в г. Чехове Московской области.

В 1991 году была зачислена в 1-ый класс средней общеобразовательной школы №123 г.Москвы. В 2001 году окончила эту школу с серебряной медалью. В этом же году поступила в Московский государственный областной университет на экономический факультет, специальность – «Менеджмент организации». В 2006 году окончила университет и получила диплом специалиста.

После окончания университета работала оператором в ОАО «ВымпелКом». С августа 2007 года работаю менеджером по продажам в ООО «Диалог».

Семейное положение – не замужем.

Отец, Сергеев Денис Владимирович, родился 19 июня 1960 года в г. Москве. Работает главным инженером в ЗАО «СпецЭнергоПроект» в г. Москве. Проживает по адресу: г. Москва, ул. Пушкина, 238, кв. 123.

Мать, Сергеева Мария Васильевна, родилась 22 сентября 1963 года в г. Чехове Московской области. Работает бухгалтером-экономистом в ООО «Офис Принт Сервис» в г. Москве. Проживает по адресу: г. Москва, ул. Пушкина, 238, кв.123.

Брат, Сергеев Иван Денисович, родился 29 октября 1987 года в г. Москве. На данный момент обучается на 3-ем курсе Московского государственного областного университета. Проживает по адресу: г. Москва, ул. Пушкина, 238, кв.123.

Ни я, ни мои ближайшие родственники под судом или следствием не находились. За пределами СНГ родственников нет.

24 февраля 2012 г.

Е.А. Сергеева

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Угловой штамп предприятия

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

### ДОВЕРЕННОСТЬ

Настоящей доверенностью \_\_\_\_\_ в лице  
(наименование учреждения, предприятия)

директора (учреждения, предприятия) доверяет юрисконсульту \_\_\_\_\_ представлять интересы предприятия во всех государственных учреждениях и организациях, совершать все необходимые действия в интересах предприятия (учреждения, организации), представлять во всех судебных учреждениях и Арбитраже со всеми правами, какие предоставлены законом истцу, ответчику, третьему лицу, в том числе с правом окончания дела миром, признания или отказа полностью или частично от исковых требований, изменения предмета иска, обжалования решений судебных органов и органов Арбитража.

Доверенность действительна три года.

Руководитель                      предприятия                      (организации,                      учреждения)  
Подпись

### ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Генеральному директору  
компании «Рога и копыта»  
Сидорову В.А.  
от менеджера  
отдела поставок  
Иванова О.В.

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас предоставить мне отпуск без сохранения заработной платы на 7 календарных дня с 3 по 10 июля 2012 года.

25.06.2012

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

О.В. Иванов

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Директору  
ОАО «Знамение»  
П.Г. Вентиль

### ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

07.10.2011 № 18  
Об опоздании на работу

07.10.2011 я опоздала на работу на 2 часа по причине транспортной аварии.  
Выданную транспортным предприятием справку прилагаю.

Менеджер

К.Ю. Живанец

## ПРИЛОЖЕНИЕ 5

### РАСПИСКА

Я, Лебедев Иван Витальевич, проживающий по адресу: г. Москва, ул. Тверская, 345, кв.87, паспорт серии 7505 № 552179, выдан 13 о/м г. Москвы 23.05.2012 г., получил от Радионова Игоря Васильевича, проживающего по адресу: г. Москва, ул. Горького, 22, кв. 123, 25 000 (двадцать пять тысяч) рублей. Сумма займа должна быть возвращена в течение одного месяца с даты составления расписки.

25.02.2012

Подпись

И.В. Лебедев

## ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Утвержден  
Общим собранием учредителей

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Протокол № \_\_\_\_\_  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 199\_\_ г.

### У С Т А В Ассоциации

« \_\_\_\_\_ »

г. \_\_\_\_\_

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Ассоциация « \_\_\_\_\_ », далее именуемая «Ассоциация», является некоммерческой организацией, учрежденной юридическими лицами для содействия ее членам в достижении целей, предусмотренных настоящим Уставом.

1.2. Ассоциация осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О некоммерческих организациях» № 7-ФЗ от 12.01.96 г., настоящим Уставом.

1.3. Полное название Ассоциации на русском языке – «Ассоциация \_\_\_\_\_». Сокращенное название на русском языке – Ассоциация « \_\_\_\_\_ ».

1.4. Местонахождение: \_\_\_\_\_.

1.5. Ассоциация приобретает права юридического лица с момента ее государственной регистрации.

Ассоциация обладает обособленным имуществом, имеет самостоятельный баланс, право открывать счета, в том числе валютный в банках и их отделениях. Имеет круглую печать, штамп, бланк со своим наименованием и другие средства визуальной идентификации.

1.6. Ассоциация от своего имени, для достижения своих целей имеет право заключать договоры, а также приобретать имущественные и иные права, и нести обязанности, быть истцом и ответчиком в судах.

1.7. Ассоциация вправе создавать на территории Российской Федерации, стран СНГ и других государств дочерние организации, филиалы и представительства, быть Учредителем (Членом) хозяйственных товариществ и обществ, в том числе предприятий с иностранными инвестициями, вступать в ассоциации и союзы.

1.8. В Ассоциации могут создаваться структурные подразделения по важнейшим направлениям деятельности.

1.9. Филиалы и представительства не являются юридическими лицами. Они наделяются имуществом за счет Ассоциации, имеют собственные балансы, входящие в консолидированный баланс.

1.9.1. Филиалы и представительства действуют на основании утверждаемого Общим собранием Ассоциации Положения о филиале или представительстве, законодательства РФ и страны места нахождения филиала или представительства.

1.10. Вмешательство в деятельность Ассоциации государственных, общественных или иных органов, кроме специально на то уполномоченных законодательством органов, не допускается.

1.11. Ассоциация несет ответственность по своим обязательствам всем своим имуществом. Имущество, переданное Ассоциации ее Членами, является собственностью Ассоциации. Члены Ассоциации не сохраняют прав на имущество, переданное ими в собственность Ассоциации.

1.12. Члены не отвечают по обязательствам Ассоциации, а Ассоциация не отвечает по обязательствам Членов Ассоциации.

1.13. Члены Ассоциации несут субсидиарную ответственность по ее обязательствам в размере и порядке, предусмотренным учредительным договором.

## 2. УЧРЕДИТЕЛИ

2.1. Учредителями являются юридические лица:

– Акционерное общество закрытого типа «\_\_\_\_\_», зарегистрированное решением \_\_\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_ 201\_ года, свидетельство о регистрации №\_\_\_\_\_, место нахождения: \_\_\_\_\_;

– Открытое акционерное общество «\_\_\_\_\_», зарегистрированное решением \_\_\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_ 201\_ года, свидетельство о регистрации №\_\_\_\_\_, место нахождения: \_\_\_\_\_;

– Закрытое акционерное общество «\_\_\_\_\_», зарегистрированное решением \_\_\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_ 199\_ года, свидетельство о регистрации №\_\_\_\_\_, место нахождения: \_\_\_\_\_;

– Совместное предприятие «\_\_\_\_\_» товарищество с ограниченной ответственностью, зарегистрированное решением \_\_\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_ 199\_ года, свидетельство о регистрации No. \_\_\_\_\_, место нахождения: \_\_\_\_\_.

## 3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

3.1. Ассоциация ставит своей целью пропаганду гомеопатического метода лечения среди населения РФ, формирование цивилизованного рынка гомеопатических лекарств и услуг в РФ.

3.2. Задачи Ассоциации:

3.2.1. Содействие государственным и иным структурам по созданию общероссийской программы по развитию гомеопатии и реализации данной программы.

3.2.2. Обеспечение постоянной связи фирм – учредителей со специалистами, использующими метод гомеопатии.

3.2.3. Обобщение опыта отдельных организаций по вопросам производства и реализации гомеопатических средств, а также проведения маркетинговых исследований.

3.2.4. Осуществление совместной издательской или научной деятельности.

3.2.5. Оказание консалтинговых услуг фирмам – производителям гомеопатических лекарств на российском рынке.

3.2.6. Координация практической деятельности фирм – производителей.

#### 4. ЧЛЕНСТВО

4.1. Членами Ассоциации могут быть юридические лица.

4.2. Членами Ассоциации являются Учредители, а также вступившие новые юридические лица, внесшие вступительный годовой взнос и выполняющие положения настоящего Устава.

4.2.1. Члены Ассоциации сохраняют юридическую и экономическую самостоятельность.

#### 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЧЛЕНОВ

5.1. Члены Ассоциации имеют право:

5.1.1. Участвовать в управлении делами Ассоциации.

5.1.2. Получать информацию о деятельности Ассоциации, ее планах и программах.

5.1.3. Запрашивать у органов управления Ассоциации информацию о состоянии выполнения решений Общего собрания Ассоциации и своих предложений.

5.1.4. Вносить предложения в повестку дня на Общих собраниях членов Ассоциации.

5.1.5. Обращаться в руководящие органы Ассоциации по любым вопросам, связанным с ее деятельностью.

5.1.6. Получать от Ассоциации консультативную, методическую, юридическую и иную помощь.

5.1.7. Пользоваться приоритетным правом обслуживания информационной базой Ассоциации, производимыми Ассоциацией продукцией и услугами, первоочередным правом участия в проводимых Ассоциацией мероприятиях.

5.1.8. Пользоваться скидками, льготами и услугами, определенными для членов Ассоциации Общим собранием.

5.1.9. Пользоваться на договорных началах услугами создаваемых в рамках Ассоциации предприятий и организаций.

5.1.10. Передавать имущество в собственность Ассоциации.

5.1.11. Получать в случае ликвидации Ассоциации часть ее имущества, оставшегося после расчетов с кредиторами, в размере своего имущественного вноса.

5.2. Члены Ассоциации обязаны:

5.2.1. Соблюдать положения Устава и регламентов.

5.2.2. Принимать участие в деятельности Ассоциации.

5.2.3. Своевременно вносить периодические (ежегодные) и целевые взносы, размер которых определяется Общим собранием членов.

5.2.4. Предоставлять информацию, необходимую для решения вопросов, связанных с ее деятельностью.

5.3. Ущерб, причиненный Ассоциацией по вине его членов, возмещается ими в полном объеме по решению общего собрания Ассоциации. Суммы, подлежащие к внесению в качестве возмещения причиненного ими ущерба, вносятся на расчетный счет не позднее 10 дней со дня принятия решения.

5.4. Член Ассоциации, систематически не выполняющий или ненадлежащим

образом выполняющий свои обязанности, либо нарушивший принятые на себя обязательства перед Ассоциацией, а также препятствующий своими действиями или бездействием нормальной работе Ассоциации, может быть исключен из него по решению Общего собрания.

## 6. ПОРЯДОК ПРИЕМА И ВЫХОДА ЧЛЕНОВ

6.1. Ассоциация открыта для вступления новых членов.

6.2. Членами Ассоциации могут быть любые юридические лица, признавшие ее Устав и способные внести вклад в реализацию целей и задач, стоящих перед Ассоциацией.

6.3. Прием нового члена Ассоциацией осуществляется Общим собранием членов Ассоциации на основании поданного им заявления на имя Председателя Ассоциации, который представляет заявителя на ближайшем со дня подачи заявления Общем собрании членов.

6.4. Заявитель обязан в течение 10-дней со дня принятия решения общим собранием Ассоциации о приеме в члены Ассоциации, внести вступительный и ежегодный взносы.

6.5. Кандидат считается принятым в число членов Ассоциации после внесения вступительного и ежегодного взносов.

6.6. Права члена Ассоциации не могут быть переданы третьим лицам.

6.7. Выход члена из состава Ассоциации осуществляется путем подачи письменного заявления. Не позднее трех месяцев после подачи членом заявления о выходе из состава Ассоциации, Ассоциация обязана:

6.7.1. Определить сроки возврата имущества, переданного данным членом в оперативное пользование Ассоциации.

6.7.2. Определить размер и сроки возврата членом имущества, приобретенного им за счет средств Ассоциации.

6.7.3. Произвести финансово-кредитные расчеты с выбывающим членом по договорам, заключенных с Ассоциацией.

6.7.4. Определить порядок выполнения членом принятых на себя ранее обязательств по отношению к другим членам и Ассоциации в целом.

6.7.5. Решить иные вопросы, связанные с выходом члена из Ассоциации.

6.7.6. После решения перечисленных выше вопросов, на ближайшем Общем собрании членов утверждается решение о выведении из состава Ассоциации заявителя.

6.8. Вступительные и периодические взносы членов возврату не подлежат. Целевые взносы возвращаются в той части, которая не была израсходована на выполнение целевой программы.

6.9. В Ассоциации Почетное членство для представителей законодательной и исполнительной власти, государственных учреждений, представителей средств массовой информации и других российских и зарубежных организаций, внесших большой вклад в развитии деятельности Ассоциации. Почетные члены освобождаются от уплаты вступительных и членских взносов.

## 7. ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ

7.1. Высшим органом управления Ассоциации является Общее собрание членов (их представителей). Норма представительства от каждого Учредителя – один представитель с правом одного голоса.

7.1.1. Общее собрание избирает Председателя сроком на один квартал.

7.1.2. К исключительной компетенции Общего собрания Ассоциации

относится:

- а) Внесение изменений и дополнений в Устав Ассоциации;
- б) Определение приоритетных направлений деятельности, принципов формирования и использования его имущества;
- в) Выборы Председателя Ассоциации и досрочное прекращение его полномочий;
- г) Утверждение годового отчета и годового бухгалтерского баланса;
- д) Утверждение финансового плана и внесение в него изменений на основании подаваемых Председателем проектов;
- е) Создание филиалов и открытие представительств;
- ж) Участие в других некоммерческих организациях и хозяйственных обществах;
- з) Принятие решения о реорганизации либо ликвидации;
- и) Утверждение ликвидационного баланса.

7.2. Общее собрание членов Ассоциации правомочно, если на оказанном собрании присутствует более половины его членов. Решения Общего собрания Ассоциации и заседаний (встреч) членов принимаются по принципу: 1 член – 1 голос простым большинством голосов, присутствующих на собрании.

Решения Общего собрания по вопросам, предусмотренным пунктами а), б), г), д), з), и) настоящей статьи Устава принимаются квалифицированным большинством членов.

7.3. Очередное собрание членов Ассоциации созывается не реже 1 раза в квартал и не позднее 2-х месяцев по окончании финансового года. Общие собрания, организуемые раньше этого срока, являются внеочередными.

7.4. Внеочередные Общие собрания Ассоциации созываются по мере необходимости, а также по инициативе председателя Ассоциации, любого из членов Ассоциации – в течение одного месяца со дня уведомления председателя Ассоциации. Днем уведомления считается день получения письменного заявления с требованием о созыве внеочередного Общего собрания Председателем (в его отсутствие секретарем). С отметкой на копии заявления даты получения и подписи Председателя (секретаря).

7.5. Исполнительным органом Ассоциации является Администрация.

7.5.1. Возглавляет Администрацию – Исполнительный директор.

7.5.2. К компетенции Исполнительного директора относится решение всех вопросов, которые не составляют исключительную компетенцию Общего собрания членов Ассоциации.

7.5.3. Исполнительный директор избирается Общим собранием членов Ассоциации.

7.5.4. Исполнительный директор осуществляет общее и оперативное управление деятельностью Ассоциации, подотчетен Общему собранию членов и организует выполнение его решений. Исполнительный директор несет ответственность перед Ассоциацией за результаты и законность деятельности.

7.5.5. Исполнительный директор без доверенности действует от имени Ассоциации и представляет ее интересы.

7.5.6. Исполнительный директор пользуется правом распоряжения имуществом и денежными средствами, заключает договоры, в том числе трудовые, выдает доверенности, открывает в банках расчетный и другие счета, издает приказы и распоряжения, дает указания, обязательные для исполнения всеми сотрудниками по вопросам, относящимся к его компетенции.

7.5.7. В компетенцию Исполнительного директора входит:

- а) Материально-техническое обеспечение деятельности Ассоциации в пределах собственных средств;

- б) Привлечение для осуществления уставной деятельности дополнительных источников финансовых и материальных средств;
- в) Представление Общему собранию членов Ассоциации ежегодного отчета о поступлении и расходовании средств;
- г) Организация проведения очередных и внеочередных Собраний членов Ассоциации;
- д) Утверждение структуры управления деятельностью Ассоциации, штатного расписания и должностных обязанностей;
- е) Решение кадровых и других вопросов, не относящиеся к исключительной компетенции Общего собрания членов Ассоциации.

7.5.8. Исполнительный директор вправе по собственной инициативе собрать внеочередное заседание Общего собрания членов для принятия решения по неотложному вопросу.

7.5.9. Исполнительный директор имеет право передавать свои полномочия, либо их часть своим Заместителям.

7.5.10. В случае невозможности исполнения Исполнительным директором своих обязанностей, его функции временно, до назначения нового директора, переходят к Заместителю.

## 8. СТРУКТУРА ФИНАНСОВОЙ И ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

8.1. Имущество Ассоциации создается за счет:

8.1.1. Вступительных, периодических (ежегодных) членских и целевых взносов членов.

8.1.2. Благотворительных взносов

8.1.3. Банковских кредитов.

8.1.4. Средств, получаемых от выполнения договоров по уставным целям.

8.1.4. Доходов от собственной хозяйственной деятельности.

8.1.5. Других источников, не противоречащих действующему законодательству.

8.2. Ассоциация в основном финансируется членами Ассоциации. Первоначальный ежегодный членский взнос оплачивается каждым кандидатом в члены Ассоциации одновременно со вступительным взносом. Второй и последующие ежегодные членские взносы оплачиваются каждым членом Ассоциации в течение первого календарного месяца следующего за отчетным финансовым годом.

8.2.1. Взносы могут оплачиваться деньгами, ценными бумагами, другими имущественными и неимущественными правами либо иными правами, имеющими денежную оценку. Стоимость вносимого имущества оценивается по согласованию между членом Ассоциации и Общим собранием в рублях. Члены Ассоциации утрачивают право распоряжения имуществом, переданным в качестве взноса.

8.2.2. Размеры взносов, а также изменения, связанные со сроком и формами внесения вступительного взноса, устанавливаются Общим собранием Ассоциации.

8.3. Вступительные и ежегодные членские взносы используются на содержание аппарата Управления, консультационной службы и обеспечение деятельности, предусмотренной настоящим Уставом.

8.4. Целевые взносы предназначены для финансирования конкретных мероприятий и программ. Срок, размер, и форма внесения устанавливаются Общим собранием Ассоциации.

8.5. Ассоциация использует переданное имущество члена Ассоциации и арендует имущество для организации и осуществления уставной деятельности.

8.6. Ассоциации принадлежит право собственности на денежные средства, имущество и иные объекты собственности, переданные юридическими лицами в

форме вноса, дара, пожертвования или по завещанию.

8.7. Ассоциация вправе привлекать в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, дополнительные финансовые, в том числе валютные ресурсы за счет предоставления платных дополнительных услуг, а также за счет добровольных пожертвований и целевых взносов юридических и физических лиц, в том числе и иностранных.

8.8. Ассоциация может иметь в собственности или в оперативном управлении здания, сооружения, оборудование, инвентарь, денежные средства в рублях и иностранной валюте, ценные бумаги, иное имущество, основные фонды и оборотные средства, стоимость которых отражается в самостоятельном балансе Ассоциации. Ассоциация может иметь в собственности или бессрочном пользовании земельные участки и другое не запрещенное законом имущество.

## 9. КОНТРОЛЬ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

9.1. Бухгалтерский учет и статистическую отчетность в Ассоциации ведет аудиторская фирма по заключенному с Ассоциацией договору.

9.2. Ассоциация представляет информацию о своей деятельности органам государственной статистики и налоговым органам, членам Ассоциации и иным лицам в соответствии с законодательством РФ и настоящим Уставом.

9.3. Функции контроля за деятельностью Ассоциации в части финансов, а также проведение ревизий финансовой деятельности осуществляет аудиторская фирма.

9.3.1. Ревизии финансовой деятельности Ассоциации осуществляется аудиторской фирмой не реже одного раза в год.

9.3.2. Результаты проведенных проверок аудиторской фирмой представляются Общему собранию членов Ассоциации. Аудиторская фирма составляет заключение по годовым отчетом и балансам. Без заключения аудиторской фирмы Общее собрание не вправе утверждать баланс. Аудитор ставит свою подпись на годовом отчете в подтверждение его соответствия имеющейся информации о реальном положении дел.

## 10. ПОРЯДОК РЕОРГАНИЗАЦИИ И ЛИКВИДАЦИИ

10.1. Реорганизация Ассоциации осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

Реорганизация может быть осуществлена в форме слияния, присоединения, разделения, выделения и преобразования. Ассоциация может преобразоваться в фонд, автономную некоммерческую организацию, хозяйственное общество или товарищество.

10.2. Ликвидация Ассоциации производится по решению Общего собрания членов Ассоциации, судебных, либо иных, уполномоченных на то органов.

10.3. Руководство Ассоциации или орган, принявший решение о ликвидации назначает по согласованию с органом, осуществляющим государственную регистрацию, ликвидационную комиссию и устанавливает порядок и сроки ликвидации.

10.4. С момента назначения ликвидационной комиссии к ней переходят полномочия по управлению делами.

10.5. Ликвидационная комиссия помещает в органах печати публикацию о ликвидации Ассоциации, порядке и сроке заявления требований ее кредиторами.

10.6. По окончании срока для предъявления требований кредиторами ликвидационная комиссия составляет промежуточный ликвидационный баланс.

Ликвидационный промежуточный баланс утверждается Общим собранием членов Ассоциации или органом, принявшим решение о его ликвидации.

10.7. После завершения расчетов с кредиторами ликвидационная комиссия составляет ликвидационный баланс, который утверждается Общим собранием членов Ассоциации или органом, принявшим решение о ликвидации.

10.8. Оставшееся после удовлетворения требований кредиторов имущество либо стоимость его подлежит распределению между членами Ассоциации в пределах размера их имущественного вноса. Остальная часть имущества, стоимость которого превышает размер имущественных взносов членов Ассоциации, направляется на цели, в интересах которых Ассоциация была создана и (или) на благотворительные цели.

10.9. При реорганизации или прекращении деятельности все документы (управленческие, финансово-хозяйственные, по личному составу и др.) передаются в соответствии с установленными правилами ее правопреемнику.

При отсутствии правопреемника документы постоянного хранения, имеющие научно-историческое значение, передаются на государственное хранение в архивы («Мосгорархив»), документы по личному составу (приказы, личные дела, карточки учета, лицевые счета и т.п.) передаются на хранение в архив административного округа, на территории которого находится Ассоциация. Передача и упорядочение документов осуществляется силами и за счет средств Ассоциации, в соответствии с требованиями архивных органов.

## 11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Отношения, не урегулированные настоящим Уставом, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации.

### ПОДПИСИ УЧРЕДИТЕЛЕЙ:

От Акционерного общества закрытого типа «\_\_\_\_\_»:

\_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, имя, отчество, подпись)

От Закрытого акционерного общества «\_\_\_\_\_»:

\_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, имя, отчество, подпись)

От Совместного предприятия «\_\_\_\_\_», товарищества с ограниченной ответственностью:

\_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, имя, отчество, подпись)

От Открытого акционерного общества «\_\_\_\_\_»:

\_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, имя, отчество, подпись)

## ПРИЛОЖЕНИЕ 7

УТВЕРЖДЕНО

Приказом по ООО «АС-КОМП»

№ 77 от «02» октября 2012 г.

### ПОЛОЖЕНИЕ о защите персональных данных сотрудников Общества с ограниченной ответственностью «АС-КОМП»

*Настоящее Положение разработано в соответствии с Главой 14 Трудового кодекса Российской Федерации «Защита персональных данных работника» и Федерального закона № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г. «О персональных данных»*

Для целей настоящего Положения применяются следующие термины и определения:

**«Персональные данные работника (сотрудника ООО «АС-КОМП»)»** – любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация, необходимая работодателю – ООО «АС-КОМП» в связи с трудовыми отношениями и касающаяся конкретного работника (сотрудника ООО «АС-КОМП»);

**«Обработка персональных данных сотрудника (сотрудника ООО «АС-КОМП»)»** – действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных сотрудника;

**Общество с ограниченной ответственностью «АС-КОМП»** – ООО «АС-КОМП» или Работодатель - оператор, организующий и(или) осуществляющий обработку персональных данных, а также определяющий цели и содержание обработки персональных данных;

**Документы, содержащие персональные сведения сотрудника** – копии личных документов (паспорт, диплом, военный билет, водительское удостоверение, заграничный паспорт, свидетельство о рождении, и т.п.), автобиография, заявления, Трудовая книжка, заполненная форма Т-2, экземпляр трудового договора (экз. работодателя), должностная инструкция, приказ о приеме на работу и т.д.);

**Распространение персональных данных** – действия, направленные на передачу персональных данных определенному кругу лиц (передача персональных данных) или на ознакомление с персональными данными неограниченного круга лиц, в том числе обнародование персональных данных в средствах массовой информации, размещение в информационно-телекоммуникационных сетях или предоставление доступа к персональным данным каким-либо иным способом;

**Использование персональных данных** – действия (операции) с персональными данными, совершаемые оператором в целях принятия решений или совершения иных действий, порождающих юридические последствия в отношении субъекта персональных данных или других лиц либо иным образом затрагивающих права и свободы субъекта персональных данных или других лиц;

**Блокирование персональных данных** – временное прекращение сбора, систематизации, накопления, использования, распространения персональных данных, в том числе их передачи;

**Уничтожение персональных данных** – действия, в результате которых невозможно восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных или в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных;

**Обезличивание персональных данных** – действия, в результате которых невозможно определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных;

**Информационная система персональных данных** – информационная система, представляющая собой совокупность персональных данных, содержащихся в базе данных, а также информационных технологий и технических средств, позволяющих осуществлять обработку таких персональных данных с использованием средств автоматизации или без использования таких средств;

**Конфиденциальность персональных данных** – обязательное для соблюдения оператором или иным получившим доступ к персональным данным лицом требование не допускать их распространение без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания;

**Трансграничная передача персональных данных** – передача персональных данных оператором через Государственную границу Российской Федерации органу власти иностранного государства, физическому или юридическому лицу иностранного государства;

**Общедоступные персональные данные** – персональные данные, доступ неограниченного круга лиц к которым предоставлен с согласия субъекта персональных данных или на которые в соответствии с федеральными законами не распространяется требование соблюдения конфиденциальности.

## **Статья 1.**

### **Общие требования при обработке персональных данных сотрудника ООО «АС-КОМП» и гарантии их защиты**

В целях обеспечения прав и свобод человека и гражданина Работодатель и его представители при обработке персональных данных сотрудника обязаны соблюдать следующие общие требования:

1) обработка персональных данных сотрудника может осуществляться исключительно в целях обеспечения соблюдения законов и иных нормативных правовых актов, содействия сотрудникам в трудоустройстве, обучении и продвижении по службе, обеспечения личной безопасности сотрудников, контроля количества и качества выполняемой работы и обеспечения сохранности имущества;

2) при определении объема и содержания обрабатываемых персональных данных сотрудника Работодатель должен руководствоваться Конституцией Российской Федерации, Трудовым кодексом и иными федеральными законами;

3) все персональные данные сотрудника следует получать у него самого. Если персональные данные сотрудника возможно получить только у третьей стороны, то сотрудник должен быть уведомлен об этом заранее и от него должно быть получено письменное согласие. Ознакомление с настоящим Положением и заполнение формы Т-2 со слов самого сотрудника является гарантией этого. В случае необходимости проверки персональных данных сотрудника, Работодатель должен заблаговременно сообщить сотруднику о целях, предполагаемых источниках и способах получения персональных данных, а также о характере подлежащих

получению персональных данных и последствиях отказа сотрудника дать письменное согласие на их получение.

Обработка персональных данных осуществляется на основе принципов:

а) законности целей и способов обработки персональных данных и добросовестности;

б) соответствия целей обработки персональных данных целям, заранее определенным и заявленным при сборе персональных данных, а также полномочиям Работодателя-оператора;

в) соответствия объема и характера обрабатываемых персональных данных, способов обработки персональных данных целям обработки персональных данных;

г) достоверности персональных данных, их достаточности для целей обработки, недопустимости обработки персональных данных, избыточных по отношению к целям, заявленным при сборе персональных данных;

д) недопустимости объединения созданных для несовместимых между собой целей баз данных информационных систем персональных данных.;

4) Работодатель не имеет права получать и обрабатывать персональные данные сотрудника о его политических, религиозных и иных убеждениях и частной жизни. В случаях, непосредственно связанных с вопросами трудовых отношений, в соответствии со статьей 24 Конституции Российской Федерации работодатель вправе получать и обрабатывать данные о частной жизни сотрудника только с его письменного согласия;

5) Работодатель не имеет права получать и обрабатывать персональные данные сотрудника о его членстве в общественных объединениях или его профсоюзной деятельности, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом;

6) при принятии решений, затрагивающих интересы сотрудника, Работодатель не имеет права основываться на персональных данных сотрудника, полученных исключительно в результате их автоматизированной обработки или электронного получения;

7) защита персональных данных сотрудника от неправомерного их использования или утраты должна быть обеспечена Работодателем за счет его средств в порядке, установленном федеральным законом;

8) сотрудники и их представители должны быть ознакомлены под расписку с документами организации, устанавливающими порядок обработки персональных данных сотрудников, а также об их правах и обязанностях в этой области;

9) сотрудники не должны отказываться от своих прав на сохранение и защиту тайны

(Уголовный кодекс РФ от 13 июня 1996 г. № 63-ФЗ

– Статья **137**. «Нарушение неприкосновенности частной жизни»,

– Статья **138**. «Нарушение тайны переписки, телефонных переговоров, почтовых, телеграфных или иных сообщений»,

– Статья **140**. «Отказ в предоставлении гражданину информации»);

10) Работодатель, сотрудники и их представители должны совместно вырабатывать и совершенствовать меры защиты персональных данных сотрудников.

## **Статья 2.**

**Хранение и использование персональных данных сотрудников ООО «АС-КОМП»**

Порядок хранения и использования персональных данных сотрудников ООО «АС-КОМП» установлен Работодателем с соблюдением требований ст. ст. 86-89 Трудового кодекса Российской Федерации и п.2 ст.5 Федерального закона № 152–ФЗ от 27.07.2006 г. - Хранение персональных данных должно осуществляться в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных – сотрудника ООО «АС-КОМП», не дольше, чем этого требуют цели их обработки, и они подлежат уничтожению по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в их достижении.

Порядок хранения и использования персональных данных сотрудников ООО «АС-КОМП»

2.1. Все документы, содержащие персональные сведения сотрудника (копии личных документов (паспорт, диплом, военный билет, водительское удостоверение, заграничный паспорт, свидетельство о рождении, и т.п.), автобиография, заявления, Трудовая книжка, заполненная форма Т-2, экземпляр трудового договора (экз. работодателя), должностная инструкция, приказ о приеме на работу и т.д.) хранятся в Отделе кадров в сейфе.

2.2. Ответственность за хранение (сохранность) документов и выдачу документов несет персонально начальник Отдела кадров.

2.3. Выдача документов, содержащих персональные данные работников осуществляется в соответствии со ст. 62 Трудового кодекса Российской Федерации с соблюдением следующей процедуры:

– заявление сотрудника о выдаче того или иного документа на имя начальника Отдела кадров;

– выдача заверенной копии (в количестве экземпляров, необходимом сотруднику) заявленного документа, либо справки о заявленном документе или сведениях, содержащихся в нем;

– внесения соответствующих записей в журнал учета выданной информации (Приложение № 1)

2.4. В случае обращения в ООО «АС-КОМП» любых третьих лиц за информацией о персональных данных сотрудника, такая информация может быть предоставлена только с согласия в письменной форме субъекта персональных данных – сотрудника ООО «АС-КОМП». Письменное согласие сотрудника ООО «АС-КОМП» на обработку своих персональных данных должно (в виде росписи в журнале учета выданной информации) включать в себя:

1) фамилию, имя, отчество, адрес субъекта персональных данных, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе;

2) наименование (фамилию, имя, отчество) и адрес оператора, получающего согласие субъекта персональных данных;

3) цель обработки персональных данных;

4) перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие субъекта персональных данных;

5) перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается согласие, общее описание используемых оператором способов обработки персональных данных;

6) срок, в течение которого действует согласие, а также порядок его отзыва.

Для обработки персональных данных, содержащихся в согласии в письменной форме субъекта на обработку его персональных данных, дополнительное согласие не требуется.

2.5. Правом ознакомления с информацией, содержащей персональные данные сотрудника, в любое время обладает только генеральный директор ООО «АС-

КОМП». Личное дело сотрудника выдается «на руки» генеральному директору ООО «АС-КОМП» для ознакомления только в течение рабочего дня с соответствующей отметкой в журнале.

2.6. Выдача «личного дела» сотрудников ООО «АС-КОМП» кому бы то ни было еще из сотрудников ООО «АС-КОМП» производится только на основании письменного распоряжения генерального директора ООО «АС-КОМП» с соответствующей отметкой в журнале.

2.7. Всем сотрудникам ООО «АС-КОМП» снимать какие-либо копии, делать выписки, изымать документы (либо их копии) из «личного дела» **категорически запрещено**.

2.8. Начальник Отдела кадров – единственное должностное лицо ООО «АС-КОМП», которое может формировать «личные дела», снимать копии с документов, делать выписки, составлять аналитические справки, и изымать (заменять) документы, хранящиеся в «личных делах» сотрудников. Передача указанных прав и полномочий начальника Отдела кадров иным лицам без специально оформленного приказа с указанием на это, **категорически запрещена**.

### **Статья 3.**

#### **Передача персональных данных сотрудника ООО «АС-КОМП»**

При передаче персональных данных сотрудника работодатель должен соблюдать следующие требования:

- не сообщать персональные данные сотрудника третьей стороне без письменного согласия сотрудника, за исключением случаев, когда это необходимо в целях предупреждения угрозы жизни и здоровью сотрудника, а также в случаях, установленных федеральным законом;

- не сообщать персональные данные сотрудника в коммерческих целях без его письменного согласия;

- предупредить лиц, получающих персональные данные сотрудника, о том, что эти данные могут быть использованы лишь в целях, для которых они сообщены, и требовать от этих лиц подтверждения того, что это правило соблюдено. Лица, получающие персональные данные сотрудника, обязаны соблюдать режим секретности (конфиденциальности). Данное положение не распространяется на обмен персональными данными сотрудников в порядке, установленном федеральными законами;

- осуществлять передачу персональных данных сотрудника в пределах одной организации в соответствии с локальным нормативным актом организации, с которым сотрудник должен быть ознакомлен под расписку;

- разрешать доступ к персональным данным сотрудников только специально уполномоченным лицам, при этом указанные лица должны иметь право получать только те персональные данные сотрудника, которые необходимы для выполнения конкретных функций;

- не запрашивать информацию о состоянии здоровья сотрудника, за исключением тех сведений, которые относятся к вопросу о возможности выполнения сотрудником трудовой функции;

- передавать персональные данные сотрудника представителям сотрудников в порядке, установленном настоящим Кодексом, и ограничивать эту информацию только теми персональными данными сотрудника, которые необходимы для выполнения указанными представителями их функций.

### **Статья 4.**

## **Права сотрудников в целях обеспечения защиты персональных данных, хранящихся у Работодателя – ООО «АС-КОМП»**

В целях обеспечения защиты персональных данных, хранящихся у Работодателя, сотрудники имеют право на:

- полную информацию об их персональных данных и обработке этих данных;
- свободный бесплатный доступ к своим персональным данным, включая право на получение копий любой записи, содержащей персональные данные сотрудника, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом;
- определение своих представителей для защиты своих персональных данных;
- доступ к относящимся к ним медицинским данным с помощью медицинского специалиста по их выбору;
- требование об исключении или исправлении неверных или неполных персональных данных, а также данных, обработанных с нарушением требований настоящего Кодекса. При отказе работодателя исключить или исправить персональные данные сотрудника он имеет право заявить в письменной форме работодателю о своем несогласии с соответствующим обоснованием такого несогласия. Персональные данные оценочного характера сотрудник имеет право дополнить заявлением, выражающим его собственную точку зрения;
- требование об извещении работодателем всех лиц, которым ранее были сообщены неверные или неполные персональные данные сотрудника, обо всех произведенных в них исключениях, исправлениях или дополнениях;
- обжалование в суд любых неправомерных действий или бездействия работодателя при обработке и защите его персональных данных.

### **Статья 5. Общедоступные источники персональных данных**

5.1. В целях информационного обеспечения работодателем могут создаваться общедоступные источники персональных данных (в том числе справочники, адресные книги). В общедоступные источники персональных данных с письменного согласия сотрудника могут включаться его фамилия, имя, отчество, год и место рождения, адрес, абонентский номер, сведения о профессии и иные персональные данные, предоставленные сотрудником.

5.2. Сведения о сотруднике могут быть в любое время исключены из общедоступных источников персональных данных по требованию самого сотрудника либо по решению суда или иных уполномоченных государственных органов.

5.3. Обязанность предоставить доказательство получения согласия сотрудника на обработку его персональных данных, а в случае обработки общедоступных персональных данных обязанность доказывания того, что обрабатываемые персональные данные являются общедоступными, возлагается на работодателя.

5.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом № 152-ФЗ от 27.07.2006 г., обработка персональных данных осуществляется только с согласия в письменной форме сотрудника. Письменное согласие сотрудника на обработку своих персональных данных должно включать в себя:

- 1) фамилию, имя, отчество, адрес сотрудника-субъекта персональных данных, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе;
- 2) наименование (фамилию, имя, отчество) и адрес оператора (работодателя), получающего согласие сотрудника-субъекта персональных данных;
- 3) цель обработки персональных данных;
- 4) перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие субъекта персональных данных;

5) перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается согласие, общее описание используемых оператором (работодателем) способов обработки персональных данных;

6) срок, в течение которого действует согласие, а также порядок его отзыва.

5.5. Для обработки персональных данных, содержащихся в согласии в письменной форме сотрудника на обработку его персональных данных, дополнительное согласие не требуется.

## **Статья 6. Права сотрудников-субъектов персональных данных при принятии решений на основании исключительно автоматизированной обработки их персональных данных**

6.1. Запрещается принятие на основании исключительно автоматизированной обработки персональных данных решений, порождающих юридические последствия в отношении сотрудника или иным образом затрагивающих его права и законные интересы, за исключением случаев, предусмотренных частью 2 настоящей статьи.

6.2. Решение, порождающее юридические последствия в отношении сотрудника или иным образом затрагивающее его права и законные интересы, может быть принято на основании исключительно автоматизированной обработки его персональных данных только при наличии согласия в письменной форме сотрудника или в случаях, предусмотренных федеральными законами, устанавливающими также меры по обеспечению соблюдения прав и законных интересов сотрудника.

6.3. Работодатель обязан разъяснить сотруднику принятия решения на основании исключительно автоматизированной обработки его персональных данных и возможные юридические последствия такого решения, предоставить возможность заявить возражение против такого решения, а также разъяснить порядок защиты сотрудником своих прав и законных интересов.

6.4. Работодатель обязан рассмотреть возражение, указанное в части 3 настоящей статьи, в течение семи рабочих дней со дня его получения и письменно уведомить сотрудника о результатах рассмотрения такого возражения.

## **Статья 7. Право на обжалование действий или бездействия работодателя**

7.1. Если сотрудник считает, что работодатель осуществляет обработку его персональных данных с нарушением требований Федерального закона № 152-ФЗ или иным образом нарушает его права и свободы, сотрудник вправе обжаловать действия или бездействие работодателя в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных (федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по контролю и надзору в сфере информационных технологий и связи) или в судебном порядке.

7.2. Сотрудник имеет право на защиту своих прав и законных интересов, в том числе на возмещение убытков и (или) компенсацию морального вреда в судебном порядке.

## **Статья 8. Ответственность за нарушение норм, регулирующих обработку и защиту персональных данных сотрудника**

Лица, виновные в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных сотрудника, несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в соответствии с федеральными законами.

Начальник Отдела кадров

\_\_\_\_\_ Чудова О.Д.

**Лист ознакомления**

	<b>Личная роспись</b>	<b>Дата</b>	<b>Год</b>
<b>С Положением о защите персональных данных сотрудников ООО «АС-КОМП» ознакомлен и согласен Фамилия, и.о.</b>			
<hr/>			
<b>С Положением о защите персональных данных сотрудников ООО «АС-КОМП» ознакомлен и согласен Фамилия, и.о.</b>			
<hr/>			
<b>С Положением о защите персональных данных сотрудников ООО «АС-КОМП» ознакомлен и согласен Фамилия, и.о.</b>			
<hr/>			

Приложение № 1  
**Положению о защите персональных данных  
 сотрудников «ООО «АС-КОМП»**

**Журнал учета персональных данных, согласия сотрудника, запросов и обработки информации**

№ п/п	Дата, № и реквизиты запроса	Дата и форма (письмо, факс и т.д.) выдачи информации	Кому выдана (ф.и.о.)	Основание выдачи (заявление, запрос, иное)	Содержание информации	Кол-во экз.	Роспись в получении	Согласие сотрудника, в отношении которого поступил запрос	Наименование (фамилию, имя, отчество) и адрес работодателя-оператора, получающего согласие сотрудника	Цель обработки персональных данных	Перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие сотрудника  И срок, в течение которого действует согласие, а также порядок его отзыва	перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается согласие, общее описание используемых способов обработки персональных данных	фамилия, имя, отчество, адрес сотрудника, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

## ПРИЛОЖЕНИЕ 8

(наименование организации)

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель « \_\_\_\_\_ »

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

(подпись) (Ф.И.О.)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

М.П.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

### ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ плотника 2, 3, 4, 5, 6, 7 разрядов

\_\_\_\_\_  
(наименование подразделения работодателя)

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Плотник (далее - Работник) относится к рабочим.

1.2. Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность Работника при выполнении работ по специальности и непосредственно на рабочем месте в « \_\_\_\_\_ » (далее - Работодатель).

1.3. Работник назначается на должность и освобождается от должности приказом Работодателя в установленном действующим трудовым законодательством порядке.

1.4. Работник подчиняется непосредственно \_\_\_\_\_.

1.5. Работник должен знать:

2-й разряд.

Основные виды применяемых лесоматериалов и свойства древесины; способы грубой обработки лесоматериалов; правила обращения с антисептическими и огнезащитными составами и приемы покрытия ими деревянных деталей и конструкций с помощью кистей; способы разборки простых деревянных конструкций и их очистки; правила перемещения и складирования грузов малой массы; виды рулонных и штучных кровельных материалов; способы разборки простых кровельных покрытий из рулонных и штучных материалов.

3-й разряд.

Основные породы и пороки древесины; устройство электрифицированного инструмента и правила его применения; приемы чистой острожки лесоматериалов; правила обтесывания бревен, заготовки одиночных свай и одностоечных опор; способы заготовки прямолинейных щитов опалубки и перегородок под штукатурку; способы устройства цоколей, дощатых настилов, перегородок, черных обшивок и элементов крыш; способы приготовления антисептических и огнезащитных составов;

устройство приспособлений для нанесения уплотнительной массы; способы нанесения антисептических и огнезащитных составов краскопультами и распылителями; основные свойства рулонных и штучных кровельных материалов; способы разметки простых крыш и покрытия их насухо рулонными и штучными кровельными материалами.

4-й разряд.

Основные элементы деревянных частей зданий и деревянных конструкций и требования, предъявляемые к их качеству; способы устройства каркасов стен, чистых обшивок и временных сооружений; способы заготовки шпунтовых свай; способы соединения деталей простыми врубками; способы сухого антисептирования; способы пропитки деревянных конструкций и деталей антисептическими и огнезащитными составами в ваннах; способы разметки и покрытия крыш; требования, предъявляемые к качеству штучных кровельных материалов и покрытий; устройство монтажных поршневых пистолетов и правила их эксплуатации.

5-й разряд.

Способы разметки и изготовления сложных деревянных конструкций, соединений и врубок; правила чтения рабочих чертежей на устройство деревянной опалубки, элементов и конструкций сборных зданий; устройство такелажных приспособлений, применяемых при установке деревянных конструкций; способы пропитки деревянных конструкций и деталей антисептическими и огнезащитными составами с помощью компрессорных установок.

6-й разряд.

Способы сборки и установки сложных деревянных конструкций инженерных сооружений; конструкцию и способы устройства выполняемых видов опалубки; способы изготовления инвентарных шаблонов крупноразмерных элементов строительных конструкций.

Требуется среднее профессиональное образование.

7-й разряд.

Способы изготовления сложных плотничных изделий и элементов конструкций; способы выполнения сложных соединений и врубок.

Требуется среднее профессиональное образование.

1.6. В период временного отсутствия Работника его обязанности возлагаются на \_\_\_\_\_ (должность).

## 2. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

2-й разряд.

Выполнение плотничных и опалубочных работ. Выполнение работ при устройстве рулонных кровель насухо с прошивкой гвоздями и кровель из штучных материалов. Обработка лесоматериалов вручную: поперечное перепиливание, окорка, обтесывание. Смазка накатов и опалубки. Обмазка кистью деревянных конструкций и деталей антисептическими и огнезащитными составами. Осмолка, обивка войлоком и толем элементов деревянных конструкций. Разборка опалубки фундаментов, стен и перегородок. Разборка заборов, мостиков и настилов. Разборка полов, подборов и накатов. Разборка заборных стенок. Очистка опалубки от бетона и раствора. Очистка рулонных кровельных материалов от посыпки. Сортировка штучных кровельных материалов. Конопатка стен и оконных проемов.

3-й разряд.

Выполнение плотничных и опалубочных работ. Покрытие насухо крыш простой формы рулонными и штучными кровельными материалами.

1. Общестроительные работы.

Изготовление простых щитов для перегородок под штукатурку. Устройство обрешетки. Продольное распиливание материалов. Разборка временных зданий. Обшивка стен и потолков под штукатурку и облицовку. Устройство нижнего дощатого настила в двухслойных полах (черных полов). Установка плинтусов и галтелей. Устройство заборки и ремонт цоколей. Заполнение стыков уплотнительной массой. Устройство временных заборов и ворот. Нанесение антисептических и огнезащитных составов на деревянные конструкции и детали краскопультами и распылителями. Устройство деревянных водосборных колодцев, лотков и т.п. Изготовление и ремонт простого строительного инвентаря. Обтесывание бревен на каны и накругло, обтесывание кромок досок и пластин. Затеска концов бревен. Чистая острожка лесоматериалов, выборка пазов, гребней и четвертей. Обработка лесоматериалов электрифицированным инструментом. Разборка обрешетки и деревянной кровли. Укладка лежней и дощатого настила. Изготовление плавучего рештования. Обшивка стен ряжей и ледорезов досками. Заготовка одиночных свай, насаживание на сваи бугелей и башмаков. Отпиливание голов свай и верха шпунтовых рядов. Заготовка одностоечных опор линий связи и электропередачи. Отделка поверхностей сухой штукатуркой. Покрытие и ремонт односкатных и щипцовых крыш рулонными материалами насухо с пришивкой гвоздями, асбестоцементными листами или плитками (шифером) и ремонт кровельных покрытий из этих материалов. Обделка свесов и примыканий. Разборка подмостей.

## 2. Опалубочные работы.

Изготовление и ремонт щитов опалубки прямолинейного очертания (прямоугольные и косоугольные) и прямолинейных элементов опалубки всех видов. Заготовка простых элементов лесов, поддерживающих опалубку, без наращивания. Разборка опалубки перекрытий, балок, колонн, ледорезов, балочного пролетного и надарочного строения мостов.

## 4-й разряд.

Выполнение плотничных и опалубочных работ. Покрытие крыш штучными кровельными материалами.

## 1. Общестроительные работы.

Устройство деревянных перегородок. Сборка и монтаж из деревянных деталей, элементов и конструкций жилых и промышленных зданий. Заготовка, сборка, установка, разборка и смена мауэрлатов и стропил. Рубка внутренних стен из бревен. Устройство временных сооружений: террас, веранд, тамбуров, крылец, а также навесов, сараев, сторожевых будок, контор, проходных, кубовых, душевых, уборных. Устройство и смена деревянных оснований и ступеней. Устройство каркасных стен. Чистая обшивка стен и потолков. Устройство, перестилка и сплачивание верхних дощатых покрытий (чистых полов) из отдельных досок. Устройство полов из брусков, клееных щитов, древесно-волоконистых плит, торцовой шашки, из древесно-стружечных плит с заделкой стыков. Крепление столярных изделий к железобетонным деталям с помощью монтажных поршневых пистолетов. Установка оконных и дверных коробок, блоков и подоконных досок, пластиковых и мансардных окон. Установка дверей ламинированных с телескопической коробкой. Установка перегородок гипсокартонных. Устройство чистых заборов. Сухое антисептирование. Антисептическая и огнезащитная пропитка деревянных конструкций и деталей в ваннах. Установка бандажей на столбы и стулья. Изготовление, укладка, разборка и смена лаг, балок и прогонов. Смена межэтажных и чердачных перекрытий. Устройство подмостей, лесов и эстакад без наращивания стоек. Монтаж блочных подмостей. Ремонт каркасных стен, полов и дощатой кровли. Устройство сопряжений под углом с помощью врубок, пластинчатых нагелей и шпоночных соединений. Устройство деревянных ледорезов и стапелей. Устройство шпальных клеток под тяжеловесные конструкции и оборудование. Выправка и

подклинивание накаточных путей при надвигке пролетных строений мостов. Изготовление и постановка схваток по сваям или стойкам, вкладышей и затяжек, подкосов, раскосов и стропил ледорезов. Изготовление ригелей и установка шпоночных брусьев по сваям. Установка ножа ледореза. Укладка упорных брусьев с закреплением их насадками. Изготовление и укладка мауэрлатных брусьев на опоры, поперечины и охранных, колесоотбойных брусьев. Заготовка деревянных шпунтовых свай и пакетов. Изготовление и постановка подбабков (прирубов). Укладка насадок по маячным сваям и шпунтовому ряду. Заготовка и сборка А-образных, трехстоечных и П-образных деревянных опор линий связи и электропередачи. Покрытие и ремонт трех- и четырехскатных шатровых, мансардных, вальмовых, Т- и Г-образных в плане крыш асбестоцементными листами и плитками (шифером). Обделка свесов, примыканий, коньков, ребер и слуховых окон. Устройство деревянных каркасов для подвесных потолков всех типов и обшивки стен. Устройство подвесных потолков по деревянным каркасам из плиток «акмигран», алюминиевых плит, плит АГТ и т.п. Обшивка стен и потолков древесноволокнистыми и древесно-стружечными плитами (кроме декоративных). Установка малых форм, изготовленных в заводских условиях.

## 2. Опалубочные работы.

Устройство лесов, поддерживающих опалубку. Установка опалубки колонн, балок, плит перекрытий, стен и перегородок, фундаментов, массивов, стоек рам и прогонов. Изготовление и установка кружал домкратных рам, заглушин, щитов для скользящей опалубки и рабочего настила. Изготовление и ремонт щитов опалубки для массивов морских гидротехнических сооружений с продольными и поперечными люками и крупнопанельных щитов опалубки с ребрами. Устройство настилов в гибких швах из досок и брусьев. Разборка опалубки арок, куполов, сводов, оболочек, резервуаров, баков, бункеров, спиральных камер, отсасывающих и подводящих труб, а также лесов, поддерживающих опалубку. Устройство подвесной опалубки перекрытий.

## 5-й разряд.

Выполнение плотничных и опалубочных работ.

### 1. Общестроительные работы.

Рубка наружных стен из бревен и сборка домов из бревен, брусьев и щитов. Изготовление клееных конструкций на врубках, нагелях, гвоздевых, болтовых и шпоночных соединениях. Сборка и установка подвесных стропил и стропильных ферм, а также арок и балок пролетом до 15 м. Устройство световых фонарей. Устройство и разборка лесов и эстакад с наращиванием стоек. Смена венцов стен из бревен и брусьев. Прорезка и заделка проемов в стенах из бревен и брусьев. Пропитка деревянных конструкций и деталей антисептическими и огнезащитными составами с помощью компрессорных установок. Изготовление и установка рамных опор. Изготовление и сборка пролетных строений балочных мостов. Сборка ряжей из брусьев и рубка ряжей из бревен. Изготовление, укладка и постановка элементов конструкций мостов-стоек, подкосов, ригелей, прогонов, подкосных подушек, перил и противопожарных площадок. Передвижка, спуск на воду и установка ряжей в створ сооружения. Изготовление и сборка деревянных копров. Заготовка и сборка деревянных АП-образных опор линий связи и электропередачи.

### 2. Опалубочные работы.

Устройство опалубки галерей, резервуаров, баков, бункеров, ригелей, высоких опор. Сборка и установка на место кружал мостов пролетом до 50 м. Устройство многогранной и криволинейной опалубки. Устройство опалубки колонн переменного сечения. Укрупнительная сборка опорных конструкций отсасывающих и подводящих труб и спиральных камер. Установка и крепление болтами и упорными брусьями щитов боковых поверхностей опалубки якорей. Изготовление и укладка косяков в

опалубку арочных мостов. Ремонт опалубочных криволинейных, крупнопанельных щитов.

6-й разряд.

Выполнение сложных опалубочных работ. Устройство опалубки сводов, оболочек и куполов. Сборка и установка на место кружал мостов пролетом свыше 50 м. Изготовление шаблонов для разметки косяков кружал. Сборка коробов опалубки арок. Сборка и установка строительных ферм и балок свыше 15 м.

Должен знать: способы сборки и установки сложных деревянных конструкций инженерных сооружений; конструкцию и способы устройства выполняемых видов опалубки; способы изготовления инвентарных шаблонов крупногабаритных элементов строительных конструкций.

Требуется среднее профессиональное образование.

7-й разряд.

Выполнение сложных плотничных работ в малоэтажном коттеджном строительстве, а также при реставрации памятников деревянного зодчества в строительстве уникальных объектов. Изготовление и реставрация деревянных кокошников, наличников, полотенец и других сложных элементов по готовым образцам, чертежам и эскизам.

### 3. ПРАВА

Работник имеет право на:

- предоставление ему работы, обусловленной трудовым договором;
- рабочее место, соответствующее государственным нормативным требованиям охраны труда и условиям, предусмотренным коллективным договором;
- полную достоверную информацию об условиях труда и требованиях охраны труда на рабочем месте;
- профессиональную подготовку, переподготовку и повышение своей квалификации в порядке, установленном Трудовым кодексом РФ, иными федеральными законами;
- получение материалов и документов, относящихся к своей деятельности;
- взаимодействие с другими подразделениями Работодателя для решения оперативных вопросов своей профессиональной деятельности.

### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Работник несет ответственность за:

- 4.1. Невыполнение своих функциональных обязанностей.
- 4.2. Недостоверную информацию о состоянии выполнения работы.
- 4.3. Невыполнение приказов, распоряжений и поручений Работодателя.
- 4.4. Нарушение правил техники безопасности и инструкции по охране труда.

Непринятие мер по пресечению выявленных нарушений правил техники безопасности, противопожарных и других правил, создающих угрозу деятельности Работодателя и его работникам.

- 4.5. Несоблюдение трудовой дисциплины.

### 5. УСЛОВИЯ РАБОТЫ

5.1. Режим работы Работника определяется в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка, установленными у Работодателя.

5.2. В связи с производственной необходимостью Работник обязан выезжать в служебные командировки (в т.ч. местного значения).

5.3. Оценка работы:

– регулярная – осуществляется непосредственным руководителем в процессе исполнения Работником трудовых функций;

\_\_\_\_\_.  
(указать порядок и основания для иных видов оценки работы)

Должностная инструкция разработана на  
основании \_\_\_\_\_ на  
(наименование, номер и дата документа)

Руководитель структурного  
подразделения

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ Г.

Согласовано:  
Юридическая служба

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ Г.

С инструкцией ознакомлен:  
(или: инструкцию получил)

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ Г.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 9

**Унифицированная форма № Т-3**  
Утверждена постановлением Госкомстата РФ  
от 5 января 2004 г. № 1

Форма по ОКУД	Код
по ОКПО	0301017

наименование организации \_\_\_\_\_

### ШТАТНОЕ РАСПИСАНИЕ

Номер документа	Дата составления

УТВЕРЖДЕНО

Приказом организации от " " \_\_\_\_\_ 20 г. № \_\_\_\_\_

на период \_\_\_\_\_ с " " \_\_\_\_\_ 20 г.

Штат в количестве \_\_\_\_\_ единиц

Структурное подразделение		Должность (специальность, профессия), разряд, класс (категория) квалификации	Количество штатных единиц	Тарифная ставка (оклад) и пр., руб	Надбавки, руб			Всего, руб (гр. 5 + гр. 6 + гр. 7 + гр. 8)	Примечание
наименование	код				6	7	8		
Итого									

**Руководитель кадровой службы**

\_\_\_\_\_

должность

личная подпись

расшифровка подписи

**Главный бухгалтер**

\_\_\_\_\_

личная подпись

расшифровка подписи

## ПРИЛОЖЕНИЕ 10

УТВЕРЖДЕНО  
Генеральным директором  
ЗАО «Русклимат»  
приказ N 44 от 24.07.2006  
\_\_\_\_\_ /А.Г. Иванов/

УТВЕРЖДЕНО  
Общим собранием работников  
ЗАО «Русклимат»  
протокол N 1 от 24.07.2006

### ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО ТРУДОВОГО РАСПОРЯДКА ЗАО «Русклимат»

г. Саратов

2007 г.

#### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего трудового распорядка – локальный нормативный акт Общества, регламентирующий в соответствии с Трудовым кодексом РФ и иными федеральными законами порядок приема и увольнения работников, основные права, обязанности и ответственность сторон трудового договора, режим работы, время отдыха, применяемые к работникам меры поощрения и взыскания, а также иные вопросы, связанные с регулированием трудовых отношений в акционерном обществе (далее - Общество или Работодатель).

1.2. Правила внутреннего трудового распорядка имеют целью способствовать укреплению трудовой дисциплины, организации труда на научной основе, рациональному использованию рабочего времени, высокому качеству работы, повышению производительности труда и эффективности производства.

1.3. Дисциплина труда – это не только строгое соблюдение правил внутреннего трудового распорядка, но и сознательное, творческое отношение к своей работе, обеспечение ее высокого качества, производительное использование рабочего времени.

Трудовая дисциплина обеспечивается созданием необходимых организационных и экономических условий для нормальной высокопроизводительной работы, сознательным отношением к труду, методами убеждения, воспитания, а также поощрением за добросовестный труд. К нарушителям трудовой дисциплины применяются меры дисциплинарного и общественного воздействия.

1.4. Вопросы, связанные с применением правил внутреннего трудового распорядка, решаются Работодателем в пределах предоставленных ему прав, а в случаях, предусмотренных действующим законодательством, – и правилами внутреннего трудового распорядка.

#### 2. Порядок приема и увольнения работников

2.1. Работники реализуют право на труд путем заключения письменного трудового договора.

2.2. При заключении трудового договора лицо, поступающее на работу, предъявляет в отдел кадров Общества:

- 1) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;

- 2) трудовую книжку, за исключением случаев, когда работник поступает на работу впервые или на условиях совместительства;
- 3) документ об образовании, квалификации или наличии специальных знаний при поступлении на работу, требующую специальных знаний или специальной подготовки;
- 4) страховое свидетельство государственного пенсионного страхования;
- 5) документы воинского учета – для военнообязанных и лиц, подлежащих призыву на военную службу.

При заключении трудового договора впервые трудовая книжка и страховое свидетельство государственного пенсионного страхования оформляются отделом кадров Общества.

Прием на работу без предъявления указанных документов не допускается.

Запрещается требовать при приеме на работу документы, представление которых не предусмотрено законодательством.

Прием на работу оформляется приказом (распоряжением) генерального директора Общества, изданным на основании заключенного трудового договора. Содержание приказа должно соответствовать условиям трудового договора. Приказ о приеме на работу объявляется работнику под расписку в 3-дневный срок со дня подписания трудового договора. По требованию работника ему может быть выдана копия приказа (распоряжения). Размер оплаты труда устанавливается согласно штатному расписанию.

Фактический допуск к работе считается заключением трудового договора независимо от того, был ли прием на работу оформлен надлежащим образом.

2.3. При установлении срока обучения на рабочем месте с работником заключается ученический договор на профессиональное обучение в соответствии с Трудовым кодексом РФ, Положением о подготовке персонала и другими локальными нормативными актами Общества.

2.4. При поступлении работника на работу или при переводе его в установленном порядке на другую работу Работодатель обязан:

- 1) ознакомить работника с порученной работой, условиями труда, режимом труда и отдыха, системой и формой оплаты труда, разъяснить его права и обязанности;
- 2) ознакомить работника с настоящими Правилами и иными локальными нормативными актами, действующими в Обществе и относящимися к трудовым функциям работника;
- 3) ознакомить работника с перечнем сведений, составляющих коммерческую тайну либо относящихся к иной конфиденциальной информации Общества;
- 4) проинструктировать по технике безопасности, производственной санитарии, гигиене труда, противопожарной охране и другим правилам по охране труда;
- 5) ознакомить работника с иными документами и сведениями в соответствии с Положением об адаптации работников Общества.

2.5. На всех работников, принятых по трудовому договору на основную работу, проработавших в Обществе свыше 5 дней, ведутся трудовые книжки в порядке, установленном действующим законодательством.

2.6. Прекращение трудового договора может иметь место только по основаниям, предусмотренным законодательством.

Работники имеют право расторгнуть трудовой договор, заключенный на неопределенный срок, предупредив об этом Работодателя письменно за 2 недели, если иной срок предупреждения в отношении отдельных категорий работников не установлен действующим законодательством.

Руководитель Общества, члены коллегиального органа управления обязаны предупредить Работодателя о досрочном расторжении трудового договора за 1 месяц.

По договоренности между работником и Работодателем трудовой договор может быть расторгнут и до истечения срока предупреждения об увольнении.

В случаях, когда заявление работника об увольнении по его инициативе (по собственному желанию) обусловлено невозможностью продолжения им работы (зачисление в образовательное учреждение, выход на пенсию и другие случаи), а также в случаях установленного нарушения Работодателем законов и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, условий коллективного договора, соглашения или трудового договора Работодатель обязан расторгнуть трудовой договор в срок, указанный в заявлении работника.

До истечения срока предупреждения об увольнении работник имеет право в любое время отозвать свое заявление. Увольнение в этом случае не производится, если на его место не приглашен в письменной форме другой работник, которому в соответствии с Трудовым кодексом РФ и иными федеральными законами не может быть отказано в заключении трудового договора.

По истечении срока предупреждения об увольнении работник имеет право прекратить работу, а Работодатель обязан выдать работнику трудовую книжку, другие документы, связанные с работой, по письменному заявлению работника и произвести с ним окончательный расчет.

Если по истечении срока предупреждения об увольнении трудовой договор не был расторгнут и работник не настаивает на увольнении, то действие трудового договора продолжается.

Срочный трудовой договор расторгается по истечении срока его действия, о чем работник должен быть предупрежден в письменной форме не менее чем за 3 дня до увольнения.

Трудовой договор, заключенный на время выполнения определенной работы, расторгается по завершении этой работы.

Трудовой договор, заключенный на время исполнения обязанностей отсутствующего работника, расторгается с выходом этого работника на работу.

Трудовой договор, заключенный на время выполнения сезонных работ, расторгается по истечении определенного сезона. Предупреждение о досрочном расторжении срочного трудового договора осуществляется работником и Работодателем в сроки, установленные Трудовым кодексом РФ.

Прекращение трудового договора оформляется приказом генерального директора.

Трудовой договор может быть прекращен по инициативе Работодателя на основании и в порядке, которые предусмотрены Трудовым кодексом РФ.

2.7. В день увольнения Работодатель обязан выдать работнику его трудовую книжку с внесенной в нее записью об увольнении, другие документы, связанные с работой, по письменному заявлению работника и произвести с ним окончательный расчет. Записи о причинах увольнения в трудовую книжку должны производиться в точном соответствии с формулировками действующего законодательства и со ссылкой на соответствующую статью Трудового кодекса РФ. Днем увольнения считается последний день работы или последний день ежегодного оплачиваемого отпуска при увольнении работника в соответствии со ст. 127 ТК РФ.

### 3. Основные права и обязанности работников

#### 3.1. Работники Общества имеют право на:

- 1) заключение, изменение и расторжение трудового договора в порядке и на условиях, которые установлены трудовым законодательством;
- 2) предоставление работы, обусловленной трудовым договором;
- 3) рабочее место, соответствующее условиям, предусмотренным государственными стандартами организации и безопасности труда и коллективным договором;
- 4) 15 числа каждого месяца в полном объеме выплату заработной платы в соответствии со своей квалификацией, сложностью труда, количеством и качеством выполненной работы;
- 5) отдых, обеспечиваемый установлением нормальной продолжительности рабочего времени, сокращенного рабочего времени для отдельных профессий и категорий работников, предоставлением еженедельных выходных дней, нерабочих праздничных дней, оплачиваемых ежегодных отпусков из расчета 28 календарных дней;
- 6) полную достоверную информацию об условиях труда и требованиях охраны труда на рабочем месте;
- 7) профессиональную подготовку, переподготовку и повышение своей квалификации в порядке, установленном трудовым законодательством и локальными нормативными актами Общества;
- 8) объединение, включая право на создание профессиональных союзов и вступление в них для защиты своих трудовых прав, свобод и законных интересов;
- 9) участие в управлении Обществом в предусмотренных трудовым законодательством и коллективным договором формах;
- 10) ведение коллективных переговоров и заключение коллективных договоров и соглашений через своих представителей, а также на информацию о выполнении коллективного договора, соглашений;
- 11) защиту своих трудовых прав, свобод и законных интересов всеми не запрещенными законом способами, в т.ч. на разрешение индивидуальных и коллективных трудовых споров, включая право на забастовку, в порядке, установленном трудовым законодательством;
- 12) возмещение вреда, причиненного в связи с исполнением трудовых обязанностей, и компенсацию морального вреда в порядке, установленном трудовым законодательством;
- 13) обязательное социальное страхование в случаях, предусмотренных федеральными законами.

### 3.2. Работники обязаны:

- 1) соблюдать Правила внутреннего трудового распорядка и иные локальные нормативные акты, принятые в Обществе в установленном порядке;
- 2) работать добросовестно, соблюдать дисциплину труда - основу порядка на производстве, своевременно и точно исполнять распоряжения Работодателя, использовать все рабочее время для производительного труда, воздерживаться от действий, мешающих другим работникам выполнять свои трудовые обязанности;
- 3) выполнять установленные нормы труда, повышать производительность труда, добиваясь перевыполнения этих норм;
- 4) улучшать качество работы и выпускаемой продукции, не допускать упущений и брака в работе, соблюдать технологическую дисциплину;
- 5) соблюдать требования по охране труда и обеспечению безопасности труда, производственной санитарии, гигиене труда и противопожарной охране, предусмотренные соответствующими правилами и инструкциями, работать в выданной спецодежде, спецобуви, пользоваться необходимыми средствами индивидуальной защиты;

6) принимать меры к немедленному устранению причин и условий, препятствующих или затрудняющих нормальное производство работы (простой, авария), и немедленно сообщать о случившемся Работодателю;

7) незамедлительно сообщать непосредственному руководителю или другим представителям Работодателя о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества Общества;

8) содержать свое рабочее место, оборудование и приспособления и передавать сменяющему работнику в порядке, чистоте и исправном состоянии, соблюдать чистоту в цехе (отделе) и на территории Общества, а также соблюдать установленный порядок хранения материальных ценностей и документов;

9) обеспечивать сохранность вверенного имущества, эффективно использовать машины, станки и другое оборудование, бережно относиться к инструментам, измерительным приборам, спецодежде и другим предметам, выдаваемым в пользование работникам, экономно и рационально расходовать сырье, материалы, энергию, топливо и другие материальные ресурсы;

10) не разглашать сведения, составляющие коммерческую тайну и конфиденциальную информацию о деятельности Общества, перечень которой устанавливается приказом по Обществу;

11) вести себя корректно, достойно, не допуская отклонений от признанных норм делового общения, принятых в Обществе.

Перечень обязанностей (работ), которые выполняет каждый работник по своей должности, специальности, профессии, определяется должностными инструкциями (функциональными обязанностями), составленными с учетом положений Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих.

#### 4. Основные права и обязанности Работодателя

##### 4.1. Работодатель имеет право:

1) заключать, изменять и расторгать трудовые договоры с работниками в порядке и на условиях, которые установлены трудовым законодательством;

2) вести коллективные переговоры и заключать коллективные договоры;

3) поощрять работников за добросовестный эффективный труд;

4) требовать от работников исполнения ими трудовых обязанностей и бережного отношения к имуществу Общества и других работников, соблюдения Правил внутреннего трудового распорядка Общества;

5) привлекать работников к дисциплинарной и материальной ответственности в порядке, установленном трудовым законодательством;

6) принимать в установленном порядке локальные нормативные акты.

##### 4.2. Работодатель обязан:

1) соблюдать законы и иные нормативные правовые акты, локальные нормативные акты, трудовые договоры;

2) вести коллективные переговоры, а также заключать коллективный договор в порядке, установленном трудовым законодательством;

3) предоставлять представителям работников полную и достоверную информацию, необходимую для заключения коллективного договора, соглашения и контроля за их выполнением;

4) организовать труд каждого работника в соответствии с его специальностью и квалификацией, закрепить за работником рабочее место, своевременно, до начала поручаемой работы, ознакомить с установленным заданием и обеспечить работой в течение всего рабочего дня (смены); обеспечить здоровые и безопасные условия

труда в пределах установленных нормативов воздействия вредных факторов, исправное состояние инструмента, машин, станков и прочего оборудования, а также нормативные запасы сырья, материалов и других ресурсов, необходимых для бесперебойной и ритмичной работы;

5) создавать условия для роста производительности труда путем внедрения новейших достижений науки, техники и научной организации труда; осуществлять мероприятия по повышению эффективности производства, качества работы и выпускаемой продукции, сокращению применения ручного малоквалифицированного и тяжелого физического труда, улучшению организации и повышению культуры производства;

6) своевременно доводить до производственных подразделений плановые задания;

7) постоянно совершенствовать организацию оплаты и стимулирования труда, широко применяя системы оплаты по конечным результатам работы; обеспечивать материальную заинтересованность работников в результатах их личного вклада в общие итоги работы; обеспечить правильное применение действующих условий оплаты; выплачивать в полном размере причитающуюся работникам заработную плату не позднее 15 числа каждого месяца;

8) обеспечивать условия для соблюдения трудовой дисциплины, постоянно осуществляя управленческие функции, направленные на ее укрепление, устранение потерь рабочего времени, рациональное использование трудовых ресурсов, формирование стабильных трудовых коллективов; применять меры воздействия к нарушителям трудовой дисциплины;

9) соблюдать правила охраны труда; улучшать условия труда, обеспечивать надлежащее техническое оборудование всех рабочих мест и создавать на них условия работы, соответствующие правилам по охране труда (правилам по технике безопасности, санитарным нормам и правилам и др.);

10) принимать необходимые меры по профилактике производственного травматизма, профессиональных и других заболеваний работников; в случаях, предусмотренных законодательством, своевременно предоставлять льготы и компенсации в связи с вредными (опасными, тяжелыми) условиями труда (сокращенный рабочий день, дополнительные отпуска, лечебно-профилактическое питание и др.), обеспечивать в соответствии с действующими нормами и положениями специальной одеждой, специальной обувью и другими средствами индивидуальной защиты, организовать надлежащий уход за этими средствами;

11) постоянно контролировать знание и соблюдение работниками всех требований инструкций по охране труда, производственной санитарии и гигиене труда, противопожарной охране;

12) развивать трудовое соревнование, создавая условия трудовому коллективу для всемерного повышения производительности труда, эффективности производства, улучшения качества работ, снижения себестоимости выпускаемой продукции, рационального использования рабочего времени, сырья, материалов, энергии, других ресурсов, выполнения бизнес-плана подразделения, своевременного подведения итогов и определения победителей трудового соревнования, повышения роли морального и материального стимулирования высокопроизводительного труда, решения вопросов о поощрении передовых коллективов и работников; обеспечивать распространение передового опыта и ценных инициатив работников;

13) своевременно рассматривать и внедрять изобретения и рационализаторские предложения, поддерживать и поощрять новаторов производства, содействовать массовому техническому творчеству;

14) обеспечивать систематическое повышение квалификации работников и уровня их экономических и правовых знаний, создавать необходимые условия для совмещения работы с обучением на производстве и в учебных заведениях;

15) обеспечивать защиту персональных данных работника.

Работодатель исполняет свои обязанности в случаях, предусмотренных законодательством и коллективным договором, с учетом мнения или по согласованию с профсоюзным комитетом Общества.

## 5. Рабочее время и время отдыха

5.1. Время начала и окончания работы и перерыва для отдыха и питания устанавливается следующее.

Ежедневная работа при пятидневной рабочей неделе с нормальной продолжительностью рабочего времени (40 ч в неделю).

Начало работы - 09:00.

Перерыв - с 13:00 до 14:00.

Окончание работы - 18:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

5.2. Любое отсутствие на рабочем месте, кроме случаев непреодолимой силы, допускается только с предварительного разрешения руководства персоналом.

Отсутствие на рабочем месте без разрешения считается правонарушением. В случае повторения неправомерного отсутствия на рабочем месте применяются дисциплинарные меры взыскания, предусмотренные настоящими правилами.

Разрешения на оставление рабочего места могут быть даны, в частности, в следующих случаях:

1) заболевшее на рабочем месте лицо, работающее по найму, должно отправиться домой;

2) неожиданно возникшее серьезное событие в семье;

3) обязательный вызов работником администрации;

4) вызов в центр социального обеспечения;

5) посещение по специальному вызову врача-специалиста;

6) лабораторные обследования;

7) регулярное медицинское лечение при наличии предварительного согласия руководства;

8) экзамены профессионального характера;

9) досрочный уход в связи с необходимостью отъезда поездом в отпуск по семейным обстоятельствам.

О всяком отсутствии на работе вследствие заболевания, кроме случаев непреодолимой силы, необходимо сообщать руководству персонала в 24-часовой срок, по истечении которого работающее по найму лицо считается неправомерно отсутствующим.

Через 48 ч после прекращения работы лицо, работающее по найму, должно представить медицинскую справку с указанием предполагаемого срока отсутствия на работе.

Непредставление медицинской справки считается проступком, влекущим за собой направление руководством указанному лицу предупреждения приказным письмом.

В случае, когда отсутствие на работе в течение 48 ч после такого предупреждения не подкреплено справкой, при отсутствии случая непреодолимой силы может быть применена мера взыскания.

О последовательном продлении отсутствия на работе, предусмотренном в предыдущем абзаце, необходимо сообщать руководству предприятия.

5.3. Для отдельных категорий работников, связанных с обслуживанием технологического оборудования, устанавливаются сменный режим рабочего времени и выходные дни согласно графику сменности.

Продолжительность работы при сменном режиме, в т.ч. время начала и окончания ежедневной работы и перерыва для отдыха и приема пищи, определяется графиками сменности, утверждаемыми Работодателем с учетом мнения профсоюзного комитета с соблюдением установленной законодательством продолжительности рабочего времени за месяц или другой учетный период.

Графики сменности доводятся до сведения работников не позднее чем за 1 месяц до введения их в действие.

Работники чередуются по сменам равномерно.

5.4. На непрерывных работах запрещается оставлять работу до прихода сменяющего работника.

В случае неявки сменяющего работник заявляет об этом непосредственному руководителю, который обязан немедленно принять меры к замене сменщика другим работником. Работа в течение двух смен подряд запрещается.

5.5. Работа за пределами нормальной продолжительности рабочего времени производится по инициативе работника (совместительство) или по инициативе Работодателя (сверхурочная работа).

5.6. По заявлению работника Работодатель имеет право разрешить ему работу по другому трудовому договору по иной профессии, специальности или должности за пределами нормальной продолжительности рабочего времени в порядке внутреннего совместительства.

Работник имеет право заключить трудовой договор с другим Работодателем для работы на условиях внешнего совместительства, если иное не предусмотрено Трудовым кодексом РФ или иными федеральными законами.

Работа за пределами нормальной продолжительности рабочего времени не может превышать 4 ч в день и 16 ч в неделю.

5.7. Сверхурочные работы, как правило, не допускаются. Применение сверхурочных работ Работодателем может производиться в исключительных случаях, в порядке и пределах, которые предусмотрены трудовым законодательством.

Привлечение к сверхурочным работам допускается с письменного согласия работника. Сверхурочные работы не должны превышать для каждого работника 4 ч в течение 2 дней подряд и 120 ч в год.

5.8. Работника, появившегося на работе в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, Работодатель не допускает к работе (отстраняет от работы) в данный рабочий день (смену).

Работодатель также обязан отстранить от работы (не допускать к работе) работника:

1) не прошедшего в установленном порядке обучение и проверку знаний и навыков в области охраны труда;

2) не прошедшего в установленном порядке обязательный предварительный или периодический медицинский осмотр;

3) при выявлении в соответствии с медицинским заключением противопоказаний для выполнения работником работы, обусловленной трудовым договором;

4) по требованию уполномоченных федеральными законами органов и должностных лиц;

5) в других случаях, предусмотренных законодательством.

5.9. Работа в выходные и нерабочие праздничные дни, как правило, не допускается.

Привлечение работников к работе в выходные и нерабочие праздничные дни производится в случаях и порядке, которые предусмотрены трудовым законодательством, с обязательного письменного согласия работника.

Время работы в день, предшествующий нерабочему праздничному, сокращается на 1 ч.

5.10. Ежегодный основной оплачиваемый отпуск предоставляется работникам продолжительностью 28 календарных дней.

5.11. Очередность и порядок предоставления ежегодных оплачиваемых отпусков устанавливается Работодателем с учетом необходимости обеспечения нормального хода работы Общества и благоприятных условий для отдыха работников. График отпусков составляется на каждый календарный год не позднее чем за 2 недели до его начала и доводится до сведения всех работников.

О времени начала отпуска работник должен быть извещен не позднее чем за 2 недели до его начала.

## 6. Ответственность работников за совершение дисциплинарных проступков

6.1. Работники Общества несут ответственность за совершение дисциплинарных проступков, т.е. неисполнение или ненадлежащее исполнение по вине работника возложенных на него трудовых обязанностей.

6.2. За совершение дисциплинарного проступка Работодатель применяет следующие дисциплинарные взыскания:

- 1) замечание;
- 2) выговор;
- 3) увольнение по соответствующим основаниям.

Независимо от применения мер дисциплинарного взыскания работнику, нарушившему трудовую дисциплину, может не выплачиваться премия за выполнение производственных показателей полностью или частично, а также ему может быть уменьшено вознаграждение по итогам работы Общества за год, если приказом о наказании ему объявлены:

1) выговор - уменьшение премии по результатам работы за соответствующий период премирования и вознаграждения по итогам работы за год не более чем на 50%;

2) замечание - уменьшение премии по результатам работы за соответствующий период премирования и вознаграждения по итогам работы за год не более чем на 10%.

При увольнении работника по инициативе Работодателя за совершение дисциплинарного проступка премия по результатам работы за соответствующий период премирования и вознаграждение по итогам работы за год не начисляются.

Работник, совершивший в течение года два и более правонарушения, лишается вознаграждения по итогам работы за год в размере совокупного процента, исчисляемого как сумма процентов за каждое правонарушение.

В случае, если работник совершил грубое правонарушение при наличии в его действиях умысла на его совершение или если действиями работника причинен существенный ущерб Обществу, который в соответствии с трудовым законодательством не может быть возмещен в полном объеме из заработной платы работника, приказом о наложении дисциплинарного взыскания может быть предусмотрено лишение или уменьшение премиальных выплат на период до снятия дисциплинарного взыскания в установленном порядке (по истечении 1 года или досрочно по приказу генерального директора в соответствии с абз. 2 п. 6.9 настоящих Правил).

6.3. До применения дисциплинарного взыскания от нарушителя трудовой дисциплины должны быть затребованы объяснения в письменной форме. Отказ работника дать объяснение не может служить препятствием для применения дисциплинарного взыскания. В случае отказа работника дать объяснение по факту проступка в установленной форме составляется соответствующий акт.

6.4. Дисциплинарные взыскания применяются Работодателем непосредственно после обнаружения проступка, но не позднее 1 месяца со дня его обнаружения, не считая времени болезни или пребывания работника в отпуске, а также времени, необходимого на учет мнения представительного органа работников.

Дисциплинарное взыскание не может быть применено позднее 6 месяцев со дня совершения проступка, а по результатам ревизии, проверки финансово-хозяйственной деятельности или аудиторской проверки - позднее 2 лет со дня его совершения. В указанные сроки не включается время производства по уголовному делу.

6.5. Дисциплинарные взыскания применяются приказом генерального директора Общества по представлению непосредственного руководителя работника или иных должностных лиц Общества. К приказу должны быть приложены объяснения работника, акты, справки, подтверждающие факт правонарушения и виновность конкретного работника.

Приказы о применении дисциплинарных взысканий должны быть в обязательном порядке согласованы с юридической службой.

6.6. За каждое нарушение трудовой дисциплины может быть применено только одно дисциплинарное взыскание.

При применении взыскания должны учитываться тяжесть совершенного проступка, обстоятельства, при которых он совершен, предшествующая работа и поведение работника.

6.7. Приказ о применении дисциплинарного взыскания с указанием мотивов его применения объявляется работнику, подвергнутому взысканию, под роспись в течение 3 рабочих дней с момента его издания. В случае отказа работника подписать указанный приказ составляется соответствующий акт.

Приказ в необходимых случаях с целью осуществления воспитательного воздействия доводится до сведения других работников Общества.

6.8. Дисциплинарное взыскание может быть обжаловано работником в государственную инспекцию труда или органы по рассмотрению индивидуальных трудовых споров.

6.9. Если в течение 1 года со дня применения дисциплинарного взыскания работник не будет подвергнут новому дисциплинарному взысканию, то он считается не имеющим дисциплинарного взыскания.

Работодатель по своей инициативе или по просьбе работника, ходатайству руководителя структурного подразделения, профсоюзного комитета может издать приказ о снятии дисциплинарного взыскания, не ожидая истечения года, если работник не допустил нового нарушения трудовой дисциплины и при этом проявил себя как добросовестный член трудового коллектива.

В течение срока действия дисциплинарного взыскания меры поощрения к работнику не применяются.

6.10. Правила внутреннего трудового распорядка находятся в отделе кадров, а также вывешиваются в структурных подразделениях Общества на видном месте. Ознакомление работника при приеме на работу с Правилами внутреннего трудового распорядка производится в обязательном порядке.

## 7. Техника безопасности и производственная санитария

7.1. Работники Общества обязаны соблюдать требования по технике безопасности и производственной санитарии, предусмотренные действующими законами и подзаконными актами, а также рекомендации комитета по технике безопасности и производственной санитарии, предписания органов трудовой медицины.

Запрещается курение в местах, где по соображениям техники безопасности и производственной санитарии был установлен такой запрет.

Запрещается принимать пищу на рабочем месте.

Запрещается уносить с собой имущество, предметы или материалы, принадлежащие предприятию, без получения на то соответствующего разрешения.

Запрещается приносить с собой предметы или товары, предназначенные для продажи на рабочем месте.

Запрещается вывешивать объявления вне отведенных для этого мест без соответствующего разрешения.

Каждый работник Общества обязан использовать все средства индивидуальной или коллективной защиты, имеющиеся в его распоряжении, строго соблюдать специальные распоряжения, отданные на этот счет. В частности, снятие или выведение из строя защитного устройства машин или оборудования считается особенно серьезным проступком.

Для предупреждения опасности производственного травматизма каждый работник обязан содержать в хорошем состоянии станки, оборудование, инструменты и вообще всю технику, доверенную ему для выполнения своей работы и для технического ухода за нею.

О любой неполадке необходимо немедленно сообщать вышестоящему начальнику.

Каждый работник обязан использовать любое выделенное ему оборудование по назначению: ему запрещается использовать это оборудование в личных целях.

В случае прекращения действия трудового договора каждое работающее по найму лицо должно перед уходом с предприятия вернуть сырьевые материалы, инструменты, машины и вообще все оборудование и документацию, находящиеся в его распоряжении и принадлежащие предприятию.

В случае, когда текущая работа включает также технический уход и очистку машин и оборудования, работающее по найму лицо обязано выделять для этого необходимое время.

Запрещается оставлять одежду и личные вещи вне раздевалки и мест, предназначенных для их хранения.

Персонал имеет личные шкафы с вешалками и висячими замками, ключи от которых находятся у заинтересованных лиц во время пользования ими. Дирекция может открывать такие шкафы для проверки их состояния и содержимого в присутствии заинтересованных лиц, кроме исключительных случаев, когда это сделать невозможно и когда проверка вызвана необходимостью соблюдения техники безопасности и производственной санитарии.

В целях недопущения опасного положения или его немедленной ликвидации может производиться проверка содержания алкоголя в крови работника, с тем чтобы определить состояние работающего по найму лица и предотвратить возможный риск.

Работающее по найму лицо должно сообщать предпринимателю или его представителю о любой рабочей ситуации, в отношении которой у него есть веская причина полагать, что она создает непосредственную серьезную опасность для его жизни или здоровья. Предприниматель не может требовать от работающего по найму лица возобновления его работы в рабочей ситуации, когда продолжает сохраняться непосредственная серьезная опасность.

Кроме того, запрещается приносить с собой или употреблять алкогольные напитки, проходить на предприятие или находиться там в нетрезвом состоянии.

О любом телесном повреждении, какой бы степени серьезности оно ни было, незамедлительно сообщается руководителю предприятия.

7.2. Предупреждение опасности возникновения несчастных случаев и профессиональных заболеваний является обязательным на предприятии.

С этой целью должны строго выполняться общие и специальные предписания по технике безопасности, действующие на предприятии; их невыполнение влечет за собой применение дисциплинарных мер взыскания.

Служебные инструкции содержат предписания всякий раз, когда это необходимо; они дополняют в случае необходимости указанные ниже предписания, применяемые во всех случаях.

Лица наемного труда должны, кроме того, выполнять все специальные предписания, которые дает им руководящий персонал в отношении выполнения ими своей работы, и, в частности, предписания по технике безопасности, которые являются специфическими для выполнения данной работы.

Руководящий персонал должен пополнять для подчиненных им лиц информацию с предписаниями по технике безопасности, относящимися к выполняемой ими работе, и контролировать выполнение таких предписаний.

О любом несчастном случае, происшедшем во время работы, работающее по найму лицо должно сообщать в тот же день или не позднее 24-часового срока согласно требованиям, предусмотренным в должностной (служебной) инструкции.

При приеме на работу лица наемного труда должны сообщать фамилию и адрес лица, которое должно быть извещено при несчастном случае.

В случае производственного травматизма или профессионального заболевания работающее по найму лицо должно по возможности немедленно (и во всяком случае в течение 48 ч) после остановки работы, если таковая происходит, передать предпринимателю (или отделу кадров) предназначенный для лица наемного труда листок нетрудоспособности или медицинские справки, подтверждающие факт производственного травматизма или профессионального заболевания, в т.ч. в случае рецидива.

7.3. Самоходную тележку разрешается использовать работникам персонала, имеющим разрешение на управление и свидетельство об определенном стаже работы в качестве водителя для управления самоходными тележками. Каждому работнику, не имеющему такого разрешения или свидетельства, запрещается использование такого вида транспортного средства. Кроме того, водителям предприятия запрещается:

1) перевозить на таких транспортных средствах лиц, не работающих на предприятии;

2) использовать транспортные средства компании в иных целях, чем те, которые определены предприятием;

3) брать для использования транспортное средство компании без предварительного на то разрешения;

4) оставлять свое транспортное средство в неопрятном состоянии.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 11

### ПАМЯТКА ПОТЕРПЕВШЕГО ПРИ ДТП (ОСАГО)

В целях экономии Вашего времени, для более рационального и быстрого рассмотрения заявлений на выплату страхового возмещения при причинении вреда Вашему ТС в результате ДТП, просим внимательно ознакомиться с настоящей ПАМЯТКОЙ.

Для скорейшего оформления страхового случая и решения вопроса о выплате рекомендуем Вам:

Предоставить следующие документы в страховую компанию виновника:

1. Справка о ДТП формы 12 (выдается инспектором ГИБДД на месте происшествия);
2. Справка о ДТП формы 31 (выдается сотрудником административной практики ГИБДД по запросу страховой компании);
3. Копии протоколов об административном правонарушении в отношении участников ДТП;
4. Копии постановлений по делу об административном правонарушении в отношении участников ДТП;
5. Гражданский паспорт потерпевшего;
6. Свидетельство о регистрации ТС;
7. Водительское удостоверение;
8. Доверенность на право управления ТС и получения возмещения вреда (при наличии);
9. Заполненный и подписанный всеми участниками бланк Извещения о ДТП;
10. Заявление на выплату (заявление об убытке) с указанием банковских реквизитов для перечисления суммы страхового возмещения.

После оформления заявления на выплату в соответствии с п. 45 Правил, Вам будет предложено пройти независимую экспертизу.

Решение вопроса о выплате страхового возмещения в соответствии с п.п. 70, 75 Правил происходит в течение 15 рабочих дней с момента предоставления документов, подтверждающих обстоятельства ДТП и размер причиненного ущерба. Согласно п.75 Правил страховая выплата производится собственнику ТС (или представителю собственника при наличии нотариально заверенной доверенности на получение страхового возмещения) в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения об осуществлении выплаты.

В случае выполнения ВАМИ Правил Страхования Авто Гражданской ответственности и рекомендаций наших специалистов сроки выплат и все Ваши затраты, связанные со страховым событием будут МИНИМАЛЬНЫ.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 12

Утверждено  
постановлением ГТК  
от 28.11.2002 № 97

Руководителю \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(наименование проверяемого субъекта, место нахождения)

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ О ПРОВЕДЕНИИ ИНВЕНТАРИЗАЦИИ

Я, \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы руководителя, наименование таможенного

\_\_\_\_\_ органа)

на основании статьи 197 (234) Таможенного кодекса РФ постановляю:

1. В связи с проведением проверки назначить инвентаризацию  
товаров и транспортных средств \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (место проведения инвентаризации)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. с \_\_\_\_\_ часов.

2. Руководителю \_\_\_\_\_ обеспечить  
(наименование проверяемого субъекта)

проведение инвентаризации в (без) присутствии(я) должностных лиц  
таможенного органа, осуществляющих проверку.

Руководитель (заместитель руководителя)  
таможенного органа \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (И.О.Фамилия)

Постановление получил \_\_\_\_\_  
(подпись представителя  
проверяемого субъекта) \_\_\_\_\_  
(И.О.Фамилия)

\_\_\_\_\_  
(дата)

## ПРИЛОЖЕНИЕ 13

ПРИКАЗ  
о передачи полномочий  
№ \_\_\_\_\_  
« « \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

« « \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. уступаю в служебную командировку на срок до « « \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

На время моего отсутствия приказываю:

Передать полномочия на совершение всех действий, входящих в компетенцию  
генерального \_\_\_\_\_ директора

\_\_\_\_\_  
должность, фамилия, имя, отчество уполномоченного лица

Генеральный директор

\_\_\_\_\_

подпись

М.П.

\_\_\_\_\_

расшифровка подписи

С приказом ознакомлен \_\_\_\_\_ » « \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
подпись \_\_\_\_\_  
расшифровка подписи  
уполномоченного лица

## ПРИЛОЖЕНИЕ 14

Наименование предприятия

РАСПОРЯЖЕНИЕ

00.00.0000

№ \_\_\_\_\_

г. Магнитогорск

Заголовок к тексту  
с «о» или «об»

Констатирующая часть

ПРЕДЛАГАЮ (ОБЯЗЫВАЮ):

- 1.
- 2.
- 3.

Руководитель предприятия  
или подразделения

*Личная подпись*

И.О. Фамилия

С распоряжением ознакомлены: 1. Должность *Личная подпись* И.О. Фамилия Дата  
2.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 15

Герб РФ

Федеральный горный и промышленный надзор России  
(Госгортехнадзор России)

### УКАЗАНИЕ

Москва

№ \_\_\_\_\_

Во исполнение Приказа Госгортехнадзора России от 05.04.2000 № 37 (п. 4) предлагаю:

1. Направить на учебу в Московский государственный университет инженерной экологии сотрудников центрального аппарата Госгортехнадзора России с 20 февраля по 3 апреля 2012 года согласно Приложению \_\_\_\_\_
2. Начальникам управлений (отделов) обеспечить явку указанных сотрудников на учебу.
3. Назначить старшим потока обучения \_\_\_\_\_
4. Сотрудникам, закончившим обучение, представить в Управление кадров и спецработы копии соответствующих документов.

Приложение: на 1 л. в 1 экз.

Заместитель Начальника  
Госгортехнадзора России      Подпись      Расшифровка подписи

Исполнитель и визы (на оборотной стороне последнего листа)

## ПРИЛОЖЕНИЕ 16

Решение ООО

№ 1

Об учреждении общества с ограниченной ответственностью  
«ТЕХСНАБ»

Я, гражданин Российской Федерации – Фамилия Имя Отчество, паспортные данные \_\_\_\_\_

### ПРИНИМАЮ РЕШЕНИЕ

1. Создать ООО «\_\_\_\_\_» в котором учредителем является: паспорт, паспортные данные \_\_\_\_\_

2. Образовать Уставный капитал в размере \_\_\_\_\_ руб.). Уставный капитал внесен денежными средствами. Уставный капитал состоит из \_\_\_\_\_ доли размером 100%, номинальной стоимостью \_\_\_\_\_ рублей.

3. Присвоить учреждаемому предприятию наименование: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ТЕХСНАБ».

4. На должность генерального директора общества назначается Фамилия Имя Отчество,

5. Утвердить эскиз печати. Ответственным за изготовление печати назначается генеральный директор общества Фамилия Имя Отчество, паспортные данные \_\_\_\_\_

7. Утвердить Устав общества и зарегистрировать в установленном законом порядке.

Учредитель \_\_\_\_\_ Фамилия И.О.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 17

ОТДЕЛ ЭКСПЛУАТАЦИИ  
ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ

Директору ОАО  
«Кувырком»  
К.П. Егорькину

### ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

16.11.2011 № 08-18/93

О командировании специалистов на семинар

В связи с предстоящим внедрением программного комплекса «Калинда» и приглашением посетить проводимый ООО «Штепсель» семинар по эффективному использованию данного комплекса прошу командировать на семинар специалистов отдела Комарикова И.Д. и Таранда Ю.Б. в г. Воронеж с 24.11.2011 по 27.11.2011.

Начальник отдела

О.Л. Барабанко

## ПРИЛОЖЕНИЕ 18

### Наименование организации ПРОТОКОЛ

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ \_\_\_\_\_

г. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(заголовок)

Председатель – \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

Секретарь – \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

Присутствовали: \_\_\_\_\_  
(должности, фамилии, инициалы в алфавитном порядке)

Приглашенные: \_\_\_\_\_  
(должности, фамилии, инициалы в алфавитном порядке)

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

СЛУШАЛИ:

\_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(содержание доклада)

ПОСТАНОВИЛИ:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

Председатель \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (фамилия, инициалы)

Секретарь \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (фамилия, инициалы)

В дело № \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись исполнителя)



## ПРИЛОЖЕНИЕ 20

Начальнику отдела безопасности  
В.Г. Куроедову

### СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

14.10.2011 № 01-20/47

На №

О выходе на работу в выходной день

В связи с производственной необходимостью (подготовкой к проведению расширенного совещания 17.10.2012) прошу Вас разрешить вход в здание 15.10.2012 специалисту общего отдела Захоржевской Лидии Олеговне.

Начальник отдела

Т.Ф. Хлопушко

## ПРИЛОЖЕНИЕ 21

### СПРАВКА

дана Иванову И.И., студенту ... группы отделения журналистики ТюмГУ, в том, что он проходил ознакомительную (производственную) практику в редакции ... с ... (число, месяц) по ... (число месяц) ... года.

За означенный период Ивановым И.И. были подготовлены и опубликованы (вышли в эфир) следующие материалы:

---

(название материала) (жанр) (дата публикации или выхода в эфир)

Главный редактор

И.П. Прохоров

## ПРИЛОЖЕНИЕ 22

### ПРЕСС-РЕЛИЗ

7-го октября в Москве открылась 5-я международная выставка-конференция Infosecurity Russia 2008. Выставка вызвала значительный интерес среди специалистов IT – security России и СНГ.

ЗАО «Инфозащита» – один из ведущих поставщиков решений и продуктов в сфере информационной безопасности – представила доклады по основным продуктовым линейкам Secure Computing и Network Profi.

В докладе о программном продукте LanAgent внимание аудитории было заострено на повышении эффективности работы сотрудников в компании, а также возможности предотвращать утечки информации на ранней стадии. LanAgent позволяет контролировать деятельность персонала на рабочих местах, включая контроль набора на клавиатуре, создание скриншотов, запуск и завершение приложений, подключение съемных накопителей и значительное количество других полезных функций. Вся информация хранится в центральной базе данных и может анализироваться при помощи эффективных средств построения отчетов. Также была представлена корпоративная версия LanAgent Enterprise, предназначенная для работы в крупных корпоративных сетях и обладающая расширенной функциональностью, и версия LanAgent Terminal для работы в терминальной среде.

Кроме того, был представлен доклад по одному из лучших решений на рынке программно-аппаратной WEB-фильтрации – Secure Web (ранее – Webwasher) компании Secure Computing. Secure Web – программно-аппаратное решение all-in-one для крупных организаций, обеспечивающее лучшую в своем классе безопасность в отношении всех аспектов безопасности Интернет-трафика и совмещающее функции URL –фильтрации, SSL сканирования, антиспама и антивируса. Запатентованная технология TrustedSource, используемая данным устройством, позволяет динамически устанавливать оценку репутации того или иного веб-ресурса на основании анализа поведения этого ресурса. Таким образом, даже если источник был заражен, но в базах эта информация еще не фигурирует, доступ к такому ресурсу будет все равно ограничен. Устройство имеет лучшие рекомендации на рынке на данный момент.

ЗАО «Инфозащита» регулярно проводит для своих потенциальных заказчиков семинары и презентации с целью повысить внимание конечных пользователей к проблеме защиты информации в корпоративных сетях.

О компании «Инфозащита»

Закрытое акционерное общество «Инфозащита» является специализированным поставщиком решений для обеспечения защиты корпоративной и частной информации. Компания работает на рынке с 2002 года и предлагает своим клиентам программное обеспечение и оборудование мировых лидеров индустрии информационной безопасности. «Инфозащита» предоставляет своим клиентам на выбор решения для проектов различного масштаба, то есть активно работает не только с крупными заказчиками, но и с малым и средним бизнесом. Партнеры компании – ведущие мировые бренды в сфере IT-security, а именно Secure Computing, PGP, Securit, SafeNet, Watchguard, Aladdin и др.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 23

### ПИСЬМО-ПРИГЛАШЕНИЕ

Г-же Воронцовой И.Д.  
117623, г. Москва,  
ул. Пушкина, д. 23, оф. 15  
24 февраля 2012 г.

Уважаемая госпожа Воронцова!

Приглашаем Вас на концерт «Все Звёзды для Любимой», посвященный Дню 8 Марта, который состоится 06 марта 2012 года в 19.00 в Государственном Кремлевском Дворце.

Вы можете пригласить еще одного человека.

Пожалуйста, известите нас в ближайшее время, сможете ли вы присутствовать, поскольку количество пригласительных билетов ограничено.

С уважением,  
руководитель компании ООО «Лавина»  
Вавилов Сергей Иванович Вавилов

С.И. Вавилов

## ПРИЛОЖЕНИЕ 24

Исх. № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
должность, название организации  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

\_\_\_\_\_  
ФИО (кому адресовано письмо)

### ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО

Прошу Вас поставить партию продукции, согласно заявке № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_  
201\_ г.

Оплату гарантируем с расчетного счета № \_\_\_\_\_

в \_\_\_\_\_  
(наименование и месторасположение банка, в котором открыт счёт)

в срок до « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

В случае неуплаты в установленный срок будет осуществлена выплата процентов из расчета 1 % от суммы просроченных обязательств, за каждый день просрочки.

\_\_\_\_\_  
должность

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО (руководителя организации,  
которая составила гарантийное письмо)

Главный бухгалтер \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО

## ПРИЛОЖЕНИЕ 25

### ПИСЬМО-ПРОСЬБА

Матери против наркотиков  
Региональная благотворительная организация «МАРИНА»  
Россия, 190068 ОАОВИТАБАНК  
Ул. Малая Подъяческая, д. 34 кор/ сч. 301102010700000000357  
тел. /факс: (812)234-07-68 р/с 407380100000000000054  
e-mail: marina@hotmail.ru ИНН 7814598566  
ИНК 044976675

Генеральному директору  
ЗАО «ОМНИ»  
Сидорову А. П.

14 ноября 2012 по вопросу: о борьбе с наркоманией

Уважаемый Анатолий Петрович!

Координационный совет благотворительной организации «Марина» обращается к Вам с просьбой о возможности оказания спонсорской поддержки в виде оплаты расходов по подключению нашей организации к сети Интернет и пользованию электронной почтой. Такое соглашение желательно было бы заключить на долговременной основе.

Наркомания – проблема номер один в современном мире, никто не должен оставаться в стороне от ее решения. Благотворительная организация «Марина», созданная в 1994 г., частично взяла на себя решение проблем наркозависящих и ВИЧ-инфицированных групп населения, а также их семей.

На бесплатной основе «Марина» проводит тренинги и семинары для наркозависящих и ВИЧ-инфицированных людей с привлечением специалистов-наркологов, психотерапевтов, социологов и юристов.

Наша организация регулярно сотрудничает с американским Гагаринским фондом и финской организацией «IRTI HUUMEISTA», работающими в этом же направлении. В связи с растущими международными связями и в целях объединения усилий по борьбе с наркоманией мы испытываем растущую потребность в регулярной работе с сайтами родственных организаций и открытии новых e-mail адресов для большей специализации и эффективности нашей работы.

В случае Вашего общего положительного отношения к вопросу о сотрудничестве с нашей организацией по борьбе с наркоманией все необходимые расчеты и документы будут Вам представлены по первому требованию.

Заранее благодарим Вас от имени членов Координационного совета и не сомневаемся, что Ваше участие в решении проблемы борьбы с наркоманией принесет свои плоды.

Председатель Координационного совета  
Исполнительный директор

П.И. Спиридонова  
С.М. Лихачева

## ПРИЛОЖЕНИЕ 26

### ПИСЬМО-ОТВЕТ

Штамп или  
фирменный бланк

Директору

\_\_\_\_\_  
(наименование предприятия,  
учреждения, организации)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

В ответ на Ваше письмо от \_\_\_\_\_ сообщаем, что выслать  
Вам \_\_\_\_\_ не представляется возможным по причине того,  
что \_\_\_\_\_.

Руководитель  
предприятия

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Исполнитель \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Телефон \_\_\_\_\_

## ПРИЛОЖЕНИЕ 27

### БЛАГОДАРСТВЕННОЕ ПИСЬМО

Уважаемый Валерий Николаевич!

Выражаю Вам слова искренней благодарности за взаимное сотрудничество и оказанную помощь в обеспечении моей деятельности как депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации IV созыва.

Законодательные инициативы, экспертиза законопроектов, сотни ответов и писем по решению насущных проблем граждан, встречи с профессиональными сообществами по обсуждению принципиальных вопросов – все это было бы невозможно без Вашего деятельного и поддержки со стороны Вашего Профсоюза. Высоко ценю Ваш энтузиазм, ответственность и высокий профессионализм.

Желаю Вам и членам Вашего Профсоюза дальнейших успехов в работе, экономической стабильности, уверенности в своих силах!

Крепкого здоровья, благополучия Вам и Вашим Близким!

Депутат Государственной Думы  
Р.М. Бадалов

## ПРИЛОЖЕНИЕ 28

### СОПРОВОДИТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО

Здравствуйтесь, Татьяна!

На сайте [www.rabota.ru](http://www.rabota.ru) я узнал, что в Вашей компании открыта вакансия менеджера по продажам наружной рекламы. Выражаю надежду, что в связи с развитием Вам будет интересна моя кандидатура на данную позицию.

В настоящий момент я работаю в маркетинговом и рекламном подразделении Холдинга «Солнышко» на позиции специалиста по рекламным проектам.

Моими основными задачами является поиск клиентов для размещения коммерческой информации на предлагаемых компанией носителях, составление предложений, ведение сделок, взаимодействие со смежными подразделениями компании, работа с рекламными агентствами и подрядчиками, поддержание имеющийся клиентской базы.

Имеющийся опыт презентации продукта, сбора информации о потенциальном клиенте и навыки общения с менеджерами всех уровней, позволили добиться высоких результатов. А в одной компании достичь звания «лучший сотрудник года».

Внимательно изучив круг обязанностей и требования, предъявляемые к позиции, предполагаю, что имеющийся опыт работы и навыки, позволят достичь высоких показателей, принести прибыль компании, а мне продолжать расти в профессиональном и финансовом планах.

К письму прилагаю мое резюме. С удовольствием приму предложение встретиться с вами и рассказать несколько больше о себе и том, какую пользу, по моему мнению, я мог бы принести вашей фирме.

С наилучшими пожеланиями,  
Иванов И.И.  
Тел. (111) 111-11-11

## ПРИЛОЖЕНИЕ 29

### ПИСЬМО-ПРЕДЛОЖЕНИЕ

\_\_\_\_\_ (наименование юр. лица)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. или подразделение,  
если они известны)

\_\_\_\_\_ (индекс, город, улица,  
№ дома)

Высылаем в Ваш адрес проект договора № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (предмет договора)

Договор просим подписать, скрепить печатью и вернуть в наш адрес в течение \_\_\_\_\_.

Приложения:

1) проект договора (2 экз.)

2) \_\_\_\_\_

Директор  
(иное должностное лицо,  
обладающее правом  
заключать договоры)

\_\_\_\_\_ подпись

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

печать

Исполнитель

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (телефон (факс))

## ПРИЛОЖЕНИЕ 30

### РЕЗЮМЕ

... (Ф.И.О)

Дата рождения: ... (число/месяц/год)

Адрес проживания: ... (город, улица, дом, квартира)

Телефон: моб. ..., дом. ...

e-mail: ...

Фото

Цель: получение работы ... (указываете должность, на которую претендуете)

Ожидаемый уровень заработной платы (указываете по желанию): от \$ ...

Профессиональная деятельность:

... (сфера деятельности):

- ... (достижение);

- ... (достижение);

- ... (достижение);

... (сфера деятельности):

- ... (достижение);

- ... (достижение);

- ... (достижение);

Опыт работы:

... (месяц, год) – ... (месяц, год) – ... (указываете должность), ... (наименование компании), ... (сфера деятельности компании), ... (город месторасположения компании)

... (месяц, год) – ... (месяц, год) – ... (указываете должность), ... (наименование компании), ... (сфера деятельности компании), ... (город месторасположения компании)

Образование:

... (полное название учебного заведения, факультет, специальность)

... (присвоенная квалификация – указываете по желанию)

... (награды)

Дополнительное образование:

... (месяц/год начала – месяц/год окончания)

... (название курсов, семинаров, тренингов, стажировок)

Профессиональные навыки:

... (степень владения ПК: новичок, опытный пользователь, системный; программы, с которыми работали)

... (знание иностранных языков: название языка, уровень знания)

Личные качества: ... (5-10 штук)

Дополнительная информация (указывается по мере необходимости):

– (семейное положение, наличие детей);

– (наличие водительского удостоверения, собственного автомобиля);

– (готовность к командировкам);

- (наличие загранпаспорта);
- (готовность к ненормированному рабочему дню);
- (отношение к переезду в другой город);
- (наличие вредных привычек – лучше указывать, если они отсутствуют:  
вредных привычек не имею);
- (хобби);
- (наличие рекомендаций).



INFORMATION

REFERENCES Available upon request

**Примечания к шаблону:**

... (знак «многоточие») – вместо ... (знака «многоточие») вставляете Ваш текст (*текст*) – в скобках и курсивом обозначены пояснения к заполнению, в каком порядке и что именно указывать вместо знака «многоточие».

Разделы HONORS, PUBLICATIONS, PERSONAL INFORMATION, REFERENCES заполняются по желанию, по мере возможности и по наличию соответствующих данных.

*В разделах WORK EXPERIENCE/ EDUCATION опыт работы/образование указывайте в обратном хронологическом порядке, т.е. начиная с последнего места работы/учебы.*

Учебное текстовое электронное издание

**Волкова Виктория Борисовна**

**ДЕЛОВЫЕ БУМАГИ**

Учебно-методическое пособие

Издается полностью в авторской редакции

1,27 Мб

1 электрон. опт. диск

г. Магнитогорск, 2013 год

ФГБОУ ВПО «МГТУ»

Адрес: 455000, Россия, Челябинская область, г. Магнитогорск,  
пр. Ленина 38

ФГБОУ ВПО «Магнитогорский государственный  
технический университет им. Г.И. Носова»  
Кафедра культурологии и русского языка  
Центр электронных образовательных ресурсов и  
дистанционных образовательных технологий  
e-mail: ceor\_dot@mail.ru