

С. В. Малышева

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ
И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ**

Учебно-методическое пособие

**Санкт-Петербург
2024**

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«Санкт-Петербургский государственный университет
промышленных технологий и дизайна»
Высшая школа технологии и энергетики**

С. В. Малышева

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ

Учебно-методическое пособие

Утверждено Редакционно-издательским советом ВШТЭ СПбГУПТД

Санкт-Петербург
2024

УДК 651
ББК 60.84
М 249

Рецензенты:

доктор экономических наук, доцент, заведующий кафедрой менеджмента и права Высшей школы технологии и энергетики Санкт-Петербургского государственного университета промышленных технологий и дизайна

В. А. Бескровная;

доктор экономических наук, доцент, профессор кафедры менеджмента и инноваций ФБГОУ ВО «Санкт-Петербургский экономический университет»

М. Г. Трейман

Малышева, С. В.

М 249 Деловые коммуникации и документирование: учебно-методическое пособие / С. В. Малышева. — СПб.: ВШТЭ СПбГУПТД, 2024. — 64 с.

Учебно-методическое пособие соответствует программам и учебным планам дисциплины «Деловые коммуникации и документирование» для студентов, обучающихся по направлениям подготовки: 38.03.01 «Экономика» и 38.03.02 «Менеджмент». Материалы пособия направлены на формирование у обучающихся системного понимания особенностей современных деловых коммуникаций. Способствуют освоению учащимися основных функций делового общения для успешной деятельности в области управления.

Для удобства работы обучающихся учебно-методическое пособие включает тесты, вопросы для самоконтроля и практические задания.

Пособие предназначено для подготовки бакалавров всех форм обучения.

УДК 651
ББК 60.84

© ВШТЭ СПбГУПТД, 2024
© Малышева С. В., 2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ.....	5
Тема 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях	5
Тема 2. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации	7
Тема 3. Современные формы деловых коммуникаций	10
Тема 4. Деловая этика и ее историческое развитие	13
Тема 5. Деловая переписка	16
Тема 6. Управление коммуникациями	20
Тема 7. Деловые переговоры.....	22
Тема 8. Деловые беседы и совещания.....	26
Тема 9. Выступление перед аудиторией.....	34
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	38
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	40
Приложение А.....	40
Приложение Б	59

ВВЕДЕНИЕ

Коммуникации являются необходимым процессом управления организациями, а их осуществление – одной из главных функций любого руководителя. Коммуникации пронизывают всю деятельность организации и позволяют связать воедино усилия различных людей. Без коммуникации организация не может прожить и дня. Плохо налаженные, неэффективные коммуникации ведут к потере информации, невыполнению принятых решений, непониманию, конфликтам.

Умение правильно составить служебную записку, официальное письмо или приглашение, принять партнера и провести переговоры с ним, разрешить спорный вопрос и наладить взаимовыгодное сотрудничество имеет особенно большое значение для людей, занятых управленческой деятельностью. Во многом от того, насколько они компетентны в деловых коммуникациях, зависит успех их деятельности. Поэтому особый смысл приобретает умение вести деловые переговоры таким образом, чтобы их результатом оказывалась совместная деятельность, приносящая прибыль.

Как руководителю, так и работнику важно иметь навыки эффективных деловых коммуникаций, выстраивать конструктивные деловые отношения.

Мастерство в любом деле приходит только при совместном изучении теории и практики, и деловые коммуникации подтверждают это правило.

Поэтому студентам, обучающимся по направлению «Менеджмент» и «Экономика», необходимо приобрести базовые знания по организации и реализации эффективных коммуникаций. В настоящем пособии рассмотрены различные аспекты деловых коммуникаций как теоретические, так и практические.

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать: основные виды коммуникаций и их значение в профессиональной практике; принципы успешной презентации; основные теории и концепции взаимодействия людей в организации.

Уметь: организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач.

Владеть: навыками осуществления делового общения; навыками разрешения конфликтных ситуаций.

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ

Тема 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях

Краткое содержание

1. Слово коммуникация происходит от лат. *communico*, что в переводе означает делаю общим, связываюсь, общаюсь. Наиболее близким к нему по значению является русское слово «общение». **Общение** – это процесс установления контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности. **Коммуникация** – это процесс, в ходе которого люди или организации обмениваются информацией.

2. Понятие коммуникации не сводится полностью к понятию информации или информационных связей. В коммуникациях важную роль играет также личностный фактор. В связи с этим следует учитывать два аспекта коммуникации – *информационный* и *личностный*. Коммуникации на уровне общения личностей называются *межличностными*, а коммуникации на уровне организации в целом и на различных ее уровнях – *организационными*.

3. **Управленческая информация** – это набор фактов, которые могут быть полезны для руководителя при разработке и реализации управленческих решений. Основными характеристиками управленческой информации являются: объем, достоверность, стоимость, степень насыщенности, открытости, соответствие ценностям, принятым в организации.

4. Различают следующие **уровни коммуникаций**: *внешние коммуникации* между предприятием и его внешней средой; *внутренние коммуникации* – коммуникации внутри предприятия между его различными уровнями и подразделениями. Внутренние коммуникации, в свою очередь, могут подразделяться на коммуникации по нисходящей, восходящей и горизонтальные коммуникации. Как внешние, так и внутренние можно подразделить на два вида: *формальные* и *неформальные*.

5. Общение людей при помощи слов называется **вербальным**. Вербальное общение может быть *устным*, когда используется разговорный язык (разговоры между людьми, по телефону, записи речи на магнитные и прочие носители) и *письменным* (письма, записи, бланки, электронная почта).

6. Невербальная коммуникация – передача сообщения без использования слов (с помощью мимики, жестов, использования пространства и т. д.).

7. **Коммуникационный процесс** – это последовательность действий при общении людей. В процессе обмена информацией выделяют четыре базовых элемента: *отправитель, сообщение, канал, получатель*. В процессе движения информации происходит ее продвижение по следующим этапам: зарождение идеи, кодирование и выбор канала, передача, декорирование, обратная связь.

8. Каждое предприятие пронизано сетью **информационных каналов – путей**, которые предназначены для сбора, анализа и систематизации информации. **Пропускная способность канала** – это объем информации, который может быть передан через него за один коммуникативный эпизод.

9. Существует множество потенциальных предприятий, которые мешают эффективным коммуникациям. Факторы, нарушающие чистоту передачу сообщений, принято называть «шумом» в процессе коммуникаций. «Шум» – это любой фактор, способный нарушить четкость передачи в любой момент процесса коммуникации.

10. **К коммуникативным навыкам** руководителя относятся: умение слушать собеседника и воспринимать передаваемую им информации (слушание); умение вести деловые беседы, совещания, переговоры, выступать перед аудиторией (речь); умение работать с документами, письмами, служебными записками, аналитическими обзорами и т. д. (чтение и письмо); внешним видом, жестами, параметрами голоса и с помощью зрительного контакта устанавливать общность с собеседником и таким образом способствовать коммуникации.

Контрольные вопросы

1. Что такое коммуникация и для чего она нужна в управлении организацией?
2. Какие существуют характеристики управленческой коммуникации?
3. Какие элементы и этапы включает в себя коммуникационный процесс?
4. Какие потенциальные препятствия осложняют процессы коммуникации в организации?

Задания для самостоятельной работы

Задание 1

Виктор – новый сотрудник в Вашем офисе. Поскольку у Вас есть опыт использования офисной системы, Ваш руководитель поручил Вам помочь Виктору изучить ее основы, хотя Вы считаете, что система очень интуитивно понятна и проста в использовании, Виктор, похоже, испытывает большие трудности в ее понимании после Вашей инструкции.

Что Вы должны сделать?

- а) Скажите Виктору, что всем было легко учиться системой, и что у него не должно быть проблем с ее изучением.
- б) Пусть другой сотрудник офиса, более опытный чем Вы, научит Виктора, а Вы вернетесь к своей работе.
- в) Попросите Виктора сделать это позже. Вы становитесь нетрепlichem, ведь Вам надо выполнять другие задачи.
- г) Спросите Виктора, какая часть объяснения неясна. Постараетесь предоставить подробные разъяснения по вопросам, которые могут, возникнуть у него.

Задание 2

Управляющий директор одной из компаний из сферы профессиональных услуг был искренне убежден в важности коммуникаций и заставлял своих старших менеджеров уделять им время. Бизнес компании был организован с помощью табелей отработанного времени, и коммуникации можно было отнести только в графу «Управление». Каждую неделю руководитель проекта проверял расчетное время и делал выговор каждому менеджеру, у которого показатели превышали установленный минимум. Поскольку предполагалось, что сотрудники, не соблюдающие установленные правила, потеряют свою работу, то негласное послание старшим менеджерам выглядело следующим образом: «Внутренние коммуникации очень важны, но если я застану Вас за этим занятием, Вы будете уволены».

Ответьте на вопросы

1. Чем, по Вашему мнению, объясняется такое поведение руководителя?
2. Какая преграда коммуникации существует в данном случае?
3. Можно ли изменить сложившуюся ситуацию?

Тема 2. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации

Краткое содержание

1. **Презентация** – это систематизированное, упорядоченное и по возможности яркое образное представление чего-либо. Чаще всего презентация предполагает привлечение внимания к чему-то новому – товару, услуге, проекту и т. д.

2. Эффективность презентации как формы коммуникации обусловлена тем, что в ней могут быть одновременно задействованы несколько каналов восприятия.

3. **По содержанию приводимой информации** можно выделить: презентации организации; презентацию результатов работы; презентацию определенного продукта (услуги). **По форме представления информации:** презентация в виде последовательности слайдов; настольная презентация; презентация в виде видеоролика; интерактивная презентация; мультимедийная презентация. **По способу представления:** презентация, которую ведет докладчик; автоматически демонстрируемая презентация; презентация, управляемая зрителем. **Презентация по целям:** убеждающая и информирующая.

4. Электронные не интерактивные презентации в виде слайд-шоу являются самыми простыми по техническому выполнению и не требуют от разработчиков особых технических навыков. Самым главным является **грамотное графическое оформление слайдов и шрифтов и понятный текст.**

5. Порядок расположения слайдов диктуется **логикой выступления.** На слайдах должны быть размещены лишь самые существенные данные, опорные

пункты, которые помогают понимать последовательность или соотношение логических элементов. Дизайн слайдов необходимо делать простым. Использование цвета должно иметь смысл. Специальные эффекты следует свести к минимуму. Текст на слайдах должен легко читаться.

6. При подготовке презентации нужно учитывать **характер аудитории**, перед которой будет происходить презентация. Важно знать размер и состав аудитории, количество слушателей, объем и тип зала.

7. **Настольные презентации** (раздаточный материал) **могут сопровождать презентацию** или обсуждение какого-либо вопроса, решение которого требует изучение справочной информации. Настольные презентации используются в случае, если аудитория небольшая, или отсутствует оборудование для показа слайдов.

8. **Текстовые слайды** необходимы в случаях, когда надо ознакомить аудиторию с логикой и содержанием выступления, обратить внимание на важные положения, перечислить влияющие на ситуацию факторы.

9. Необходимо добиваться **полного смыслового соответствия** речи и текста слайдов. Текстовые слайды могут быть двух видов: перечисление в виде списка и размещение на слайде целых предложений.

10. Текст слайда должен быть сокращен настолько это возможно, т. е. он должен содержать количество слов, минимально необходимое для выражения мысли. При этом длинные развернутые предложения следует «сжать».

11. Использование слайдов в ходе презентации требует определенного навыка. Для успешного выступления нужно четко осознавать **цель**, представлять **состав аудитории, знать свой материал, быть уверенным в успехе**.

12. Делая презентацию, не стоит зачитывать материалы слайдов, т. е. повторять их дословно. Текст выступления должен более полно раскрывать представленную на слайдах информацию. Особое внимание стоит уделить графикам, диаграммам, сложным схемам и рисункам. Их целесообразно разъяснять подробно.

13. При проведении презентации важно поддерживать эмоциональный контакт с аудиторией. Для этого необходимо создать и сохранять на протяжении всей презентации определенный эмоциональный фон.

Контрольные вопросы

1. Что такое презентация, и какова ее роль в деловых коммуникациях?
2. Какие существуют виды презентаций?
3. Каковы основные принципы подготовки электронных и настольных презентаций?
4. Из каких разделов обычно состоит презентация на основе слайд-шоу?
5. Каковы требования, предъявляемые к оформлению слайдов?
6. Какие существуют основные правила создания текстового слайда?
7. Каковы особенности выступления перед аудиторией в сопровождении электронной презентации?

Задания для самостоятельной работы

Выполните тест (выберите правильный вариант ответа):

1. Что такое компьютерная презентация?
 - а) Форма предоставления рекламы компьютера
 - б) Последовательность выдержанных в одном графическом стиле слайдов
 - в) Подарок, который получает пользователь при покупке платного программного обеспечения

2. Что может содержаться в слайде презентации?
 - а) Текст и фотографии или рисунки
 - б) Анимацию, видео, звук
 - в) Все перечисленное

3. Как происходит смена слайдов?
 - а) По щелчку «мыши»
 - б) Автоматически через заданное время
 - в) По щелчку «мыши» или автоматически

4. Какая из программ компании Microsoft используется для создания презентаций?
 - а) Word
 - б) Excel
 - в) Power Point

5. Какое требование к слайдам презентации справедливо?
 - а) Каждый слайд должен содержать фотографию
 - б) Слайды должны быть выполнены в едином графическом стиле
 - в) Слайды не должны содержать скопированную с интернета информацию

6. Каков первый этап создания презентации?
 - а) Планирование
 - б) Монтаж
 - в) Создание слайдов

Тема 3. Современные формы деловых коммуникаций

Краткое содержание

1. Современное общество испытывает острую потребность в информационно-коммуникационных технологиях. Цифровая коммуникативная среда (Новая среда) новая технологическая среда, свойства которой позволяют справиться с возросшими потребностями общества в этой сфере.

2. Создание компьютерных сетей позволило обмениваться информацией практически с любыми людьми и организациями.

3. Появление множества цифровых устройств привело к созданию мультимедиа – совокупности компьютерных технологий, одновременно использующих несколько способов представления информации: графику, текст, видео, фотографию, анимацию, звуковые эффекты, высококачественное звуковое сопровождение.

4. Основные принципы функционирования Новой среды: цифровое представление, модульность, автоматизация, огромная гибкость и изменчивость, транскодинг – взаимовлияние компьютерного и общекультурного слоев.

5. Тенденции развития Новой среды: дальнейшее развитие и объединение технологий, рост пользовательского контента, интерактивность входит в норму, увеличивается сегментация пользователей и общества, прогнозируется рост общественных информационных ресурсов.

6. Возможности и особенности Интернета для коммуникаций: высокая скорость коммуникации, интерактивность, быстрый поиск нужной информации, обращение к широкой аудитории или ее частей.

7. Роль Интранета во внутренних коммуникациях организации: повышение производительности труда, эффективности взаимодействий, удобный доступ персонала к необходимым данным.

8. Виды деловых коммуникаций в Новой среде: управление информационным фоном организации, PR, государственные услуги, электронная почта, конференции и переговоры онлайн, профессиональное общение в социальных сетях.

Контрольные вопросы

1. Что понимается под информационно-коммуникационной средой (Новой средой)?
2. Каковы принципы функционирования Новой среды?
3. Какими характеристиками обладает Новая среда?
4. Каковы возможности Интернета и его роль в деловых коммуникациях?

Задания для самостоятельной работы

Выполните тест (выберите правильный вариант ответа):

1. Что понимается под информационно-коммуникационной средой (Новой средой):

- а) Новая технологическая среда, свойства которой позволяют справиться с возросшими потребностями общества в этой сфере
- б) Технологическая среда, свойства которой не дают справиться с потребностями общества в этой сфере

2. Какое из данных определений является верным?

- а) Недостаток цифровых устройств привело к созданию мультимедиа
- б) Появление множества цифровых устройств привело к созданию мультимедиа

3. Укажите способы которые используются при представлении информации мультимедиа:

- а) Текст
- б) Видео
- в) Фотография
- г) Акварельные картины
- д) Графика
- е) Анимация
- ж) Макраме
- е) Звуковые эффекты

4. Выберите из приведенного ниже характерные свойства Новой среды:

- а) Невозможность хранить и передавать огромные объемы информации между разными пользователями персональных компьютеров
- б) Низкая скорость передачи
- в) Дороговизна полученной информации
- г) Объединение различных видов информации на основе цифрового представления в единое целое – мультимедиа
- д) Дешевизна полученной информации
- е) Высокая скорость передачи
- ж) Хранение и передача огромных объемов информации между различными пользователями персональных компьютеров

5. Дополните тенденции развития Новой среды:

- а) Дальнейшее развитие и объединение технологий
- б) _____
- в) _____
- г) Рост общественных информационных ресурсов

6. Что такое серверы:

- а) Программа, обеспечивающая выполнение функции организации коммуникации в сети
- б) _____
- в) Клиенты

7. Заполните пробелы:

- а) Пользователь просматривает сайты, блоги (и др. информацию) с помощью _____
- б) Небольшие компьютерные сети, работающие в пределах одного предприятия, называются _____ сетями _____
- в) Отраслевые сети – это сети, обслуживающие _____
- г) Если сеть существует в пределах определенного региона, то она называется _____
- д) Интерактивный многопользовательский веб-сайт, представляющий собой автоматизированную социальную среду и позволяющий общаться группе пользователей, объединенных общим интересом, информационное содержание которого формируется самими участниками сети, называется _____

8. Интранет, или интрасеть – это _____ сеть организации

9. Кто имеет доступ к Интранету:

- а) Служащие организации
- б) Клиенты
- в) Поставщики
- г) Другие утвержденные руководством лица

10. Кто имеет доступ к Экстранету:

- а) Поставщики
- а) Служащие организации
- а) Другие утвержденные руководством лица
- г) Клиенты

11. Какова роль Интранета во внутренних коммуникациях организации?

- а) Происходит снижение производительности труда
- б) Нет эффективности взаимодействий
- в) Нет доступа персонала к необходимым данным
- г) Происходит повышение производительности труда
- б) Происходит эффективность взаимодействий
- в) Удобный доступ персонала к необходимым данным

12. Перечислите все виды деловых коммуникаций в Новой среде:

- а) _____
- б) PR
- в) Государственные услуги
- г) Конференции и переговоры онлайн
- д) _____
- е) _____

Тема 4. Деловая этика и ее историческое развитие

Краткое содержание

1. Деловая этика – это система норм, правил стандартов нравственного поведения в деловой среде.

2. В высокопрофессиональной деловой среде соблюдение этики является гарантией добросовестности и профессионализма.

3. Культура деловых коммуникаций – это совокупность традиций, обычаев, социальных норм, правил, регулирующих поведение людей в сфере деловых коммуникаций.

4. Деловой этикет – это установленные правила и порядок в деловой сфере. Главная особенность делового этикета – приоритет субординации над гендерными и возрастными различиями сотрудников.

5. Основные правила делового этикета, сформулированные Джен Ягер: делайте все вовремя, не болтайте лишнего; будьте любезны, доброжелательны и приветливы; думайте о других, а не только о себе; одевайтесь, как положено; говорите и пишите хорошим языком.

6. Деловой протокол – это совокупность строго определенных правил, устоев и традиций, применяемых на деловых встречах и переговорах. Область применения этого термина расширилась от дипломатических до любых особо важных встреч.

7. Имидж делового человека – это сформировавшийся образ делового человека или целой организации, в котором выделены характеристики, оказывающие влияние на окружение.

8. Техники эффективного делового общения – это основанные на психологических особенностях восприятия приемы повышения эффективности деловых коммуникаций.

9. К психологическим механизмам восприятия, на которых базируются техники эффективного общения, относятся: идентификация; стереотипизация; эмпатия; аттракция; рефлексия; фундаментальная ошибка атрибуции; поддержание когнитивного баланса.

10. К техникам эффективного речевого общения относятся умение эффективно говорить. Эффективное слушание бывает нерефлексивное и рефлексивное. Приемы эффективной речи: «имя собственное», «золотые слова», «зеркало отношений», «терпеливый слушатель».

Контрольные вопросы

1. Что такое деловая этика?
2. Какова роль деловой этики в профессиональной деятельности?
3. Что входит в понятие «культура деловых коммуникаций»?
4. В чем состоит суть понятия «имидж делового человека»?
5. Какие существуют техники эффективного речевого общения?

Задания для самостоятельной работы

Выполните тест (выберите правильный вариант ответа):

1. Кто впервые ввел в научный оборот термин *этика*?
 - а) Цицерон
 - б) Архимед
 - в) Аристотель
 - г) Сократ
2. Установите соответствие между понятиями из первого списка и определениями из второго:
 - а) Мораль – это ...
 - б) Нравственность – это ...
 - в) Этика – это ...
 - 1) ... соблюдение норм поведения, требующих осмысления ценности не только самого себя, но и других людей
 - 2) ... исполнение норм, правил поведения людей в обществе
 - 3) ... наука, изучающая вопросы нравственности
3. Нравственное поведение предполагает соблюдение норм поведения, определяемых понятием «долг», «совесть», «честь», «достоинство». О каких из этих понятий идет речь в следующих ситуациях?
 - а) Предприниматель заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своего предприятия – _____
 - б) Грубость, допущенная со стороны сотрудника по отношению к клиенту, вызывает у членов коллектива такое же чувство стыда, как собственная вина – _____
4. В каких правилах и нормах раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?
 - а) Любовь к избранной профессии
 - б) Соблюдение формальных правил из должностных инструкций
 - в) Соблюдение дисциплины труда
 - г) Стремление к совершенствованию мастерства

- д) аккуратность в выполнении своих обязанностей
- е) высокая требовательность к себе и окружающим: коллегам, клиентам
- ж) бережное отношение к орудиям труда

5. Как можно сформулировать «золотое правило» этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот – подчиненного к руководителю?

6. Этикет – это:

- а) Наука о морали
- б) Манера поведения
- в) Общая культура

7. К нормам этикета относятся:

- а) Упорство и настойчивость
- б) Принципиальность, беспрекословность
- в) Вежливость, тактичность

8. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:

- а) Вежливость
- б) Дипломатичность
- в) Тактичность
- г) Предупредительность

9. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах?

- а) Старший–младший
- б) Женщина–мужчина
- в) Начальник–подчиненный
- г) Пожилой мужчина–девушка

10. Из приведенных примеров выберите те, которые не соответствуют этическим нормам телефонного разговора:

- а) «Алло, а это кто?»
- б) «Евгения Петровича сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- в) «Нет его на месте, не знаю, где он!»
- г) «Лады, договорились. Пока.»
- д) «Куда я попала?»
- е) «Ковалева сейчас нет. Будет позже. Может быть, ему что-нибудь передать?»

11. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли интерьер рабочего помещения к области делового этикета?

- а) Да
- б) Нет

Тема 5. Деловая переписка

Краткое содержание

1. Для принятия управленческих решений необходима информация. Сохранение, обработка и передача информации происходит с использованием ее письменной формы, которая в управлении организации имеет **вид документа**.

2. **Документ** – это зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

3. Деятельность, целенаправленно обеспечивающая функции управления документами, называется **документационным обеспечением управления**.

4. **Внутренняя деловая переписка** (служебная) – переписка между должностными лицами и подразделениями организации. **Внешняя переписка** (официальные письма) – переписка между разными организациями, а также между частными лицами и организациями.

5. По **цели и назначению** документы делятся на организационно-правовые, распорядительные, плановые, информационно-справочные, информационно-аналитические, отчетные, документы по личному составу.

6. По **содержанию** документы бывают технические, технологические, финансовые, коммерческие и т. д.

7. **Периодичность** создания документов определяется их формой и назначением. Организационно-правовые документы принимаются «до отмены», распорядительные создаются по мере необходимости, плановые и отчетные документы имеют строгую установленную периодичность создания и представления в соответствующие инстанции.

8. Вся совокупность документов организации представляет собой ее документооборот. **Документооборот** – движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки.

9. **Делопроизводство** – деятельность, обеспечивающая документирование, документооборот, оперативное хранение и использование документов.

10. Документом, регулирующим делопроизводство в организации, является **ГОСТ Р 7.0.97-2016**. Настоящий стандарт распространяется на организационно-распорядительные документы: уставы, положения, правила, инструкции, регламенты, постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, договоры, акты, письма, справки и др., в том числе включенные в ОК 011-93 «Общероссийский классификатор управленческой документации» (ОКУД), класс 0200000.

11. **Унификация документов** имеет целью создать удобную для пользования систему управленческой документации. К основным этапам унификации текстов относятся: унификация структуры текста, унификация языковых средств выражения содержания, разработка унифицированных текстов в виде связного текста, трафарета, анкеты, таблицы.

12. Деловая переписка, осуществляемая в процессе деятельности организации, имеет различные **виды**: служебная записка, приказ, распоряжение, телефонограмма, официальное письмо, электронное письмо.

13. Официально-деловой стиль изложения информации имеет **ряд особенностей**: нейтральность изложения информации, устойчивость языковых конструкций, насыщенность документов специальной терминологией, использование большого количества уточнений, дополнений, вводных слов и оборотов, ясность и сжатость текста документа.

14. По **структуре** деловые письма подразделяются на регламентированные (стандартные) и нерегламентированные (нестандартные). Регламентированные письма составляются по определенному образцу. Нерегламентированные письма имеют более свободную форму, структуру и стиль изложения.

15. К деловому письму предъявляются следующие **требования**: деловое письмо должно быть кратким, конкретным, логичным, однозначным, написанным в официальном стиле и нейтральном тоне; должно иметь убедительную аргументацию; не должно иметь орфографических и синтаксических ошибок.

16. **Композиция текста делового письма** – это последовательность расположения его составных частей (аспектов). Структура делового письма зависит от объема и сложности информации, которую отправитель хочет донести до получателя.

17. Деловое письмо должно содержать определенные **реквизиты**: наименование организации-отправителя, почтовый и электронный адрес, телефон, исходящий номер письма, адресат, заголовок к тексту, дату, подпись. Письмо визируется руководителем подразделения, подписывается руководителем организации. В нижней части листа приводится информация о подготовившем его исполнителе.

18. **Электронное письмо** имеет полуофициальный характер. В нем допустимы разговорные и просторечные элементы, профессионализмы и др. Внимание сосредотачивается на смысле сообщения и на скорости реакции на него. В случае если электронное послание должно иметь официальный характер, т. е. по электронной почте пересылается не просто сообщение, а документ, он должен быть удостоверен подписью. Для этого предусмотрена **электронно-цифровая подпись**.

Контрольные вопросы

1. Каково назначение документа в управлении организации?
2. Какие виды текстовых документов обеспечивают письменную коммуникацию?
3. Для чего нужно делопроизводство?
4. В чем состоят отличительные особенности официально-делового стиля?
5. Какова структура текста делового письма?

Задания для самостоятельной работы

Задание 1

Ниже приведены существительные и глаголы, из которых в практике управления составляются глагольно-именные словосочетания деловой речи. Выберите из приводимого ниже перечня глагол(-ы), не подходящий(-ие) для составления такого словосочетания с каждым из существительных.

Авторитет – получать, завоевывать, ронять, приобретать.

Акцент – делать, ставить, распределять, снимать.

Вакансия – замещать, иметь, использовать, увеличивать.

Директивы – предпринимать, выполнять, получать, переносить.

Доклад – выступать, готовить, рассказывать, делать.

Заявка – вносить, делать, выполнять, отклонять.

Инвентаризация – проводить, производить, реализовывать, осуществлять.

Инструкция – выполнять, затрагивать, разрабатывать, давать.

Кандидатура – назначать, выдвигать, поддерживать, снимать.

Координация – осуществлять, предоставлять, делать, проводить.

Задание 2

Выполните тест (выберите правильный вариант ответа):

1. На какие виды документов распространяется действие ГОСТ Р 7.0.97-2016?

- а) Устав, положение, акты, письма, справки
- б) Устав, зачетные книжки, акты, письма, справки
- в) Устав, положение, акты, удостоверения, справки

2. Разрешает ли ГОСТ Р 7.0.97-2016 создавать документы в электронной форме?

- а) Да
- б) Нет
- в) Да, но при условии, что документ создан еще и на бумажном носителе

3. Нумерация страниц проставляется:

- а) Посередине верхнего края поля документа
- б) Посередине нижнего края поля документа
- в) В левой части верхнего поля документа
- г) В левой части нижнего поля документа

4. Размер шрифта текста документа должен быть:

- а) Только 14
- б) Только 12
- в) 12 или 14
- г) 12, 13, 14

5. Можно ли использовать в оформлении документов полужирный шрифт?
- а) Да
 - б) Нет
 - в) Только при оформлении некоторых реквизитов
 - г) Только в отдельных фрагментах текста документа
6. Какой межстрочный интервал должен быть в реквизите «Адресат»?
- а) Одинарный
 - б) Полуторный
 - в) В отдельных случаях допустим двойной
7. Допускается ли создание документов на оборотной стороне листа?
- а) Да
 - б) Нет
 - в) Да, но при условии, что документ содержит таблицы
8. Выравнивание текста документа по ширине листа:
- а) Обязательно
 - б) Необязательно
 - в) Допустимо, если текст не содержит таблиц
9. Бланк делового (служебного) письма содержит:
- а) Больше реквизитов, чем бланк конкретного вида документа
 - б) Меньше реквизитов, чем бланк конкретного вида документ
10. По расположению реквизитов выделяют следующие виды бланков:
- а) Угловой и продольный
 - б) Угловой и центрированный
 - в) Угловой и централизованный
11. Можно ли товарный знак (знак обслуживания) располагать слева над реквизитом «Наименование организации – автора документа»?
- а) Да
 - б) Нет
 - в) Да, но при условии, что товарный знак (знак обслуживания) имеет цветную палитру
12. Может ли руководитель организации подписывать документ, на бланке которого указано наименование структурного подразделения?
- а) Да
 - б) Нет
 - в) Да, если на бланке указано полное наименование организации

13. Левое поле бланков должно быть:

а) 10 мм

б) 20 мм

в) Не менее 30 мм, если документы будут храниться более 10 лет

Задание 3

Используя ГОСТ Р 7.0.97-2016, найдите и исправьте ошибки в оформлении письма:

ООО «Перевозки»
ИНН 123456, ОКПО 8776652, Юр. Адрес г. Екатеринбург, ул. Московская, д. 7

Генеральному директору
ООО «Такси»
Ивану Сидоровичу Петрову
От ООО «Перевозки»

Уважаемый Иван Сидорович,

В связи с подорожанием бензина мы вынуждены повысить цены на наши услуги с 01.10.2023 года.

Мы постараемся удержать цены на транспортные услуги, оказываемые Вам, без изменения в ближайшее полугодие. Просим Вас отнестись с пониманием к данной ситуации, т. к. это вынужденная мера.

Надеемся на дальнейшее сотрудничество с Вами.

С уважением, Куткин Анатолий

Тема 6. Управление коммуникациями

Краткое содержание

1. Управление различными процессами, протекающими в организации, не может осуществляться без управления движением информации. Необходимо совершенствовать все важные для коммуникаций аспекты – технические, технологические, аспекты человеческих взаимоотношений. Управление коммуникациями должно осуществляться системно.

2. Управление коммуникациями внутри организации **внутренними коммуникациями** необходимо для того, чтобы сформировать и упорядочить потоки циркулирующей в ней информации.

3. Деятельность в области управления внутренними коммуникациями направлена на решение следующих **задач**: формирование и поддержание

корпоративной культуры организации; мотивация персонала; формирование и поддержание имиджа компании-работодателя: повышение эффективности труда работников.

4. **Внешние коммуникации** имеют своей целью обмен информацией и установление необходимых деловых отношений с вышестоящими организациями, государственными органами, партнерами, клиентами, поставщиками ресурсов, потребителями продукции и другими организациями, с которыми компания имеет дело в процессе своей деятельности.

5. Поддержание связей с общественностью (PR) относится к системе внешних коммуникаций. **Целью и смыслом PR-коммуникации организации с ее внешней средой** является налаживание определенного отношения общественности к компании и ее деятельности. Результат хорошего PR – позитивный настрой целевой аудитории.

6. Любой вид внешних коммуникаций, в том числе PR, всегда нацелен на некоторую группу людей – целевую аудиторию. **Целевая аудитория** – это группа людей, объединенных общими признаками или объединенная ради какой-либо цели или задачи.

7. В PR-деятельности используются несколько **видов стандартных текстов**: пресс-релиз, пресс-кит, пресс-папка.

8. **Успех деятельности компании зависит** от того, насколько хорошо она выглядит в глазах власти и насколько удачно выстраивает отношения с ее представителями. Это предопределяет необходимость налаживания и совершенствования механизмов коммуникации между бизнесом и властью. Связи с государственными структурами – это формирование и поддержание отношений компании и представителями власти.

9. **Существует два подхода к деятельности GR-менеджера**: 1) GR-менеджер выступает в качестве *представителя компании*; 2) GR-менеджер выступает в качестве *организатора коммуникации* между топ-менеджментом компании и властью.

10. **Лоббизм** (лоббирование) – продвижение интересов частных лиц и корпоративных структур в органах государственной власти. Это использование неформальных коммуникаций с целью добиться принятия выгодного для заинтересованных лиц политического решения.

11. Для компаний, заинтересованных в привлечении внешнего финансирования, большое значение имеет **налаживание коммуникаций с участниками рынка капитала**. Целью таких коммуникаций является донесение информации о хороших результатах деятельности компании до участников финансовых рынков.

12. В качестве **основных принципов успешного ведения коммуникаций с инвесторами** рекомендуется: активность, информирование о своем успехе, направленность в будущее, последовательность, сохранение коммуникаций даже для плохих новостей, инициатива со стороны компаний, а не инвесторов.

Контрольные вопросы

1. Какие задачи решает управление внутренними коммуникациями?
2. Каким образом средствами PR формируется имидж организации?
3. Что такое целевая аудитория?
4. Какие стандартные тексты используются в PR-деятельности?
5. Какие задачи решают специалисты по связям с государственными структурами?

Задания для самостоятельной работы

Вас только что назначили на должность главы небольшой пресс-службы средней по величине компании. В наследство от предыдущего главы пресс-службы Вам остался штат из трех сотрудников, профессиональная подготовка которых не устраивает Вас. Следует отметить, что на низком уровне находится не только их квалификация, они привыкли выполнять лишь технические функции, и практически лишены мотивации к профессиональному развитию. При этом обновить штат Вы не можете, поэтому приходится работать с тем, кто есть. Ведь не Вам же выполнять всю работу! Добейтесь того, чтобы штат Вашей небольшой пресс-службы стал удовлетворять необходимым требованиям качества выполнения задач.

Описание задания

1. Определите круг тех навыков и знаний, которыми должны обладать Ваши подчиненные.
2. Напишите программу занятий для своих сотрудников, учитывая специфику организации, которую Вы представляете (на выбор можно взять организацию из любой сферы экономики, например, производство картона, пищевое производство).
3. Определите, кто будет заниматься с сотрудниками и в чем будет заключаться процесс обучения.
4. Создайте систему критериев оценки качества проведения обучения.

Тема 7. Деловые переговоры

Краткое содержание

1. Переговоры нужны для того, чтобы скорректировать, отрегулировать взаимодействие между участниками и их отношения. Переговоры – это вид деловой коммуникации, целью которой является достижение согласия и выработка совместных решений, причем обязательно должны быть учтены интересы всех участвующих сторон.

2. Особые условия, которые отличают переговоры от иных видов деловых коммуникаций:

- необходимость учета интересов всех участвующих сторон;
- направленность на поиск взаимоприемлемых решений, после которых часто предполагается дальнейшее взаимодействие сторон;
- переговоры ведутся между сторонами, обладающими примерно равным статусом – партнерским;
- переговоры часто направлены на решение некоторой проблемы, противоречия, часто – конфликта, который может быть более или менее явным;
- переговоры служат средством получения от других участников взаимодействия того, что необходимо для будущей совместной деятельности.

3. Наиболее эффективным методом ведения переговоров является Гарвардский метод, называемый также методом принципиальных переговоров.

4. Для изучения переговорного процесса необходимо также понимание сущности конфликтов и способов их разрешения. При разрешении конфликта используется несколько возможных личностных стилей разрешения конфликта: «Стратегия власти или подавление», «Уступки», «Избегание конфликта», «Компромисс», «Совместное решение проблемы или сотрудничество».

5. Способы ведения переговоров: заставить оппонента принять свои условия: уступить; идти на компромисс; сотрудничество, представленное Гарвардским методом принципиальных переговоров. Основные принципы Гарвардского метода ведения переговоров: отделение отношений с партнерами от проблем; необходимость концентрироваться на интересах, а не на позициях; необходимо найти и рассмотреть варианты, которые бы служили взаимной выгоде; применяемые критерии оценки предлагаемых решений должны быть объективными.

6. **Интересы** – это преобладающие в данный момент **потребности** и **опасения**, которые мотивируют людей к определенным действиям. Интересы обычно скрыты за **позициями**, т. е. выраженными требованиями. Позиция – это сформулированные, выраженные словесно и эмоционально **требования** одной из сторон.

7. Для успешного ведения переговоров необходима **тщательная подготовка** к каждому этапу. В процессе этой подготовки нужно сначала обдумать справедливые критерии выбора решений; затем выработать несколько вариантов решений, учитывающих интересы обеих сторон. При этом необходимо использовать продуктивные речевые формы.

8. В случае излишне эмоционального и при этом деструктивного поведения сторон бывает успешным **привлечение посредника**.

9. Если в процессе переговоров оказывается давление, **принципиальное поведение** должно быть следующим: тот участник переговоров, которого можно назвать справедливым и принципиальным (в смысле Гарвардского метода принципиальных переговоров, а не в смысле жестких позиций), предлагает другой

стороне обосновывать свои выводы в соответствии с объективными критериями, и отказывается идти на уступки на какой-либо другой основе.

10. Для успешного ведения переговоров необходима **предварительная тщательная подготовка**.

Контрольные вопросы

1. Какова роль переговоров в управлении организацией?
2. Какова специфическая функция переговоров?
3. Какой метод ведения переговоров считается наиболее действенным и эффективным?
4. Почему к переговорам необходимо готовиться?
5. Какая существует взаимосвязь между ведением переговоров и разрешением конфликтов?
6. Каковы принципы Гарвардского метода?
7. Какое значение имеет психологическая подготовка к переговорам?

Задания для самостоятельной работы

Задание 1

Вопрос	Да	Нет
1. Верно ли, что Вы редко слушаете собеседника, потому что заняты мыслями о том, что собираетесь сказать в следующий момент?		
2. Прерываете ли Вы собеседника, чтобы высказать Ваши собственные идеи или суждения?		
3. Склонны ли Вы исказить мысли говорящего, чтобы они больше соответствовали Вашим представлениям?		
4. Бывает ли так, что Вы демонстрируете свою исключительную осведомленность, используя выражения типа: «Я это знаю», «Это правильно» или «Да-да»?		
5. Когда человек задает Вам вопрос, можете ли Вы сказать нечто более существенное, чем «Я знаю» или «Мне все равно»?		
6. Верно ли, что Вы чувствуете твердую почву под ногами лишь, когда говорите о себе?		
7. Можно ли сказать, что Вас живо интересуют многие различные вещи, темы и т. п.?		
8. Если Вы не согласны с каким-либо высказыванием, можете ли Вы это возразить, не проявляя гнева или высокомерия?		
9. Верите ли Вы полностью своим словам, когда сообщаете что-то о каких-либо фактах?		
10. Можно ли сказать, что Вы всегда абсолютно внимательны, слушая Вашего собеседника?		

Ключ для оценки:

Поставьте себе 1 балл за каждый ответ «Нет» на вопросы 1-6 и за каждый ответ «Да» на вопросы 7-10.

Оценка теста:

8-10 баллов. Вы прекрасно владеете искусством поддержать беседу, и людям нравится общаться с Вами. Продолжайте читать, слушать, наблюдать и учиться, чтобы обогатить свое умение.

4-7 баллов. Вы – обычный «средний» собеседник, не слишком побуждающий других общаться с вами. Не огорчайтесь. Пусть этот результат станет отправным пунктом в вашем совершенствовании.

0-3 балла. Вы завоевали сомнительный титул «Убийца разговора». Если Вы хоть немного уважаете своих друзей и хотите быть хоть немного популярным, немедленно начинайте избавляться от своих дурных привычек.

Задание 2

Ответьте на вопросы.

Ниже даны примеры психологического воздействия, вызывающие естественные психологические реакции.

Пример 1

На встречу приглашает руководитель, от которого зависят приглашенные. Он говорит что-то в следующем духе: «Я собрал вас потому, что случилось нечто, из ряда вон выходящее! Это противоречит в корне всем принципам нашей деятельности! После того, что случилось, я подобные инциденты без внимания не оставляю. Кто-то сильно пострадает. Прямо здесь и сейчас! И пускай всем это будет уроком!»

Пример 2

Участник переговоров № 1, демонстрируя дружелюбие: «Здравствуйте, мы пришли, готовы побеседовать с Вами».

Участник № 2: «И вы еще имеете наглость приходить после всего того, что происходит между нашими компаниями?!»

Участник № 1, проявляя ожидаемую реакцию: «Простите, а что, собственно говоря, произошло?»

Участник № 2, демонстрируя жесткость: «Вы еще и не знаете?! Ну, это означает, что Вы совершенно не компетентны. Я делаю их этого необходимые выводы. До свидания!»

Пример 3

Во время проведения переговоров другой участник получил от Вас предложения в письменном виде. Некоторое время он читает представленный

документ с неудовольствием, потом начинает проявлять негативное изумление. Чтение сопровождается комментариями, подобными следующим: «Н-да, это Вы нам такое предлагаете...Ничего себе, какого же Вы мнения о наших возможностях!»

Ответьте на вопросы

1. Какая психологическая реакция ожидается в приведенных примерах?
2. Что в приведенных примерах позволяет прийти к выводу о возможности дальнейшей манипуляции?
3. Как правильно себя вести в такой ситуации?

Задание 3

Прочитайте и предложите, как найти общие цели и перейти к конструктивной коммуникации.

Работники производственной компании полгода продолжали забастовку. Наконец, профсоюз принял решение приступить к работе, но бастующие вынуждены подписать соглашение на условиях хуже изначальных. В первый же рабочий день стало ясно, что конфликт не исчерпан, битва будет продолжаться. Каким образом найти выход из положения?

Тема 8. Деловые беседы и совещания

Краткое содержание

1. Деловые беседы – часть повседневной работы руководителя. Они имеют следующие **отличия** от повседневных разговоров, не относящихся к деловой сфере: происходят между представителями одной организации; направлены на решение конкретной проблемы; заранее планируются и должны иметь определенный результат.

2. Под **деловой беседой** понимается межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или проблемы.

3. **Преимущества деловой беседы** в отличие от других форм коммуникации: возможность быстрого реагирования на высказывания собеседника, возможность уточнения информации путем пояснений, поправок, повторов; создание и осознание общности участников беседы; возможность учета объективных и субъективных факторов при решении проблемы; повышение профессиональной компетентности участников беседы.

4. Можно выделить следующие **виды деловой беседы**: *организационные, кадровые*, (собеседование при приеме на работу, беседа при увольнении работника, беседа при перемещении работника с одного рабочего места на другое,

беседа в ходе периодической оценки (аттестации) работника), *дисциплинарные, проблемные*.

5. При ведении деловой беседы необходимо: организовать обмен мнениями; информацию излагать кратко; новую информацию «разбавлять» известными фактами, пояснениями, обобщениями; повторять тему при изменении аспектов рассматриваемой проблемы; вводить «разбивки» излагаемого материала («во-первых», «во-вторых», «в-третьих»); использовать повторение важных моментов; подводить промежуточные или общие итоги; учитывать характеристики собеседника.

6. Чтобы деловая беседа достигла цели необходимо ее правильно организовать. **Подготовка беседы** содержит: решение о ее необходимости и составе участников; определение места и времени проведения беседы; сбор информации, необходимой для разговора.

7. **Порядок ведения деловой беседы** включает в себя следующую последовательность действий: установление контакта между собеседниками; уточнение цели, задач, содержания беседы; сообщение информации и изложение своей позиции; обмен мнениями (уточнение позиций); резюме (подведение итогов).

8. Для руководителя важен навык **эффективного слушания**, т. е. умение выделять из речи говорящего человека законченные предложения, оценка услышанного, включающая отделение фактов от мнения собеседника. Эффективное слушание требует непрерывных усилий, поддержание определенного уровня внимания к говорящему человеку.

9. Люди используют разные **стили поведения при слушании**: *нейтральное* (сбор информации); *оборонительное* (мгновенная реакция на неточность изложения); *«вежливое» слушание* (пауза между собственными высказываниями); *селективное слушание* (слушатель реагирует только на определенные фрагменты речи говорящего); *активное слушание* (слушатель помогает говорящему высказаться; направляет его речь, задает вопросы, которые не уводят говорящего в сторону от темы рассказа).

10. Чтобы процесс слушания был активным и эффективным необходимо следующее: принять активную позу; сосредоточить взгляд на говорящем и поддерживать устойчивое внимание; концентрировать внимание на теме разговора, препятствуя формулированию контраргументов, возникновению «забегающих вперед» или побочных мыслей; логически планировать процесс слушания; использовать активные ответные реакции; преждевременно не оценивать слова собеседника.

11. **Совещание** – одна из основных форм коллективного принятия решений в процессе управления, содержанием которой является совместная работа определенного количества участников в заранее определенном месте, в определенное время. Совещание – это способ открытого коллективного обсуждения тех или иных вопросов.

12. *Собрание* – обязательное мероприятие, в котором принимают участие все члены какой-либо организации. Порядок проведения собраний регламентируется уставом соответствующей организации. В отличие от собрания на совещании присутствует определенный фиксированный круг лиц. Порядок их проведения обычно не закреплён регламентирующим документом.

13. Совещания имеют **преимущества** перед другими формами принятия решений: используются знания и опыт множества работников; принимаются во внимания различная информация, реализуется взгляд на проблему с разных сторон; проявляется разнообразие возможных подходов к принятию решений; повышается вовлеченность сотрудников в процесс управления организацией.

14. Возможные **трудности** в организации и проведении деловых совещаний: подготовка и проведение совещаний требует значительно больших, по сравнению с другими видами управленческой деятельности, затрат времени и средств; коллективная работа иногда создает ощущение «размытой» ответственности, когда за результат отвечают все и в то же время никто конкретно.

15. Деловые совещания можно классифицировать по следующим **признакам**. *По назначению*: вырабатывающие и принимающие решения; разъясняющие и уточняющие задачи по реализации принятых решений; подводящие итоги выполнения решений. *По периодичности* проведения: разовые; регулярные; периодические. *По количеству участников*: узкий состав; расширенный состав; представительные совещания. *По степени стабильности состава участников*: совещания с участниками, приглашенными в соответствии с повесткой дня. *По содержанию работы совещания*: проблемные; инструктивные (диспетчерские) совещания.

16. Совещания требуют **подготовки**. Их организация включает в себя ряд действий: принятие решения в проведении совещания; определение его задач и тематики; определение состава участников; назначение даты, времени начала и ориентировочной длительности; подготовка доклада и проекта решения; предварительная подготовка состава участников к совещанию; подготовка помещения и оргтехники.

17. **Повестка дня совещания** представляет собой документ, который содержит информацию об основных вопросах, выносимых на обсуждение. Повестка дня определяет не только какие вопросы будут обсуждаться на совещании, но и *в какой последовательности*.

18. В процессе проведения совещания **коллективной работой сотрудников необходимо управлять**. Главная роль при этом принадлежит ведущему совещание руководителю, именно он осуществляет организацию работы и координацию взаимодействия его участников.

19. В ходе совещания ведется **протокол**, в котором фиксируется содержание выступлений участников совещания и дается формулировка принятых решений. Протокол отражает фактическое состояние рассматриваемого вопроса в момент

его обсуждения на совещании. Протокол – первичный официальный документ, в котором отражается ход совещания, мнения участников и принимаемые решения.

20. В ходе работы совещания **руководитель должен выполнять ряд важных действий**: контролировать соблюдение установленного регламента, порядок и продолжительность выступления участников совещания; обеспечивать конструктивные критические рассмотрения обсуждаемых вопросов и выдвигаемых предложений; избегать конфликтных ситуаций; принимать меры в случае возникновения излишнего эмоционального напряжения.

21. В конце делового совещания руководитель подводит общий итог работы, формулирует принятое решение. Одновременно назначаются ответственные исполнители, и определяется срок реализации решения.

Контрольные вопросы

1. Что такое деловая беседа, и какое место она занимает в работе руководителя?
2. Что включает в себя подготовка деловой беседы?
3. Перечислите этапы деловой беседы.
4. Что значит «слушать эффективно»?
5. Для каких целей собирается совещание?
6. Какие действия включает в себя подготовка делового совещания?
7. Для чего нужна повестка дня и протокол совещания?
8. Какова роль и задачи руководителя во время проведения совещания?

Задания для самостоятельной работы

Задание 1

Выполните тест (выберите правильный вариант ответа):

1. Деловая беседа – это:
 - а) Кратковременный контакт преимущественно на одну тему
 - б) Продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений
 - в) Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу
 - г) Разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения
2. Структурная организация деловой беседы включает в себя:
 - а) Заключительная часть беседы
 - б) Подготовительный этап
 - в) Основная часть беседы
 - г) Начальный этап
 - д) Начало беседы
 - е) Развязка беседы

3. С помощью метода «зацепки» можно:

- а) Перейти непосредственно к делу, не используя какого-либо вступления
- б) Найти повод для отказа собеседнику
- в) Кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы

4. Метод снятия напряженности предполагает:

- а) Краткое изложение ситуации или проблемы с последующим увязыванием ее с содержанием беседы
- б) Выражение благодарности, теплых слов или произнесение шутки
- г) Переход непосредственно к теме беседы, без вступления

5. К задачам вступительной части беседы относят:

- а) Выявление мотивов и целей собеседника
- б) Пробуждение интереса к теме разговора
- в) Сбор и оценку информации к обсуждаемой проблеме
- г) Привлечение внимания к своей персоне
- д) Установление контакта с собеседником

6. Если собеседник начинает говорить о своих проблемах и заботах, то нужно:

- а) Дать ему корректный намек на то, что Вы пришли обсуждать деловые вопросы
- б) Дать ему возможность высказаться, посочувствовать ему

7. Одним из правил начала беседы является «Вы-подход», т. е.

- а) Умение человека, ведущего беседу, ориентироваться на настрой и позицию собеседника
- б) При любых обстоятельствах обращаться к собеседнику на Вы
- в) Умение человека, ведущего беседу, поставить себя на место собеседника, лучше его понять

8. Откровенной, конструктивно-критической атмосфере деловой беседы противоречит:

- а) Навязывание мнения, ведущего беседу
- б) Использование анекдотов и шуток родственных по сюжету теме беседы
- в) Громкая речь одного из собеседников
- г) Бестактное обрывание на полуслове

9. Задачи заключительной части беседы:

- а) Показать собеседнику свое превосходство и выигрышную позицию
- б) Достижение основной или запасной цели беседы
- в) Стимулирование собеседника к намеченной деятельности

10. Деловая беседа – это

- а) Межличностное взаимодействие в организационной среде

б) Межличностное взаимодействие в социальной среде

11. Установите правильную последовательность структурной организации деловой беседы:

- а) Принятие решения
- б) Завершение беседы
- в) Обсуждение проблемы
- г) Подготовительный этап
- д) Начало беседы

12. Установите соответствие между понятиями (выделены буквами) и их определениями (выделены цифрами)

- а) Деловая беседа – это
 - б) Деловой разговор – это
 - в) Переговоры – это
 - г) Интервью – это
- 1) Кратковременный контакт, преимущественно на одну тему
 - 2) Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу
 - 3) Разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения
 - 4) Продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений

Задание 2

1. Вам поручили провести совещание, с чего начнете?

- а) Составлю повестку дня
- б) Сделаю рассылку даты и времени совещания
- г) Запаникую

2. Кого пригласите на совещание?

- а) Всех вышестоящих сотрудников
- б) Всех желающих
- в) Только тех, кого будут касаться главные вопросы совещания

3. Вам сложно выступать перед публикой?

- а) Нет
- б) Не знаю
- в) Да

4. С чего стоит начать совещание?

- а) С шутки и импровизации
- б) С вопросов, которые решались на прошлом совещании
- в) С повестки дня

5. Вы начали совещание и заметили, что один из сотрудников отвлекся на телефон. Что будете делать?

- а) Попрошу убрать телефон в сторону
- б) Вовлеку в процесс совещания
- в) Поинтересуюсь, что там такого важного в телефоне

6. Сколько в идеале должно длиться совещание?

- а) 3 часа
- б) 1 час 20 мин
- в) 40 минут хватит

7. Как Вы думаете, какой критерий является главным при постановке вопроса на совещании

- а) Конкретность
- б) Официальность
- в) Грамотность

8. Один из вопросов вы решили на совещании, что необходимо сделать дальше?

- а) Назначить ответственного по решению этого вопроса
- б) Облегченно вздохнуть
- в) Сделать перерыв

9. Прежде чем дать слово коллегам по волнующим их вопросам, необходимо:

- а) Напомнить о регламенте
- б) Похвалить за инициативу
- в) Выпить глоток воды

10. На совещании Вы никак не можете прийти к какому-то решению по тому или иному вопросу. Что в этом случае необходимо сделать?

- а) Пригрозить коллегам
- б) Сделать небольшой перерыв
- в) Дать срок, в течении которого присутствующие смогут придумать свои предложения

11. В завершении совещания необходимо:

- а) Подвести итоги
- б) Сделать совместное фото
- в) Поблагодарить всех за участие и собрать подписи

12. Как Вы думаете, сможете ли Вы провести совещание?

- а) Возможно
- б) Точно нет
- в) Конечно

Задание 3

Выберите один из предложенных вариантов решения проблемы, и обоснуйте свой ответ.

Компания ООО «Печать» решила перевести производство в страны Средней Азии. Местом дислокации был выбран Таджикистан. Руководство надеялось, что в данном случае не будет никаких проблем в плане кросс-культурных коммуникаций, так как существуют многолетние дружеские межгосударственные отношения. Большинство специалистов – русскоязычные и получили образование еще в советских вузах. Однако с первых дней работы возникли проблемы во взаимопонимании между специалистами из России и Таджикистана. Оказалось, что молодое поколение специалистов недостаточно владеет русским языком и не имеют достаточной компетенции.

В связи с возникшей проблемой собрали руководство компании на совещание, в ходе которого были выдвинуты следующие варианты решения проблем:

1. Уволить всех работников-таджиков, не удовлетворяющих руководство, и принять новых, но уже соответствующих всем требованиям, путем прохождения экзаменов на знание русского языка и профессиональных тестов.
2. Уволить всех работников-таджиков, и пригласить специалистов из России, полностью укомплектовав ими штат.
3. Организовать курсы повышения квалификации и обучения русскому языку для уже имеющихся работников и работать с ними в одной команде и дальше.

Тема 9. Выступление перед аудиторией

Краткое содержание

1. **Публичная коммуникация** имеет свои особенности по сравнению с межличностной. Для успешного выступления необходимо понимать специфичность данной аудитории; ощущать настроение и чувства аудитории, быть расположенным к общению.

2. Для вхождения в контакт применяются приемы, которые должны **привлечь внимание аудитории** к выступающему. Затем необходим смысловой мостик к основной теме выступления.

3. Нужно определить особенности незнакомой аудитории, выбрать **подход к подаче материала и управление вниманием**. Развитие контакта формирует бессознательное доверие аудитории, применяемый метод – отзеркаливание или отражение. Следующий этап – ведение процесса взаимодействия выступающего и слушающих. Об успешности ведения говорит устойчивое внимание аудитории. Для благополучно проводимых стадий – отзеркаливание и устойчивое внимание аудитории вместе составляют **раппорт**, т. е. успешный, беспрепятственный контакт с собеседником.

4. Необходим выбор **логического подхода** к подаче материала. Существуют два подхода – рассуждение от частного к общему или индукция и рассуждение от общего к частному – дедукция.

5. Заключительный этап – **выход из контакта и достижение синергии**, т. е. совместного усиленного действия нескольких факторов. Признаки успешного выступления, достигнутой синергии: конструктивные вопросы слушателей, проявление желания продолжать контакты, взаимное удовлетворение общением, определенное решение проблем слушающих или надежда на это, позитивные эмоции.

6. Во время выступления необходимо учитывать некоторые **психологические особенности аудитории**, чередовать различные инструменты воздействия, обращение к рациональному мышлению и к эмоциональной сфере, использовать прием навязывания ритма и прием акцентировки внимания. Прием короткой фразы – часть фразы от паузы до паузы должна составлять не более 5-7 ударных слов. Нужна адаптация выступающего к ожиданиям аудитории.

7. Важно учитывать особенности значимых для деловых коммуникаций **типов аудитории**. В конструктивной аудитории выступать нужно кратко и по существу. В конфликтной аудитории надо использовать принципы конструктивной коммуникации. При выступлении в разнородной аудитории необходимо ориентироваться на более слабых слушателей.

8. Для аудитории наиболее важны три канала восприятия: **кинестетический, визуальный, аудиальный**. Выступающий должен уметь, проанализировав состав и настроение аудитории, а также преобладание определенного канала восприятия,

использовать соответствующие ему средства воздействия, т. е. реализовать их как канал воздействия.

9. Применение обратной связи дает возможность вовремя **корректировать речь**, повышая эффективность выступления. Для аудитории преобладает невербальная обратная связь, вербальная в виде вопросов и реплик ее дополняют.

10. Деловое выступление перед аудиторией должно быть **хорошо подготовлено**. Кроме разработки плана выступления необходимы оценка аудитории и обстановки, выбор подхода к изложению, подбор материала, выбор структуры и логики выступления, выбор способов визуальной поддержки; психологическая подготовка.

Контрольные вопросы

1. Что должно быть сделано при вхождении в контакт с аудиторией?
2. Какими приемами можно привлечь внимание аудитории?
3. Какие существуют основные подходы к подаче материала?
4. Какие существуют приемы управления вниманием аудитории?
5. Как следует готовиться к выступлению перед аудиторией?
6. Что нужно для правильного настроения на успешное выступление?

Задание для самостоятельной работы

Выполните тест (выберите правильный вариант ответа):

1. Как Вы считаете, выступающий перед аудиторией воздействует на:

а) Мнение людей по обсуждаемым вопросам

да нет не знаю

б) На принятие людьми решений

да нет не знаю

в) Людей, чтобы не мотивировать их к эффективной работе

да нет не знаю

2. Важнейшим условием вхождения в контакт с аудиторией является наличие у говорящего:

а) Безразличия

б) Антипатии

в) Эмпатии

3. Закончите фразу:

Понимание эмоций и чувств других людей, готовность сопереживать другим, способность «вжиться» в собеседника это – _____

4. Что такое «зачин»?

а) Первые фразы и установление контакта с аудиторией

- б) Ответы на вопросы
- в) Прощание с аудиторией

5. Что такое «отзеркаливание»?

- а) Средство, с помощью которого один человек игнорирует его мнение, взгляды и не разделяет его чувств
- б) Средство, с помощью которого один человек сообщает другому о своем согласии с его мнением, взглядами и разделяет его чувства

6. Что такое «физическое отзеркаливание»?

- а) Повторение жестов и поз собеседника
- б) Игнорирование жестов и поз собеседника

7. Для логической организации подачи материала во время выступления существует два основных подхода:

- а) Первый подход – рассуждение от частного к общему или _____
- б) Второй подход – рассуждения от общего к частному или _____

8. Закончите фразу: успешный, беспрепятственный контакт с собеседником, состоящий из отзеркаливания и ведения это _____

9. Признаки успешного выступления:

- а) Желание продолжать контакты, например, обмен приглашениями, визитными карточками, адресами электронной почты и т. д.
- б) Конструктивные вопросы слушателей, демонстрирующие доверие к выступающему как носителю ценной информации
- в) Отрицание всего услышанного
- г) Неудовлетворение от общения и отрицательные эмоции в целом

10. Признаки не успешного выступления:

- а) Желание продолжать контакты, например, обмен приглашениями, визитными карточками, адресами электронной почты и т. д.
- б) Конструктивные вопросы слушателей, демонстрирующие доверие к выступающему как носителю ценной информации
- в) Отрицание всего услышанного
- г) Неудовлетворение от общения и отрицательные эмоции в целом

11. Что такое «прием навязывания ритма»?

- а) Выступающий говорит монотонно
- б) Выступающий меняет ритм речи, говорит нейтрально, но с «нажимом», и таким образом ликвидирует монотонность звучания
- в) Выступающий резко замолкает и молчит долгое время

12. Выделите примеры речи, которые акцентируют внимание аудитории:

- а) «Хочу особо подчеркнуть....»
- б) «Прошу отметить, это важно...»
- в) «Важным моментом является ...»

13. Что из предложенного является инструментами непосредственного общения?

- а) Интонационно выразительная речь
- б) Невыразительная, вялая, очень тихая речь
- в) Контакт глаз
- г) Определенные жесты в нужном количестве
- д) Неряшливый внешний вид

14. Установите соответствие между типом аудитории (выделены буквами) и их особенностями (выделены цифрами)

- а) По отношению к воспринимаемой информации –
- б) По степени однородности
- в) По размеру
- г) По уровню подготовленности

1. Хорошо подготовленная / подготовленная / малоподготовленная

2. Разнородная / однородная

3. Небольшая / большая / толпа

4. Конструктивные / конфликтные / соглашатели

15. Определите из приведенных выражений или слов (выделены буквами) канал восприятия реальности человека (выделены цифрами):

а) «Я чувствую», «У меня внутри похолодело...», «Легко понять...» – это

б) «Рассмотрим», «Как можно увидеть», «Как вы сами видите», т. е. слова о зрении – это _____

в) «Послушайте», «Я вам расскажу», «Это звучит так» и т. д. – это _____

1. Аудиал

2. Кинестетик

3. Визуал

16. Является ли хорошей обратной связью, говорящей об успешном ведении аудитории в нужном направлении, **вопросы**, задаваемые слушающими?

а) Да

б) Нет

в) Не знаю

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 319 с. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/535858> (дата обращения: 14.03.2024).
2. Колышкина, Т. Б. Деловая культура: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 145 с. – (Профессиональное образование). – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/538357> (дата обращения: 14.03.2024).
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 466 с. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/535825> (дата обращения: 14.03.2024).
4. Корнеев, И. К. Документирование управленческой деятельности: учебник для вузов / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 438 с. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/536393> (дата обращения: 14.03.2024).
5. Кузнецов, И. Н. Ведение деловой документации: учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 259 с. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/544968> (дата обращения: 14.03.2024).
6. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 110 с. – (Высшее образование). – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/536947> (дата обращения: 14.03.2024).
7. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры: учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 315 с. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/540108> (дата обращения: 14.03.2024).
8. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 488 с. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/544944> (дата обращения: 14.03.2024).

9. Папкина, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О. В. Папкина. – Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2024. – 160 с. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1899859>. (дата обращения: 14.03.2024).

10. Павленко, О. А. Деловые коммуникации: методические указания к выполнению практических занятий / Южно-Российский государственный политехнический университет (НПИ) имени М. И. Платова. – Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2020. – 52 с.

11. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 239 с. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/540716> (дата обращения: 14.03.2024).

12. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»: национальный стандарт Российской Федерации: издание официальное: утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 декабря 2016 г. N 2004-ст. – Москва: Стандартинформ, 2019. – 29 с. – Текст: непосредственный.

13. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения: национальный стандарт Российской Федерации: издание официальное: утв. приказом Росстандарта от 17.10.2013 N 1185-ст. – Москва: Стандартинформ, 2019. – 29 с. – Текст: непосредственный.

14. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2019. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информация и документация. Управление документами. Часть 1. Понятия и принципы: национальный стандарт Российской Федерации: издание официальное. – Москва: Стандартинформ, 2019. – 17 с. – Текст: непосредственный.

15. ISO 15489-1:2016, Information and documentation – Records management – Part 1: Concepts and principles, IDT). System of standards on information, librarianship and publishing. Information and documentation. Records management.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

Выдержка из ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

« 1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на организационно-распорядительные документы: уставы, положения, правила, инструкции, регламенты, постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, договоры, акты, письма, справки и др. (далее – документы), в том числе включенные в ОК 011-93 «Общероссийский классификатор управленческой документации» (ОКУД), класс 0200000.

Настоящий стандарт определяет состав реквизитов документов; правила их оформления, в том числе с применением информационных технологий; виды бланков, состав реквизитов бланков, схемы расположения реквизитов на документе; образцы бланков; правила создания документов. Положения настоящего стандарта распространяются на документы на бумажном и электронном носителях. «...»

3 Общие требования к созданию документов

3.1 Документы могут создаваться на бумажном носителе и в электронной форме с соблюдением установленных правил оформления документов.

3.2 При создании документа на двух и более страницах вторую и последующие страницы нумеруют.

Номера страниц проставляются посередине верхнего поля документа на расстоянии не менее 10 мм от верхнего края листа.

Допускается создание документов на лицевой и оборотной сторонах листа. При двустороннем создании документов ширина левого поля на лицевой стороне листа и правого поля на оборотной стороне листа должны быть равны.

3.3 Для создания документов необходимо использовать свободно распространяемые бесплатные шрифты.

Для оформления документов рекомендуется использовать размеры шрифтов N 12, 13, 14.

При составлении таблиц допускается использовать шрифты меньших размеров.

3.4 Абзацный отступ текста документа – 1,25 см.

Заголовки разделов и подразделов печатаются с абзацным отступом или центрируются по ширине текста.

Многострочные реквизиты печатаются через один межстрочный интервал, составные части реквизитов отделяются дополнительным интервалом.

Текст документа печатается через 1-1,5 межстрочных интервала.

Если документ готовится для издания с уменьшением масштаба, текст печатается через два интервала.

Интервал между буквами в словах – обычный.

Интервал между словами – один пробел.

3.5 Текст документа выравнивается по ширине листа (по границам левого и правого полей документа).

Длина самой длинной строки реквизита при угловом расположении реквизитов не более 7,5 см.

Длина самой длинной строки реквизита при продольном расположении реквизитов не более 12 см.

3.6 Нормативными правовыми актами организации может быть предусмотрено выделение реквизитов «адресат», «заголовок к тексту» или «подпись», а также отдельных фрагментов текста полужирным шрифтом.

3.7 Нормативные правовые акты организации, а также иные многостраничные документы могут оформляться с титульным листом. Титульный лист документа оформляется в соответствии с приложением А.

4 Реквизиты документа

При подготовке и оформлении документов используют реквизиты:

- 1 – герб (Государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации, герб (геральдический знак) муниципального образования);
- 2 – эмблема;
- 3 – товарный знак (знак обслуживания);
- 4 – код формы документа;
- 5 – наименование организации – автора документа;
- 6 – наименование структурного подразделения – автора документа;
- 7 – наименование должности лица – автора документа;
- 8 – справочные данные об организации;
- 9 – наименование вида документа;
- 10 – дата документа;
- 11 – регистрационный номер документа;
- 12 – ссылка на регистрационный номер и дату поступившего документа;
- 13 – место составления (издания) документа;
- 14 – гриф ограничения доступа к документу;
- 15 – адресат;
- 16 – гриф утверждения документа;
- 17 – заголовок к тексту;
- 18 – текст документа;
- 19 – отметка о приложении;

- 20 – гриф согласования документа;
- 21 – виза;
- 22 – подпись;
- 23 – отметка об электронной подписи;
- 24 – печать;
- 25 – отметка об исполнителе;
- 26 – отметка о заверении копии;
- 27 – отметка о поступлении документа;
- 28 – резолюция;
- 29 – отметка о контроле;
- 30 – отметка о направлении документа в дело.

5 Оформление реквизитов документов

5.1 Герб (Государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации, герб (геральдический знак) муниципального образования) воспроизводится на бланках документов в соответствии с Федеральным конституционным законом от 25 декабря 2000 г. N2-ФКЗ «О Государственном гербе Российской Федерации», законодательными и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления.

Изображение герба (Государственного, субъекта Российской Федерации, герба (геральдического знака) органа местного самоуправления) помещается по середине верхнего поля бланка документа над реквизитами организации-автора документа, на расстоянии 10 мм от верхнего края листа.

5.2 Эмблема организации, разработанная и утвержденная в установленном порядке, размещается в соответствии с нормативными правовыми актами на бланках: документов федеральных органов государственной власти (за исключением случаев, предусматривающих использование изображения Государственного герба Российской Федерации), территориальных органов федеральных органов государственной власти, государственных и негосударственных организаций. Изображение эмблемы помещается по середине верхнего поля бланка документа над реквизитами организации – автора документа, на расстоянии 10 мм от верхнего края листа.

5.3 Товарный знак (знак обслуживания), зарегистрированный в установленном законодательством порядке, воспроизводится на бланках организаций в соответствии с уставом (положением об организации). Изображение товарного знака (знака обслуживания) помещается по середине верхнего поля бланка документа над реквизитами организации-автора документа, или слева на уровне наименования организации-автора документа (допускается захватывать часть левого поля).

Наряду с товарным знаком (знаком обслуживания), на бланках документов может указываться коммерческое обозначение юридического лица.

5.4 Код формы документа проставляется на унифицированных формах документов в соответствии с Общероссийским классификатором управленческой документации (ОКУД) или локальным классификатором, располагается в правом верхнем углу рабочего поля документа, состоит из слов «Форма по» (наименование классификатора) и цифрового кода.

Пример: Форма по ОКУД 0211151.

5.5 Наименование организации-автора документа на бланке документа должно соответствовать наименованию юридического лица, закреплённому в его учредительных документах (уставе или положении). Под наименованием организации в скобках указывается сокращённое наименование организации, если оно предусмотрено уставом (положением).

Над наименованием организации-автора документа указывается полное или сокращённое наименование вышестоящей организации (при ее наличии).

5.6 Наименование структурного подразделения-автора документа (в том числе филиала, отделения, представительства, коллегиального, совещательного или иного органа) используется в бланках писем и бланках конкретных видов документов соответствующих подразделений (органов) в соответствии с локальными нормативными актами и указывается под наименованием организации.

5.7 Наименование должности лица-автора документа используется в бланках должностных лиц и располагается под наименованием организации или наименованием территории (края, области, автономной области и др.), если документ издаёт руководитель органа власти субъекта Российской Федерации, муниципального образования. Наименование должности лица-автора документа указывается в соответствии с наименованием, приведённым в распорядительном документе о назначении на должность.

5.8 Справочные данные об организации указываются в бланках писем и включают: почтовый адрес организации (дополнительно может указываться адрес места нахождения юридического лица, если он не совпадает с почтовым адресом); номер телефона, факса, адрес электронной почты, сетевой адрес.

В состав справочных данных, за исключением бланков документов органов государственной власти, органов местного самоуправления, включаются: код организации по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО), основной государственный регистрационный номер организации (ОГРН) и идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на налоговый учёт (ИНН/КПП).

5.9 Наименование вида документа указывается на всех документах, за исключением деловых (служебных) писем, располагается под реквизитами автора документа (наименованием организации, наименованием структурного подразделения, наименованием должности).

5.10 Дата документа соответствует дате подписания (утверждения) документа или дате события, зафиксированного в документе. Документы, изданные двумя или более организациями, должны иметь одну (единую) дату.

Дата документа записывается в последовательности: день месяца, месяц, год одним из двух способов:

арабскими цифрами, разделенными точкой: 05.06.2016;

словесно-цифровым способом, например: 5 июня 2016 г.

5.11 Регистрационный номер документа – цифровой или буквенно-цифровой идентификатор документа, состоящий из порядкового номера документа, который, по усмотрению организации, может дополняться цифровыми или буквенными кодами (индексами) в соответствии с используемыми классификаторами (индексом дела по номенклатуре дел, кодом корреспондента, кодом должностного лица и др.).

На документе, составленном совместно двумя и более организациями, проставляются регистрационные номера документа, присвоенные каждой из организаций. Регистрационные номера отделяются друг от друга косой чертой и проставляются в порядке указания авторов в заголовочной части или преамбуле документа.

5.12 Ссылка на регистрационный номер и дату поступившего документа включает регистрационный номер и дату входящего инициативного документа, на который дается ответ.

5.13 Место составления (издания) документа указывается во всех документах, кроме деловых (служебных) писем, а также докладных, служебных записок и других внутренних информационно-справочных документов.

Место составления (издания) документа не указывается в том случае, если в наименовании организации присутствует указание на место ее нахождения. Место составления (издания) документа указывается в соответствии с принятым административно-территориальным делением.

5.14 Гриф ограничения доступа к документу проставляется в правом верхнем углу первого листа документа (проекта документа, сопроводительного письма к документу) на границе верхнего поля при наличии в документе информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Виды используемых в организации грифов ограничения доступа должны соответствовать законодательным и иным нормативным правовым актам Российской Федерации и должны быть закреплены в локальных нормативных актах. В состав грифа ограничения доступа к документу входит ограничительная надпись («Для служебного пользования», «Конфиденциально», «Коммерческая тайна» или др.), которая может дополняться номером экземпляра документа и другими сведениями в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Пример

Коммерческая тайна,
Экз. N 2

5.15 Адресат используется при оформлении деловых (служебных) писем, внутренних информационно-справочных документов (докладных, служебных записок и др.).

Адресатом документа может быть организация, структурное подразделение организации, должностное или физическое лицо.

Реквизит «адресат» проставляется в верхней правой части документа (на бланке с угловым расположением реквизитов) или справа под реквизитами бланка (при продольном расположении реквизитов бланка). Строки реквизита «адресат» выравниваются по левому краю или центруются относительно самой длинной строки.

При адресовании документа руководителю (заместителю руководителя) организации указываются в дательном падеже наименование должности руководителя (заместителя руководителя), включающее наименование организации, и фамилия, инициалы должностного лица.

Пример

Руководителю Федерального архивного агентства
Фамилия И. О.

При адресовании письма в организацию указывается ее полное или сокращенное наименование в именительном падеже.

Примеры

- 1 Федеральное архивное агентство
- 2 Росархив

При адресовании документа в структурное подразделение организации в реквизите «адресат» указывается в именительном падеже наименование организации, ниже – наименование структурного подразделения.

Пример

Федеральное архивное агентство
Отдел государственной
службы, кадров и наград

При адресовании письма руководителю структурного подразделения указывается в именительном падеже наименование организации, ниже – в дательном падеже наименование должности руководителя, включающее наименование структурного подразделения, фамилию, инициалы.

Пример

АО «Профиль»

Руководителю договорно-
правового отдела
Фамилия И. О.

Перед фамилией должностного лица допускается употреблять сокращение «г-ну» (господину), если адресат мужчина, или «г-же» (госпоже), если адресат женщина.

Примеры

- 1 г-ну Фамилия И. О.
- 2 г-же Фамилия И. О.

При рассылке документа группе организаций одного типа или в структурные подразделения одной организации, адресат указывается обобщенно.

Примеры

- 1 Руководителям дочерних
обществ АО «Профиль»
- 2 Руководителям управлений
Росархива

При рассылке документа не всем организациям или структурным подразделениям под реквизитом «Адресат» в скобках указывается: «(по списку)».

Пример

Руководителям дочерних
обществ АО «Профиль»
(по списку)

В одном документе не должно быть более четырех адресатов. Слово «Копия» перед вторым, третьим, четвертым адресатами не указывается. При большем количестве адресатов составляется список (лист, указатель) рассылки документа, на каждом документе указывается один адресат или адресат оформляется обобщенно.

В состав реквизита «Адресат» может входить почтовый адрес. Элементы почтового адреса указываются в последовательности, установленной Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31 июля 2014г. N 234.

Пример

Всероссийский научно-
исследовательский институт
документоведения и архивного дела
Профсоюзная ул., д.82,
Москва, 117393

Почтовый адрес может не указываться в документах, направляемых в высшие органы власти, вышестоящие организации, подведомственные организации и постоянным корреспондентам (за исключением направления писем указанным адресатам в конвертах с прозрачными окнами).

При адресовании документа физическому лицу указываются: фамилия инициалы, почтовый адрес.

Пример

Фамилия И. О.
Садовая ул., д. 5, кв. 12,
г. Люберцы, Московская обл., 301264

При отправке письма по электронной почте или по факсимильной связи (без досылки по почте) почтовый адрес не указывается. При необходимости может быть указан электронный адрес (номер телефона/факса).

Пример

Всероссийский научно-
исследовательский институт
документоведения и архивного дела
mail@vniidad.ru

5.16 Гриф утверждения проставляется на документе в случае его утверждения должностным лицом, распорядительным документом (постановлением, решением, приказом, распоряжением) или решением коллегиального органа.

Гриф утверждения размещается в правом верхнем углу первого листа документа. Строки реквизита выравниваются по левому краю или центруются относительно самой длинной строки.

При утверждении документа должностным лицом гриф утверждения состоит из слова УТВЕРЖДАЮ, наименования должности лица, утверждающего документ, его подписи, инициалов, фамилии и даты утверждения.

Пример

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель Федерального
архивного агентства
Подпись И. О. Фамилия
Дата

При утверждении документа распорядительным документом гриф утверждения состоит из слова Утвержден (Утверждена, Утверждены или Утверждено), согласованного с наименованием вида утверждаемого документа, наименования распорядительного документа в творительном падеже, его даты, номера.

Примеры

1 (Регламент) Утвержден
 приказом АО «Профиль»
 от 5 апреля 2015 г. N 82

2 (Правила) Утверждены
 приказом АО «Профиль»
 от 6 апреля 2015 г. N 83

При утверждении документа коллегиальным органом, решения которого фиксируются в протоколе, в грифе утверждения указывается, наименование органа, решением которого утвержден документ, дата и номер протокола (в скобках).

Пример

(Положение)
 Утверждено
Советом директоров АО «Профиль»
(протокол от 12.12.2015 N 12)

5.17 Заголовок к тексту – краткое содержание документа. Заголовок к тексту формулируется с предлогом «О» («Об») и отвечает на вопрос «о чем?»):

- *приказ (о чем?) о создании аттестационной комиссии;*
- *приказ (о чем?) об утверждении штатного расписания;*
- *письмо (о чем?) о предоставлении информации.*

Заголовок к тексту оформляется под реквизитами бланка слева, от границы левого поля. В указах, постановлениях, решениях, приказах, издаваемых органами власти, заголовок к тексту может оформляться над текстом посередине рабочего поля документа и центрируется относительно самой длинной строки. Заголовок к тексту может не составляться, если текст документа не превышает 4-5 строк.

5.18 Текст документа составляется на русском языке как государственном языке Российской Федерации. В органах государственной власти, органах местного самоуправления, государственных учреждениях республик наряду с государственным языком Российской Федерации могут употребляться государственные языки республик. В деятельности государственных органов,

организаций, предприятий и учреждений Российской Федерации используются государственный язык Российской Федерации, государственные языки республик и иные языки народов Российской Федерации.

В тексте документа, подготовленном на основании законодательных или иных нормативных правовых актов, ранее изданных распорядительных документов, указываются их реквизиты:

- наименование документа, наименование организации-автора документа, дата документа, регистрационный номер документа, заголовок к тексту или наименование вида документа;

- наименование организации или должностного лица, утвердившего документ, дату утверждения документа.

Текст документа может содержать разделы, подразделы, пункты, подпункты, нумеруемые арабскими цифрами. Уровней рубрикации текста не должно быть более четырех.

В приказах текст излагается от первого лица единственного числа («приказываю»).

В документах коллегиальных и совещательных органов текст излагается от третьего лица единственного числа («коллегия ... постановляет», «собрание ... решило»).

Текст протокола излагается от третьего лица множественного числа («слушали», «выступили», «постановили», «решили»).

В документах, устанавливающих права и обязанности организаций, их структурных подразделений (положение, инструкция), а также содержащих описание ситуаций, анализ фактов или выводы (акт, справка), используется форма изложения текста от третьего лица единственного или множественного числа («отдел осуществляет функции...», «в состав управления входят...», «комиссия провела проверку...»).

В совместных документах текст излагается от первого лица множественного числа («приказываем», «решили»).

В деловых (служебных) письмах используются формы изложения:

- от первого лица множественного числа («просим направить...», «представляем на рассмотрение ...»);

- от третьего лица единственного числа («министерство не возражает...», «общество считает возможным...»);

- от первого лица единственного числа («считаю необходимым...», «предлагаю рассмотреть...»), если письмо оформлено на должностном бланке.

В текстах документов употребляются только общепринятые аббревиатуры и графические сокращения.

При употреблении в тексте фамилий лиц инициалы указываются после фамилии.

В деловых (служебных) письмах могут использоваться:

- вступительное обращение:

Уважаемый господин Председатель!
Уважаемый господин Губернатор!
Уважаемый господин Прохоров!
Уважаемая госпожа Захарова!
Уважаемый Николай Петрович!
Уважаемая Ольга Николаевна!
Уважаемые господа!

В обращении по должности наименование должности пишется с прописной буквы, в обращении по фамилии инициалы лица не указываются.

– заключительная этикетная фраза:

С уважением, ...

5.19 Отметка о приложении содержит сведения о документе (документах), прилагаемом к основному документу (в сопроводительных письмах, претензиях, актах, справках и других информационно-справочных документах) или о том, что документ является приложением к основному документу (в документах-приложениях к распорядительным документам, положениям, правилам, инструкциям, договорам, планам, отчетам и др. документам).

В сопроводительных письмах и других информационно-справочных документах отметка о приложении оформляется под текстом от границы левого поля следующим образом:

– если приложение названо в тексте:

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

– если приложение не названо в тексте или если приложений несколько, указывают названия документов-приложений, количество листов и экземпляров каждого приложения:

Приложение: 1. Положение об Управлении регионального кредитования на 5 л. в 1 экз.

2. Справка о кадровом составе Управления регионального кредитования на 2 л. в 1 экз.

– если приложение (приложения) сброшюрованы:

Приложение:

отчет о НИР в 2 экз.

– если документ, являющийся приложением, имеет приложения с самостоятельной нумерацией страниц:

Приложение:

письмо Росархива от 05.06.2015 N 02-6/172 и приложения к нему, всего на 5 л.

– если приложением является обособленный электронный носитель (компакт-диск, usb-флеш-накопитель и др.):

Приложение: CD в 1 экз.

При этом на вкладыше (конверте), в который помещается носитель, указываются наименования документов, записанных на носитель, имена файлов.

В распорядительных документах (постановлениях, решениях, приказах, распоряжениях), договорах, положениях, правилах, инструкциях и других документах отметка о приложении оформляется следующим образом:

– в тексте документа при первом упоминании документа-приложения в скобках указывается: ...(приложение) или... (приложение 1); перед номером приложения допускается ставить знак номера:.. (приложение N 2);

– на первом листе документа-приложения в правом верхнем углу указывается:

Приложение N 2
к приказу АО «Профиль»
от 15.08.2015 N 112.

Строки реквизита выравниваются по левому краю или центрируются относительно самой длинной строки.

Если приложением к распорядительному документу является нормативный правовой акт или иной документ, утверждаемый данным распорядительным документом, на первом листе приложения проставляется отметка о приложении (без ссылки на распорядительный документ) и гриф утверждения, в котором указываются данные распорядительного документа, которым утвержден документ –приложение.

Пример

Приложение 1
УТВЕРЖДЕНО
приказом
АО «Профиль»
от 18.05.2015 N 67

5.20 Гриф согласования документа проставляется на документах, согласованных органами власти, организациями, должностными лицами. Гриф согласования в зависимости от вида документа и особенностей его оформления может проставляться:

– на первом листе документа (если документ имеет титульный лист – нетитульном листе) в левом верхнем углу на уровне грифа утверждения или под наименованием документа ближе к нижнему полю);

– на последнем листе документа подтекстом;

– на листе согласования, являющемся неотъемлемой частью документа.

Гриф согласования состоит из слова СОГЛАСОВАНО, должности лица, которым согласован документ (включая наименование организации), его собственноручной подписи, инициалов, фамилии, даты согласования.

Пример

СОГЛАСОВАНО
Директор ВНИИДАД
(подпись) И. О. Фамилия
Дата

Если согласование осуществляется коллегиальным органом, в грифе согласования указывают сведения об органе, согласовавшем документ, дате и номере протокола, в котором зафиксировано решение о согласовании. Если согласование осуществляется письмом, указывают вид документа, организацию – автора документа, дату и номер письма.

Примеры

1. СОГЛАСОВАНО
Советом директоров
АО «Профиль»
(протокол от _____ N _____)

2. СОГЛАСОВАНО
письмом Росархива
от _____ N _____

5.21 Виза свидетельствует о согласии или несогласии должностного лица (работника) с содержанием проекта документа. Визой оформляется внутреннее согласование документа. Виза включает должность лица, визирующего документ, подпись, расшифровку подписи (инициалы, фамилию) и дату визирования.

Пример

Руководитель юридического отдела
Подпись И. О. Фамилия
Дата

При наличии замечаний документу визу оформляют следующим образом:

Пример

Замечания прилагаются.
Руководитель юридического отдела
Подпись И.О. Фамилия
Дата

В организациях, применяющих системы электронного документооборота, согласование может проводиться в электронной форме, согласно ГОСТ Р ИСО 15489-1.

В документах, подлинники которых хранятся в организации, визы проставляют на последнем листе документа под подписью, на обороте последнего листа подлинника документа или на листе согласования (визирования), прилагаемом документу.

В исходящих документах визы проставляются на экземплярах документов, помещаемых в дело.

По усмотрению организации может применяться полистное визирование документа и его приложений.

5.22 Подпись включает: наименование должности лица, подписывающего документ, его собственноручную подпись, расшифровку подписи (инициалы, фамилия).

Пример

Генеральный директор Подпись И. О. Фамилия

Если документ оформлен не на бланке, в наименование должности включается наименование организации. Допускается центровать наименование должности лица, подписавшего документ, относительно самой длинной строки.

Пример

Генеральный директор
АО «Профиль» Подпись И. О. Фамилия

При оформлении документа на бланке должностного лица должность этого лица в подписи не указывается.

Пример: Подпись И. О. Фамилия

При подписании документа несколькими должностными лицами, занимающими разное положение, их подписи располагаются одна под другой в последовательности, соответствующей иерархии занимаемых должностей.

Пример

Директор института Подпись И. О. Фамилия
Главный бухгалтер Подпись И. О. Фамилия

При подписании документа несколькими лицами равных должностей их подписи располагаются на одном уровне.

Пример

Заместитель директора по финансовым вопросам	Подпись	И. О. Фамилия
Заместитель директора по административным вопросам	Подпись	И. О. Фамилия

В документах, составленных комиссией, в подписи указывается статус лица в составе комиссии.

Пример

Председатель комиссии	Подпись	И. О. Фамилия
Члены комиссии	Подпись	И. О. Фамилия
	Подпись	И. О. Фамилия
	Подпись	И. О. Фамилия

При подписании документа лицом, исполняющим обязанности руководителя, подпись оформляется с указанием статуса должностного лица в соответствии с приказом (распоряжением).

Пример

И. о. генерального директора	Подпись	И. О. Фамилия
или:		
Исполняющий обязанности генерального директора	Подпись	И. О. Фамилия

При подписании документа лицом, имеющим право подписи в случае временного отсутствия руководителя, исправления в наименование должности и расшифровку фамилии уже подготовленного и согласованного проекта документа вносятся от руки или с использованием соответствующих штампов. Не допускается ставить косую черту, надпись «за» перед наименованием должности лица в подписи, если документ подписывает иное должностное лицо.

5.23 Отметка об электронной подписи используется при визуализации электронного документа, подписанного электронной подписью, с соблюдением следующих требований:

а) место размещения отметки об электронной подписи должны соответствовать месту размещения собственноручной подписи в аналогичном документе на бумажном носителе;

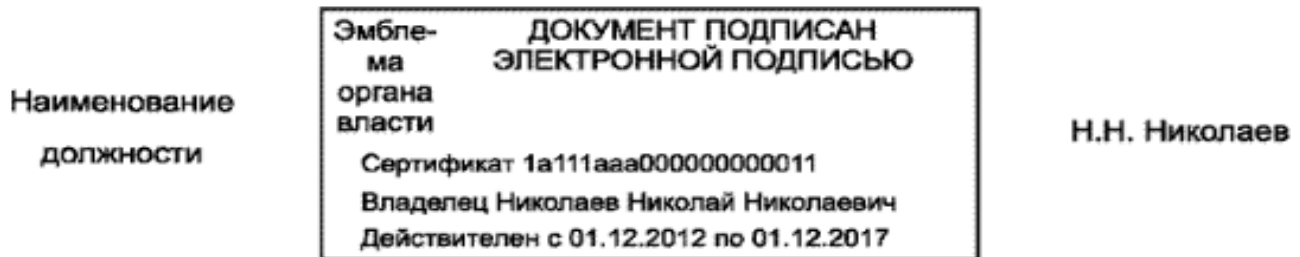
б) элементы отметки об электронной подписи должны быть видимыми и читаемыми при отображении документа в натуральном размере;

в) элементы отметки об электронной подписи не должны перекрываться или накладываться друг на друга;

г) элементы отметки об электронной подписи не должны перекрывать элементы текста документа и другие отметки об электронной подписи (при наличии).

Отметка об электронной подписи в соответствии с законодательством Российской Федерации включает фразу «Документ подписан электронной подписью», номер сертификата ключа электронной подписи, фамилию, имя, отчество владельца сертификата, срок действия сертификата ключа электронной подписи. Отметка об электронной подписи может включать изображение герба, эмблемы органа власти (организации), товарного знака (знака обслуживания) организации в соответствии с действующим законодательством.

Пример –



5.24 Печать заверяет подлинность подписи должностного лица на документах, удостоверяющих права лиц, фиксирующих факты, связанные с финансовыми средствами, а также на иных документах, предусматривающих заверение подписи печатью в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Документы заверяют печатью организации. Печать проставляется, не захватывая собственноручной подписи лица, подписавшего документ, или в месте, обозначенном «МП» («Место печати»).

5.25 Отметка об исполнителе включает фамилию, имя и отчество исполнителя, номер его телефона. Отметка об исполнителе может дополняться наименованием должности, структурного подразделения и электронным адресом исполнителя.

Отметка об исполнителе оформляется на лицевой стороне последнего листа документа от границы левого поля или, при отсутствии места, – на оборотной стороне внизу слева. Например: Забелин Иван Андреевич, Контрольное управление, ведущий специалист, +7(495) 924-45-67, Zabelin@gov.ru

Отметка об исполнителе может оформляться как нижний колонтитул и печататься шрифтом меньшего размера.

5.26 Отметка о заверении копии оформляется для подтверждения соответствия копии документа (выписки из документа) подлиннику документа. Отметка о заверении копии проставляется под реквизитом «подпись» и включает: слово «Верно»; наименование должности лица, заверившего копию; его собственноручную подпись; расшифровку подписи (инициалы, фамилию); дату заверения копии (выписки из документа).

Пример
Верно

Инспектор службы кадров Подпись
Дата

И. О. Фамилия

Если копия выдается для представления в другую организацию, отметка о заверении копии дополняется надписью о месте хранения документа, с которого была изготовлена копия («Подлинник документа находится в (наименование организации) в деле N... за ... год») и заверяется печатью организации.

Для проставления отметки о заверении копии может использоваться штамп.

5.27 Отметка о поступлении документа служит для подтверждения факта поступления документа в организацию и включает дату поступления и входящий регистрационный номер документа. При необходимости отметка о поступлении может дополняться указанием времени поступления в часах и минутах и способа доставки документа).

Отметка о поступлении документа может проставляться с помощью штампа.

5.28 Резолюция содержит указание по исполнению документа. Резолюция оформляется на свободном месте рабочего поля документа, на бланке резолюции или вносится непосредственно в систему электронного документооборота.

Резолюция включает: фамилию, инициалы исполнителя (исполнителей), поручение по документу, при необходимости – срок исполнения, подпись лица, вынесшего резолюцию, дату резолюции.

Пример

Фамилия И. О.

Прошу подготовить предложения к 10.11.2016.

Подпись

Дата

5.29 Отметка о контроле свидетельствует о постановке документа на контроль, проставляется штампом «Контроль» на верхнем поле документа.

5.30 Отметка о направлении документа в дело определяет место хранения документа после завершения работы с ним и включает: слова «"В дело"», индекс дела по номенклатуре дел, в которое помещается документ на хранение, с указанием года, должности лица, оформившего отметку, подписи, даты.

Пример

В дело N 01-18 за 2016 г.

Зав. отделом корпоративных проектов

Подпись Дата

Отметка о направлении документа в дело может дополняться краткими сведениями о характере исполнения документа.

6 Бланки документов

6.1 Для изготовления бланков документов, используется бумага форматов А4 (210 x 297 мм), А5 (148 x 210 мм); для изготовления бланков резолюций используется бумага форматов А5 (148 x 210 мм), А6 (105 x 148).

Каждый лист документа, оформленный на бланке или без него, должен иметь поля не менее:

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

Документы длительных (свыше 10 лет) сроков хранения должны иметь левое поле не менее 30 мм.

6.2 Организации используют бланки документов, изготовленные на бумажном носителе (бланки документов федеральных органов государственной власти с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации изготавливаются полиграфическими предприятиями, имеющими сертификаты о наличии технических и технологических возможностей для качественного изготовления указанного вида продукции) и/или электронные шаблоны бланков. Бланки на бумажном носителе и электронные шаблоны бланков должны быть идентичны по составу реквизитов, порядку их расположения, гарнитурам шрифта.

Бланки документов на бумажном носителе и электронные шаблоны бланков изготавливаются на основании макетов бланков, утверждаемых руководителем организации.

Бланки документов следует изготавливать на белой бумаге или бумаге светлых тонов.

Электронные шаблоны бланков документов должны быть защищены от несанкционированных изменений.

6.3 Бланки документов оформляются в соответствии с Приложением Б. Ориентировочные границы зон расположения реквизитов обозначены пунктиром. Каждая зона определяется совокупностью входящих в нее реквизитов.

6.4 В зависимости от расположения реквизитов устанавливается два варианта бланков – угловой и продольный.

6.5 Реквизиты 01, 02, 03 располагаются на верхнем поле документа над реквизитом 05 по середине зоны, занятой этим реквизитом.

Реквизит 03 может располагаться слева на уровне реквизита 05.

Реквизиты 05, 06, 07, 08, 09, 13, ограничительные отметки для реквизитов 10, 11, 12 в пределах границ зон расположения реквизитов размещаются одним из способов:

- центрованным (начало и конец каждой строки реквизитов равно удалены от границ зоны расположения реквизитов);
- флаговым (каждая строка реквизитов начинается от левой границы зоны расположения реквизитов).

6.6 Устанавливаются следующие виды бланков документов организации:

- общий бланк;
- бланк письма;
- бланк конкретного вида документа.

Нормативными правовыми актами организации устанавливаются виды применяемых бланков и их разновидности (бланк письма структурного подразделения, бланк письма должностного лица, бланк приказа, бланк распоряжения, бланк протокола и др.).

6.7 Общий бланк используется для изготовления любых видов документов, кроме делового (служебного) письма.

Общий бланк в зависимости от учредительных документов организации и локальных нормативных актов включает реквизиты 01 (02 или 03), 05, 06, 07, 13 и ограничительные отметки для реквизитов 10, 11, 16, 17.

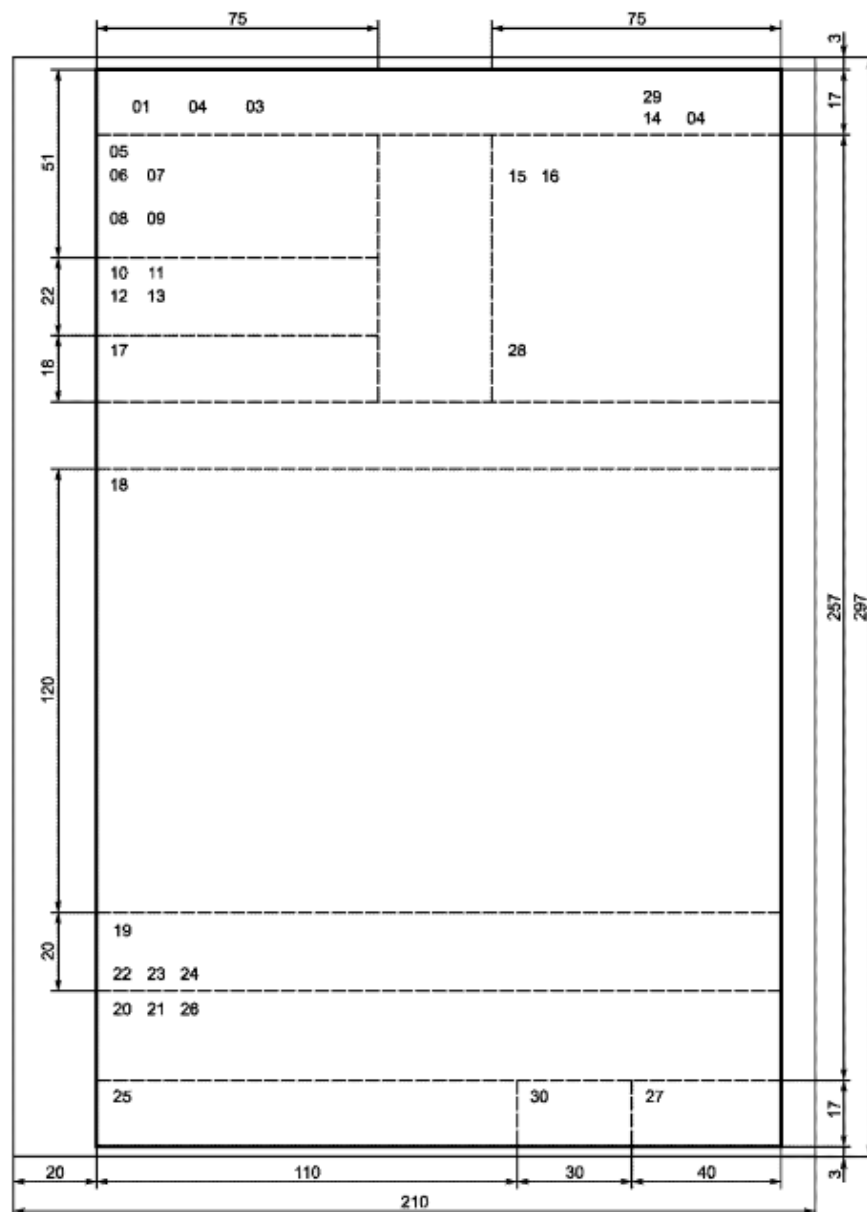
Бланк письма в зависимости от учредительных документов организации и локальных нормативных актов включает реквизиты 01 (02 или 03), 05, 08, ограничительные отметки для реквизитов 10, 11, 12, 15, 17. Бланк письма структурного подразделения дополнительно включает реквизит 06, бланк письма должностного лица – реквизит 07.

Бланк конкретного вида документа, кроме письма, в зависимости от учредительных документов организации и локальных нормативных правовых актов включает реквизиты 01 (02 или 03), 05, 09, 13 и, при необходимости, ограничительные отметки для границ зон расположения реквизитов 10, 11, 16, 17. Бланк конкретного вида документа структурного подразделения дополнительно включает реквизит 06, бланк должностного лица – реквизит 07.

6.8 В органах власти и организациях республик Российской Федерации, использующих наряду с русским языком как государственным языком Российской Федерации государственный язык (государственные языки) республик, используются бланки документов на русском языке и государственном языке (государственных языках) республик: угловые (реквизиты бланка располагаются на одном уровне: на русском языке – слева, на государственном языке (государственных языках) республик – справа) или продольные (реквизиты бланка на русском языке – сверху, реквизиты бланка на государственном языке (государственных языках) республик – ниже)».

Приложение Б

Схемы расположения реквизитов документов



Пример делового (служебного) письма

Акционерное Общество «Зевс» (АО «Зевс») Цветной бул., д. 9, Москва, 105123 тел.: (495) 432-90 -78, факс: (495) 432-90-80, e-mail: diamant@mtu-net.ru ОКПО 12345678, ОГРН 1234567890123, ИНН/КПП 1234567890/123456789		
<u>11.02.2024 № 259/18-08</u> На № _____ от _____		Генеральному директору АО «Восход» Ланскому В. И. Полевая ул., д. 14, оф. 324, Москва, 109176
О переносе сроков исполнения заказа № 7		
<p style="text-align: center;">Уважаемый Виктор Иванович!</p> <p>В соответствии с достигнутой договоренностью, АО «Зевс» продолжает поставку своей продукции. Заказ № 6 будет доставлен в срок – 26.02.24.</p> <p>К сожалению, из-за болезни ведущего сотрудника отдела доставки сроки исполнения заказа № 7 переносятся с 07.02.2024 на 26.02.2024. АО «Зевс» в течение 5 дней выплатит неустойку в соответствии с п. 4.2 договора о поставках от 13.12.2023 № 12.</p> <p style="text-align: center;">Приносим Вам свои извинения.</p>		
Директор	<i>Муромцев</i>	Г. Л. Муромцев
Иванова Татьяна Ильинична, Контрольное управление, ведущий специалист +7(495) 432-78-53, IvanovaT@gov.ru		

Образец служебной записки

Секретариат

Начальнику отдела
Материально-технического отдела
Рыжову В. А.

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

25.01.2024 № 2

О замене настольной лампы

Резолюция руководителя

В связи с устаревшей моделью настольной лампы, находящейся в приемной генерального директора, прошу Вас заменить настольную лампу на новую.

Секретарь

Павлова

И. Н. Павлова

Отметка об исполнении

Пример приказа

Общество с ограниченной ответственностью «Мастер» (ООО «Мастер») ПРИКАЗ		
<u>28.02.2024</u>	№ <u>10</u>	
г. Подольск Московской обл.		
О назначении ответственного за работу с обращениями граждан В связи с поступлением жалоб со стороны заказчиков – частных лиц и необходимостью организации ведения делопроизводства по обращениям граждан ПРИКАЗЫВАЮ: 1. Возложить на секретаря-референта Морозову Т. Я. ведение делопроизводства по обращениям граждан. 2. Установить Морозовой Т. Я. в соответствии с дополнительным соглашением от 20.02.2024 № 15-31/24 к трудовому договору от 12.09.2020 ежемесячную надбавку к должностному окладу в размере 10 000 (десять тысяч) руб. 3. В случае отсутствия на работе секретаря-референта Морозовой Т. Я. ответственный за работу с обращениями граждан назначается приказом директора организации. 4. Контроль за исполнение приказа возложить на зав. секретариатом Горохову И. Б.		
Директор	<i>Суханов</i>	К. П. Суханов
Юрист		
<i>Чувашев</i> Д. Д. Чувашев		
<i>28.10.2024</i>		Зав. секретариатом
<i>Горохова</i> И. Б. Горохова		
Менеджер по персоналу		<i>28.10.2024</i>
<i>Тарасова</i> Н. П. Тарасова		
<i>28.10.2024</i>		
С приказом ознакомлена:		
Секретарь-референт	<i>Морозова</i>	Т. Я. Морозова
<i>28.10.2024</i>		
Кривцова Анна Ивановна, общий отдел		В дело № 02-08 за 2024 г.
814 12 34 Krivcova@ msc		

Макет протокола	
Наименование организации ПРОТОКОЛ	
00.00.2024 № Место составления Заголовок (вид совещания, название коллегиального органа в родительном падеже)	
Председатель: Фамилия И. О. Секретарь: Фамилия И. О.	
Присутствовали: Приглашенные:	Фамилия И. О. в алфавитном порядке без указания должности, Если участвует более 15 человек, то указывается их общее количество и в скобках пишется: (регистрационный лист прилагается). Фамилия И. О. в алфавитном порядке с указанием должности.
Повестка дня:	
Об итогах... _____ О.... _____	
1. СЛУШАЛИ:	
Фамилия (в винительном падеже) И. о. докладчика, краткая запись выступления от третьего лица или запись «текст доклада (выступления) прилагается».	
ВЫСТУПИЛИ:	
Фамилия (в именительном падеже) И. О. – смысл выступления от третьего лица. В голосовании приняли участие ___чел. ЗА___... ПРОТИВ... воздержались ___....	
РЕШИЛИ:	
1.1. Каждый пункт постановляющей части рекомендуется по возможности начинать глаголом неопределенной формы.	

1.2 Текст должен быть конкретным, лаконичным и содержать, как правило, следующие составляющие части: кому, что сделать и к какому сроку (дате).

Председатель	<i>личная подпись</i>	И. О. Фамилия
Секретарь	<i>личная подпись</i>	И. О. Фамилия

Учебное издание

Малышева Светлана Вячеславовна

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ

Учебно-методическое пособие

Редактор и корректор А. А. Чернышева
Техн. редактор Д. А. Романова

Учебное электронное издание сетевого распространения

Системные требования:
электронное устройство с программным обеспечением
для воспроизведения файлов формата PDF

Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_get_file.php?id=202016, по паролю.
- Загл. с экрана.

Дата подписания к использованию 16.05.2024 г. Рег.№ 5140/22

Высшая школа технологии и энергетики СПбГУПТД
198095, СПб., ул. Ивана Черных, 4.