

**М.В. ПОДОБЕД  
Д.Г. ПОДОБЕД**

**ОФИСНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ  
В СОВРЕМЕННОМ  
ДЕЛОПРОИЗВОДСТВЕ**

**Учебное пособие**

**Санкт-Петербург**

**2017**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»**

**ВЫСШАЯ ШКОЛА ТЕХНОЛОГИИ И ЭНЕРГЕТИКИ**

**М.В. Подобед, Д.Г. Подобед**

**Офисные технологии в современном  
делопроизводстве**

**Учебное пособие**

**Санкт-Петербург**

**2017**

УДК 65.012.48 (075)

П-444

ББК 60.844

**Подобед М.В., Подобед Д.Г.**

Офисные технологии в современном делопроизводстве: учебное пособие /под ред. П.Е.Антонюка; ВШТЭ СПбГУПТД, СПб., 2017. – 49 с.

Пособие состоит из двух разделов. В первом - изложен материал для получения практических навыков по созданию офисной документации. Во втором разделе даны методические рекомендации по проведению деловой игры по тематике дисциплины.

Пособие предназначено студентам очного отделения направления подготовки бакалавров 01.03.02 «Прикладная математика и информатика» при проведении ознакомительной практики для систематизации знаний, полученных при изучении школьного курса «Информатика» и профильного курса «Офисные технологии», приобретения навыков по составлению различных документов, необходимых в дальнейшей учебе и работе.

Пособие создано на основе учебно-методического пособия “Применение информационных и офисных технологий в современном делопроизводстве” (составители О.В.Подобед, Д.Г.Подобед, СПбГТУРП, СПб., 2012.

Рецензенты:

зав.кафедрой ПМИ ВШТЭ СПбГУПТД, кандидат технических наук В.П.Яковлев;

доцент кафедры информационно-измерительных систем и технологий СПбГЭТУ «ЛЭТИ», кандидат технических наук В.С.Коновалова.

© Подобед М.В., Подобед Д.Г., 2017

© Высшая школа технологии и энергетики  
СПбГУПТД, 2017

## СОДЕРЖАНИЕ И ТЕМАТИКА ДИСЦИПЛИНЫ

Решение задач и осуществление функций современного делопроизводства немислимы без электронных документов, рациональной организации работы с ними с применением информационных и офисных технологий.

Документы являются материальными носителями информации. Они отражают события, содержат распоряжения и предписания к исполнению, позволяют контролировать процессы хозяйственной деятельности, государственного управления. Документы имеют юридическую силу и потому служат доказательством фактов при решении хозяйственных споров в арбитражном суде или при рассмотрении трудовых споров с работниками предприятия. Выполняя коммуникативную функцию, они обеспечивают внешние связи между организациями, учреждениями, предприятиями. Являясь носителями информации, документы становятся средством для анализа деятельности, принятия решений по вопросам функционирования предприятия.

Цель изучения дисциплины «Офисные технологии» - заложить знания и навыки работы со служебными документами, необходимые сотрудникам любого звена предприятия.

Основная задача дисциплины состоит в изучении требований к составлению деловой документации, к организации работы офиса.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей общепрофессиональной компетенции (для специальности 010400 «Прикладная математика и информатика»):

– способность к разработке алгоритмических и программных решений в области системного и прикладного программирования, математических, информационных и имитационных моделей, созданию информационных ресурсов глобальных сетей, образовательного контента, прикладных баз данных, тестов и средств тестирования систем и средств на соответствие стандартам и исходным требованиям (ОПК-3).

Процесс прохождения учебной ознакомительной практики направлен на формирование следующих компетенций:

- общепрофессиональной - способность использовать базовые знания естественных наук, математики и информатики, основные факты, концепции, принципы теорий, связанных с прикладной математикой и информатикой (ОПК-1);

- профессиональной - способность к организации педагогической деятельности в конкретной предметной области (математика и информатика) (ПК-11).

Содержание дисциплины определяют три основных направления:

- составление и оформление документов;
- организация работы с документами;
- техника и технология современного офиса.

Практические занятия по дисциплине нацелены на закрепление изученного ранее материала. Студент должен самостоятельно подобрать литературу к материалу курса, используя ресурсы интернета.

В первой части курса студенты должны получить практические навыки по созданию офисной документации по следующим темам.

**Тема 1.** Требования к составлению и оформлению документов предприятия. Расположение и оформление основных реквизитов документов. Составление документа на персональном компьютере. Составление бланка для основных документов. Составление бланка для писем. Значение документа в управленческой деятельности. Классификация служебных документов. Унификация и стандартизация документов. Подготовка и машинописное исполнение документов согласно системе ГОСТ.

**Тема 2.** Составление и оформление организационных документов. Инструкции, правила, положения. Ознакомление с видами организационных документов предприятия: положением о персонале, штатным расписанием, структурой и штатной численностью, должностной инструкцией. Составление и оформление штатного расписания, должностной инструкции. Основные требования по оформлению текста документов. Реквизиты документа, их оформление. Реквизиты общего бланка, бланка для писем.

**Тема 3.** Оформление приказов, распоряжений, указаний, протоколов. Составление текста и оформление приказа по основной деятельности, указания, распоряжения. Оформление протоколов, выписок из протоколов, выписок из приказов. Подготовка текста протокола. Основные виды организационных документов. Главные элементы текста и оформление учредительных документов. Структура и оформление документов внутреннего распорядка организации.

**Тема 4.** Личные документы по персоналу. Составление заявлений, резюме, автобиографии. Основные виды распорядительных документов. Подготовка и оформление приказа по основной деятельности. Составление распоряжений и указаний. Подготовка и составление заявлений. Виды, особенности составления резюме. Подготовка автобиографии.

**Тема 5.** Составление и оформление основных документов по личному составу. Изучение правил составления и оформления договоров и контрактов о приеме на работу. Подготовка приказов по личному составу о приеме, увольнении, командировании персонала. Порядок составления трудовых контрактов. Оформление основных реквизитов трудового

контракта. Составление и оформление приказов по личному составу. Назначение и заполнение личных карточек.

**Тема 6.** Составление справок, докладных, служебных, объяснительных записок. Подготовка справок с места работы, объяснительных записок, служебных записок, докладных записок.

**Тема 7.** Составление и оформление служебных писем. Подготовка служебных писем. Оформление факса. Состав документов личного дела. Оформление документов личного дела. Порядок оформления, использования и хранения личных дел. Трудовые книжки, их оформление и ведение. Ознакомление с особенностями заполнения трудовых книжек.

**Тема 8.** Подготовка актов, доверенностей, расписок. Ознакомление с правилами составления актов, доверенностей, расписок. Составление акта, расписки. Виды деловых писем. Требования речевого этикета русского языка в деловом письме. Оформление писем и факсов.

**Тема 9.** Создание массива управленческой информации. Составление рефератов, аннотаций. Системы группировки информации. Особенности обработки информации для хранения и использования. Ознакомление с особенностями создания баз данных управленческой информации. Особенности оформления и заполнения финансовых документов.

**Тема 10.** Формирование дел, регистрация документов. Ознакомление с правилами формирования дел, регистрации документов. Организация поиска, сбор информации. Анализ информации путем реферирования.

**Тема 11.** Техника и организация работы офиса. Изучение видов техники, особенностей организации работы современного офиса. Особенности формирования дел. Подготовка документов к хранению. Хранение и использование деловых бумаг.

**Тема 12.** Средства связи офиса. Ознакомление с видами средств связи офиса (телефон, факс, модем, факс-модем), правилами этикета при их эксплуатации. Классификация и систематизация документов.

**Тема 13.** Репрография. Копирование документов. Ознакомление с видами техники и технологиями копирования и размножения документов. Документооборот и цикл обработки деловых бумаг. Первичная обработка документов. Регистрация документов. Контроль за исполнением документов.

**Тема 14.** Электронные сети. Знакомство с возможностями электронной почты, интернета. Оборудование для ввода, хранения, использования информации. Возможности использования компьютера.

Вид документов, создаваемых при выполнении практических заданий, может иметь достаточно произвольную форму, но должен соответствовать нормативам и государственным стандартам. В приложении 1 приведен краткий терминологический словарь для более полного освоения теоретической части курса. Материалы по темам 11-14 представляются в виде презентаций индивидуальных заданий и обсуждаются на практических занятиях всеми студентами. Первую часть

курса завершает устный опрос по изученному материалу с выставлением рейтинговой отметки.

Вторая часть курса проводится в виде деловой игры по тематике курса. Конкретные темы заданий согласуются преподавателем и студентами по ходу изучения материалов. В приложении 2 изложены методические рекомендации по проведению деловой игры.

Все выполненные работы по курсу оцениваются преподавателем по рейтинговой системе с выставлением итоговой отметки (приложение 3).

## **СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **Тема 1. Требования к составлению и оформлению документов предприятия (2 часа)**

#### ***План занятия***

1. Общие правила оформления управленческих документов.
2. Состав, назначение, порядок оформления основных реквизитов документов.
3. Бланк, его реквизиты.

Управление предприятием можно представить в виде процессов, связанных с получением, обработкой информации, принятия на ее основе решений и доведения их до исполнителей. Для осуществления эффективного управления необходимо располагать полной, достоверной, оперативной информацией. Она должна быть доступной для понимания исполнителей и руководителей, для обработки и использования. Большая часть информации по вопросам управления предприятием фиксируется в документах.

***Цель практического занятия*** - ознакомиться с правилами оформления документов.

Слово «документ» в переводе с латинского означает «поучительный пример», «способ доказательства». В процессе управленческой деятельности документы выступают и как предмет труда, и как результат труда. Они служат основанием принятия решений, обобщений, анализа, справочно-поисковой, информационной работы, способом доказательства, средством общения, закрепления отношений между предприятиями, предприятиями и государством, между персоналом и администрацией предприятия и т.д.

Различают несколько групп деловых документов: организационно-распорядительные, информационно-справочные, документация по личному составу и др.

В делопроизводстве существуют единые требования, правила оформления документов, которые закреплены государственными нормативными актами, системой государственного стандарта (ГОСТ). Однородные документы сгруппированы в определенном порядке и образуют унифицированные формы. Например, классификация конкретных форм организационно-распорядительных документов и их коды установлены Общероссийским классификатором управленческой документации (ОКУД).

Любой документ состоит из совокупности образующих его элементов, называемых реквизитами. Реквизит – это обязательный элемент, присущий определенному виду документов. Их насчитывается 29.

В основе унификации документов лежит построение графической модели образцов документов, называемой «формуляр-образец».

Бланк документа – лист бумаги или электронный шаблон с реквизитами, идентифицирующими автора официального документа. (ГОСТ Р 7.0.80-2013 “Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения”).

Согласно государственной системе стандартов на документы, различают два типа бланков:

- общий бланк;
- бланк для письма.

Установлены форматы бланков: А4 (210 x 297) мм и А5 ( 148 x 210) мм. Бланки могут изготавливаться с угловым и продольным расположением реквизитов.

Основным набором реквизитов бланка являются:

- герб;
- эмблема;
- наименование организации;
- дата;
- индекс;
- место составления.

### ***Типовые задания***

1. Составить бланк для письма конкретного предприятия.
2. Составить общий бланк документа конкретного предприятия с продольным и угловым расположением реквизитов.
3. Обзор литературы.

## **Тема 2. Составление и оформление организационных документов (2 часа)**

### ***План занятия***

1. Виды организационных документов и особенности их составления.
2. Штатное расписание как пример организационного документа.
3. Составление и оформление должностных инструкций.

***Цель практического занятия*** -ознакомиться с основными видами организационных документов и особенностями их составления на примере штатного расписания и должностной инструкции.

Организационные документы предприятия регламентируют цели и задачи, структуру и функции предприятия, механизм организации работы, права, обязанности и ответственность администрации и работников предприятия. В организациях, учреждениях, на предприятиях различных организационно-правовых форм издаются следующие виды организационных документов:

- устав;
- договор;
- положение;
- инструкция;
- штатное расписание;
- структура и штатная численность.

Штатное расписание закрепляет должностной и численный состав предприятия. В нем указываются действующие должностные оклады, надбавки, месячный фонд заработной платы. Оформляется данный документ на бланке предприятия, утверждается руководителем, подписывается заместителем руководителя, согласовывается с главным бухгалтером. Особенностью данного документа является то, что в грифе утверждения указываются общая штатная численность предприятия и месячный фонд заработной платы. Подпись руководителя заверяется печатью.

Действующие на предприятии инструкции делятся на две категории:

- регламентирующие порядок выполнения определенного процесса, функции, вида работ (должностная инструкция);
- определяющие функции, должностные обязанности, права и ответственность должностных лиц.

Должностные инструкции разрабатываются на основе положения о подразделении по единой методике. Они конкретны и фактически описывают конкретные рабочие места. Пересматриваются в едином

порядке (обычно один раз в пять лет) в соответствии с изменениями структуры и штатной численности, после проведения аттестации.

Первый лист должностной инструкции оформляется на бланке предприятия. Документ подписывается непосредственным руководителем сотрудника, утверждается руководителем вышестоящего структурного подразделения, визируется в кадровой службе и юристом. Один из экземпляров документа хранится в кадровой службе, другой - в структурном подразделении (рабочий экземпляр). На рабочем экземпляре ежегодно проставляются отметки об ознакомлении работника с установленными в ней требованиями. Текст документа обычно состоит из нескольких разделов:

- 1) общие положения;
- 2) функции;
- 3) должностные обязанности;
- 4) права;
- 5) ответственность;
- 6) взаимоотношения, связи по должности;
- 7) условия оплаты;
- 8) показатели оценки работы.

### ***Типовое задание***

1. Составить и оформить с помощью персонального компьютера штатное расписание работников конкретного предприятия.
2. Обзор литературы.

## **Тема 3. Оформление приказов, распоряжений, указаний, протоколов (2 часа)**

### ***План занятия***

1. Особенности текста распорядительных документов.
  2. Составление и оформление приказа по основной деятельности, выписки из документа.
  3. Подготовка и оформление распоряжений и указаний.
  4. Составление и оформление протокола, выписки из документа.
- Осуществление практически всех функций управления современной организацией связано с использованием в качестве инструмента распорядительных документов.

***Цель практического занятия*** -научиться составлять текст и оформлять распорядительные документы.

Распорядительная деятельность организации документируется посредством издания ***приказов, указаний, распоряжений, протоколов.***

**Приказы** по содержанию текста делятся на два вида: приказы по основной деятельности и приказы по личному составу.

Приказы по основной деятельности составляются на бланке предприятия и содержат набор следующих реквизитов: наименование предприятия, вид документа, дата, индекс, заголовок текста, отметка о контроле, текст, подпись, грифы согласования, визы, отметка об исполнении документа и направлении его в дело, отметка о переносе данных на машинный носитель.

Текст состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной. В первой части отражены цели и задачи предписываемых действий, описаны причины издания приказа, ссылки на документы, которые служат основанием подготовки приказа.

Вторая часть включает предписываемые действия, фамилии должностных лиц, исполняющих и контролирующих выполнение приказа, сроки исполнения. Констатирующая часть отделяется от распорядительной словом ПРИКАЗЫВАЮ. Данное слово печатается на отдельной строчке прописными буквами от нулевого положения табулятора, после него ставится двоеточие.

Каждый пункт распорядительной части начинается с глагола в неопределенной форме в повелительном наклонении или с указания должности и фамилии исполнителя в дательном падеже. Текст делится на пункты и подпункты. Последний пункт, как правило, содержит указание ответственного лица или подразделения.

Отдельные задания или документы, послужившие основанием издания приказа, могут быть оформлены в виде приложения. Страницы приказа и приложений нумеруются как единый документ.

**Выписка из приказа** – это копия определенной части документа, которая требуется для конкретной работы. В выписке содержатся все реквизиты приказа и констатирующая часть. Из распорядительной части выбирается только та информация, которая необходима в каждом конкретном случае. Выписка заверяется отметкой о заверении копии.

**Распоряжение и указание** - это распорядительные документы, составляемые аналогично приказам. Констатирующая часть от распорядительной отделяется словами ПРЕДЛАГАЮ, ОБЯЗЫВАЮ, СЧИТАЮ НЕОБХОДИМЫМ, РЕКОМЕНДУЮ.

**Распоряжение** обычно издается по оперативным вопросам производственно-хозяйственной и административной деятельности предприятия.

**Указание** - это распорядительный документ по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций, поручений.

Процессы принятия управленческих решений и сами решения оформляются с помощью **протоколов** совещаний, собраний, заседаний. Они оформляются на бланках предприятия и содержат реквизиты: наименование предприятия, вид документа, дата заседания, индекс, место заседания, гриф утверждения (если протокол подлежит утверждению),

заголовок к тексту, текст, подпись, визы, отметка об исполнении документа и направлении его в дело, отметка о переносе данных на машинный носитель. По полноте текста различают полные протоколы и краткие протоколы. Текст данного документа состоит из вводной и основной частей. Он составляется на бланке для внутренних документов или на чистом листе бумаги, на котором указывается наименование предприятия.

Вводная часть полного протокола оформляется в следующей последовательности:

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ – ФИО;

СЕКРЕТАРЬ – ФИО;

ПРИСУТСТВОВАЛИ - ФИО в алфавитном порядке;

ПОВЕСТКА ДНЯ содержит основные вопросы, вынесенные на обсуждение. Каждый пункт повестки дня нумеруется, указывается ФИО докладчика.

В вводной части краткого протокола после списка присутствующих указываются РАССМАТРИВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ.

Основная часть полного и краткого протоколов состоит из разделов, соответствующих пунктам повестки дня. Текст каждого раздела полного протокола строится по схеме:

СЛУШАЛИ:

ВЫСТУПИЛИ:

ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ):

После двоеточия на следующей строке абзаца пишут ФИО выступавших и через тире - краткое изложение текста выступления.

Постановления или решения строятся по образцу распорядительной части приказа.

В кратком протоколе в основной части отражаются ПРИНЯТЫЕ РЕШЕНИЯ. Однако, по усмотрению председателя, особо важные выступления могут быть внесены полностью.

Протоколы подписываются председателем и секретарем.

### ***Типовое задание***

1. Составить и оформить с использованием персонального компьютера приказ по основной деятельности о внесении изменений в штатное расписание структурного подразделения конкретного предприятия.

2. Обзор литературы.

## **Тема 4. Личные документы по персоналу (2 часа)**

### ***План занятия***

1. Основные виды документов по персоналу.
2. Составление заявлений, резюме.

Документы по личному составу являются наиболее важными документами, требуют соблюдения конфиденциальности сведений, содержащихся в них, тщательности и аккуратности при оформлении, ведении и обеспечении сохранности на протяжении длительного срока.

Документы сопровождают прием, перемещения, увольнения сотрудников, осуществление других функций по управлению персоналом. Большинство официальных документов по кадрам составляется на основании личных документов работников.

**Цель практического занятия** -выработать навыки составления личных документов, основными из которых являются заявления, автобиографии, резюме.

**Личные заявления** пишутся, как правило, от руки в произвольной форме или на бланке с трафаретным текстом, в который работником могут быть внесены дополнения.

В заявлении указываются должность, фамилия и инициалы руководителя (должностного лица), которому адресовано заявление, дата, текст, подпись работника и ее расшифровка.

**Резюме** - документ, составляемый претендентом на должность при трудоустройстве. Его особенностью является изложение сведений об образовании, трудовой деятельности в обратном хронологическом порядке. Резюме подобно рекламе работника. Поэтому в зависимости от того, какими преимуществами располагает претендент, оно может компоноваться с упором на опыт работы или на профессиональные качества и навыки, или на их сочетание.

### **Типовые задания**

1. Составить заявление об увольнении по собственному желанию.
2. Составить и оформить с помощью персонального компьютера личное резюме.
3. Обзор литературы.

## **Тема 5. Составление и оформление основных документов по личному составу (2 часа)**

### **План занятия**

1. Основные виды документов по личному составу предприятия.
2. Составление и оформление приказа по личному составу.
3. Ведение и оформление трудовых книжек.

#### 4. Состав и порядок формирования личного дела работника.

Трудовые правоотношения предприятия с работником регулируются Трудовым Кодексом Российской Федерации. На основании статей Кодекса на предприятии должен быть установлен единый порядок оформления приема, увольнения и перевода сотрудников. Совокупность документов, в которых зафиксированы этапы трудовой деятельности сотрудников, называется документацией по личному составу.

**Цель практического занятия** - изучить состав и особенности основных документов по личному составу, научиться составлять приказы по личному составу, заполнять трудовые книжки.

В настоящее время действуют шесть унифицированных форм учета кадровой документации, которая была введена согласно Постановлению Правительства Российской Федерации «О первичных учетных документах» от 8 июля 1997 г., № 835.

1. Приказ (распоряжение) о прекращении трудового договора (контракта) (форма № Т - 8).

2. Личная карточка (форма № Т - 2).

3. Учетная карточка научного работника (форма № Т - 4).

4. Приказ (распоряжение) о приеме на работу (форма № Т - 1).

5. Приказ (распоряжение) о переводе на другую работу (форма № Т - 5).

6. Приказ (распоряжение) о предоставлении отпуска (форма № Т - 6). Кроме этих документов, к группе документов по личному составу относятся:

- трудовые контракты (договоры);
- трудовые книжки;
- личные дела;
- лицевые счета по заработной плате.

Приказами по личному составу оформляются прием, увольнение и перевод сотрудников. Заключение трудового контракта с работником не исключает издания приказа по личному составу о его зачислении на работу.

Приказы по личному составу оформляются на бланках для внутренних документов. Они имеют самостоятельную нумерацию с добавлением буквенного обозначения и группируются в отдельное дело.

Текст приказа делится на констатирующую и распорядительную части. В первой части указываются причины его издания.

По усмотрению руководителя эта часть может опускаться. Распорядительная часть начинается словами НАЗНАЧИТЬ, УВОЛИТЬ, ПЕРЕВЕСТИ. После этих слов указывается фамилия работника (прописными буквами), имя, отчество без сокращений, должность, сроки увольнения, приема, перевода. В случае приема на работу указываются оклад работника, вид приема.

В одном приказе могут объединяться вопросы приема, увольнения, перемещения нескольких сотрудников. Данный документ подписывается руководителем, визируется юристконсультантом, должностным лицом, в обязанности которого входит работа с персоналом.

Заполнение трудовой книжки ведется в соответствии с правилами, изложенными в Инструкции по заполнению трудовых книжек. Они касаются вопросов занесения сведений о работе, о награждениях и поощрениях, внесения изменений записи, оформления вкладышей.

### ***Типовые задания***

1. Составить и оформить с помощью персонального компьютера приказ о приеме на работу.
2. Обзор литературы.

## **Тема 6. Составление справок, докладных, служебных, объяснительных записок (2 часа)**

### ***План занятия***

1. Состав группы информационно-справочных документов.
2. Виды и составление справок.
3. Подготовка служебных записок.

Справки и записки относятся к группе информационно-справочных документов организации.

***Цель практического занятия*** - ознакомиться с особенностями составления записок и справок, научиться их оформлять.

Для отражения производственной деятельности организаций или подтверждения сведений о ее работниках составляют справки. Различают два вида справок: по вопросам производственной деятельности и по вопросам предоставления сведений о работниках.

Справки по вопросам производственной деятельности и по персоналу составляют на бланке предприятия. Справки, подготовленные по запросу руководителя организации, подписывает составитель. Справки финансового характера подписываются главным бухгалтером. Документ, подготовленный по запросам и указаниям сторонних организаций, подписывается руководителем и заверяется печатью. Датой справки является дата ее подписания. Текст строится из двух частей, где в первой части излагаются факты, послужившие причиной ее написания, а во второй содержатся конкретные данные (без выводов, замечаний, предложений).

Докладная записка обычно адресуется руководителю предприятия или начальнику вышестоящей организации. Ее текст состоит из двух

частей. В первой обосновываются причины ее написания; во второй высказывается мнение, делаются выводы организации, должностного лица. Докладные записки по содержанию могут быть информационными, отчетными. Внешний документ оформляется на бланке предприятия, подписывается руководителем. Внутренние подписываются составителем.

Объяснительная записка может выступать в двух ролях: как поясняющий другой документ и как объясняющий причины нарушений. Оформляется аналогично докладной записке.

### ***Типовое задание***

1. Составить и оформить с помощью персонального компьютера справку с места работы о занимаемой должности.
2. Обзор литературы.

## **Тема 7. Составление и оформление служебных писем (2 часа)**

### ***План занятия***

1. Основные виды служебных писем.
2. Составление и оформление служебных писем.

Письма выступают основным средством управленческой коммуникации. Письмо - обобщенное название различных по содержанию документов, посылаемых по почте.

***Цель практического занятия*** -научиться составлять текст различного вида писем и оформлять их.

Существует множество видов служебных писем. По содержанию и назначению письма подразделяются на: инициативные (письма-запросы, письма-просьбы, претензионные письма, письма-напоминания, сопроводительные) и ответные (информационные письма-извещения, письма просьбы и др.).

Реквизиты писем:

- наименование организации;
- адрес организации;
- дата, номер;
- адресат;
- ссылка на индекс и даты инициативного письма;
- заголовок текста;
- текст;
- приложение к тексту;
- подпись;
- печать (если необходимо);
- фамилия и телефон исполнителя;

- гриф ограничения (если необходимо).

Письма оформляются на специальных бланках для писем формата А4 или А5 (в зависимости от объема письма).

Текст письма должен быть простым, последовательным, убедительным, корректным, лаконичным. Он обычно состоит из вводной и основной частей. Во вводной части указываются причины, послужившие основанием для составления письма. В основной части излагаются цели: просьба, сообщение, отказ, предложение.

Факсы составляются на бланках предприятия для внешних документов. Оформление факса осуществляется аналогично оформлению делового письма. Название вида документа в факсах не указывается. Факс в отличие от делового письма (в двух экземплярах) составляется в одном экземпляре.

### ***Типовое задание***

1. Подготовить и оформить информационное письмо в заинтересованные организации.
2. Обзор литературы.

## **Тема 8. Подготовка актов, доверенностей, расписок (2 часа)**

### ***План занятия***

1. Подготовка и оформление актов.
2. Виды доверенностей и их оформление.
3. Составление расписок.

***Цель практического занятия*** - изучить особенности акта, доверенности, расписки, научиться их сопоставлять.

***Акты*** являются документами, которые подтверждают установленные несколькими лицами факты, события. Обычно они составляются по результатам ревизий, при приеме-передаче документов, товарно-материальных ценностей, приеме объектов эксплуатации и в других целях. Они составляются комиссией, постоянно действующей или назначенной по указанию руководителей. Составляются акты на бланке предприятия.

Акты состоят из вводной и констатирующей частей. Во вводной части указывается основание составления, состав комиссии. В констатирующей части акта излагаются цели, задачи и существо проведенной работы, ее результаты (выводы, заключения и предложения).

Акт может иметь заголовок. Подписываются акты председателем и членами комиссии, утверждаются руководителем, заверяются печатью (по необходимости).

**Доверенность** – документ о предоставлении права доверенному лицу на совершение каких-либо действий от лица доверителя. По своему назначению доверенность является документов для представительства доверенного лица от имени доверителя перед третьими лицами.

Различают официальные доверенности (выданы организацией) и личные (выданы физическим лицом). Официальные доверенности выдаются на совершение сделок, получение товарно-материальных ценностей. Они включают следующие реквизиты: наименование предприятия, адрес, название вида документа, дату, индекс, текст, подписи (обычно руководителя и главного бухгалтера), печать. Текст содержит данные о должности и личности доверенного лица (паспортные данные), об организации, в которой производятся действия по доверенности, вид действия, образец подписи получившего доверенность, срок действия.

Личные доверенности выдаются по вопросам получения зарплаты, выплат по трудовым отношениям и других видов выплат. Они имеют реквизиты: название вида документа, дату, текст, подпись и расшифровку подписи доверителя, подпись должностного лица, заверившего доверенность.

**Расписка** – письменный документ, подтверждающий какое-либо совершившееся действие, чаще всего получение товарно-материальных ценностей от организации или частного лица. Она составляется в произвольной форме, включает следующие основные сведения: наименование документа, должность, ФИО лица, дающего расписку, сумму денег (цифрами и прописью) или наименование материальных ценностей, дату, подпись автора.

### **Типовые задания**

1. Составить и оформить с помощью персонального компьютера акт проведения испытаний (экспертизы) новых образцов продукции на предприятии.
2. Составить расписку в получении товарно-материальных ценностей.
3. Обзор литературы.

## **Тема 9. Обработка и группировка управленческой информации. Составление рефератов, аннотаций (2 часа)**

### **План занятий**

1. Информационное обеспечение управления, обработка и группировка управленческой информации.
2. Виды и составление рефератов.
3. Составление аннотаций.

**Цель практического занятия** - изучить признаки группировки и систематизации управленческой информации, научиться составлять реферат, аннотацию.

Для принятия управленческих решений, составления управленческих документов необходимо располагать полной, надежной, достоверной, своевременной и доступной для анализа информацией. Источниками первичной информации для осуществления процессов управления выступают тексты документов, научные издания, средства массовой информации, периодическая печать и т.д. Информационное обеспечение управления может быть немашинным и внутримашинным. Немашинное информационное обеспечение включает систему классификации, кодирования информации, системы управленческой документации. Внутримашинное информационное обеспечение содержит массивы данных, формирующие информационную базу системы на машинных носителях, систему программ организации, накопления, ведения и доступа к информации этих массивов. Каталоги, массивы внутримашинной информации имеют разную организацию: по алфавиту, по хронологии создания документов, получения информации, по географическим названиям, по номерам, по темам и т.д.

Для создания единицы группируемой информации, удобства ее использования составляют аннотации и рефераты исходной текстовой информации.

Аннотация - краткая характеристика документа, его части или группы документов с точки зрения назначения, содержания, формы и других особенностей.

Реферат - краткое изложение содержания документа, статьи, других видов информации. Различают реферат научной статьи и реферат на тему. Он состоит из собственно реферирования, т.е. лаконичной передачи содержания элементами анализа и критической оценки прочитанной работы, и из рецензирования, т.е. составления отзыва, выражения своего отношения, аргументированного суждения по поводу прочитанного и изложенного материала.

### ***Типовое задание***

1. Составить аннотацию выбранной Вами научной статьи.
2. Обзор литературы.

## Тема 10. Формирование дел. Регистрация документов (2 часа)

### **План занятия**

1. Регистрация документации предприятия.
2. Номенклатура дел.
3. Правила формирования дел.

Задачами делопроизводства на предприятии являются не только составление, оформление документов, но и контроль за их исполнением, хранение, использование документов.

**Цель практического занятия** - ознакомиться с правилами регистрации документов, формирования дел.

Для упрощения поиска, учета, контроля за исполнением документов входящая, исходящая и внутренняя корреспонденция регистрируется.

**Регистрация документов** заключается в записи необходимых сведений о документах, проставлении на них делопроизводственного индекса и даты регистрации. Обычно индекс состоит из набора из трех сочетаний цифр. Первый набор цифр - индекс структурного подразделения, второй – номер по номенклатуре дел, третий - порядковый регистрационный номер документа, например № 05-03/112. Исключение составляют индексы распорядительных документов, протоколов, предложений. Эта группа документов имеет индекс, состоящий из регистрационного номера, присваиваемого самостоятельно в пределах каждого вида документов. Порядковые номера присваиваются в пределах каждого года с 1 января по 31 декабря включительно.

Для регистрации документов применяются карточная и журнальная системы. В настоящее время эти системы регистрации усовершенствованы благодаря использованию компьютера.

Документы после исполнения группируют в дела, которые представляют собой совокупность документов по определенному вопросу или виду деятельности. Для облегчения работы по формированию дел уже в ходе текущей работы документы классифицируются. Классификация закрепляется в номенклатуре дел.

**Номенклатура дел** - систематизированный список наименований дел с указанием сроков их хранения. Существует несколько правил формирования дел, основными из которых являются следующие:

- в дело направляются исполненные документы, имеющие реквизит «Отметка об исполнении документа и направлении его в дело»;
- помещаемые в дело документы должны быть правильно оформлены, касаться одного вопроса, иметь один срок хранения, как правило, в рамках одного календарного года.

### ***Типовое задание***

1. Зарегистрировать следующие виды документов: приказ по основной деятельности; приказ по личному составу; входящее письмо.
2. Обзор литературы.

## **Тема 11. Техника и организация работы офиса (4 часа)**

### ***План занятия***

1. Организация труда в офисе.
2. Бездокументная работа офиса.
3. Механизация документационных процессов. Техника офиса.

Так как офис является лицом предприятия и через него проходит значительная часть внутренней информации, ставшей источником и результатом управления, то эффективное планирование его работы, выбор целесообразных технических и организационных средств становятся залогом успеха деятельности всего предприятия.

***Цель практических занятий-*** изучить особенности и правила работы офиса, ознакомиться с видами современной оргтехники.

Организация труда в офисе охватывает вопросы условий и безопасности труда, проектирования служебных помещений и организацию рабочих мест работников офиса.

Вопрос о бездокументной работе офиса включает следующие разделы:

- организация секретарской службы;
- деловые встречи и совещания;
- требования к распорядку дня.

Под ***оргтехникой*** понимается совокупность технических средств, применяемых для механизации и автоматизации управленческих и инженерно-технических работ. Каждый участок обработки документации на предприятии должен быть снабжен комплектом технических средств. Состав комплектов определяется организацией, технологией и объемом выполняемых работ.

Технические средства механизации документационных процессов подразделяются на:

- технические средства подготовки документов;
- технические средства копирования и размножения документов;
- технические средства транспортирования документов;
- технические средства регистрации и построения учетно-справочного аппарата;
- технические средства контроля за исполнением документов;
- технические средства формирования и использования дел.

### ***Темы докладов и индивидуальных заданий с обзором литературы***

1. Условия труда в офисе.
- 2-3. Организация рабочего места работников офиса / руководителя.
4. Проектирование помещения офиса.
5. Основные документационные и организационные операции офиса.
6. Организация приема посетителей.
7. Работа с визитными карточками
8. Организация приемов и презентаций.
9. Организация деловых встреч и совещаний.
10. Требования к распорядку дня работников офиса, руководителя.
11. Затраты времени на документационные работы.
12. Технические средства подготовки документов.
13. Технические средства транспортирования документов.
14. Технические средства регистрации и построения учетно-справочного аппарата.
15. Технические средства контроля за исполнением документов.
16. Технические средства формирования и использования дел.

### **Тема 12. Средства связи офиса (4 часа)**

#### ***План занятия***

1. Виды средств связи офиса и их возможности.
2. Правила использования средств связи.
3. Ведение телефонных переговоров.

***Цель практического занятия*** -ознакомиться с основными средствами связи, составляющими систему передачи информации между организациями и внутри организации; изучить правила этикета при их эксплуатации.

Информация в организациях может передаваться двумя путями:

- посылка информационных документов курьером или по почте;
- с использованием систем автоматизированной передачи информации по каналам связи.

В состав структуры системы передачи информации входят:

- источник и потребитель информации;
- передатчик информации;
- приемник информации.

Источник и потребитель информации - это абоненты системы передачи. Ими могут выступать компьютеры, датчики и исполнительные устройства, а также персонал организации.

Передатчик служит для преобразования поступающего от абонента сообщения в сигнал, передаваемый по каналу связи; приемник - для обратного преобразования сигнала в сообщение, поступающее абоненту.

По физической природе каналы связи подразделяются на:

- механические (для материальных носителей);
- акустические (передают звуковой сигнал);
- оптические (передают световой сигнал);
- электрические (передают электрический сигнал).

Основными широко используемыми средствами связи современного офиса являются телефонная, пейджинговая, видеосвязь, телеграфная, факсимильная связь, модемы.

**Телефонная связь** подразделяется на систему общего пользования и внутриучрежденческую телефонную связь. Особыми видами телефонной связи являются радиотелефонная и видеотелефонная связи. Современные сервисные возможности многофункционального телефонного аппарата позволяют запоминать информацию о сообщениях, определять номер и фамилию абонента, с телефона которого вам звонят, осуществить быстрый и голосовой набор, связаться одновременно с несколькими абонентами.

**Телеграфная связь** предназначена для автоматизированного приема-передачи по электрическим проводным каналам связи коротких текстовых документированных сообщений. Телеграф является одним из старейших видов связи.

Телетайпы появились позднее телеграфов, в конце XIX в. Телетайп — это буквопечатающий телеграфный аппарат. Сегодня в офисах и предприятиях, использующих телеграфную связь, применяются исключительно телетайпы. Ввод информации в телетайп может осуществляться вручную с клавиатуры или автоматизированно с перфоленты.

В качестве канала связи для телетайпной приемопередающей аппаратуры может служить как телеграфный, так и телефонный каналы (в последнем случае применяется модем). Передачу документированной текстовой информации по телефонным каналам часто называют дейтелефонной связью. Она использует для передачи информации телефонные каналы связи, а в качестве приемопередающей аппаратуры может использоваться как обычная телетайпная аппаратура совместно с модемом, так и специальная аппаратура. Таким образом, телеграфная связь имеет две разновидности: собственно телеграфную связь и телетайпную дейтелефонную связь. Следует, однако, заметить, что все виды телеграфной связи неуклонно вытесняются факсимильной связью.

**Факсимильная связь** - это процесс дистанционной передачи неподвижных изображений текста с бумажных листов отправителя на бумажные листы получателя. Составляется обычное электронное письмо, оформленное должным образом, и посылается на адрес компьютерного узла, занимающегося факсимильными операциями. Текст этого письма в виде факса будет доставлен на факсимильный аппарат адресата. Все современные факсимильные аппараты объединяют простота использования, принципы отправки и приема сообщений.

**Цифровые видеокамеры** предназначены для записи цветного (черно-белого) изображения и звука на стандартные видеокассеты или компакт-диски. Цифровая видеокамера содержит следующие основные узлы и блоки: объектив с двигателями фокусировки, трансфокации и ирисовой диафрагмы; блок распознавания изображения; блок цифровой обработки изображения; тракт обработки видеосигнала; микрофон и тракт обработки звукового сигнала; блок управления; электронный видеискатель; блок питания; дисковод; линейный выход и высокоточный оптикоэлектронно-механический блок.

Изображение фокусируется объективом на матрице прибора с зарядовой связью (ПЗС) и в блоке распознавания преобразуется в электрический сигнал, который проходит в блок цифровой обработки изображения, где трансформируется в сигнал яркости и два стандартных цветоразностных сигнала. При этом сигнал, поступающий из блока распознавания, проходит схему взаимосвязанной двойной выборки и преобразуется схемой аналогово-цифрового преобразователя (АЦП) в цифровой код. Процессор цифровой обработки изображения осуществляет необходимые операции с цифровым сигналом и совместно с микросхемой цифро-аналогового преобразователя (ЦАП) формирует стандартный сигнал яркости и два цветоразностных сигнала. Процессор автоматической фокусировки следит за качеством изображения и передает команды процессору управления объективом.

**Цифровые фотокамеры** по сравнению с обычными фотоаппаратами обладают рядом принципиально новых возможностей: не требуется никакой фотопленки, а следовательно, и проявки, если есть цветной принтер, то результат можно получить мгновенно; неудачные кадры удаляются прямо в процессе съемки, что значительно снижает накладные расходы; фотографии можно просмотреть на экране телевизора или компьютера, часть из них можно не распечатывать, а просто хранить в памяти компьютера; просмотр отснятого материала прямо в «походных условиях» на встроенном цветном ЖК дисплее.

**Системы видеоконференций.** В настоящее время существуют несколько видов продуктов, обеспечивающих адекватную поддержку проведения видеоконференций в зависимости от вида бизнес-задач компании и ориентированных на ту или иную группу пользователей. С точки зрения оснащения оборудованием решения по организации видеоконференций делятся на два типа: настольные – оборудование устанавливается на рабочем столе сотрудника, и индивидуальные – организуемые в отдельной, специально оборудованной комнате.

Индивидуальные системы обычно более дорогие, более требовательные к пропускной способности коммуникационных каналов, но при этом обеспечивают наилучшее техническое качество изображения и проведения конференции.

Настольные системы менее дорогие, они используют инфраструктуру локальной сети передачи данных компании. Однако ввиду

того, что трафик видео по локальной сети компании отличается по объему и требованиям к обеспечению необходимой полосы пропускания, для эффективной поддержки функционирования настольных систем необходимо, чтобы оборудование локальной сети компании поддерживало интегрированные сервисы поддержки передачи мультимедийного трафика.

Типичная система видеосвязи состоит из мультимедийного компьютера, оснащенного видеокамерой, микрофоном, устройствами оцифровки изображения и звука. Канал связи должен быть достаточно широкополосным, обеспечивающим высокую скорость передачи без прерывания и существенных задержек сигнала.

### ***Темы докладов и индивидуальных заданий с обзором литературы***

1. Телефонная связь, принцип ее работы и основные возможности.
2. Правила этикета общения по телефону.
3. Современные телефонные аппараты и их основные функции.
4. Офисная АТС, ее структура и возможности.
5. Компьютерная телефония.
6. Радиотелефонная связь и ее современные разновидности.
7. Цифровые фотокамеры.
8. Цифровые видеокамеры.
9. Современная телеграфная связь, ее характеристика.
10. Видеоконференция как разновидность видеосвязи.
11. Факсимильная связь и ее функциональные возможности.

## **Тема 13. Репрография. Копирование документов (4 часа)**

### ***План занятия***

1. Виды средств копирования документов, их возможности.

***Цель занятия*** - изучить основные способы копирования документов.

Для копирования документов используются специальные технические средства:

- средства репрографии для получения небольшого числа копий;
- средства оперативной и малой полиграфии для большого тиражирования документов.

Репрография - это снятие копии с документа, являющегося оригиналом.

Малая полиграфия (оперативная полиграфия) - средства размножения документа с использованием промежуточной печатной формы, изготовленной с документа-оригинала.

Основными средствами репрографии являются:

- копировальная бумага с графитовым покрытием;
- специальная бумага для изготовления копий;
- копировальные устройства;
- факсимильная техника;
- компьютерные печатающие устройства.

**Копировальная бумага с графитовым покрытием** одновременно воспроизводит на нижний лист печатаемую на верхнем листе информацию.

**Специальная бумага** для изготовления копий (NCR - без графитового слоя) подвергается химической обработке, что позволяет, дополнительно не используя графитовую бумагу, получать вместе с верхним экземпляром до пяти копий. Чаще всего подобная бумага используется при печатании счетов и накладных в бухгалтерии (самокопирующиеся бланки).

**Копировальные устройства** различаются в зависимости от характера процессов, при помощи которых получают копии:

- фотографические (репродукционные аппараты);
- диазографические (светокопировальные аппараты);
- термографические (с использованием термоактивной бумаги);
- электрофотографические (ксероксы);
- электроискровые устройства.

Самыми распространенными видами множительной техники в настоящее время являются электрофотографическое или ксерографическое. Самыми распространенными видами множительной техники в настоящее время являются электрофотографическое или ксерографическое оборудование (в обиходе называемое ксероксами – по названию английской фирмы Rank Xerox – родоначальницы данного вида копирования).

**Электрофотографическое копирование** включает следующие этапы:

1. Светоэкспозиция - проектирование документа на поверхность барабана или пластины с заряженным фотополупроводниковым покрытием.

2. Проявление изображения через превращение скрытого электростатического изображения в видимое в процессе налипания красящего порошка (тонера) на заряженные участки.

3. Печать - перенос красящего порошка на бумагу с барабана или пластины.

4. Закрепление - растворение красящего порошка на копии в парах ацетона.

Малая полиграфия позволяет в условиях офиса быстро получить качественную полиграфическую продукцию в значительных тиражах. Наиболее эффективным вариантом малой полиграфии является получение

множества копий документа с использованием ризографа (электронно-трафаретная печать). Ризограф совмещает традиционную трафаретную печать с современными цифровыми методами изготовления и обработки электронных документов (изобретен и создан в Японии в 1980 г.).

Процесс копирования при помощи ризографа состоит из двух этапов:

- подготовка рабочей матрицы;

- печать по матрице.

При помощи сканера с тиражируемого документа информация считывается и преобразуется в цифровой файл. Содержание файла переносится на многослойную мастер-пленку - будущую матрицу. Рабочая матрица автоматически размещается на поверхности красящего цилиндра, внутри которого находится специальный краситель. Краситель пропитывает внутренний слой пленки, получается трафарет для тиражирования.

При печати краситель из внутреннего слоя пленки, выдавливаемый под действием центробежной силы при вращении красящего цилиндра, переносится частями на лист обычной бумаги.

#### ***Темы докладов и индивидуальных заданий с обзором литературы***

1. Электроискровое копирование, принцип получения копии. Копии, получаемые этим способом.

2. Фотографическое копирование. Особенности получения копии аппаратами фотографического копирования.

3. Светокопировальное копирование. Особенности получения копии светокопировальными аппаратами.

4. Термографическое копирование. Особенности получения копии аппаратами термографического копирования.

5. Типы электрографических устройств.

6. Достоинства и недостатки электрографических устройств.

7. Использование факсимильных аппаратов для получения копии.

8. Использование принтеров в копировании документов.

9. Основные средства оперативной полиграфии. Офсетная печать.

### **Тема 14. Электронные сети (4 часа)**

#### ***План занятия***

1. Основные виды электронных сетей.

2. Структура и возможности использования локальных и региональных электронных сетей.

3. Функции глобальной сети Internet.

4. Электронная почта.

Работа современной организации невозможна без оперативной координации деятельности сотрудников, без непрерывного отслеживания информации о рынках, деятельности конкурирующих фирм, изменений в

законодательстве. Реализация указанных задач возможна при условии использования возможностей электронных сетей (информационно-вычислительных систем).

**Цель занятия** -познакомиться с видами электронных сетей и их возможностями.

**Электронные сети** -это система компьютеров,объединенных каналами передачи данных. Они состоят из компьютеров, аппаратуры и каналов передачи данных с сопутствующими им периферийными устройствами, интерфейсных плат и устройств, маршрутизаторов и коммутационных устройств.

Электронные сети в зависимости от территории, ими охватываемой, подразделяются на локальные, региональные и глобальные.

***Темы докладов и индивидуальных заданий с обзором литературы***

1. Структура и возможности локальных сетей.
2. Структура и возможности региональной сети.
3. Структура и возможности глобальной сети.
4. Технологии работы в Internet.
5. Электронная почта.
6. Всемирная паутина.
7. Корпоративные сети и их возможности.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Информатика. Базовый курс: учебник для вузов. Стандарт третьего поколения.– 3-е изд. / под ред. С.В.Симоновича. - СПб.: Питер, 2015.

Лесничая И.Г., Миссинг И.В., Романова Ю.Д. и др. Информатика и информационные технологии: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. / под ред.Ю.Д. Романовой. - М.: ЭКСМО , 2008.

Пестриков В.М., Петров Г.А., Дудкин В.С. Информатика: учебное пособие. - СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2010.

Бойс Д. От установки до оптимизации работы Windows XP. - М.: НТ Пресс, 2007.

Подобед Д.Г., Подобед О.В. Основы информационных технологий (краткий словарь-справочник): учебное пособие / СПбГТУРП. - СПб., 2010.

Антонюк П.Е. Алгоритмические основы информатики: учебно-методическое пособие для студентов I-II курсов / СПбГТУРП. – СПб., 2009.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение 1

#### Терминологический словарь

##### А

**Автобиография** – описание своей жизни, включающее обучение и трудовую деятельность.

**Автоматизированная информационная система** – информационная система, реализуемая с использованием средств вычислительной техники и связи.

**Автор документа** – физическое или юридическое лицо, создавшее документ.

**Адресант** – отправитель корреспонденции.

**Адресат** – лицо или организация–получатель документа.

**Адресование документа** – указание получателя документа путем проставления реквизита «адресат» в верхнем правом углу.

**Акт** – документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий конкретные факты или действия.

**Анкета** – документ, представляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы по определенной теме и место для ответов (или ответы) на них.

**Аннотация** – краткая характеристика содержания книги, отчета, статьи, документа.

**Архив** – организация или ее структурное подразделение, осуществляющие прием и хранение архивных документов с целью использования.

**Аттестат** - 1) документ, подтверждающий окончание среднего общеобразовательного учебного заведения; 2) документ, подтверждающий получение квалификации специалиста, ученого звания.

**Аттестация** – характеристика квалификации специалиста, его организаторских способностей, моральных качеств, достоинств, недостатков.

##### Б

**Биография** – описание жизни и деятельности какого-либо лица.

**Бланк документа** – стандартный лист бумаги с реквизитами, идентифицирующими автора официального документа.

**Бланк конкретного вида документа** – бланк документа, предназначенный для составления документов определенного вида.

**Бланк письма** – бланк документа, используемый для ведения переписки.

##### В

**Ведомость** – перечень(список)каких-либо данных, расположенных в определенном порядке.

**Вид документа** – принадлежность письменного документа к системе документации по признакам содержания и целевого назначения.

**Виза официального документа** – реквизит документа, выражающий согласие или несогласие должностного лица с содержанием документа.

**Внешний документ** – документ, отправленный другим организациям(лицам)или полученный от них (исходящий или входящий).

**Внутренний документ** – официальный документ, не выходящий за пределы подготовившей его организации.

**Внутренняя опись** – учетный документ, содержащий перечень документов дела с указанием порядковых номеров документов, их индексов, названий, дат, номеров листов.

**Входящий документ** – документ, поступивший в учреждение.

**Выделение документов к уничтожению** – выявление в процессе экспертизы научной и практической ценности документов с истекшими сроками хранения, утративших практическое, научное или общественное значение, и отбор их к уничтожению.

**Выписка из документа** – заверенная копия части документа(должна подтверждаться подписями должностных лиц и печатью).

## Г

**Гарантийное письмо** – служебное письмо, содержащее обязательство или подтверждение.

**Гербовый бланк** – бланк документа с воспроизведением Государственного герба РФ, герба субъекта РФ или муниципального образования.

**Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ)** – совокупность правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами на предприятиях различных организационно-правовых форм.

**Государственный стандарт** – нормативный документ, разрабатываемый на продукцию, работы и услуги, имеющие межотраслевое значение, содержащий требования и основные характеристики продукции, работ и услуг.

**Гриф ограничения доступа к документу** – реквизит официального документа, свидетельствующий об особом характере информации, ограничивающий круг пользователей документа.

**Гриф согласования** – реквизит официального документа, выражающий согласие учреждения или его органа, не являющегося автором документа, с его содержанием.

**Гриф утверждения** – реквизит официального документа, придающий нормативный или правовой характер его содержанию.

## Д

**Дата официального документа** – реквизит официального документа, содержащий указанное на документе время его создания и/или подписания, утверждения, принятия, согласования, опубликования.

**Дело** – совокупность документов, относящихся к одному вопросу, признаку, помещенных в твердую обложку, оформленную по определенным правилам.

**Делопроизводство** – отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами.

**Диплом** – документ, удостоверяющий; 1) окончание высшего или среднего образовательного учреждения; 2) присвоение ученой степени, почетного звания или победу на конкурсе и т.д.

**Директивный документ** – документ, поступающий из вышестоящего органа и содержащий указания к действию.

**Доверенность** – документ о предоставлении права доверенному лицу на совершение каких-либо действий от лица доверителя (предприятия или гражданина).

**Договор** – документ, фиксирующий соглашение двух или более сторон об установлении, изменении или прекращении отношений и условий их регулирования.

**Докладная записка** – документ, адресованный руководителю предприятия или структурного подразделения, содержащий изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями составителя.

**Документ** – это материальный объект с информацией, закрепленной созданным человеком способом для ее передачи во времени и пространстве.

**Документ временного хранения** – документ с установленным сроком хранения, по истечении которого он подлежит уничтожению.

**Документ постоянного хранения** – документ, которому в соответствии с нормативными документами и иными правовыми актами установлено бессрочное хранение.

**Документация** – оформленная по единым правилам совокупность документов.

**Документирование** – запись информации на различных носителях по установленным правилам.

**Документооборот** – движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки.

**Должностная инструкция** – нормативный документ, в котором определены функции, права, обязанности и ответственность сотрудника предприятия.

**Дубликат документа** – повторный экземпляр подлинника документа, имеющий юридическую силу.

## **Е**

**Единая государственная система делопроизводства (ЕГСД)** – комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документальных процессов на предприятиях, в организациях и учреждениях.

## Ж

**Журнал учета документов** – журнал, составленный по определенной форме и содержащий сведения о документах и операциях с ними.

## З

**Заголовок дела** – краткое обозначение сведений о составе и содержании документов в деле.

**Заголовок официального документа** – реквизит документа, кратко излагающий его содержание.

**Заключение** – документ, содержащий мнение, выводы организации, комиссии или специалиста по какому-либо документу или вопросу.

**Заявление** – документ, содержащий просьбу или предложение лица(лиц)учреждению или должностному лицу (например, заявление о приеме на работу, о предоставлении отпуска и т.д.).

## И

**Индекс дела (номер дела)** – цифровое и/или буквенно-цифровое обозначение дела в номенклатуре дел организации, наносимое на его обложку.

**Индексация документов** – присвоение документам порядковых номеров и условных обозначений при регистрации.

**Индивидуальный срок исполнения документа** – срок исполнения документа, установленный организационно-распорядительным документом организации или резолюцией.

**Инициативный документ** – документ, послуживший основанием для решения какого-либо вопроса и формирования дела.

**Информационное письмо** – служебное письмо, в котором адресату сообщаются сведения официального характера.

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

**Исходящий документ** – официальный документ, отправляемый из учреждения.

## К

**Карта-заместитель** – документ, помещаемый на место выданного дела и содержащий сведения о том, кому и когда оно выдано.

**Классификация документов** – деление документов на классы по наиболее общим признакам сходства и различия.

**Код организации** – идентификатор организации, учреждения, предприятия, выраженный при помощи условного цифрового обозначения.

**Код формы документа** – идентификатор документа, являющийся условным цифровым обозначением.

**Кодекс** – единый законодательный акт, содержащий в систематическом изложении нормы права, относящиеся к определенной отрасли права (трудовой кодекс и др.).

**Коммерческая тайна** – производственная, научно-техническая, управленческая, финансовая и иная информация, используемая для достижения коммерческих целей (получение прибыли, предотвращение ущерба), которую предприниматель относит к конфиденциальной.

**Контроль исполнения документов** – совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов.

**Конфиденциальная информация** – документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством РФ.

**Копия** – документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющий юридической силы.

**Копия (заверенная)** – копия документа, на которой в соответствии с установленным порядком проставляют необходимые реквизиты, придающие ей юридическую силу.

**Корректурa** – исправление ошибок.

**Корреспондент** – учреждение или лицо, с которым ведется переписка.

## Л

**Листок нетрудоспособности (больничный лист)** – документ, выдаваемый лечебным учреждением лицу на время его нетрудоспособности или на время ухода за больным, являющийся основанием для получения денежного пособия по социальному страхованию.

**Личная карточка** – документ, составляемый на работника и содержащий краткие сведения о нем (образование, стаж, семейное положение, трудовая деятельность и т.д.).

**Личное дело** – совокупность документов, содержащих сведения о работнике, его образовании, трудовой деятельности, семейном положении.

**Личные (персональные) документы** – официальные документы, удостоверяющие личность их владельца, его права, обязанности и трудовую деятельность, содержащие биографические и другие сведения о нем.

**Личный листок по учету кадров** – документ, содержащий основные сведения о работнике организации.

## М

**Макет** – модель документа, отображенная текстом, излагающим методику оформления и зоны размещения его реквизитов.

## Н

**Наименование документа** – обозначение вида письменного документа.

**Неологизмы** – слова, обозначающие новые понятия и предметы.

**Номенклатура** – перечень наименований.

**Номенклатура дел** – систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

**Нормативно-правовой акт** – письменный, официальный документ, принятый (изданный) в определенной форме правотворческим органом в пределах его компетенции и направленный на установление, изменение или отмену правовых норм.

**Нормативный документ** – документ, изданный уполномоченным на то государственным органом и устанавливающий нормы, правила постоянного или временного действия, рассчитанные на обязательное применение.

**Носитель информации** – материальный объект, используемый для закрепления и хранения на нем речевой, звуковой или изобразительной информации, в том числе в преобразованном виде.

## **О**

**Обеспечение сохранности документов** – обеспечение физической сохранности документов и их учет.

**Обходной лист** – документ, удостоверяющий отсутствие какой-либо задолженности перед организацией у лица, увольняющегося с работы.

**Общий бланк документа** – бланк документа, используемый для подготовки всех организационно-распорядительных документов, за исключением писем.

**Объем документооборота** – количество документов, поступивших в организацию и созданных ею за определенный период.

**Объяснительная записка** – документ, объясняющий причины какого-либо действия, факта, случая, происшествия, составляемый работником организации и предоставляемый вышестоящему должностному лицу.

**ОКПО** – общероссийский классификатор предприятий и организаций.

**ОКУД** – общероссийский классификатор управленческой документации.

**Опись дел** – юридически оформленный перечень документов.

**Организационно-распорядительный документ** – вид письменного документа, в котором фиксируют решение административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий, организаций, их подразделений и должностных лиц.

**Организация работы с документами** – это обеспечение оптимальных условий для всех видов работ с документами (с момента создания или получения документа до его уничтожения или передачи на архивное хранение).

**Оригинал документа** – первый, подлинный экземпляр документа.

**Отзыв** – документ, содержащий мнение организации или специалиста по поводу какой-либо работы, поступившей на рассмотрение.

**Отметка для автоматического поиска документов** – реквизит документа, содержащий сведения о месте хранения электронной копии документа.

**Отметка о заверении копии** – реквизит документа, придающий юридическую силу копии документа.

**Отметка о контроле** – реквизит документа, свидетельствующий о постановке документа на контроль.

**Отметка о наличии приложения** – реквизит документа, содержащий сведения о документах, дополняющих основной документ.

**Отметка о поступлении документа** – отметка, проставляемая на нижнем поле входящего документа, состоящая из порядкового номера и даты поступления.

**Отметка о поступлении документа в организацию** – реквизит документа, содержащий сведения о дате поступления документа в учреждение и его регистрационном номере.

**Отметка об исполнении документа и направлении его в дело** – реквизит документа, содержащий сведения о характере исполнения документа и месте его хранения в архиве учреждения.

**Отметка об исполнителе** – реквизит документа, содержащий сведения о непосредственном составителе документа.

**Отпуск** – это полная копия документа, подписанная собственноручно теми же лицами, что и подлинник, и заверенная подлинным оттиском печати.

**Отчет** – документ, содержащий сведения о подготовке, проведении и итогах выполнения планов, заданий, командировок и других мероприятий, предоставляемый вышестоящей или функциональной организации, структурному подразделению или должностному лицу.

**Официально-деловой стиль** – функциональная разновидность языка, которая обслуживает сферу официальных деловых отношений преимущественно в письменной форме.

**Официальный документ** – документ, созданный юридическим или физическим лицом, оформленный и удостоверенный в установленном порядке.

**Оформление дела** – подготовка дела к хранению в соответствии с установленными правилами.

**Оформление документа** – проставление необходимых реквизитов, установленных правилами документирования.

## **П**

**Паспорт** – удостоверение личности владельца, содержащее основные сведения о нем (фамилию, имя, отчество, дату рождения, место рождения и регистрации, семейное положение и др.).

**Переменная часть реквизита документа** – изменяемая часть реквизита документа, вносимая в бланк документа при его заполнении.

**Переменный реквизит документа** – реквизит, фиксируемый на бланке в процессе его заполнения.

**Переписка** – обобщенное название различных по содержанию документов(служебное письмо, телеграмма, телефонограмма, факсограмма, электронное сообщение и др.), обеспечивающих оперативный информационный обмен между организациями.

**Перечень документов со сроками хранения** – систематизированный список видов и категорий документов, содержащий нормативные указания о сроках их хранения.

**Персональные данные** – сведения о фактах, событиях и обстоятельствах жизни гражданина.

**Печать** – элемент удостоверения подлинности подписи должностного лица на документах, предусмотренных нормативными актами, удостоверяющих права лиц, фиксирующих факты, связанные с финансовыми средствами.

**Письменные доказательства** – документы(акты, договоры, письма делового или личного характера), содержащие сведения об обстоятельствах дела.

**Письмо** – обобщенное название различных по содержанию документов, пересылаемых по почте, курьером, посредством факсимильной связи, электронной почтой и т.д.

**Письмо-благодарность** – служебное письмо, направляемое организации, должностному лицу или гражданину с выражением благодарности за совершенные действия.

**Письмо-запрос** – служебное письмо, направляемое с целью получения каких-либо официальных сведений или документов.

**Письмо-извещение** – служебное письмо, информирующее о публичных мероприятиях (совещаниях, семинарах, выставках, конференциях и т.п.).

**Письмо-напоминание** – служебное письмо, используемое в случаях, когда организация-партнер не выполняет взятые на себя обязательства или принятые договоренности.

**Письмо-ответ** – служебное письмо, составляемое как ответ на письмо-просьбу или письмо-запрос. Ответ может быть положительным или отрицательным (письмо-отказ).

**Письмо-подтверждение** – служебное письмо, в котором адресат подтверждает получение сведений, документов или других материалов, ранее достигнутые договоренности, намерения и т.п.

**Письмо-поздравление** – служебное письмо, составляемое в торжественных случаях, связанных со значительными событиями в положении должностного лица, организации, учреждения, предприятия.

**Письмо-предложение** – служебное письмо, направляемое потенциальному партнеру с предложением различных форм сотрудничества.

**Письмо-приглашение** – служебное письмо, разновидность письма-извещения.

**Письмо-просьба** – служебное письмо, цель которого – получение информации, услуг, товаров, необходимых организации-автору.

**Письмо-сообщение** – служебное письмо, которым автор информирует адресата о каких-либо событиях, фактах, представляющих взаимный интерес.

**Письмо-требование** – служебное письмо, цель которого – заставить адресата выполнить взятые на себя обязательства в условиях, когда имеются серьезные нарушения ранее принятых договоренностей.

**Подлинник документа** – первый или единичный экземпляр официального документа.

**Подпись** – реквизит документа, представляющий собой собственноручную подпись полномочного должностного лица.

**Положение** – нормативный акт, определяющий порядок образования, структуру, функции, права и обязанности организации, структурного подразделения, коллегиального органа.

**Постоянная часть реквизита документа** – неизменяемая часть реквизита документа, содержащаяся в бланке документа, наносимая при его изготовлении.

**Постоянный реквизит документа** – реквизит, наносимый при изготовлении бланка.

**Правила** – свод обязательных для выполнения требований, норм.

**Правила документирования** – требования и нормы, устанавливающие порядок документирования.

**Право подписи** – полномочие должностного лица на подписание документов.

**Представление** – документ, содержащий предложение о назначении, перемещении или поощрении работника учреждения.

**Приказ** – правовой акт, издаваемый руководителем в целях разрешения производственных задач.

**Проект документа** – предварительный, неподписанный вариант документа, предназначенный для рассмотрения.

**Протокол** – документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, заседаниях коллегиальных органов.

## **Р**

**Рабочее поле документа** – часть документа, предназначенная для заполнения реквизитами.

**Распоряжение** – правовой акт, издаваемый для разрешения оперативных вопросов.

**Регистрационная карточка** – карточка, предназначенная для регистрации документов в делопроизводстве учреждения.

**Регистрационный индекс документа (регистрационный номер документа)** – цифровое или буквенно-цифровое обозначение, присваиваемое документу при его регистрации.

**Регистрация документа** – фиксация факта создания или получения документа путем присвоения ему регистрационного номера и записи сведений о документе в регистрационные формы.

**Регламент** – свод правил.

**Резолюция документа** – реквизит, состоящий из надписи на документе, сделанной должностным лицом и содержащей принятое им решение.

**Резюме** – сжатая краткая информация о себе, составленная претендентом на вакантное место.

**Реквизит документа** – обязательный информационный элемент оформления официального документа.

**Реквизит-основание** – реквизит показателя в документе, являющийся количественной характеристикой описываемого объекта.

**Реквизит-признак** – реквизит показателя в документе, являющийся качественной характеристикой описываемого объекта.

**Решение** – документ, принимаемый коллегиальным органом в целях решения производственных задач, вопросов.

## С

**Свидетельство** – удостоверение, дающее определенные права.

**Сводка** – документ, содержащий обобщенные данные из различных источников по какому-либо вопросу (сводка предложений, замечаний, требований и т.д.).

**Система документации** – совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единым требованиям к их оформлению.

**Служба делопроизводства** – секретариат, канцелярия, управление делами, общий отдел, отдел документационного обеспечения и другие подразделения, основной функцией которых является работа с документами.

**Служебная записка** – документ, адресованный руководителю предприятия или структурного подразделения, содержащий изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями.

**Служебное поле документа** – часть документа, предназначенная для закрепления документа в технические средства и средства хранения документов, а также для нанесения специальных изображений.

**Служебный документ** – официальный документ, используемый в текущей деятельности организации.

**Сопроводительное письмо** – служебное письмо, используемое для отправки документов, не имеющих адресной части.

**Справка** - документ информационного характера, содержащий описание и подтверждение каких-либо фактов.

**Средства документирования** – орудия, используемые человеком для создания документов.

**Срок исполнения документа** – срок, установленный нормативно-правовым актом, организационно-распорядительным документом или резолюцией.

**Стандартизация** – возведение в норму, обязательную к применению, прогрессивных правил, требований, выработанных в результате унификации документов.

**Стиль** – особенность языка, проявляющаяся в отборе, сочетании и организации языковых средств в связи с задачами общения.

**Структура и штатная численность** – документ, в котором закреплены наименования и общее количество структурных подразделений, наименования должностей и количество штатных единиц в каждом подразделении предприятия.

## **Т**

**Табель** – перечень каких-либо показателей, составленный в определенном порядке (например, Табель успеваемости, Табель отчетности).

**Таблица** – постоянная информация, размещенная в заголовках граф и строк, и переменная (в цифровом или словесном выражении) – на пересечении соответствующих граф и строк.

**Тезаурус** – словарь-справочник, в котором перечисляются все лексические единицы информационно-поискового языка (дескрипторы) с их связями, а также синонимические дескрипторы и ключевые слова и словосочетания естественного языка.

**Тезисы** – краткое изложение текста документа или выступления.

**Текст документа** – информация, зафиксированная каким-либо типом письма или какой-либо системой звукозаписи, представляющая собой всю речевую информацию документа или ее часть.

**Текстовый документ** – документ, содержащий речевую информацию, зафиксированную любым типом письма или любой системой звукозаписи.

**Термин** – слово или устойчивое словосочетание, которому приписано определенное понятие, употребляемое в науке, технике и других областях специальной деятельности.

**Типовой срок исполнения документа** – срок исполнения документа, установленный нормативно-правовым актом.

**Типовые документы** – 1) документы, отражающие однородные вопросы и составляемые по одинаковым образцам; 2) нормативные и распорядительные документы, определяющие порядок работы учреждений (типовой устав, типовая структура) или отдельных ее сторон (типовой

договор) и являющиеся образцами для составления учреждениями одноименных документов с учетом специфики их деятельности.

**Товарный знак** – условное обозначение, зарегистрированное государством, предназначенное для отличия товаров одних юридических и физических лиц от однородных товаров других.

**Трудовая книжка** – книжка, содержащая основные сведения о трудовой деятельности ее владельца, являющаяся подтверждением его трудового стажа и основанием для назначения пенсии.

## У

**Удостоверение (свидетельство)** – документ, подтверждающий достоверность какого-либо факта.

**Удостоверение личности** – документ, удостоверяющий личность предъявителя.

**Указание** – правовой акт, издаваемый руководителем организации или его заместителями преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других правовых актов данной или вышестоящей организации.

**Унификация** – уменьшение типов и видов изделий одинакового функционального назначения.

**Унифицированная система документации (УСД)** – система документации, созданная на основе единых правил, требований, стандартов, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности.

**Унифицированная форма документа (УФД)** – совокупность реквизитов, установленных в соответствии с решаемыми в данной сфере деятельности задачами и расположенных на носителе информации в определенном порядке.

**Унифицированный документ** – документ, созданный в рамках унифицированной системы документации по принятым для этой системы правилам, стандартам, оформленный в установленном порядке, зарегистрированный в рамках унифицированной системы и имеющий статус обязательного применения при осуществлении данного вида деятельности.

**Устав** – правовой акт, устанавливающий статус, цели, порядок и характер деятельности предприятия, организации.

## Ф

**Факсимиле** – 1) воспроизведение техническими средствами копии оригинала; 2) клише, печатка, позволяющая многократно воспроизводить подпись на документах.

**Физическое лицо** – гражданин, являющийся участником гражданских правоотношений.

**Форма документа** – установленная совокупность реквизитов, расположенных в определенной последовательности.

**Формат документа** – установленный государственным стандартом размер листа, применяемого для создания документов.

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

**Формуляр документа** – совокупность расположенных в установленной последовательности реквизитов документа (автор, адрес, дата, заголовок, содержание и т.п.).

**Формуляр-образец документа** – модель построения документа, устанавливающая область применения, форматы, размеры полей, требования к построению конструкционной сетки и основные реквизиты.

## **Х**

**Хранение архивных документов** – обеспечение рационального размещения и сохранности документов.

## **Ц**

**Ценность архивного документа** – свойства архивного документа, обуславливающие его культурное, научное, экономическое, политическое значение.

## **Ч**

**Черновик** – документ, подготовленный для дальнейшего оформления, достаточно часто выполненный от руки.

## **Ш**

**Штатное расписание** – унифицированный документ, содержащий сведения о структурных подразделениях, должностях работников, количестве штатных единиц, должностных окладах, надбавках и месячном фонде заработной платы предприятия.

## **Э**

**Экспертиза ценности документов** – отбор документов на государственное хранение или установление сроков их хранения на основе принятых критериев.

**Экспертная комиссия (ЭК)** – комиссия, состоящая из квалифицированных работников, созданная для проведения ежегодного отбора документов для дальнейшего хранения и выделения к уничтожению.

**Эмблема организации** – символическое графическое изображение, отражающее суть деятельности организации (фирмы).

## **Ю**

**Юридическая сила** – свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком оформления.

**Юридическое лицо** – предприятие или организация, выступающая в качестве носителя прав и обязанностей.

## **Я**

**Языковая формула (документа)** – слово, словосочетание, предложение или сверхфразовое единство, организующее основной текст (документа) и закрепленное за конкретным видом документа.

## **Приложение 2**

### **Методические рекомендации по проведению деловой игры «Офисные технологии в современном делопроизводстве (ознакомительная практика)»**

Для повышения эффективности овладения студентами новыми знаниями и навыками, применения их на практике можно воспользоваться наиболее эффективными способами – деловыми играми.

Деловые игры отличаются от других методов обучения тем, что позволяют обучающимся быть причастными к функционированию систем, быть ответственными за принятие самостоятельных решений, выполнять различные должностные обязанности, оценивать возможные реальные ситуации.

Процесс обучения с помощью деловых игр имеет следующие положительные моменты:

- ▲ повышается интерес к учебным занятиям вообще и к тем проблемам, которые моделируются и разыгрываются в их процессе;
- ▲ повышается познавательность в процессе обучения;
- ▲ изменяется самооценка обучающихся, она становится более объективной;
- ▲ изменяются в лучшую сторону взаимоотношения обучаемых и преподавателей, причем это относится не только к преподавателям, проводящим деловые игры, но и преподавателям многих дисциплин, знание которых помогает успешному участию в играх. Элемент деловой игры в виде презентации курсового проекта с применением видеопроектора привлекает внимание слушателей. Художественное оформление является очень важным этапом разработки презентаций, так как, во-первых, представленные в графическом виде данные часто выглядят лучше текстовых, во-вторых, использование графики позволяет выделить наиболее важные моменты презентации или

облегчить понимание трудных положений доклада. И вообще, чем эффективней презентация, тем лучшее впечатление на слушателей произведет выступление.

Для развития личности большую роль играет коллективная деятельность. Важнейшие качества личности: независимость суждений, критичность к чужому мнению, самостоятельность поступков, готовность оказать помощь и т.п. – формируются прежде всего в коллективной деятельности.

Современное обучение должно быть направлено на формирование специалистов, принимающих энергичное и компетентное участие в определении стратегии и тактики развития предприятия или организации.

Эмоции – важнейшая характеристика человеческой личности. Они играют роль регуляторов человеческого поведения, выражают сущность человеческих чувств и переживаний, определяют нравственные качества человека, его отношение к действительности, в конечном счете, его мировоззрение. Важность формирования у студентов эмоционально-ценностного отношения к миру и друг к другу в процессе обучения доказана многочисленными исследованиями.

Система отношений в межличностном взаимодействии всех участников процесса обучения и предопределяет его воспитательную эффективность.

Преподаватель осуществляет контроль за учебной деятельностью студентов, который является одним из важных компонентов процесса обучения и заключается в проверке знаний, умений, навыков. Контроль необходим для ориентации преподавателя в его дальнейшей работе, выявления достижений и пробелов в овладении студентами учебным материалом, а также ликвидации обнаруженных недостатков.

## **Содержание деловой игры**

### **Объект, моделируемый в игре**

1. Фирма (две), занимающаяся разработкой документации.
2. Экспертная комиссия, анализирующая достоинства и недостатки проектов, разработок, эрудицию проектантов, работников фирмы (состав комиссии: преподаватель, ведущий практические занятия, студенты, хорошо разбирающиеся в материале).
3. Заказчики, выбирающие для приобретения проект. Эту роль могут выполнять студенты, преподаватели других дисциплин (их участие

обусловлено целью установления межпредметных связей); другие специалисты (их участие повышает качество и значимость деловой игры).

### **Цели игры**

1) закрепление и активизация основных понятий соответствующего учебного курса, получение комплексного представления о тематике дисциплины, представление авторского оригинального решения проблемы;

2) знакомство в обстановке условной практики с деятельностью персонала, выработка оригинальных решений, развитие умения обосновывать ответы.

### **Тема деловой игры**

Защита проектов комплексов документации по дисциплине «Применение информационных и офисных технологий в современном делопроизводстве» (на примере кафедры университета).

### **Проект деловой игры**

Игра проводится в виде презентации проектов комплексов документации, обеспечивающих эффективную работу предприятия (кафедры). В состав документации должны быть включены:

а) внешние документы (например, табель, образцы служебных записок, заявлений);

б) внутренние документы (например, протоколы заседаний кафедры, образцы документов для подготовки издательской работы);

в) входящие документы (например, приказы, рассылки из подразделений университета);

г) документы для пользователей (например, образцы оформления рефератов, курсовых работ, контрольных работ заочной формы обучения);

д) информационные документы (например, расписание занятий текущего семестра преподавателей кафедры, расписание приема задолженностей, расписание экзаменационной сессии).

### **Цели защиты**

- Отбор рационального варианта проекта.
- Закрепление и комплексное применение знаний.
- Развитие навыков эффективной работы.
- Подготовка и адаптация молодого специалиста к работе в коллективе.
- Применение новых информационных технологий.

## Методические рекомендации по оценке деловой игры

### Пример защиты проекта

#### *Вступление*

Разработчики двух фирм имеют несколько проектов, на примере одного специалисты каждой фирмы расскажут о значении и актуальности представленного проекта. Исполнители должны убедить аудиторию в том, что они - надежный и солидный партнер, что в процессе работы с ними у заказчика не возникнет никаких проблем. Поэтому подготовке к защите необходимо уделить большое внимание и постараться провести ее на должном уровне с использованием самых современных технологий. Материал проекта представляется в оригинальной форме, форма подачи материала должна соответствовать содержанию проекта. Работу на каждом этапе оценивают эксперты.

#### *Первое задание. Название фирмы*

▲ Фирма № 1.

▲ Фирма № 2.

*Второе задание. Презентация № 1. (Отражает фантазию студентов, эрудицию, связь с заданной темой деловой игры, знание предмета)*

MS Office PowerPoint. Количество слайдов (7-10); все слайды выполнены в едином стиле; первый слайд содержит наименование организации; последний слайд посвящен описанию источников информации; остальные слайды отражают содержание проекта в произвольной форме; слайды демонстрируются в режиме автопоказа или по щелчку мыши; используются не менее трех видов анимационных эффектов и не менее одного звукового эффекта; используется музыкальная вставка; каждый слайд содержит кнопку возврата на первую страницу; не менее двух слайдов имеют ссылку на документы Word.

#### *Третье задание. Представление курсового проекта фирмой № 1*

Участвуют все разработчики. Необходимо детально охарактеризовать спроектированный комплект документации. Качество ответа повышает использование мультимедиа технологий.

#### *Четвертое задание. Вопросы по докладу к фирме № 1*

Эксперты выявляют недостатки, неточности и, наоборот, выделяют достоинства представленной работы. Заказчики выясняют неясные моменты.

Конкурирующая фирма задает проблемные вопросы, на которые трудно ответить.

#### *Пятое задание. Презентация № 2*

*Шестое задание. Представление курсового проекта фирмой № 2*

*Седьмое задание. Вопросы к работникам фирмы № 2*

*Восьмое задание. Исследовательская часть*

Представление фирмами характеристик проектов. Критерии для сравнения разрабатываются всеми участниками игры. Построение графиков зависимости по разным показателям. Наглядный показ на экране с помощью видеопроектора.

*Девятое задание. Заключение*

Защита проекта, практической работы группой из четырех–шести человек (фирма) позволяет студентам свободнее себя чувствовать. В яркой, интересной работе лучше, быстрее раскрываются индивидуальные особенности каждого студента.

В такой деятельности можно изучить личность через анализ общественных отношений. Групповая защита носит и воспитательное значение в процессе преодоления трудностей и препятствий, в делах и поступках формируется характер человека, возникают активные отношения между студентами, вырабатывается собственное мнение.

Такой вид деловой игры позволяет проводить защиту практических, лабораторных работ, используется для изучения нового материала, и, что главное, равнодушных на занятии не будет. В работе участвуют все.

Публичная защита привлекает внимание слушателей к решению проблемы, вызывает живой интерес. Для оценки представленных работ заказчикам предлагаются критерии оценки и инструкция по защите.

### **Инструкция по защите проекта**

1. Дайте короткое, но емкое название фирмы (1-5 слов).
2. Аргументированно докажите актуальность выбранной темы проекта.
3. Определите цель вашего проекта: для чего он создан, кому адресован, какую проблему поможет решить (1-3 предложения).
4. Познакомьтесь с информацией по теме вашего проекта. Источниками информации могут быть печатные издания, интервью заказчиков, информация в Internet.
5. Дайте краткое пояснение, каким образом рассматриваемые в проекте проблемы решаются сейчас, в чем их достоинства и недостатки.
6. Сформулируйте в нескольких предложениях, каким образом вы предлагаете решить данную проблему, в чем достоинства вашего проекта по сравнению с существующими способами решения рассматриваемой проблемы (5-7 предложений).
7. Опишите подробно содержание проекта, используя примерный план (задачи проекта; основные этапы проектирования; полученные результаты).

8. Сформулируйте выводы, доказывающие необходимость внедрения предложенного вами проекта.
9. Подготовьте презентацию проекта, используя программу Microsoft PowerPoint .

Оценка этапов игры проводится по следующей схеме:

№ п/п	Задание	Содержание	Время, мин	Баллы
1	Подобрать название фирмы	Название должно соответствовать теме работы, отличаться оригинальностью, краткостью	5	10
2	Презентация фирмы № 1	Значение, цель участия	10	20
3	Представление первой фирмой проекта	Разработчики представляют каждый свою часть работы	15	20
4	Вопросы к работникам фирмы № 1 по проекту	Вопросы задают экспертная комиссия, заказчики, члены конкурирующей группы	15	10
5	Презентация фирмы № 2	Значение, цель участия	10	20
6	Представление второй фирмой проекта	Разработчики представляют каждый свою часть работы	15	20
7	Вопросы к работникам фирмы № 2 по проекту	Вопросы задают экспертная комиссия, заказчики, члены конкурирующей группы	15	10
8	Исследовательская часть	Творческий поиск. Развитие навыка использования современных информационных технологий в решении различных задач способствует улучшению результатов обучения. Наглядность. Использование компьютерных программ	30	20
9	Заключительная часть	Эксперты и заказчики оценивают работу фирм, отдельных специалистов	20	20

Задания могут готовиться параллельно (цель, реклама, заполнение документации).

Критерии оценки проекта по дисциплине приведены ниже.

Содержание	Оценочная шкала
Формальное соблюдение инструкции из предыдущей таблицы	0 - проект соответствует менее, чем 6 пунктам инструкции; 1 - проект соответствует 6-8 пунктам инструкции; 2 - проект соответствует 9 пунктам инструкции
Актуальность выбранной темы проекта	0 - актуальность темы не доказывается; 1 - актуальность темы декларативная; 2 - актуальность темы доказана, аргументы приведены
Соответствие содержания проекта целям и выводам	0 - цели проекта не соответствуют содержанию и выводам; 1 - нет полного соответствия между целями и содержанием, или содержанием и выводами, или между целями и выводами; 2 - соответствие содержания проекта целями и выводам полное
Степень авторства и новизна в решении проблемы	0 - нет собственных предложений; 1 - предложения по решению проблемы представляют интеграцию нескольких официальных версий; 2 - проект имеет авторское оригинальное решение проблемы
Оригинальность подачи материала проекта	0 - информация о проекте не содержит эмоциональной окраски; 1 - материал проекта представлен в оригинальной форме, но форма подачи материала не вполне соответствует содержанию; 2 - материал проекта представлен в оригинальной форме, форма подачи материала соответствует содержанию проекта
Защита проекта	0 - проект не вызывает интереса у слушателей; 1 - презентация проекта привлекла внимание, но не вызывает интереса к решению проблемы; 2 - публичная защита привлекает внимание слушателей к решению проблемы, вызывает живой интерес слушателей

## СОДЕРЖАНИЕ

Содержание и тематика дисциплины.....	3
Содержание практических занятий.....	6
Библиографический список.....	28
Приложения.....	29
Приложение 1. Терминологический словарь.....	29
Приложение 2. Методические рекомендации по проведению деловой игры «Офисные технологии в современном делопроизводстве (ознакомительная практика)».....	42
Приложение 3. Методические рекомендации по оценке деловой игры.....	45

---

Редактор и корректор Н.П.Новикова  
Техн. редактор Л.Я.Титова

Темплан 2017 г., поз. 51

---

Подп. к печати 30.06.2017.      Формат 60x84/16. Бумага тип.№ 1.

Печать офсетная. 3.25 уч.-изд. л.; 3.25 усл. печ. л.

Тираж 50 экз. Изд. № 51. Цена «С». Заказ

---

Ризограф Высшей школы технологии и энергетики СПбГУПТД,  
198095, Санкт-Петербург, ул.Ивана Черных,4.