

ГОУ ВПО «БАШКИРСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
И УПРАВЛЕНИЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН»

Кафедра профессиональной коммуникации  
и документационного обеспечения управления

Р. П. Якимчук

**СОВРЕМЕННЫЕ  
ТЕХНОЛОГИИ  
РАЗРАБОТКИ  
УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ  
ДОКУМЕНТАЦИИ**

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

Уфа 2008

УДК 651  
ББК 65.050  
Я 45

*Рецензент: Р. А. Гильмиянова*, канд. ист. наук, доцент БГПУ  
им. М.Акмиллы.

**Якимчук, Р. П.**  
Я 45      Современные технологии разработки управленческой  
документации: учеб. - метод. комплекс / Р. П. Якимчук. – Уфа:  
БАГСУ, 2008. – 75 с.

*Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом БАГСУ.*

Учебно-методический комплекс «Современные технологии разработки управленческой документации» предназначен для студентов БАГСУ, обучающихся по специальности 032001 «Документоведение и документационное обеспечение управления».

Учебно-методический комплекс содержит рабочую программу курса, учебно-методические материалы лекций и практических занятий, методические материалы по планированию и организации всех видов учебной работы, тестовые задания, а также список использованной литературы.

**УДК 651**  
**ББК 65.050**

© Якимчук Р. П., 2008

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Пояснительная записка	4
Рабочая программа дисциплины	4
Методические рекомендации для преподавателей	10
Учебно-методические материалы лекционного курса и практических занятий	10
Тестовые задания для самостоятельной работы и самоконтроля	60
Примерная тематика рефератов и докладов	62
Вопросы для подготовки к зачету	62
Словарь терминов	63
Рекомендуемые источники и литература	65

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина «Современные технологии разработки управленческой документации» относится к группе общепрофессиональных дисциплин изучаемых по выбору студентов, обучающихся по специальности. 032001 «Документоведение и документационное обеспечение управления»

**Цель данного курса** – рассмотреть современные методы и технологии разработки, составления и оформления управленческой документации.

**Структура учебно-методического комплекса включает:**

- рабочую программу дисциплины;
- учебно-тематический план;
- учебно-методические материалы лекционного курса;
- методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов;
- материалы для практических занятий.
- контрольные вопросы к зачёту;
- список рекомендуемых для изучения источников и литературы.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

В процессе изучения дисциплины «Современные технологии разработки управленческой документации» **решаются следующие задачи:**

- изучение состава управленческой документации;
- анализ общих принципов подготовки, составления и оформления управленческих документов;
- изучение порядка разработки конкретных видов управленческих документов.
- формирование к студентов рационального подхода к решению задач организации работы с документами в учреждении;

**В результате изучения дисциплины студент должен знать:**

- состав управленческой документации;
- принципы унификации и стандартизации в делопроизводстве;
- технологии разработки и подготовки основных видов управленческих документов;
- методы и технологии подготовки документов на основе использования средств организационной и вычислительной техники;
- современные направления развития и пути совершенствования документационного обеспечения управления;
- нормативно-методические документы, регламентирующие документационное обеспечение управления;

В процессе изучения дисциплины «Современные технологии разработки управленческой документации» предусмотрены лекционные и практические занятия. Итоговой формой контроля является зачёт.

**Учебно-тематический план дисциплины «Современные технологии разработки управленческой документации» для студентов «Д и ДОУ», обучающихся на базе среднего (полного) общего образования (срок обучения 6 лет)**

<b>Тема</b>	<b>Всего</b>	<b>Ауд. занятия</b>	<b>Лекции</b>	<b>Практ. занятия</b>	<b>СРС</b>
1. Современный управленческий документ: понятие, характеристика, принципы разработки и оформления	12	2	2	-	10
2. Технология разработки организационных документов в соответствии с действующим законодательством	13	3	2	1	10
3. Подготовка распорядительных и информационно-справочных документов согласно ГОСТ Р 6.30-2003	25	3	2	2	22
4. Особенности подготовки современного делового письма	44	4	2	1	40
5. Современные системы электронного документооборота в подготовке управленческих документов	28	3	2	-	25
6. Современные технологии документирования процессов менеджмента качества на предприятии	28	3	2	2	25
<b>Итого:</b>	<b>150</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>132</b>
<b>Форма контроля:</b>	<b>зачет</b>				

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### **Тема 1 Современный управленческий документ: понятие, характеристика, принципы разработки и оформления**

Управление как вид деятельности. Функции управления. Субъект и объект управленческой деятельности. Взаимосвязь управленческих функций и видов управленческих документов. Система организационно-распорядительной документации (ОРД). Организационно-распорядительные документы как вид управленческих документов - письменные документы, в которых фиксируются решения административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий, организаций, их подразделений и должностных лиц.

Унификация и стандартизация управленческих документов. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации (УСОРОД). Состав управленческих документов по Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД).

Требования к содержанию управленческого документа. Понятие служебно-делового (официально-делового) стиля и специфика его использования при подготовке различных видов документов.

Составление проекта содержания документа: изучение существа вопроса, положений законодательных и нормативно-правовых актов, имеющих отношение к излагаемому вопросу (направлению) деятельности предприятия; изучение справочных материалов, например, имеющихся в распоряжении предприятия материалов служебно-деловой переписки и др.

Структура управленческого документа — последовательность логически взаимосвязанных смысловых частей его текста, объединенных единством излагаемого в документе вопроса (направления) деятельности. Её особенности в зависимости от функционального назначения и объема управленческого документа. Стиль изложения управленческого документа и общие рекомендации по его соблюдению.

Основные этапы подготовки управленческих документов.

Работа по составлению документа с использованием текстового процессора Microsoft Word. Оформление документов в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30-2003.

### **Тема 2 Технология разработки организационных документов в соответствии с действующим законодательством**

Устав как один из важнейших организационных документов. Структура и содержание устава в соответствии с законодательством РФ. Особенности содержания устава в зависимости от вида предприятия. Особенности подготовки устава федерального государственного унитарного предприятия (ФГУП).

Внутренний регламент деятельности фирмы как документ, регулирующий порядок управленческого взаимодействия. Порядок разработки регламента.

Технология подготовки должностной инструкции. Основные методические подходы.

### **Тема 3 Подготовка распорядительных и информационно-справочных документов согласно ГОСТ Р 6.30-2003**

Общая характеристика состава распорядительных и информационно-справочных документов. Этапы подготовки распорядительного документа. Информационно-справочные документы и технология их подготовки. Разработка комплекса распорядительных и информационно-справочных документов (на примере процесса документирования дисциплинарных взысканий).

### **Тема 4 Особенности подготовки современного делового письма**

Письмо — обобщенное название различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями в процессе осуществления их деятельности. Виды деловых (служебных) писем. Структура делового письма, порядок его оформления. Особенности подготовки отдельных видов служебных писем. Составление и оформление гарантийного и рекомендательного письма.

### **Тема 5 Современные системы электронного документооборота в подготовке управленческих документов**

Современные системы электронного документооборота (СЭД). Возможности систем электронного документооборота в подготовке управленческих документов. Создание и использование шаблонов управленческих документов. Личные и корпоративные шаблоны документов: возможности их использования. Оптимизация временных затрат при подготовке управленческих документов с использованием СЭД.

### **Тема 6 Современные технологии документирования процессов менеджмента качества на предприятии**

Понятие менеджмента качества. Документирование как основа для анализа эффективности системы менеджмента качества предприятия (СМК). Документирование процесса выявления продукции ненадлежащего качества, составление актов, протоколов и планов, фиксирующих этапы выявления некачественной продукции и корректировки отклонений от требований качества. Использование в этом процессе автоматизированных информационных систем с целью сокращения трудозатрат на создание документации.

### **Методические рекомендации по планированию, организации, контролю и самоконтролю.**

Основной формой самостоятельной работы студента является изучение конспекта лекций по дисциплине, рекомендованной литературы, активное участие в практических и семинарских занятиях. Но для успешной учебной деятельности, ее интенсификации необходимо учитывать следующие субъективные факторы, обусловленные психологической спецификой студента:

1. Наличие умений, навыков умственного труда:

а) умение конспектировать на лекции и при работе с книгой;

б) владение логическими операциями: сравнение, анализ, синтез, обобщение, определение понятий, правила систематизации и классификации.

2. Специфика познавательных психических процессов студента: внимание, память, речь, наблюдательность, интеллект и мышление. Недостаточное развитие каждого из них становится серьезным препятствием в учебе.

3. Хорошая работоспособность, поскольку обучение - это большой многосторонний и разнообразный труд. Результат обучения оценивается не количеством сообщаемой информации, а качеством ее усвоения, умением ее использовать и развитием у себя способности к дальнейшему самостоятельному образованию.

4. Соответствие избранной деятельности, профессии индивидуальным способностям. Необходимо выработать у себя умение саморегулировать свое эмоциональное состояние и устранять обстоятельства, нарушающие деловой настрой, мешающие намеченной работе.

5. Овладение оптимальным стилем работы, обеспечивающим успех в деятельности. Чередование труда и пауз в работе, периоды отдыха, индивидуально обоснованная норма продолжительности сна, предпочтение вечерних или утренних занятий, стрессоустойчивость на экзаменах и особенности подготовки к ним,

6. Уровень требований к себе, определяемый сложившейся самооценкой.

Адекватная оценка знаний, достоинств, недостатков - важная составляющая самоорганизации человека, без нее невозможна успешная работа по управлению своим поведением, деятельностью.

При обучении, огромное значение имеет организация внимания. Для того, чтобы организовать свое внимание, направить и удержать его на заданной теме, задаче, целесообразно придерживаться следующих рекомендаций:

1. Принимаясь за занятия, обозначьте тему, которую будете изучать или исследовать. Наметьте цель; что, как, за какое время должны разобрать, попытайтесь настроиться на эту тему, выделив хотя бы ряд вопросов. В ходе работы Вы уточните их, конкретизируете, частично отбросите и сформулируете новые.

2. Создайте для внимания благоприятные условия. Создайте в помещении рабочий порядок.

3. Научить отдыхать, так как отсутствие утомления - важнейшее условие внимания.

4. В процессе работы контролируйте себя, не допускайте ухода мысли в сторону от книги (лекции), бездумного смотрения в книгу (слушания лекции). Если внимание не удержать, сделайте небольшой перерыв.

Одна из основных особенностей обучения в высшей школе заключается в том, что постоянный внешний контроль заменяется самоконтролем, активная роль в обучении принадлежит уже не столько преподавателю, сколько студенту.

Зная основные методы научной организации умственного труда, можно при наименьших затратах времени, средств и трудовых усилий достичь наилучших результатов.

Эффективность усвоения поступающей информации зависит от работоспособности человека в тот или иной момент его деятельности.

Работоспособность - способность человека к труду с высокой степенью напряженности в течение определенного времени. Различают внутренние и внешние факторы работоспособности.

К внутренним факторам работоспособности относятся интеллектуальные особенности, воля, состояние здоровья.

К внешним: рациональная организация рабочего места, оптимальный режим труда и отдыха; навыки поиска и использования информации.

Составной частью научной организации умственного труда является овладение техникой умственного труда. Любому предмету нельзя изучить за несколько дней перед экзаменом. Если студент в году работает систематически, то он быстро все вспомнит, восстановит забытое. Если же подготовка шла аврально, то у студента не будет даже общего представления о предмете, он забудет все сданное.

Следует взять за правило: учиться ежедневно, начиная с первого дня семестра.

Всякое образование должно выступать как динамический процесс, присущий человеку и продолжающийся всю его жизнь. Овладение научной мыслью и языком науки является необходимой составляющей в самоорганизации будущего специалиста. Под этим понимается не столько накопление знаний, сколько овладение научно обоснованными способами их приобретения.

Специфика вузовского учебного процесса, в организации которого самостоятельной работе студента отводятся все больше места, состоит в том, что он является как будто бы последним и самым адекватным звеном для реализации этой задачи. Ибо во время учебы в вузе происходит выработка стиля, навыков учебной (познавательной) деятельности, рациональный характер которых будет способствовать постоянному обновлению знаний высококвалифицированного выпускника вуза.

Следует помнить, что систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время экзаменационной сессии для систематизации знаний.

### **Методические рекомендации по подготовке к зачету**

Формой заключительного контроля курса «Современные технологии разработки управленческой документации» является зачет. Зачет имеет целью выявить и оценить полученные в ходе изучения курса теоретические знания, а также практические умения и навыки. Зачетные вопросы составляются на основе лекционного материала, а также охватывают теоретические темы, отведенные для самостоятельного изучения.

Перечень примерных вопросов для подготовки к зачету приведены в данном учебно-методическом комплексе.

Заключительная форма контроля оценивается по двухбалльной шкале: «зачтено» - «не зачтено».

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ**

Дисциплина «Современные технологии разработки управленческой документации» направлена на закрепление у студентов умений и навыков по подготовке и составлению основных видов управленческих документов, необходимых в деятельности организации.

При изучении дисциплины рекомендуется использовать следующие средства:

- рекомендуемую литературу;
- материалы настоящего учебно-методического комплекса;
- контрольные задания для закрепления теоретического материала;

Для максимально эффективного усвоения студентами данной дисциплины рекомендуется изложение лекционного материала с элементами обсуждения.

В качестве методики проведения практических занятий можно предложить подготовку рефератов, основанных на обобщении теоретического материала и практических навыков, приобретённых студентами при прохождении практики или работы по специальности.

Кроме того, рекомендуется проведение письменного опроса (тестирование, решение задач) студентов по материалам лекций и практических работ. Подборка вопросов для тестирования осуществляется на основе изученного теоретического материала. Такой подход позволяет повысить мотивацию студентов при конспектировании лекционного материала.

Для проведения практических работ по подготовке конкретных видов документов необходимо использовать компьютерную технику, специализированные программные продукты (пакет Microsoft Office, СПС «Консультант Плюс», «Гарант» и пр.)

## **УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ЛЕКЦИОННОГО КУРСА И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **Лекционное занятие № 1**

#### **Современный управленческий документ: понятие, характеристика, принципы разработки и оформления**

##### **План**

1. Управленческий документ и его особенности
2. Документирование управленческой деятельности предприятия
3. Требования к содержанию, структуре и стилю изложения управленческих документов

Существует множество определений понятия «управление». В общем виде, управление — это деятельность, направленная на достижение определенных целей. Оно представляет собой осознанную целенаправленную деятельность человека, с помощью которой он упорядочивает и подчиняет своим интересам элементы внешней среды общества, техники и живой природы.

В управлении всегда есть: *субъект* — тот, кто осуществляет управление, и *объект* — тот, кем управляют.

Процесс осуществления управленческой деятельности включает выполнение ряда функций, важнейшими из которых являются: планирование, организация, руководство, контроль.<sup>1</sup> Каждая из вышеназванных управленческих функций сопровождается принятием управленческих решений, закреплённых в устных и письменных распоряжениях руководства, содержащих в себе управленческую информацию. Таким образом, в процессе деятельности любой организации вырабатывается и накапливается значительное количество информации, в том числе и письменной, зафиксированной на материальном носителе – бумаге, т.е. документов в которых находят отражение разнообразные управленческие решения. Такие документы принято называть управленческими.

**Управленческий документ** это сообщение, выполняющее управленческую функцию, состоящее из текста (совокупность сведений о среде управления, предназначенных для использования в управлении) и справочной части, которая состоит из нормативно устанавливаемых реквизитов, содержащих сведения, связывающие документ со средой управления, включающие реквизит о заверении достоверности текста.<sup>2</sup>

**Под целью** управленческого документа следует понимать тот результат, который должен быть получен по завершении исполнения документа.

Можно выделить состав основных, наиболее общих, требований, которым должен отвечать управленческий документ: **законность, мотивированность, юридическая сила.**

Желательно, чтобы содержание документа побуждало к достижению его целей. Если управленческий документ не отвечает этому требованию, то это не значит, что цели документа не будут достигнуты. Тем не менее, побуждение имеет большое значение в управлении. Поэтому в любом случае, если документ мотивирует исполнителя, достижение его целей будет более вероятным и наоборот - отсутствие в документе побуждающих положений может сделать цели документа недостижимыми.

Типовые управленческие функции в каждом управленческом аппарате реализуются на основе использования документов, относящихся к различным системам документации. Соотношение документов из различных систем в делопроизводстве разных учреждений и организаций неодинаково, так как зависит от конкретной деятельности того или иного учреждения, его масштабы, места в системе федерального управления и ряда других причин. Но, независимо от этого, в любой организации используются документы, отражающие организационную, распорядительную и исполнительскую деятельность. Их совокупность составляет систему **организационно-распорядительной документации**. Государственный стандарт определяет **организационно-распорядительные** документы как письменные документы, в

<sup>1</sup> Основы менеджмента: учеб. пособие для вузов/ Науч. редактор А.А.Радугин.- М.: Центр., 2000.- С. 15

<sup>2</sup> Колесник, Е.Н. Некоторые проблемы документирования управленческой деятельности в органах государственной власти и местного самоуправления: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://chinovnik.uapa.ru/modern/article.php?id=370>

которых фиксируются решения административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий, организаций, их подразделений и должностных лиц.<sup>3</sup> Таким образом, система организационно-распорядительной документации в силу своего повсеместного применения имеет большое значение для документирования управленческой деятельности.

В состав организационно-распорядительной документации входят организационные, распорядительные и информационно-справочные документы. Более подробно состав организационно-распорядительной документации рассматривается в рамках учебной дисциплины «Документоведение»<sup>4</sup>

Помимо общих для всех учреждений и предприятий функциональных систем документации выделяют также отраслевые системы, которые используются при документировании соответствующих видов деятельности и отражают их специфику. Это, например, системы документации по здравоохранению, образованию (общему и специальному), нотариальные, судебные и др. Организационно-распорядительная документация тесно связана как с отраслевыми, так и с функциональными системами. С одной стороны, она представляет для других систем правовую основу, а с другой — в ней находят отражение вопросы руководства, контроля, планирования, учета, отчетности и т.д.

Основным направлением совершенствования документации является унификация и стандартизация.

**Стандартизация** — это процесс установления и применения стандартов, под которыми понимается «образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов». Стандарт как нормативно-технический документ устанавливает комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации и утверждается компетентным органом<sup>5</sup>. Применение стандартов способствует улучшению качества создаваемого изделия (в данном случае документа). В России деятельность по стандартизации координируется государственными органами стандартизации.

Под **унификацией** понимается «приведение чего-либо к единой системе, форме, единообразию»<sup>6</sup>. По официальному определению унификация — это выбор оптимального числа разновидностей продукции, процессов и услуг, значений их параметров и размеров<sup>7</sup>.

В документоведении унификация и стандартизация рассматриваются как процессы установления единого подхода при создании и оформлении документов. Результатом работы по унификации и стандартизации документов

<sup>3</sup> ГОСТ Р 51141-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения

<sup>4</sup> Кабашов, С.Ю. Документоведение: учеб.-метод. комплекс / Кабашов С.Ю., Майская А.Э. – Уфа: БАГСУ, 2008

<sup>5</sup> *Большой энциклопедический словарь*. - М.: Советская энциклопедия, 1991.- Т.2.- С. 407

<sup>6</sup> Там же, с.526.

<sup>7</sup> ГОСТ Р 1.0-92 Государственная система стандартизации Российской Федерации. Основные положения. — М., 1994.

могут быть стандарты как на отдельные документы (например, на отчет о научно-исследовательской работе) или отдельные виды продукции (например, форматы бумаги), так и на унифицированные системы документации.

**Унифицированная система документации (УСД)** — система документации, созданная по единым правилам и требованиям, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности.<sup>8</sup>

Требования к оформлению организационно-распорядительных документов, устанавливает ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированная система организационно-распорядительной документации: требования к оформлению документов». Его действие распространяется на организационно-распорядительные документы относящиеся к Унифицированной системе организационно-распорядительной документации (УСОПД), - постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, акты, письма и др., включенные в ОК 011-93 «Общероссийский классификатор управленческой документации» (ОКУД) (класс 0200000).

«Общероссийский классификатор управленческой документации» (ОКУД) является составной частью Единой системы классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации и охватывает унифицированные системы документации и формы документов, разрешенных к применению в народном хозяйстве.

ОКУД предназначен для решения следующих задач:

- регистрации форм документов;
- упорядочения информационных потоков в народном хозяйстве;
- сокращения количества применяемых форм;
- исключения из обращения неунифицированных форм документов;
- обеспечения учета и систематизации унифицированных форм документов на основе их регистрации;
- контроля за составом форм документов и исключения дублирования информации, применяемой в сфере управления;
- рациональной организации контроля за применением унифицированных форм документов.

Объектами классификации в ОКУД являются общероссийские (межотраслевые, межведомственные) унифицированные формы документов, утверждаемые министерствами (ведомствами) Российской Федерации - разработчиками унифицированных систем документации (УСД).

В ОКУД приведены наименования и кодовые обозначения унифицированных форм документов, входящих в унифицированные системы документации.

Непосредственные разработчики конкретных форм документов и систем документации — министерства (ведомства), осуществляющие координацию той или иной отрасли деятельности. Ими же утверждаются унифицированные формы документов. Так, министерство финансов отвечает за бухгалтерские

---

<sup>8</sup> ГОСТ Р 51141-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

документы, Государственный комитет РФ по статистике — за формы первичной учетной и статистической документации, Росархив — за систему организационно-распорядительной документации. Общегосударственные унифицированные формы документов разрабатываются с учетом возможности их компьютерной обработки. Они обязательны для применения во всех учреждениях, организациях и на предприятиях независимо от их подчиненности и формы собственности.

**Документирование управленческой деятельности предприятия** — это совокупность производимых в соответствии с установленными порядком и правилами процессов (процедур, операций) фиксации (записи) информации на бумажных и машиночитаемых носителях. Документирование управленческой деятельности — это один из системообразующих элементов ДООУ предприятия.

Результатом документирования является **документ — зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать**.<sup>9</sup> В свою очередь, упорядоченная совокупность документов (документов, объединенных по функциональному признаку) образует документацию — например, управленческую документацию предприятия - состав которой, как следует из ГСДООУ, определяется исходя из компетенции и функций предприятия и с учетом установленного на предприятии порядка решения вопросов текущей деятельности, в том числе с другими предприятиями, организациями и учреждениями.

В целях обеспечения требуемой эффективности документирования управленческой деятельности предприятия представляется исключительно важным обеспечить выполнение всеми его структурными подразделениями и должностными лицами порядка и правил документирования управленческих действий или, говоря иначе, порядка и правил подготовки соответствующих документов. В свою очередь, порядок и правила подготовки управленческих документов распространяются:

- на содержание управленческих документов;
- структуру управленческих документов;
- стиль изложения управленческих документов;
- оформление управленческих документов.

Общие правила подготовки управленческих документов регламентируются:

- ГСДООУ;
- Типовой инструкцией по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти;
- Методическими рекомендациями ВНИИДАД по унификации текстов управленческих документов;
- Государственным стандартом ГОСТ Р 6.30—2003.

Правила подготовки документов в составе самостоятельных групп документации конкретизируются в соответствующих нормативно-правовых актах и организационно-распорядительных документах по вопросам документирования управленческой деятельности. Так, содержание и

---

<sup>9</sup> ГОСТ Р 51141-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

оформление значительного числа документов по управлению персоналом определяется Инструкцией по применению и заполнению форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты<sup>10</sup>, а содержание и оформление основных отчетных бухгалтерских документов — Указаниями о порядке составления и представления бухгалтерской отчетности<sup>11</sup>.

Под **содержанием** управленческого документа следует понимать всю включенную в него информацию. При этом основным информационным компонентом управленческого документа является его текст. В свою очередь, текстом управленческого документа в общем случае является выраженная средствами служебно-делового (официально-делового) языка сущность управленческого решения и вытекающих из него действий. Роль второстепенных (вспомогательных) информационных компонентов управленческих документов, в зависимости от функционального назначения последних, выполняют:

- в деловых письмах — приветствие, обращение к адресату, заключительная формула вежливости;
- в служебных записках — выводы и предложения, подытоживающие текст;
- в приказах и распоряжениях — преамбула - краткое вступление, предшествующее распорядительной части.

В соответствии с требованиями ГСДОУ содержание управленческого документа должно:

- содержать достоверную и аргументированную информацию, т. е. основываться на фактах (событиях);
- увязываться с документами, ранее изданными (подготовленными, например, в рамках служебно-деловой переписки) по данному вопросу (направлению) деятельности предприятия, но при этом не дублировать их содержание, а при необходимости иметь соответствующие ссылки на них;
- не противоречить законодательству, нормативно-правовым актам и организационно-распорядительным документам, регламентирующим порядок и правила осуществления вида деятельности (ее направления, отдельного вопроса), освещаемого в документе;
- излагаться ясно, убедительно и емко, но вместе с тем, по возможности, кратко.

Ясность содержания управленческого документа достигается логичностью и точностью его выражения средствами служебно-делового языка. Убедительность содержания документа предопределяется последовательностью расположения его смысловых компонентов и, в частности, логической зависимостью между аргументами и следствием, фактами и комментариями к ним и т. п. Информационная емкость содержания документа обеспечивается оптимальным выбором языковых средств, применение которых в наибольшей

<sup>10</sup> Утверждена постановлением Госкомстата РФ от 05.01.2004 № 1.

<sup>11</sup> Утверждены приказом Минфина РФ от 22.07.2003 № 67н.

степени отвечает сущности описываемой управленческой ситуации и функциональному назначению самого документа.

Составление проекта содержания документа во всех случаях должно начинаться с изучения:

- сущности вопроса (направления) деятельности предприятия, излагаемого в управленческом документе;
- положений законодательных и нормативно-правовых актов, имеющих отношение к излагаемому вопросу (направлению) деятельности предприятия;
- справочных материалов, например имеющихся в распоряжении предприятия материалов служебно-деловой переписки.

Подготовка (составление) текста управленческого документа производится с соблюдением общих (для соответствующего вида документов) синтаксических правил на основе:

- унифицированных текстов (форм) документов, входящих в состав унифицированных систем документации (УСД)<sup>12</sup>;
- унифицированных текстов документов, составленных для нужд отдельных предприятий, организаций и учреждений этими предприятиями или соответствующими органами управления;
- типовых нормативных документов (типовых положений, типовых правил, типовых инструкций и т. п.), определяющих содержание конкретных видов управленческих документов;
- текстовых формуляров (образцов).<sup>13</sup>

**Структура** (от лат. *Structura* — строение, расположение, порядок) управленческого документа — это последовательность логически взаимосвязанных смысловых частей его текста, объединенных единством излагаемого в документе вопроса (направления) деятельности. В общем случае структуру текста управленческого документа образуют вводная, основная и заключительная части, т. е. введение, основной текст и заключение. В то же время, в зависимости от функционального назначения и объема управленческого документа, структура его текста может быть расширена, например, за счет приложений — либо, напротив, сокращена.

**Стиль изложения** — это разновидность способа письменного изложения, а также совокупность присущих ему черт лексики, грамматики, фонетики, отличающих один стиль от других. Соответственно **служебно-деловой стиль (или официально-деловой)** — это способ письменного изложения управленческой информации в составе соответствующих документов. В качестве наиболее характерных черт данного стиля можно отметить:

---

<sup>12</sup> Например, в состав УСОРД - унифицированной системы организационно-распорядительной документации.

<sup>13</sup> Подробнее см. Кабашов, С.Ю. Документоведение: учеб.-метод. комплекс / Кабашов С.Ю., Майская А.Э. – Уфа: БАГСУ, 2008

- подчеркнутую официальность, находящую свое выражение в особых формах письменного общения (обращения) между должностными лицами;
- адресность, подразумевающую наличие конкретных субъектов (участников) управленческой деятельности, как то — отправителей (адресантов) и получателей (адресатов) документов;
- повторяемость словарных величин в сочетании с ограниченностью таковых из числа находящихся в постоянном обращении при составлении управленческих документов;
- тематическую ограниченность управленческих документов, в которых, как правило, не освещается более одного-двух крупных вопросов;
- лаконичность, ясность и точность письменного изложения;
- нейтральный тон изложения содержания управленческого документа, предполагающий отказ от разного рода «лирических отступлений», вольных эпитетов и многословия.<sup>14</sup>

Подготовка документа обычно ведется на компьютере, который стал основным средством составления и редактирования документов. Это позволяет выявлять и изучать значительно больший объем информации при подготовке текста документа, при этом значительно сократив трудозатраты по сбору необходимых данных, полностью исключить многократную перепечатку документов в процессе составления и согласования, поднять культуру внешнего оформления документа.

В подготовке каждого документа можно выделить три части: составление текста документа, его согласование и окончательное оформление.

**Первый** этап подготовки документа — изучение законодательной базы, нормативно-методических документов, определяющих порядок решения вопроса такого типа. В настоящее время наличие многочисленных юридических и правовых банков данных, справочно-правовых систем («Гарант», «Консультант Плюс» и др.), содержащих законодательные и нормативно-методические документы, позволяет значительно повысить качество подготовки документов.

**Второй** этап подготовки к составлению документа - изучение предшествующих документов по данному вопросу, документов и решений по аналогичным вопросам. Полнота изучения такого рода документов во многом определяет правильность, непротиворечивость и полноту готовящегося документа.

**Третий** этап подготовки документа — сбор данных по конкретной ситуации. Здесь могут использоваться как приобретенные базы данных (например, реестр предприятий и организаций, справочники предприятий,

---

<sup>14</sup> Подробнее см. Кабашов, С.Ю. Документоведение: учеб.-метод. комплекс / Кабашов С.Ю., Майская А.Э. – Уфа: БАГСУ, 2008

производящих ту или иную продукцию, каталоги торговых фирм), так и базы данных, созданные в организации, учреждении, фирме.

Только после проведения этой подготовительной работы можно качественно составить собственный документ.

Так как любая организация (фирма) постоянно выполняет одни и те же функции, закрепленные в ее уставе, большинство ситуаций, по поводу которых создаются документы, повторяются, т.е. являются типовыми. Формы и тексты таких документов можно заранее тщательно разработать, ввести в память компьютера в виде трафаретных текстов и шаблонов и использовать при документировании подобных ситуаций.

При создании шаблона необходимо правильно разместить реквизиты каждого вида документов.

Согласно ГОСТ Р 6.30-2003, при подготовке и оформлении документов используют следующие реквизиты:

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

- 28 - отметка об исполнении документа и направлении его в дело;
- 29 - отметка о поступлении документа в организацию;
- 30 - идентификатор электронной копии документа.

Следует отметить, что хотя требования ГОСТ Р 6.30-2003 являются рекомендательными, что закреплено в самом нормативном документе, основными аргументами в пользу рекомендаций ГОСТ Р 6.30-2003 являются их обоснованность и целесообразность, поскольку соблюдение установленных правил позволяет создавать документы, обладающие юридической силой; способствует их оперативному прохождению, обработке, анализу содержащейся в них информации и, в конечном итоге, принятию качественного управленческого решения. У нас в стране существует многолетняя традиция применения стандартов на ОРД, закрепившая основные правила оформления документов, поэтому правила оформления документов могут рассматриваться и как обычай делового оборота – сложившееся и широко применяемое в какой-либо области управленческой или предпринимательской деятельности правило поведения, не предусмотренное законодательством.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Охарактеризуйте виды управленческих документов.
2. Что понимается под унификацией и стандартизацией управленческих документов?
3. Дайте характеристику Общероссийского классификатора управленческой документации.
4. Охарактеризуйте этапы подготовки управленческих документов.
5. Каков порядок оформления управленческих документов в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003.
6. Назовите реквизиты управленческих документов по ГОСТ Р 6.30-2003.

### **Лекционное занятие № 2**

#### **Технология разработки организационных документов в соответствии с действующим законодательством**

##### **План**

1. Разработка устава организации.
2. Разработка внутреннего регламента фирмы
3. Разработка должностной инструкции

**Устав** представляет собой свод правил, регулирующих деятельность организаций, учреждений, обществ, граждан, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в разных сферах государственного управления, хозяйственной или иной деятельности. Уставы, общие для какой-либо сферы деятельности, утверждают высшие органы государственной власти и управления, например: «Ветеринарный устав», «Устав железных дорог» и др. Уставы общественных организаций принимают и утверждают на съездах этих организаций. Уставы предприятий, учреждений и

организаций утверждаются их вышестоящими органами управления (министерствами, ведомствами) или власти (администрацией субъектов федерации). Устав юридического лица утверждается его учредителями (участниками) и подлежит обязательной регистрации в установленном порядке. Общие требования к порядку составления и оформления устава юридического лица регламентированы в части первой Гражданского кодекса Российской Федерации.<sup>15</sup>

**Устав** — правовой акт, определяющий порядок образования, компетенцию организации, ее функции, задачи, порядок работы. Это основной организационный документ в деятельности учреждений, организаций и предприятий различных организационно-правовых форм собственности. Он регулирует взаимоотношения данной организации с другими организациями, с физическими лицами, права и обязанности в сфере, соответствующей направлениям ее деятельности.

Устав является обязательным документом, его содержание и соответствии с законодательством РФ должно включать:

- наименование учреждения, организации, предприятия, его вид;
- местонахождение (почтовый адрес);
- предмет и цель деятельности;
- порядок образования имущества (или уставного капитала, выпуска и распределения акций и т.д.);
- порядок распределения прибыли;
- порядок образования учреждения (организации, предприятия), порядок управления и прекращения деятельности;
- органы управления (внутренняя организационная структура).

В зависимости от вида организации (учреждения) в типовой устав могут быть добавлены другие сведения:

- для банков — перечень проводимых банком операций и его функции;
- для бирж — сведения о максимальном составе членов, порядке их приема, правах и обязанностях, порядке разрешения споров;
- для акционерных обществ — сведения о категории выпускаемых акций, условия их приобретения, размеры долей каждого участника и др.

Технология подготовки устава конкретного предприятия (организации) включает в себя изучение законодательной базы, регулирующей деятельность предприятия, нормативных документов в сфере документационного обеспечения управления, типовых форм соответствующих документов.

В качестве примера рассмотрим некоторые аспекты подготовки устава федерального государственного унитарного предприятия (ФГУП). Уточним, что в соответствии с Федеральным законом от 14.11.2002 № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» унитарное предприятие — это «коммерческая организация, не наделенная правом

---

<sup>15</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации. 6 часть 1. — М., 1995. — ст.52.

собственности на имущество, закрепленное за ней собственником. В форме унитарных предприятий могут быть созданы только государственные и муниципальные предприятия. Имущество унитарного предприятия принадлежит на праве собственности Российской Федерации, субъекту Российской Федерации или муниципальному образованию».

Вопросы, связанные с подготовкой устава ФГУП, регламентируются положениями Федерального закона «О государственных и муниципальных предприятиях». Так, ст. 9 Закона гласит, что «учредительным документом унитарного предприятия является его устав». В зависимости от принадлежности предприятия, его устав утверждается уполномоченными государственными органами РФ, государственными органами субъекта РФ или же органами местного самоуправления. Как следует из содержания указанной статьи, содержание устава ФГУП должно включать:

- 1) полное и сокращенное наименования унитарного предприятия;
- 2) указание на местонахождение унитарного предприятия;
- 3) цели, предмет, виды деятельности унитарного предприятия;
- 4) сведения об органе или органах, осуществляющих полномочия собственника имущества унитарного предприятия;
- 5) наименование органа унитарного предприятия (руководитель, директор, генеральный директор);
- 6) порядок назначения на должность руководителя унитарного предприятия, а также порядок заключения с ним, изменения и прекращения трудового договора в соответствии с трудовым законодательством и иными содержащими нормы трудового права нормативными правовыми актами;
- 7) перечень фондов, создаваемых унитарным предприятием, размеры, порядок формирования и использования этих фондов;
- 8) сведения о размере уставного фонда предприятия, о порядке и об источниках его формирования, а также о направлениях использования прибыли.

В соответствии с приказом Минэкономразвития России от 25.08.2005 № 205 «Об утверждении Примерного устава федерального государственного унитарного предприятия, основанного на праве хозяйственного ведения» структура устава ФГУП включает следующие разделы:

1. Общие положения.
2. Цели и предмет деятельности предприятия.
3. Имущество предприятия.
4. Права и обязанности предприятия.
5. Управление предприятием.
6. Филиалы и представительства.
7. Реорганизация и ликвидация предприятия.

Оформление устава предприятия (организации) осуществляется в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30-2003.

#### Разработка внутреннего регламента фирмы

Субъектам предпринимательского бизнеса, начинающим свою деятельность, в особенности тем, кто становится предпринимателем впервые,

следует помнить о том, что, несмотря на значимость вопроса скорейшей выработки деятельностных установок и технологических алгоритмов работы компании, ключевой стартовой проблемой выступает все же разработка и принятие внутреннего регламента новой компании. Без своевременного обеспечения организационных и нормативно-правовых условий функционирования предпринимательской фирмы заниматься содержательными и технологическими проблемами бессмысленно. Ведь, прежде всего, необходимо разобраться с тем, кто именно, в каком объеме и посредством каких административных рычагов имеет возможность влиять на принятие основополагающих решений.

Внутренний регламент предпринимательской фирмы создается в целях налаживания механизма оперативного взаимодействия учредителей и различных подразделений данной фирмы и выполняет функцию её важнейшего нормативно-правового документа, раскрывающего и развивающего основные положения устава. Основные вопросы устава фирмы описываются в её внутреннем регламенте более подробно, как бы раскрываются в нем. Если устав фирмы определяет базовые положения, касающиеся взаимодействия учредителей (участников) между собой, а также с управляющим органом этой фирмы (советом директоров или генеральным директором) и ее исполнительными подразделениями, то внутренний регламент проявляет и описывает конкретные процедуры этого взаимодействия, а также технологии принятия стратегических, тактических и ситуационных решений.

Из уставных документов любой компании, к примеру, невозможно что-либо понять о том, чем конкретно руководствуется данная компания в процессе решения кадровых вопросов – принимая на работу и увольняя сотрудников. Однако во внутреннем регламенте этой компании критерии и процедуры работы с персоналом могут быть детально охарактеризованы. В нем, в частности, может быть сказано о том, что кандидаты на ту или иную должность принимаются на работу только после прохождения специальной процедуры проверки по линии службы безопасности компании. Так же в регламенте может быть указано, что претенденту на должность следует иметь определенный стаж работы и уровень квалификации, а также он не должен быть замечен в связях с преступным миром в предшествующем периоде своей трудовой деятельности.

Во внутреннем регламенте фирмы подробно раскрываются важные элементы её деятельности, а именно:

1. Порядок организации и проведения общего собрания учредителей фирмы, совета директоров, процедура голосования и подсчёта голосов.
2. Порядок назначения на должность отдельных работников исполнительных органов фирмы и освобождения их от должности.
3. Порядок принятия решений должностными лицами фирмы и степень их компетенции.
4. Порядок взаимодействия между различными внутренними подразделениями фирмы.

Внутренний регламент фирмы определяет её **организационную структуру**, расположение элементов которой призвано обеспечивать устойчивость всего внутреннего организационного положения фирмы, неизменность ее стратегических установок под влиянием конъюнктуры, стабильность избранных технологических алгоритмов. Это очень важно иметь в виду, учитывая, что каждая предпринимательская фирма одновременно вступает в многочисленные и противоречивые деловые связи с различными субъектами бизнеса, которые могут тем или иным образом непосредственно влиять на содержание ее внутреннего организационного устройства.

Внутренний регламент фирмы призван указывать на способы и организационные **механизмы принятия решений** по различным вопросам, которые лишь в первом приближении могут показаться малозначительными. На самом же деле они имеют жизненно важный характер для деятельности фирмы. Например, регламент может определять, что для проведения общего собрания учредителей или совета директоров фирмы достаточно лишь телефонного сообщения о времени и месте проведения такого собрания. В этом случае процесс оповещения учредителей или членов совета директоров оказывается неподконтрольным большинству учредителей. Обычно в крупных фирмах применяют, поэтому, форму заблаговременной рассылки заказных писем с уведомлением о вручении.

Важно определение того порядка, в котором члены совета директоров фирмы или учредители должны принимать участие в голосовании (они могут голосовать сами или через доверенных лиц, голосовать поднятием руки, с помощью компьютеров или же в письменной форме). Во внутреннем регламенте фирмы следует также указать на то, как и кем именно подсчитываются голоса, как, наконец, определяется количество голосов, необходимое для принятия решения.

Внутренний регламент фирмы также определяет порядок решения **кадровых вопросов**, в том числе :

- процедуру приема на работу и увольнение сотрудников;
- полномочия в этом процессе председателя правления фирмы и совета директоров.

Обычно эту работу выполняет председатель правления фирмы, но в отдельных случаях он правомочен делать это только с одобрения совета директоров или общего собрания учредителей, если это записано во внутреннем регламенте фирмы.

Внутренний регламент фирмы определяет, какие решения и в каких случаях может принимать то или иное должностное лицо фирмы.

*Например, внутренний регламент коммерческого банка содержит порядок принятия решений о предоставлении ссуды. Такие решения, в зависимости от величины ссуды, могут принимать:*

- *председатель правления банка,*
- *правление банка как коллегиальный орган управления,*
- *совет директоров банка по представлению председателя правления.*

В соответствии с таким порядком определены **границы полномочий и степень ответственности** разных должностных лиц за принятие серьезных финансовых решений, которые могут повлечь разнообразные последствия как для клиентов.

Внутренний регламент фирмы содержит **порядок взаимодействия** между подразделениями фирмы, включая процедуры движения документов, меры компетенции каждого подразделения, в подготовке и согласовании решений руководства предпринимательской фирмы.

Определение порядка взаимодействия внутренних подразделений компании представляет собой двуединую задачу. **Во-первых**, учредители компании должны, во взаимодействии с высшими менеджерами данной компании, составить список подразделений, без создания которых деятельность компании оказывается невозможной. От того, какие именно отделы, департаменты, управления, службы, комиссии и другие структурные подразделения будут сформированы на начальном этапе, зависит полнота охвата фирмой основных уставных задач в процессе будущей деятельности. На начальном этапе функционирования руководству компании следует либо сразу же в приказном порядке ввести в действие необходимые подразделения, либо, если такие решения невозможны, хотя бы обозначить временные и кадровые перспективы создания таких подразделений, зафиксировав это в программе действий компании.

**Во-вторых**, руководству компании необходимо построить иерархию внутренних подразделений компании. Под **иерархией** обычно понимается соподчинение различных подразделений предпринимательской фирмы, включающее разведение этих подразделений на разные уровни компетенции в принятии решений, определение порядка взаимодействия подразделений одного уровня и подчинения подразделений низшего уровня подразделениям более высокого уровня. Отсутствие описания иерархии внутренних подразделений в действующем регламенте фирмы чревато дезорганизацией работы фирмы сразу же после формирования ее подразделений.

Каждый департамент или отдел должен ясно представлять не только предмет своей деятельности, но и место в структуре компании. Он должен четко понимать, к кому в руководстве и с каким вопросом он имеет право обращаться, с кем именно обязан согласовывать вносимые предложения и проекты приказов, и, наконец, - перед кем непосредственно ему необходимо отчитываться о выполнении установок, принятых руководством фирмы.

Иерархия внутренних подразделений компании впоследствии начинает находить выражение в порядке согласования документов и в процедуре организации **внутреннего документооборота**, которые также должны быть установлены на начальном этапе функционирования фирмы. Задачами, возникающими в связи с созданием грамотного механизма документооборота, являются:

- обеспечение эффективного взаимодействия внутренних иерархически соподчиненных подразделений компании;

- ускорение процессов согласования и принятия решений;
- обеспечение прозрачности всей совокупности происходящих внутри фирмы процессов, что дает руководству фирмы возможность активно влиять на данные процессы.

Технологически руководство компании может использовать любые способы организации документооборота – от переписки на бумаге с использованием реальных подписей должностных лиц компании до создания электронных корпоративных систем управления документооборотом с применением так называемых электронных подписей.

Таким образом, разработка внутреннего регламента предпринимательской фирмы позволяет сформировать нормативно-правовую и организационную платформу будущей деятельности.

Оформление регламента осуществляется, аналогично оформлению устава, с соблюдением требований ГОСТ Р 6.30-2003. Внутренний регламент утверждается учредителями фирмы, но в отличие от устава не требует регистрации

Правила разработки, согласования и утверждения должностной инструкции напрямую трудовым законодательством не регламентированы и потому в этой сфере нет каких-либо стандартов.

Должностная инструкция – это один из локальных нормативных актов, принимаемых работодателем. Согласно статье 8 ТК РФ, работодатели, за исключением работодателей - физических лиц, не являющихся индивидуальными предпринимателями, могут принимать локальные нормативные акты, содержащие нормы трудового права, в пределах своей компетенции в соответствии с трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права, коллективными договорами, соглашениями.

Поэтому практически все работодатели, за исключением работодателей - физических лиц, не являющихся индивидуальными предпринимателями, могут вводить должностные инструкции для регламентирования трудовых отношений, а также самостоятельно устанавливать порядок их разработки, согласования и утверждения. При этом нормы локальных нормативных актов не должны ухудшать положение работников по сравнению с установленным трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права, коллективным договором, соглашениями. Рассмотрим один из подходов к разработке должностных инструкций.

Должностные инструкции могут разрабатываться как на стадии проектирования организации, бизнеса, так и в уже функционирующей организации со сложившимися трудовыми отношениями. Первое требует тщательного моделирования трудовых процессов исполнителей. Второе – глубокого анализа существующих трудовых отношений у конкретного работодателя. В любом случае порядок разработки должностных инструкций предполагает общепринятый алгоритм действий. Процесс разработки

должностных инструкций можно представить в виде последовательно сменяющих друг друга этапов:

1. Подготовительный этап;
2. Разработка проекта должностной инструкции;
3. Согласование проекта должностной инструкции;
4. Утверждение должностной инструкции.

Непосредственной разработке должностных инструкций в каждом конкретном случае должна предшествовать определенная подготовительная работа. На первом этапе разработки должностных инструкций необходимо детально изучить все нормативно-правовые документы, регламентирующие порядок деятельности должностных лиц и правила разработки и хранения организационно-правовых документов.

**Подготовительный этап.** Разработке должностных инструкций предшествует изучение всех нормативно-правовых документов, регламентирующих порядок деятельности должностных лиц и правила разработки и хранения этих организационно-правовых документов. Перечислим основные нормативно-правовые акты, с учетом которых должна разрабатываться должностная инструкция:

Федеральный уровень:

Конституция РФ;

Трудовой кодекс РФ;

ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированная система документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»

Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти (утверждена Приказом Минкультуры РФ от 8 ноября 2005 года №536);

Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков их хранения (утвержден Росархивом 6 октября 2000 года);

Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК-016-94 (ОКПДТР), принят и введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 26 декабря 1994 года №367);

Общероссийский классификатор занятий ОК 010-93 (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 30 декабря 1993 года №298);

Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (утвержден Постановлением Минтруда РФ от 21 августа 1998 года №37);

2. Нормативно-правовые акты субъектов Российской Федерации.
3. Нормативно-правовые акты органов местного самоуправления
4. Локальный уровень (локальные нормативно-правовые акты работодателя):

Устав организации;

Правила внутреннего трудового распорядка;

Коллективный договор (Положение о персонале и др.);

Штатное расписание;

Положение о структурном подразделении и др.

Квалификационные характеристики по каждой должности, согласно пункту 5 «Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих», утвержденном Постановлением от 21 августа 1998 года №37 состоят из трех разделов:

Раздел 1 - «Должностные обязанности» содержит основные функции, которые могут быть поручены полностью или частично работнику, занимающему данную должность с учетом технологической однородности и взаимосвязанности работ, позволяющих обеспечить оптимальную специализацию служащих.

Раздел 2 - «Должен знать» содержит основные требования, предъявляемые к работнику в отношении:

- специальных знаний;
- знания законодательных актов, положений, инструкций, других руководящих и нормативных документов;
- методов и средств, которые работник должен уметь применять при выполнении должностных обязанностей.

Раздел 3 - «Требования к квалификации» определяет:

- уровень профессиональной подготовки работника, необходимой для выполнения предусмотренных должностных обязанностей (Уровни требуемой профессиональной подготовки приведены в соответствии с Законом Российской Федерации «Об образовании»);
- требования к стажу работы.

При разработке должностных инструкций рекомендуется ввести соответствующее положение, в котором был бы подробно оговорен порядок разработки, согласования, утверждения, введения в действие и хранения должностной инструкции работника, а также указаны лица (структурное подразделение), непосредственно отвечающие за эту разработку. **Положение о должностной инструкции** - необязательный документ, но лучше не пренебрегать этим локальным актом. Он позволяет упорядочить работу с инструкциями, сделать их унифицированными и четкими, обозначить порядок придания им юридической силы. Положение о должностной инструкции вступает в силу после его утверждения руководителем, и с этого момента все должностные инструкции должны соответствовать его требованиям.

Примерная структура Положения о должностной инструкции.

1. Общие положения.
2. Требования, предъявляемые к содержанию должностной инструкции.
3. Порядок разработки, согласования, утверждения и введения в действие должностной инструкции.
4. Заключительные положения.

Исходя из практики деятельности организаций, можно утверждать, что проекты должностных инструкций могут разрабатываться следующими лицами:

- специалистом службы управления персоналом или (отдела кадров);
- руководителем соответствующего структурного подразделения;
- самим работником совместно с непосредственным руководителем.

Методические подходы к разработке должностной инструкции:

- Анализ и корректировка существующих кадровых документов;
- Составление должностных инструкций по результатам опроса (анкетирования) сотрудников на рабочих местах;
- Составление должностных инструкций методом, идущим от описания бизнес-процессов.

После того как проекты должностных инструкций разработаны, необходимо совершить еще два юридически значимых действия: согласовать их и утвердить. По общему правилу: должностную инструкцию подписывает ее разработчик, а руководитель утверждает. Должностная инструкция, как правило, согласовывается с юридическим отделом или юрисконсультом, а также с соответствующими структурными подразделениями или должностным лицом, от деятельности которых зависит исполнение положений должностной инструкции.

Юрист проверяет должностные инструкции на соответствие законодательству и требованиям охраны труда, а также уточняет, согласуются ли их положения с локальными нормативными актами и трудовыми договорами сотрудников. После чего поставит на должностной инструкции свою визу. Пренебрегать правовой экспертизой содержания этих документов не стоит, поскольку даже по той или иной речевой конструкции юрист может определить перспективы возможного трудового спора.

Завершающим этапом в создании должностных инструкций является их утверждение. Работодатель или руководитель организации (или лицо, уполномоченное руководителем на совершение данных действий) ставит свою подпись и дату на грифе: «Утверждаю». Должностная инструкция вступает в силу с момента ее утверждения и действует до замены новой должностной инструкцией. Утверждение же должностной инструкции руководителя организации осуществляется органом управления организации (собственником). Руководитель структурного подразделения утверждает должностную инструкцию в том случае, если это входит в круг его полномочий, установленных должностной инструкцией и (или) трудовым договором.

Руководитель организации (работодатель) утверждает должностные инструкции единолично. Учета мнения представительного органа работников в создании и утверждении инструкций трудовое законодательство не предусматривает, что отличает этот документ от других локальных актов.

Общие рекомендации при разработке содержания должностных инструкций. Основные разделы должностной инструкции.

Как уже отмечалось выше, структура и содержание должностной инструкции в настоящее время нормативно-правовыми актами подробно не регламентируются, что позволяет создавать ее с учетом специфики организации труда у конкретного работодателя. ГОСТ Р 6.30-2003 предъявляет следующие требования к языку должностной инструкции: «Текст документа составляют на

государственном языке Российской Федерации или на государственных языках субъектов Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации». Основной текст инструкции может делиться на главы, пункты и подпункты. Главы должны иметь названия. Главы нумеруются римскими цифрами. Нумерация пунктов и подпунктов производится арабскими цифрами.

По общему правилу, основная часть должностной инструкции обязательно должна иметь следующие разделы:

- I. Общие положения;
- II. Должностные обязанности;
- III. Права;
- IV. Ответственность.

Это основные разделы должностной инструкции, тот минимум, без которого данный документ не может состояться. При необходимости, в документ могут быть внесены и дополнительные разделы, например:

- Критерии оценки качества работы;
- Порядок аттестации;
- Режим работы (если сотруднику устанавливается особый или индивидуальный график работы или предоставляется право самостоятельно организовывать и планировать свой рабочий день);
- Взаимоотношения. Связи по должности;
- Порядок утверждения и изменения должностной инструкции.

Рассмотрим содержание основных разделов должностной инструкции подробнее.

**Раздел I «Общие положения»** должен содержать следующие пункты:

1) *Наименование должности.* В данном разделе должно указываться точное наименование должности в соответствии со штатным расписанием и с указанием категории работника. При этом следует учитывать, что для обеспечения социальных, пенсионных и иных гарантий работников в случаях, указанных в 57 статье ТК РФ, существует прямая обязанность работодателя указывать наименование должностей в соответствии с квалификационными справочниками, которые в свою очередь содержат наименования должностей в соответствии с «Общероссийским классификатором профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК-016-94 (ОКПДТР)». Согласно нормативным документам, принята классификация служащих на три категории: руководители, специалисты и другие служащие (технические исполнители). Отнесение к той или иной категории осуществляется в зависимости от характера преимущественно выполняемых работ, составляющих содержание труда работника (организационно - административные, аналитико - конструктивные, информационно- технические).

**Наименования должностей руководителей** могут быть следующими: директор; генеральный директор (председатель); руководитель; начальник; управляющий; заведующий; менеджер и др. Они также могут быть производными от наименований специалистов: главный врач; главный бухгалтер; главный инженер и др.

**Наименования должностей специалистов** могут быть следующими: администратор; программист; инспектор; бухгалтер; юрисконсульт и др. К данной группе относятся лица, обладающие специальными знаниями, навыками, опытом работы, получившие специальность по высшему или среднему образованию, подтвержденному присвоением соответствующей квалификации.

**Группу технических исполнителей** образуют служащие, выполняющие регламентированные и методически проработанные, периодически повторяющиеся работы, относящиеся к деятельности соответствующего структурного подразделения, под контролем непосредственного руководителя. Как правило, требования к их квалификации сводятся к начальному профессиональному образованию или среднему (полному) общему образованию и специальным знаниям по установленной программе без предъявления требований к стажу работы. Например: агент; лаборант; экспедитор и др.

#### *2) Квалификационные требования.*

Указываются прежде всего требования, предъявляемые к образованию и стажу работы. В необходимых случаях оговаривается наличие сертификатов, аттестатов, подтверждающих наличие каких-либо специальных навыков.

#### *3) Непосредственная подчиненность.*

Указывается кому непосредственно подчиняется данный работник. Иногда выделяют специальный раздел «Взаимоотношения. Связи по должности», где перечисляется круг должностных лиц, с которыми работник вступает в служебные отношения и обменивается информацией, указываются сроки получения и предоставления информации, определяется порядок подписания, согласования и утверждения документов.

#### *4) Наличие и состав подчиненных (для руководителей).*

Данный пункт может быть включен в раздел «Должностные обязанности».

#### *5) Порядок назначения и освобождения от должности.*

#### *6) Порядок замещения по должности.*

Указывается кто замещает данное должностное лицо во время его отсутствия; а также кого замещает данное должностное лицо. Может закрепляться схема взаимозаменяемости или перераспределения обязанностей, в том числе и порядок приема - передачи денег материально ответственными лицами.

7) *Основополагающие нормативные и организационно-правовые документы, которыми должен руководствоваться работник в своей деятельности.*

Обычно в списке нормативов указывают действующее законодательство, документы органов управления организацией (предприятием), действующие нормативные и технологические документы, правила внутреннего трудового распорядка, положение о структурном подразделении и конкретную утвержденную должностную инструкцию, чьи устные и письменные распоряжения работник выполняет (дополнительно к распоряжениям непосредственного руководителя или в его отсутствие). Данный пункт разрабатывается на основании раздела «должен знать». Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих.

**Раздел II «Должностные обязанности»** содержит перечень конкретных задач, работ, операций возложенных на работника. Иногда выделяют еще один раздел «Функции», где перечисляют основные направления деятельности работника с учетом задач и функций структурного подразделения.

Указывается форма участия работника в управленческом процессе: руководит, утверждает, обеспечивает, согласовывает, контролирует, представляет, курирует, исполняет, и так далее. Этот раздел должностной инструкции разрабатывается на основе раздела «должностные обязанности» Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих.

Для удобства представления должностных обязанностей текст этого раздела может быть разделен на две группы:

- *Работник выполняет самостоятельно: ...*
- *Работник участвует в...или (выполняет совместно): ...*

В необходимых случаях раздел о должностных, функциональных обязанностях может быть дополнен универсальными формулировками общих трудовых обязанностей любого работника, закрепленных в части 2 статьи 21 ТК РФ.

Это основной раздел должностной инструкции, все остальные разделы вытекают из обязанностей работника.

**Раздел III «Права»** содержит перечень прав, которыми в пределах своей компетенции обладает работник для выполнения возложенных на него должностных функций и обязанностей.

Раздел «Права» может содержать следующие пункты:

- *права работника на самостоятельное принятие решений* (перечисление вопросов, которые он имеет право решать самостоятельно);
- *права на получение информации, в том числе и конфиденциальной, которая необходима работнику для реализации его обязанностей;*
- *права на контроль* (перечисление вопросов и действий, контролировать исполнение которых имеет право работник, выполняя свои функциональные обязанности или по поручению руководителя);
- *права давать распоряжения, указания и контролировать их исполнение* (права требовать выполнения определенных действий от подчиненных);
- *права визировать, согласовывать, подписывать и утверждать документы конкретных видов.*

В данном разделе можно закрепить также право работника вносить предложения по совершенствованию деятельности, связанной с выполнением его непосредственных должностных обязанностей, по совершенствованию реализации функций и технологий, в выполнении которых он участвует и так далее.

В необходимых случаях в текст раздела можно внести универсальные права, общие для всех работников, закрепленные в части 1 статьи 21 ТК РФ.

**В разделе IV «Ответственность»** указывают меру ответственности работника за несоблюдение требований, установленных должностной инструкцией, локальными правовыми актами и трудовым законодательством РФ.

В раздел могут быть включены другие пункты, уточняющие и конкретизирующие ответственность работника как за неисполнение, так и ненадлежащее исполнение конкретных должностных обязанностей. В должностной инструкции можно перечислить группы возможных правонарушений, характерные для определенного вида деятельности.

Например, ответственность устанавливается за нарушение требований организационно-правовых и нормативных документов, установленных в разделе «Общие положения» должностной инструкции и которыми должен руководствоваться работник в своей деятельности. Так, главный бухгалтер должен руководствоваться Законом РФ «О бухгалтерском учете», Налоговым кодексом Российской Федерации и иными документами, которыми и

предусмотрена ответственность за конкретные правонарушения и неисполнение своих обязанностей главным бухгалтером.

В необходимых случаях в тексте должностной инструкции конкретизируются положения о материальной ответственности работника по должности. Составляя текст данного раздела, необходимо помнить и о том, что число сформулированных пунктов в нем не должно превышать количества пунктов в предыдущем разделе «Права», а оптимальным считается примерно равное соотношение объемов предоставленных прав и ответственности.

Должностная инструкция оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30-2003.

#### ***Вопросы для самоконтроля:***

1. Каков порядок разработки и утверждения устава организации?
2. Каково назначение внутреннего регламента фирмы?
3. Назовите основные разделы должностной инструкции

#### **Практическое занятие: Технология разработки организационных документов в соответствии с действующим законодательством**

##### Задания:

1. Изучив нормативно-методическую документацию, требования законодательных актов РФ и РБ, подготовить проект устава муниципального предприятия.
2. Разработать примерный вариант регламента деятельности коммерческой организации.
3. Изучив нормативно-методическую документацию, подготовить проект должностной инструкции руководителя (специалиста) службы ДОУ.

##### Рекомендуемая литература:

1. Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы. — 2-е изд., перераб. и доп. / В. В. Галахов, И. К. Корнеев и др.; под ред. И. К. Корнеева, В. А. Кудряева. - М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2006. - 456 с.
2. Организация работы с документами: Учебник / Под ред. проф. В.А. Кудряева. — 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2002. - 592 с. - (Серия «Высшее образование»)
3. Рогожин, М.Ю. Деловые документы в примерах и образцах / М.Ю. Рогожин.- М.:МЦФЭР, 2003.- 496 с.

#### **Лекционное занятие № 3**

#### **Подготовка распорядительных и информационно-справочных документов согласно ГОСТ Р 6.30-2003**

##### **План**

1. Общая характеристика распорядительных и информационно-справочных документов.

2. Разработка комплекса распорядительных и информационно-справочных документов (на примере процесса документирования дисциплинарных взысканий).

В состав **распорядительных документов** входят постановления, решения, приказы, распоряжения и указания. Выбор вида документа, предназначенного для документирования распорядительной деятельности, определяется уровнем органа управления или власти, компетенцией должностного лица, порядком принятия управленческого решения (единоначалию или коллегиально). Более подробная характеристика распорядительных документов даётся в ходе изучения курса документоведения.<sup>16</sup>

Подготовка распорядительных документов может быть поручена одному или нескольким исполнителям (должностным лицам, структурным подразделениям). Для разработки сложных и ответственных распорядительных документов практикуется создание рабочих групп, комиссий, привлечение широкого круга специалистов из числа практиков и ученых. Основное требование к исполнителям — компетентность, высокий профессионализм, глубокие знания по управленческой проблеме.

Подготовка распорядительных документов складывается из следующих этапов:

- изучение управленческого вопроса;
- подготовка проекта распорядительного документа;
- согласование документа;
- подписание документа.

Изучение управленческого вопроса начинается с обеспечения правовой основы подготавливаемого документа — с изучения действующих законодательных актов, правительственных постановлений, так как издаваемый распорядительный документ не должен противоречить установленным нормам. Затем исполнитель определяет круг вопросов, которые предстоит отразить в распорядительном документе, изучает информацию, необходимые документальные материалы. В это время определяется необходимость отмены ранее действующих распорядительных документов или их отдельных пунктов.

Подготовка проекта распорядительного документа начинается с определения цели его издания, которая излагается во вводной части. Основное внимание уделяется формулировке распорядительных действий, которые должны быть конкретны, не допускать различных толкований, не противоречить ранее изданным документам. В ходе подготовки текста проекта распорядительного документа исполнитель формулирует заголовок, предлагает возможные сроки исполнения и контролирующие инстанции (должностные лица). Заканчивается подготовка проекта распорядительного документа его перепечаткой и оформлением, соответствующим действующим правилам.

---

<sup>16</sup> Кабашов, С.Ю. Документоведение: учеб.-метод. комплекс / Кабашов С.Ю., Майская А.Э. – Уфа: БАГСУ, 2008

Руководитель, дающий задание на подготовку приказа, определяет состав учреждений, структурных подразделений или должностных лиц, с которыми необходимо согласование документа. В инструкциях по работе с документами (по делопроизводству) обычно закреплена процедура согласования — по составу участников этой процедуры и последовательности визирования. Согласование проводит тот исполнитель (структурное подразделение), который готовил проект документа. Если в процессе согласования выясняются существенные замечания по содержанию документа, он составляется заново и вторая редакция подлежит полному согласованию. Постановления и решения проходят согласование на заседании коллегиального органа. В ходе заседания в проект документа могут быть внесены незначительные замечания, поправки и дополнения. Если проект требует серьезной доработки, он выносится на утверждение на следующем заседании.

Перед передачей на подписание руководителю документ должен быть тщательно проверен — особое внимание обращается на цифровую информацию, фамилии, имена, отчества, названия структурных подразделений. После подписания внесение каких-либо исправлений в документ недопустимо.

**Приказ** — наиболее распространенный правовой акт, издаваемый руководителем учреждения (организации, предприятия), действующим на основе принципа единоначалия, в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед данным учреждением. Приказы издаются и по административным вопросам, требующим правового решения.

Приказ оформляется на бланке, где указаны название данного учреждения (организации, предприятия), его вышестоящего органа, вид документа (приказ), место его издания, предусмотрено место для проставления индекса документа, даты, заголовка к тексту.

По содержанию и способам оформления приказы делятся на приказы *по основной деятельности* и *по личному составу*. Последние используются для документирования приема, перевода, увольнения и другого движения кадров. Правила оформления приказов по личному составу существенно отличаются от оформления приказов по основной деятельности.

Текст приказа по основной деятельности состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной. Приказы могут издаваться как инициативные, так и во исполнение распорядительных документов вышестоящих организаций, органов власти и управления. В инициативных приказах в констатирующей части излагаются цели и задачи предписываемых приказом управленческих действий, дается объяснение необходимости издания приказа. В приказах, издаваемых во исполнение распорядительных документов вышестоящих организаций, констатирующая часть содержит название вида документа, автора, дату, номер и заголовок этого документа. Если предписываемое действие не нуждается в разъяснении, констатирующая часть может не составляться.

Распорядительная часть приказа начинается со слова «ПРИКАЗЫВАЮ», которое печатается прописными буквами с новой строки (без абзаца). Текст

приказа обычно делится на пункты, которые нумеруются арабскими цифрами. Пункты приказа формулируют различные по характеру исполнения действия. Каждый пункт распорядительной части начинается с указания исполнителя (им может быть организация, структурное подразделение или отдельное должностное лицо). Предписываемое действие формулируется в тексте приказа глаголом в неопределенной форме (осуществить, обеспечить, подготовить, отгрузить и т.д.). Срок исполнения приводится либо в каждом пункте приказа, либо выделяется в один обобщенный пункт для всех предписываемых действий. В отдельном пункте приказа называются лица, на которых возложен контроль за его исполнением: «Контроль за исполнением приказа возложить на...». В случае, если издаваемый документ отменяет ранее изданный приказ, в последнем пункте указывается: «Приказ от 00.00.00 № 00 считать утратившим силу (считать недействительным)». Если приказ отменяет только один (или несколько) пунктов ранее изданного, то отменяются соответствующие пункты.

В управленческой практике принято согласовывать проект приказа с заинтересованными структурными подразделениями и юрисконсультom, который, визируя проект документа, проверяет его соответствие действующим нормативным, законодательным и распорядительным актам.

Приказ вступает в силу с момента его подписания и регистрации, которая проводится отдельно от других документов. Регистрационные индексы присваиваются приказам в пределах календарного года.

**Указание** — правовой акт, издаваемый органом государственного управления преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других актов данного или вышестоящего органа управления. Право издания указаний принадлежит также руководителям организаций, учреждений и предприятий при оформлении решения оперативных производственных и административных вопросов.

Указание по оформлению не отличается от приказа, имеет такой же формуляр как по составу, так и по расположению реквизитов. Однако указание должно иметь конкретных адресатов (исполнителей), а его распорядительная часть начинается со слова «ПРЕДЛАГАЮ».

**Распоряжение** — распорядительный документ, издаваемый руководителем коллегиального органа для единоначального решения оперативных вопросов.

Распоряжения издают также заместители первого руководителя, главные специалисты, руководители структурных подразделений по оперативным вопросам хозяйственной, производственной, административной деятельности. Как правило, распоряжение имеет ограниченный срок действия и распространяется на узкий круг исполнителей (структурных подразделений).

По составу реквизитов и их расположению распоряжение не отличается от приказа, однако часто не содержит констатирующей части. В таком случае текст распоряжения начинается непосредственно с пунктов, формулирующих распорядительные действия. Если необходимость объяснения издания

распоряжения все-таки существует, то текст распорядительной части начинается со слова «ПРЕДЛАГАЮ» или «ОБЯЗЫВАЮ».

**Решение** — распорядительный документ, издаваемый органами, действующими на основе коллегиальных принципов управления (муниципальные органы управления, ученые и методические советы, советы директоров, правления кооперативов, общие собрания акционеров и др.).

Решения оформляются, как правило, на бланках, включающих следующие реквизиты: название органа управления, вид документа (решение), место для проставления даты, индекса документа, место его издания, место для размещения заголовка к тексту.

Текст решения состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной. Если решение издается по инициативе данного органа управления, то в констатирующей части указывают причины издания и цели, которые должны быть достигнуты при его выполнении. Если решение издается на основании распорядительного документа вышестоящего органа управления, то в констатирующей части дается ссылка на него.

Распорядительная часть решения начинается с названия органа, его принимающего, и слова «РЕШИЛ», которое пишется прописными буквами. Распорядительная часть, как правило, состоит из нескольких пунктов, в каждом из которых указываются исполнитель (организация, должностное лицо), предписываемое действие и срок исполнения. В последнем пункте решения называют лицо, на которое возлагается контроль за исполнением.

Юридическую силу решение обретает после его подписания председателем и секретарем коллегиального органа, присвоения документу номера (т.е. регистрации) и проставления даты. Датой решения является дата проведения заседания коллегиального органа, на котором оно было принято.

Особое место в системе организационно-распорядительных документов занимает протокол. С одной стороны, его можно отнести к информационным документам (так как он содержит информацию о ходе обсуждения каких-то управленческих вопросов), а с другой — протоколы содержат постановляющую часть и, таким образом, могут рассматриваться как распорядительные документы.

**Протокол** — документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, заседаниях, конференциях. Протоколы документируют деятельность постоянно действующих коллегиальных органов, таких, как коллегии комитетов и министерств, муниципальных органов управления, а также ученых, технических, методических советов.

Обязательному протоколированию подлежат собрания акционеров, заседания советов директоров.

Протоколы представляются в органы государственной власти для регистрации (например, при регистрации коммерческих банков, торгово-промышленных палат и др.). Протоколы составляют и для документирования деятельности временных коллегиальных органов (конференций, собраний, совещаний, семинаров и т.д.).

Протокол оформляется на основе записей, которые велись на заседании секретарем вручную или с использованием диктофона.

В зависимости от вида заседания и статуса коллегиального органа выбирается форма протокола: краткая, полная или стенографическая.

*Краткий* протокол — фиксирует обсуждавшиеся на заседании вопросы, фамилии докладчиков и принятые решения. Такой протокол рекомендуется вести только в тех случаях, когда заседание стенографируется, доклады и тексты выступлений будут представлены секретарю или когда заседание носит оперативный характер.

*Полный* протокол фиксирует не только обсуждавшиеся вопросы, принятые решения и фамилии выступавших, но и достаточно подробные записи, передающие содержание докладов и выступлений участников заседания, все высказанные мнения, прозвучавшие вопросы и реплики, замечания, позиции. Полный протокол позволяет документировать подробную картину заседания.

*Стенографический* протокол составляется на основе стенографического отчета о заседании (стенограммы) и дословно передает процесс обсуждения каждого вопроса и выработку решения по нему.

Полный и стенографический протоколы составляют на основе рукописных стенографических или магнитофонных записей, которые ведутся во время заседания.

Все виды протоколов оформляются на общем бланке, который включает следующие реквизиты: наименование учреждения (организации, предприятия), вид документа (протокол), место для проставления даты, индекса документа, место составления протокола, место для заголовка к тексту. Датой протокола является дата заседания (протоколы, как правило, оформляются после заседания). Если оно продолжалось несколько дней, то дата протокола включает даты начала и окончания.

Номером (индексом) протокола является порядковый номер заседания. Нумерация протоколов ведется в пределах календарного года или срока полномочий коллегиального органа.

Заголовок к тексту протокола, как правило, отражает вид заседания или коллегиальной деятельности и согласуется с названием вида документа. Например: Протокол — заседания коллегии; — собрания трудового коллектива; — совещания начальников структурных подразделений.

Текст протокола включает вводную и основную части.

В вводной части протокола после заголовка приводятся фамилии и инициалы председателя и секретаря заседания (в краткой форме протокола эти сведения опускают). С новой строки после слова «Присутствовали» перечисляют фамилии, инициалы постоянных членов коллегиального органа (в алфавитном порядке), фамилии, инициалы и должности приглашенных на заседание. При оформлении протокола расширенного заседания фамилии участников не перечисляются, а указывается цифрой их общее количество. Подсчет участников проводится по спискам регистрации, которые передаются секретарю собрания и становятся одним из приложений к протоколу.

В вводную часть протокола включается повестка дня. В ней перечислены обсуждаемые на заседании вопросы с фамилиями выступающих (докладчиков) и закреплена последовательность их обсуждения. Повестка дня заседания, как правило, составляется заранее и должна включать оптимальное количество вопросов, которые можно рассмотреть и обсудить на заседании.

Текст основной части протокола составляется в соответствии с последовательностью вопросов, установленных повесткой дня.

Основная часть текста протокола содержит столько разделов, сколько пунктов включено в повестку дня. В соответствии с ней разделы нумеруются. Каждый раздел состоит из трех частей: «СЛУШАЛИ», «ВЫСТУПИЛИ», «ПОСТАНОВИЛИ», которые печатаются с абзаца, для того чтобы выделить в тексте протокола записи речи основного докладчика, участников обсуждения вопроса и постановляющей части, формулирующей решение собрания. С этой же целью в тексте протокола каждую фамилию и инициалы выступающего печатают с новой строки в именительном падеже. Изложение записи выступления отделяют от фамилии дефисом, оно излагается от третьего лица единственного числа.

Протокол оформляет секретарь заседания. Подписывают председатель и секретарь.

*Выписка из протокола* представляет собой точную копию части текста подлинного протокола, относящегося к тому вопросу повестки дня, по которому готовят выписку. При этом воспроизводят все реквизиты бланка, вводную часть текста, вопрос повестки дня, по которому готовится выписка, и текст, отражающий обсуждение вопроса и принятое решение. Выписку из протокола подписывает только секретарь, он же составляет заверительную надпись. Она состоит из слова «Верно», указания должности лица, заверяющего копию (выписку), личной подписи, фамилии, инициалов и даты. Если выписка дается для представления в другую организацию, то она заверяется печатью.

К **информационно-справочным документам** относят письма, докладные (служебные) и объяснительные записки, сводки, справки, акты, телеграммы и телефонограммы. Все эти документы предназначены либо для передачи информации от одного адресата к другому, либо для фиксации каких-то информационных сведений. В отличие от распорядительных документов эти документы могут не требовать исполнения. Информация, заключенная в них, может побуждать к действию, а может быть только принята к сведению

*Акт* — это документ, составляемый группой лиц (преимущественно комиссией), подтверждающий установленные ими факты или события. Акты составляются при ревизиях и обследованиях, инвентаризации, передаче товарно-материальных ценностей, передаче дел при смене должностных лиц, проведении испытаний новых изделий, оборудования, при сдаче в эксплуатацию законченных объектов и т.д. В некоторых случаях его составляет одно должностное лицо — при ревизии финансово-хозяйственной деятельности, проверке наличия товара и т.д. Независимо от разновидности акт оформляется по одной схеме, как правило, на бланке организации и содержит следующие

реквизиты: наименование организации, наименование структурного подразделения, название вида документа (акт), дату, индекс, место составления, заголовок к тексту, текст, подписи, указание на количество экземпляров и их местонахождение.

Дата и место составления акта должны соответствовать дате актируемого события и месту его составления. Заголовок соотносится с названием вида документа и формулируется в родительном падеже Акт (чего?) «работы комиссии по проверке общежития». Возможна формулировка заголовка с помощью отглагольного существительного — «О приеме-передаче оборудования», «Об уничтожении дел». Текст акта делится на три части: введение, констатирующая часть, выводы.

Текст введения должен содержать ссылку на документ, послуживший основанием для проведения проверки (работы комиссии), список фамилий с указанием должностей лиц, составивших акт (их перечисляют в последовательности: председатель комиссии, члены комиссии, присутствующие). В тех случаях, когда должностные лица, составившие акт, работают в других учреждениях, должны быть указаны и названия этих учреждений.

Констатирующая часть печатается с абзаца и включает сроки проведения работы комиссии, ее цели и задачи, сущность установленных фактов, методы, которыми велась проверка, ее результаты. Текст констатирующей части при необходимости может быть разбит на пункты.

Выводы, предложения, заключения комиссии печатаются с абзаца; они также могут состоять из нескольких пунктов.

В конце текста указывают данные о количестве экземпляров акта и их нахождении или адресатах, которым он направлен. Количество экземпляров акта определяется практической необходимостью (если в нормативных документах не предусмотрено иное).

Подписи располагаются в той же последовательности, как и в вводной части, но без указания должности. Акт подписывают все члены комиссии. Член комиссии, имеющий замечания к содержанию акта и не согласный с выводами комиссии, также обязан поставить свою подпись, но имеет право изложить суть замечания ниже подписей или на отдельном листе, который является приложением к акту.

Ряд разновидностей акта обретает юридическую силу после утверждения. Например, акт о ликвидации учреждения становится официальным документом после утверждения руководителем вышестоящей организации. Акт о выделении к уничтожению документов и дел с истекшими сроками хранения утверждается руководителем данного учреждения.

Все лица, упомянутые в акте, особенно те, к работе которых высказаны замечания, должны быть ознакомлены с его содержанием под расписку.

*Докладная записка* — документ, адресованный руководителю данного или вышестоящего учреждения и содержащий обстоятельное изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями составителя.

Докладная записка составляется как по личной инициативе автора (должностного лица), так и по указанию (письменному или устному) руководителя.

По содержанию докладные записки подразделяются на инициативные, информационные и отчетные.

*Инициативная* докладная записка составляется с целью побудить адресата принять определенное решение, поэтому в тексте записки не только излагаются какие-то факты, но и содержатся конкретные предложения, рекомендации или выводы.

*Информационная* докладная записка составляется регулярно и содержит информацию о деталях или методах выполнения работы.

*Отчетные* докладные записки информируют о завершении работы, ее этапа, выполнении указаний, распоряжений и т.п.

Оформление докладной записки зависит от ее адресата. Если она адресована руководителю данного учреждения, то считается внутренней, если направляется за пределы учреждения в вышестоящую организацию, то внешней. Внешние докладные записки оформляются на бланке, внутренние — на обычном листе бумаги.

Внешняя докладная записка должна содержать: наименование учреждения, название вида документа (докладная записка), дату, индекс, место составления, адресат, заголовок к тексту, текст, подпись руководителя, фамилию исполнителя, номер его телефона.

Внутренняя докладная записка включает: название структурного подразделения, наименование вида документа, дату, адресат, заголовок к тексту, текст, подпись (с указанием должности, фамилии, инициалов). Подписывает внутреннюю докладную записку составитель.

**Объяснительная записка** — документ, составляемый для пояснения отдельных положений выполненной работы (проекта, отчета, разработки). По своему оформлению объяснительные записки отличаются от докладных тем, что не содержат выводов и предложений.

Разновидностью объяснительных записок являются документы, составляемые работниками организации по указанию прямых или вышестоящих руководителей по отношениям, возникающим в процессе производственной и трудовой деятельности. Такие документы составляют при возникновении нештатных ситуаций, нарушениях трудовой и производственной дисциплины, дисциплинарных нарушениях, проступках и др.

Объяснительная записка такого рода обычно пишется от руки, адресуется руководителю, который ее потребовал, должна иметь дату.

Текст объяснительной записки должен содержать аргументы, смягчающие проступок служащего или подтверждающие какие-то факты. Требование краткости и четкости текста распространяются и на объяснительные записки.

**Справка** — документ, содержащий описание и подтверждение фактов и событий. Справки бывают служебного и личного характера.

Справки *служебного характера* представляются по запросу вышестоящих организаций, а также сторонних учреждений и организаций (органы суда, следствия, прокуратуры, государственного надзора и др.). Составляются справки и внутри отдельных организаций по запросу руководителя. Справка оформляется на бланке, имеет следующие реквизиты: наименование организации, наименование вида документа, дата, место составления, адресат, заголовок к тексту, текст, подпись. Справки, направляемые в вышестоящие организации, заверяют печатью. Текст справки может состоять из нескольких разделов, пунктов. В него включают ссылку на период времени, к которому относятся включаемые в справку данные, а также ссылку на документы, послужившие основанием для составления справки.

Справки *личного характера*, как правило, выдаются сотрудникам организаций для подтверждения факта их работы, зарплаты, трудового стажа и др. Справка должна иметь следующие реквизиты: наименование организации, наименование вида документа, дата, регистрационный номер, текст, подпись, печать. Типовой состав информации справок личного характера позволяет использовать при их оформлении трафаретные тексты, в которых основная часть напечатана заранее, а переменные данные могут вноситься от руки или на пишущей машинке.

Текст справки личного характера следует начинать с фамилии, имени и отчества работника (в именительном падеже). Не рекомендуется использовать архаичные обороты типа: «Настоящая справка дана...», «Настоящим подтверждается, что..... действительно работает....» и т.д.

Организация, в которую предоставляется справка, обязательно указывается в ее тексте.

В качестве примера разработки и составления комплекса распорядительных и информационно-справочных документов, рассмотрим **процесс документирования дисциплинарных** взысканий применительно к работникам предприятия.

Ключевое значение в процессе привлечения работника к дисциплинарной ответственности имеет установленный законом порядок применения дисциплинарных взысканий. Неотъемлемой составляющей этого порядка является документационное оформление дисциплинарных взысканий. Четкое знание существующих в этой области правовых требований необходимо обеим сторонам трудовых правоотношений. Работодатель получает возможность принять законное и обоснованное решение по конкретному делу и подтвердить собственную правоту в случае возникновения индивидуального трудового спора.

Дисциплинарная ответственность - самостоятельный вид юридической ответственности, наряду с уголовно-правовой и другими видами юридической ответственности). Основанием дисциплинарной ответственности является совершенный работником дисциплинарный проступок - неисполнение или ненадлежащее исполнение по его вине возложенных на него трудовых обязанностей, В рамках дисциплинарной ответственности к работнику,

совершившему дисциплинарный проступок, применяется дисциплинарное взыскание - установленная законом мера дисциплинарного воздействия.

Принято разделять дисциплинарную ответственность на две разновидности: общую, предусмотренную нормами ТК РФ, и специальную; установленную для ряда категорий работников другими федеральными законами, а также уставами и положениями о дисциплине и дающую возможность применения к работнику более широкого круга взысканий, чем перечисленные в ТК РФ.

Ввиду достаточно широкого применения общей дисциплинарной ответственности, есть смысл подробно остановиться на рассмотрении правовых требований к документационному оформлению дисциплинарных взысканий именно в рамках этой разновидности ответственности.

В Трудовом кодексе РФ, перечисляются основания, по которым действия работника могут квалифицироваться как дисциплинарные проступки.<sup>17</sup> Если работодателем принято решение о привлечении работника к юридической ответственности, начинается реализация установленной законодательством процедуры, предусматривающей совокупность ряда обязательных действий работодателя, а также сроков их осуществления. Порядок применения дисциплинарных взысканий устанавливается статьей 193 ТК РФ. В случае применения в качестве дисциплинарного взыскания увольнения следует также руководствоваться и положениями статьи 84-1 ТК РФ.

Днем обнаружения проступка является день, когда лицу, которому подчинен работник, стало известно о совершенном проступке. Следует заметить, что в данном случае не имеет значения, наделено ли лицо, обнаружившее проступок, правом применения дисциплинарных взысканий или нет. Обнаружение проступка необходимо **документально зафиксировать**. Документальному подтверждению проступка придается столь серьезное значение: во-первых, потому что впоследствии данные документы могут стать частью доказательной базы совершенного правонарушения, во-вторых, потому что со дня обнаружения проступка начинается течение срока, отведенного работодателю на применение дисциплинарного взыскания. Действующее законодательство о труде не предъявляет каких-либо специальных требований к способам фиксации большинства выявленных дисциплинарных проступков (за исключением несчастных случаев на производстве, порядок расследования и документирования которых определяется в главе 36 ТК РФ), поэтому эти способы определяются исходя из специфики совершенного правонарушения, обстоятельств его совершения и т. п. Как правило, дисциплинарные проступки фиксируются посредством докладных записок, актов (ревизии, о расследовании несчастного случая на производстве, медицинского освидетельствования и т. п.), *справок*.

Иногда для выяснения более подробных обстоятельств совершенного проступка необходимо проведение служебной проверки (расследования), которая назначается приказом работодателя и осуществляется, как правило, специально формируемой комиссией. По завершении служебной проверки

---

<sup>17</sup> Трудовой кодекс Российской Федерации.- М.: Омега-Л, 2008

составляется заключение (или акт), которое может стать основанием для приказа (распоряжения) о привлечении работника к дисциплинарной ответственности.

Важное значение имеют сроки применения взыскания. Согласно частям 3-4 статьи 193 ТК РФ, дисциплинарное взыскание применяется не позднее одного месяца со дня обнаружения проступка. (В случае совершения работником дисциплинарного проступка, предусмотренного подпунктом «г» пункта 6 статьи 61 ТК РФ срок исчисляется со дня вступления в законную силу приговора суда или постановления о привлечении к административной ответственности). В этот период не включается время болезни работника, пребывание во всех видах отпусков (ежегодном, без сохранения заработной платы, учебном и т. п.), а также время необходимое на учет мнения выборного профсоюзного органа работников. Запрещается применение дисциплинарного взыскания позднее шести месяцев со дня совершения проступка (по результатам ревизии, аудиторской проверки – позднее двух лет). В эти сроки не включается время производства по уголовному делу.

До применения дисциплинарного взыскания работодатель обязан затребовать от работника письменное объяснение, которое способствует объективной оценке поведения работника, правильному выбору вида дисциплинарного взыскания, а в некоторых особо сложных случаях - и установлению надлежащего виновника совершенного правонарушения. (ч. 1 ст. 193 ТК РФ) Положения указанной статьи не предъявляют каких-либо специальных требований к объяснению работника, за исключением его письменной формы и сроков представления. Поэтому составляется объяснение в произвольной форме с соблюдением установленных требований делопроизводства.

Как правило, оно оформляется в виде *объяснительной записки* не имя работодателя. В ней работник должен изложить собственный взгляд на происшедшее событие, пояснить причины совершенного проступка, аргументировать обстоятельства, которые подтверждают какие-либо факты, смягчают или вообще устраняют его вину. Рекомендуется писать объяснительную записку от руки, с указанием даты написания, должности, личной подписи, фамилии, инициалов.

На написание и предоставление объяснения работнику законом отводится 2 рабочих дня. Работодателю необходимо документально зафиксировать факт и дату объявления работнику этого требования. Такие требования послужат подтверждением соблюдения права работника на дачу объяснения и станут началом течения срока, отведённого на его представление. Объявить работнику о необходимости дачи объяснения можно с помощью письменного уведомления. Если по истечении этого срока объяснение не представлено, то составляется соответствующий акт. Законодатель не конкретизирует, какими должностными лицами и в какие сроки должен составляться акт, из чего можно сделать вывод, что работодатель это определяет самостоятельно, учитывая обстоятельства конкретного дела. Акт составляется в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30-2003

При выборе дисциплинарного взыскания нужно иметь в виду, что действующее законодательство о труде устанавливает исчерпывающий перечень взысканий, который запрещается расширять на локальном уровне (части 2 и 4 статьи 192 ТК РФ). В части 1 статьи 152 ТК РФ содержится три вида дисциплинарных взысканий, самым строгим из которых является *увольнение*. Однако оно возможно лишь по основаниям, перечисленным выше. Менее строгими мерами взыскания являются замечание и выговор.

Применение дисциплинарного взыскания оформляется приказом (распоряжением) работодателя, У работодателей – юридических лиц правом подписи такого приказа (распоряжения; чаще всего наделяется единоличный исполнительный орган (директор; генеральный директор и т.п.) Но иногда право привлечения работников к дисциплинарной ответственности может передаваться приказом руководителя организации другому должностному лицу, например заместителю по кадрам (персоналу)

Работодатель - физическое лицо подписывает приказ лично.

В случае применения увольнения используется унифицированная форма № Т-8 «Приказ (распоряжение) о прекращении (расторжении) трудового договора с работником (увольнении). Для применения других видов дисциплинарных взысканий унифицированных форм не предусматривается, поэтому приказы (распоряжения) оформляются на бланке организации. Текст приказа должен содержать констатирующую и распорядительную части.<sup>18</sup> В **констатирующей части** кратко отражается существо дисциплинарного проступка с указанием положений нормативных актов или иных документов, которые нарушил работник В **распорядительной части** указываются фамилия, имя, отчество, должность (профессия) работника и мера применяемого взыскания, В качестве основания применений дисциплинарного взыскания в приказе (распоряжении) перечисляются собранные работодателем документы - докладные записки, акты, объяснительная записка работника.

Согласно части 6 статьи 193 ТК РФ, работодатель обязан объявить приказ о применении дисциплинарного взыскания работнику под расписку в течение трех рабочих дней со дня его издания. Положения данной **статьи** вступают в определенное противоречие с положениями статьей 84-1 ТК РФ, регламентирующей общий порядок оформления прекращения трудового договора. В соответствии с этой статьей работодатель также знакомит увольняемого работника с приказом о прекращении трудового договора. Этот порядок распространяется и на трудовые договоры, прекращаемые в связи с применением к работнику дисциплинарного взыскания в виде увольнения. Днем прекращения трудового договора является последний день работы работника (за исключением случаев, когда работник фактически не работал, но за ним в соответствии с ТК РФ или иным федеральным законом сохранялось место работы). В этот день работодатель обязан выдать работнику трудовую книжку, произвести с ним расчет и по письменному заявлению выдать надлежащим образом заверенные копии документов, связанных с работой. Ознакомление

---

<sup>18</sup> Кирсанова, М.В. Современное делопроизводство / М.В. Кирсанова. - М.-Новосибирск, 2008

работника с приказом о прекращении трудового договора также производится не позднее последнего дня работы увольняемого работника. То есть отводимый статьей 193 ТК РФ трехдневный срок не может распространяться на приказы о прекращении трудовых договоров в связи с применением к работнику дисциплинарного взыскания в виде увольнения. Таким образом, можно предположить, что ознакомление работника с приказом о применении к нему дисциплинарных взысканий в виде замечания и выговора должно производиться в течение трех рабочих дней со дня издания приказа, а в случае применения увольнения - не позднее последнего дня работы работника.

По общему правилу, закрепленному в статье 193 ТК РФ, если работник отказывается ознакомиться под роспись с приказом (распоряжением) о применении дисциплинарного взыскания, составляется соответствующий акт. Законодатель не предъявляет каких-либо специальных требований к такому акту, поэтому он может составляться по аналогии с актом о непредставлении работником письменного объяснения. В то же время статья 84-1 ТК РФ в случае отказа работника от ознакомления с приказом (распоряжением) о прекращении трудового договора или невозможности довести его до сведения работника не требует составления акта, допуская ограничиться лишь соответствующей записью.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Охарактеризуйте виды распорядительных и информационно-справочных документов.
2. Какие виды распорядительных и информационно-справочных документов оформляются в процессе наложения на работника дисциплинарного взыскания.

#### **Практическое занятие: Подготовка распорядительных и информационно-справочных документов согласно ГОСТ Р 6.30-2003**

##### Задания:

1. Составить и оформить приказ о введении в ООО «Транссервис», г. Уфы инструкции по делопроизводству с 01 января текущего года. Проставить отметку о контроле.
2. Составить приказ о переводе сотрудника на другую работу внутри организации.
3. Составить и оформить акт от имени АОЗТ «Хронометр» о том, что 25.01.2008 в адрес данного предприятия прибыла посылка с завода-поставщика, при вскрытии которой не оказалось корпусов для часов марки «Луч» в количестве 10 штук. Акт составлен на основании приказа директора АОЗТ «Хронометр» № 13 от 25.01.2008.
4. Составить докладную записку на имя директора ЗАО «Кристалл» о необходимости проведения ревизии в кассе предприятия. Проставить резолюцию.

5. Составить протокол общего собрания студентов Вашей группы. Повестка дня: 1). Повышение успеваемости в группе; 2). Подготовка к празднованию Нового Года.
6. Составить докладную записку на имя главного инженера ОАО «Лидер» С.Ф.Игнатъева от имени инженера по технике безопасности И.П. Сидорова о несоблюдении техники безопасности на строительной площадке предприятия.
7. Составить служебную записку о необходимости проведения экологического субботника на территории предприятия (ОАО Автозавод)

Рекомендуемая литература:

1. Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы. — 2-е изд., перераб. и доп. / В. В. Галахов, И. К. Корнеев и др.; под ред. И. К. Корнеева, В. А. Кудряева. - М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2006. - 456 с.
2. Делопроизводство: [Организация и технологии документационного обеспечения управления]: Учеб.для вузов /Под ред. Т.В.Кузнецовой.- М.: ЮНИТИ, 2001.-360 с.
3. Демин, Ю. М. Делопроизводство: Подготовка служебных документов / Ю.М. Демин,- СПб : Питер, 2004.- 220 с.

#### Лекционное занятие № 4

#### Особенности подготовки современного делового письма

##### План

1. Общая характеристика служебных писем
2. Особенности составления отдельных видов деловых писем

**Письмо** — обобщенное название различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями в процессе осуществления их деятельности. Даже в случаях переписки между частными лицами и учреждением ее содержание касается управленческих вопросов. Именно поэтому, применительно к переписке по производственным и коммерческим вопросам, часто употребляется термин «деловое письмо».

Письмо — самый распространенный способ обмена информацией, оно объединяет огромную группу самых различных по содержанию документов. Письма составляют большую часть входящих и исходящих документов любого учреждения. Имеется множество разновидностей писем: сопроводительные, информационные, гарантийные, рекламные, претензионные, арбитражные, письма-подтверждения, письма-напоминания, письма-извещения, письма-просьбы и т.д. В письмах выражают поздравления, пожелания, приветствия в торжественных случаях. Письма направляют в знак проявления участия и выражения соболезнования в драматических и трагических ситуациях.

В практике деловой переписки предприятия выделяют коммерческие письма: письмо-запрос, оферта, рекламация и др. и некоммерческие: письмо-

просьба, приглашение, гарантийное письмо и др. Оформление писем осуществляется в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30-2003.

Рассмотрим более подробно содержательный аспект наиболее часто встречающихся видов деловых писем:

**Письмо-просьба.** В письме-просьбе излагается какая-либо просьба, при этом в нём подчеркивается заинтересованность организации в ее исполнении. Просьба может излагаться от первого лица единственного числа, от первого лица множественного числа; от третьего лица единственного числа и от третьего лица множественного числа.

**Сопроводительное письмо.** Сопроводительное письмо составляется при отправке адресату документов или материальных ценностей. Подобного рода письмо оправдывает себя в тех случаях, когда содержит дополнительные разъяснения к приложенному документу.

**Письмо-сообщение.** В данном виде делового письма дается какая-либо информация, не требующая ответа или подтверждения со стороны, которой высылается данное письмо.

**Письмо-подтверждение.** Содержит сообщение о получении какого-либо отправления или о том, что ранее составленный документ остается в силе. Также можно подтверждать факт либо действие.

**Письмо-напоминание.** Направляется в тех случаях, когда не удается получить ответ с помощью телефонных переговоров или личных встреч. Оно состоит из двух элементов: напоминание о выполнении действия; меры, которые будут приняты в случае невыполнения ранее заключенного договора или соглашения.

**Письмо-приглашение.** Пишется в том случае, когда организация хочет пригласить другую организацию на какое-либо торжество или мероприятие. В данном деловом письме указывается время, место и дата проведения мероприятия.

**Письмо-благодарность.** В данном виде письма выражается благодарность за выполнение какого-либо рода деятельности.

**Гарантийное письмо.** Составляется с целью подтверждения определенных обязательств и адресуется организации, либо отдельному лицу.

**Письмо-запрос** и ответ на него. Данные виды коммерческой корреспонденции являются в письменной речи реализацией двусторонней связи. Запрос представляет собой обращение лица, желающего заключить сделку. В запросе обязательно указывается наименование товара (услуг), условия, на которых желательно получить товар, условия платежа, количество и качество товара.

**Оферта** и ответ на нее. В данном виде письма обычно указывается, на каких условиях должен произойти обмен товарами (услугами). В ответе выражается согласие либо несогласие с выдвинутыми условиями.

**Письмо-претензия (рекламация),** ответ на него. Рекламация содержит претензии к стороне, нарушившей принятые на себя по договору обязательства

и требования возмещения убытков. Она может быть предъявлена в отношении качества, количества товаров, сроки поставки и т.п.

Рекламация содержит:

- основания для предъявления претензий;
- доказательства произошедшего ущерба;
- конкретные требования стороны, предъявляющей претензию.

Рекламация представляется в письменном виде, с приложением всех необходимых документов. Если она не может быть урегулирована сторонами, то она переносится в арбитраж.

В ответе на рекламацию сообщается, что: информация принята к рассмотрению; она рассматривается полностью, частично либо отклоняется; денежная оплата произведена.

Письмо оформляют на специально предназначенном для этого вида документа бланке формата А4, если текст не превышает семи строк, то используют формат А5.

Текст письма строят по схеме: **введение** (приводятся мотивы составления письма, ссылки на события, факты, решения вышестоящих учреждений и другие факторы, послужившие основанием для составления письма); **доказательства** (обоснование вопроса, изложенного в письме); **заключение** (излагаются выводы, предлагаются решения). В отдельных случаях письма могут содержать одну заключительную часть текста без пояснений.

Письмо должно быть посвящено одному вопросу, что упрощает операции по обработке писем и ускоряет исполнение в той организации, куда они адресованы. По объему письмо не должно превышать одну машинописную страницу.

К тексту письма предъявляются требования: ясность, четкость, краткость изложения, так как цель составления и направления писем сводится, как правило, к побудительным мотивам. Текст письма должен содержать достаточно обоснованные аргументы и полную информацию, позволяющие адресату принять решение по поднятому в письме вопросу. В письмах не допускаются рассуждения, повествования, домыслы, неуместные лишние детали и общие места, так как многословие и большой объем документа не способствуют усвоению сути, основного смысла письма. Тон письма в любом случае должен быть нейтральным. В письмах не следует проявлять ярко выраженный, эмоциональный тон, придавать им личностный характер, так как письмо является официальным документом, исходит от организации, предназначено для делового общения. Служебные письма пишут в доброжелательном тоне, обязательно в вежливой форме. Недопустимо проявление грубости, иронии, насмешки, даже в тех случаях, когда речь идет о принципиальном несогласии. Категорический отказ или категорическое требование можно выразить прямо, но вежливо.

Самые общие рекомендации по составлению текста служебных писем — избегать вычурности слога, оборотов ложной вежливости («не откажите в любезности», «с глубоким почтением»). Уважение к адресату, внимание к

затронутым вопросам, заинтересованность в совместной работе и т.п. можно выразить деепричастными оборотами: «тщательно рассмотрев Ваше предложение», «детально ознакомившись с Вашим проектом», «внимательно изучив Ваши замечания»). Нейтральность тона может быть достигнута использованием деепричастных оборотов для формулировки причин принятия решений, которыми следует начинать фразу: «учитывая высказанные замечания...», «считая принципиальным положение...», «рассмотрев предложенный ассортимент...».

Убедительность служебных писем достигается использованием при их составлении сложившихся в управленческой практике языковых формулировок, стандартных оборотов и устоявшихся словосочетаний типа «Оплата гарантируется...», «В порядке обмена...», «В соответствии с предварительной договоренностью...», «В связи с проведением совместных работ...» и т.д. Деловая переписка чаще всего имеет типовое содержание, а употребление стандартных языковых формул обеспечивает точность выражения и однозначность понимания текста.

Убедительность письма зависит от умения составителей аргументировать свои просьбы, предложения, претензии, предупреждения и т.п. точно отобранными фактами, цифровыми данными. При этом письмо не должно превращаться в аналитический информационный обзор, аргументация должна быть лишь достаточной для побуждения адресата к принятию необходимого решения. Если же доказательность может быть достигнута только приведением значительного количества цифрового материала, то следует оформить его в виде таблиц и поместить в качестве приложения к письму.

В письмах-отказах не следует начинать текст с формулировки самого отказа, целесообразнее сначала изложить его причины. В таких письмах уместны формулировки: «завод не предполагает», «издательство не планирует», «институт не считает возможным», «фирма не может обеспечить», «организации не требуется» и т.д. После таких конструкций уместна просьба сообщить дополнительные факты (сведения, цифровые данные и т.п.), основываясь на которых можно в будущем вернуться к рассмотрению вопроса.

Если письмо содержит формулы вежливого обращения и заключения, то они должны соответствовать друг другу: «Уважаемый Николай Егорович!.....С уважением, начальник управления.....». Заключительная формула вежливости отделяется от текста 2—3 межстрочными интервалами и печатается с абзаца.

Письма в настоящее время пересылают не только по почте, но и с использованием телеграфа, аппаратов факсимильной связи, компьютерных сетей (электронная почта).

Рассмотрим порядок составления деловых писем на примере **гарантийного** и **рекомендательного** писем.

Итак, как уже отмечалось выше, гарантийное письмо – деловое письмо, содержащее обязательство осуществить оплату, оказать услуги или выполнить иные действия. В финансовой деятельности гарантийное письмо – форма письменного поручительства, выдаваемого гарантом кредитором для обеспечения

своевременной уплаты должником причитающейся суммы. В коммерческой деятельности гарантийные письма называют еще кредитными письмами. Гарантийные письма составляются как физическими, так и юридическими лицами (организациями). Адресатом гарантийного письма также может быть как физическое лицо, так и организация. Предметом гарантии может быть оплата работы, продукции, услуг, аренды, качество и сроки выполнения работы, возврат кредита и др.

Существует два варианта гарантийных писем:

- 1) письмо, содержащее просьбу (выполнить работу, предоставить кредит и др.) и обязательство (оплаты работ, услуг, продукции, возврата кредита и др.).

Например:

*Просим выполнить услуги по финансовому консультированию. Оплату гарантируем...*

*Просим в срок до ... изготовить типографским способом 1200 пригласительных билетов. Оплату гарантируем.*

- 2) письмо, содержащее только обязательство (оплаты работ, услуг, продукции, возврата кредита и др.).

Например:

*Гарантируем возврат кредита до...*

*В случае... гарантируем возмещение ущерба.*

*Гарантируем оплату расходов за техническое обслуживание автомобиля...*

Юридически значимой фразой в письме является фраза о гарантии: *оплату (предоставление услуг и т.д.) гарантируем, возврат кредита гарантируем, гарантируем возмещение ущерба... и др.*

Еще одним обязательным элементом гарантийного письма являются банковские реквизиты, которые указываются в заключительной части текста, например:

*Гарантируем оплату авиабилета № 2986102512100 на рейс ЮТ-436 Москва – Тюмень на 23.04.2008 по счету № 334-876540 от 10.04.2008 не позднее 30.04.2008.*

*Наши банковские реквизиты: расчетный счет № 46703519 в АКБ "ОНЭКСИМ", корр. счет 3161868 в РКЦ ГУ ЦБ РФ, МФО 44583001, код 83. ИНН 7710159493.*

Нормативными актами не установлено каких-либо особых правил оформления гарантийных писем, здесь используются те же правила, что и при оформлении любого делового письма. Гарантийные письма оформляются на бланках писем. Поскольку гарантийные письма являются, по сути, финансовыми обязательствами, они подписываются двумя лицами: руководителем организации или уполномоченным им должностным лицом и главным бухгалтером. Подписи должностных лиц заверяются печатью организации. На практике нередко при оформлении гарантийных писем над текстом помещается название разновидности письма – ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО, что не соответствует формуляру делового письма и общим требованиям к оформлению

писем. При оформлении писем не указываются вид и разновидность документа. Признаком гарантийного письма, имеющим юридическое значение, является фраза о гарантии, помещаемая в тексте письма.

При частом использовании гарантийных писем в организации целесообразно иметь унифицированные формы писем с трафаретным текстом. Использование унифицированных форм облегчает составление письма.

Рекомендательное письмо – письмо, автор которого (организация или лицо) дает положительную характеристику (отзыв) о другой организации или о другом лице с определенной целью (привлечения клиентов в данную организацию, устройства лица на работу, зачисления на обучение и др.). Рекомендательное письмо всегда содержит благоприятный отзыв о деятельности организации или лица. По этой причине многие специалисты считают, что рекомендательные письма весьма субъективны. Тем не менее, они играют большую роль в оценке организации как партнера для сотрудничества, а при выборе кандидата на должность помогут создать о нем общее представление.

Рассмотрим рекомендательные письма, используемые в рамках трудовых отношений. Рекомендательное письмо, как правило, пишется на бланке организации – последнего места работы соискателя новой должности, подписывается руководителем этой организации или его заместителем. Поскольку рекомендательное письмо адресовано не конкретному адресату, а потенциальному работодателю или партнеру, реквизит “Адресат” в большинстве случаев не оформляется. Исключение – ситуации, при которых рекомендательное письмо пишется для представления в конкретную организацию или конкретному лицу.

Поскольку рекомендательные письма нельзя отнести к разновидности сугубо деловых писем, чтобы у адресата не возникало дополнительных вопросов, допускается над текстом письма указывать его наименование: РЕКОМЕНДАТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО.

Если рекомендательное письмо составляется и подписывается руководителем структурного подразделения, не имеющим права подписывать письма на бланке организации, данное письмо составляется на листе обычной бумаги, а подлинность подписи руководителя подразделения подтверждается руководителем службы делопроизводства (секретарем организации) с обязательным проставлением печати.

Для потенциального работодателя рекомендательное письмо – это гарантия того, что кандидат на должность действительно работал в данной организации, выполнял определенный круг обязанностей и ушел из организации, оставив о себе хорошее впечатление.

Рекомендательное письмо представляет собой личный отзыв работодателя о работнике, обычно с речательством за него. Работник может предъявить этот отзыв любому потенциальному работодателю. Рекомендательное письмо не должно быть большим (один или два, максимум три абзаца). Поскольку рекомендательное письмо – индивидуальный отзыв о кандидате, нельзя говорить

о жесткой структуре этого письма. Между тем сама логика подсказывает его структуру.

Рекомендательное письмо может состоять из следующих разделов: введение – в нем в сжатой форме излагаются обстоятельства знакомства автора письма с рекомендуемым им лицом или подтверждается факт работы рекомендуемого лица в компании с указанием периода работы. Например: *«Романова Ольга Анатольевна в течение трех лет работала в нашей организации в должности секретаря заместителя генерального директора и находилась в моем непосредственном подчинении как руководителя секретариата»*, сведения о рекомендуемом лице: сведения об образовании, уровне подготовки, квалификации, опыте работы, деловые и личностные качества. При этом следует указать, какие функции выполняло рекомендуемое лицо, каких результатов добилось, какими чертами характера или способностями обладает (особенно, если эти способности могут быть полезны работодателю в той организации, куда соискатель стремится попасть).

Например: *«За время работы в нашей организации Романова О.А. выполняла широкий круг обязанностей, причем не только по документационному и организационно-техническому обслуживанию заместителя генерального директора, но и по подготовке его зарубежных поездок (заказ и бронирование авиабилетов, номеров в отелях, разработка и согласование маршрутов поездок, подготовка информационных материалов для зарубежной поездки руководителя, составление и оформление деловых писем зарубежным партнерам и др.). Романова О.А. является квалифицированным и ответственным сотрудником, она коммуникабельна, легко обучаема, внимательна. Романова О.А. владеет английским языком на уровне разговорного»*

причины ухода из организации.

Например:

*«Уход Романовой О.А. из нашей организации объясняется большой удаленностью нашей организации от места ее проживания, то есть тем, что она тратит значительное время на поездки с работы и на работу»*

заключительная часть: рекомендации, просьбы, мнения. Например, просьба ознакомиться с резюме соискателя или его краткими анкетными данными и назначить встречу для собеседования или мнение автора письма о способностях рекомендуемого лица к дальнейшему профессиональному росту и др.

*«Просим Вас внимательно отнестись к рассмотрению кандидатуры Романовой О.А. при решении вопроса о приеме ее на работу в вашу организацию»*.

комплиментарная часть, в которой автор выражает свою признательность, может содержать контактную информацию (например, номер телефона), если у получателя письма возникнет желание уточнить какие-либо данные.

*«Благодарим Вас за внимание, оказанное Ольге Анатольевне Романовой, готовы сообщить дополнительную информацию о ее профессиональных и личных качествах»*.

Не следует в рекомендательном письме писать общие фразы, а если необходимо привести конкретные примеры деятельности работника, то упоминать нужно только те, которые действительно показывают, что соискатель достоин вакансии, которой добивается.

В письме желательно указать контактную информацию для возможного уточнения деталей.

Рекомендательное письмо не является обязательным документом при приеме на работу, но есть несколько сфер деятельности, где рекомендации обязательны почти без исключений: охранный бизнес, работа с детьми (няни, гувернантки и др.), уход за больными. В остальных случаях использование рекомендательных писем зависит от конкретной ситуации.

Пример текста рекомендательного письма

#### РЕКОМЕНДАТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО

*Антонова Анна Викторовна в нашей компании работала в должности секретаря-референта, фактически совмещая функции секретаря-референта и переводчика. В ее обязанности входила подготовка информационно-аналитических материалов для руководства компании, перевод информационных материалов с английского языка на русский и с русского на английский, ведение переписки с зарубежными корреспондентами и партнерами компании. Антонова А.В. неоднократно сопровождала руководителя компании в зарубежных поездках, выполняя функции секретаря и переводчика.*

*Антонова А.В. является высококвалифицированным секретарем-референтом, добросовестным и инициативным работником. Благодаря ее усилиям у зарубежных партнеров сложилось благоприятное впечатление о нашей компании. Она заочно окончила курсы Международного бизнес-администрирования (МВА) Академии внешней торговли.*

*Уход Антоновой А.В. из нашей компании связан с тем, что полученные знания она хотела бы реализовать в сфере внешнеторговой деятельности.*

*Рекомендую Антонову А.В. для работы в вашей компании, в ее лице вы приобретете профессионального, ответственного, энергичного работника.*

*Будем рады ответить на ваши вопросы, тел. 921-17-17.*

*Зам. генерального директора В.Б. Горин*

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте характеристику видов деловых писем.
2. Приведите пример разработки гарантийного письма.

#### **Практическое занятие: Особенности подготовки современного делового письма**

##### Задание:

1. Составить служебное письмо (вид письма определяется преподавателем)  
Оформить в соответствии с требованиями ГОСТ Р.6.30-2003

##### Рекомендуемая литература:

1. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированная система организационно-распорядительной документации: требования к оформлению документов.

2. Анодина, Н.Н. Деловое письмо: методика составления и правила оформления / Н.Н. Анодина. - М.: Омега-Л, 2006. - 112 с.
3. Кирсанова, М.В. Деловая корреспонденция: Учебное пособие / М.В. Кирсанова, Ю.М. Аксенов. - М., 2006. - 120 с.

### **Лекционное занятие № 5**

#### **Современные системы электронного документооборота в подготовке управленческих документов**

##### **План**

1. Возможности систем электронного документооборота по составлению документов.
2. Создание и использование шаблонов документов в СЭД

Системы электронного документооборота (СЭД) помимо широкого спектра возможностей по автоматизации делопроизводственных операций, призваны облегчить работу пользователей на стадии подготовки управленческого документа. Для экономии времени в них реализован такой сервис, как возможность создания документа по шаблону. Шаблон - это заготовка определенного вида документа, в которую можно включить все повторяющиеся элементы.

Шаблоны документов могут быть двух видов:

1. «Заготовка» в виде файла, подготовленного в одном из офисных приложений (например, MS Word). Шаблон открывается в приложении, котором он подготовлен и дальнейшая работа происходит в нем же;
2. Текст, который можно просмотреть прямо в регистрационно-контрольной карточке документа.

Первый вариант шаблонов удобнее применять, когда организация использует смешанный тип электронного документооборота: часть операций по обработке документов выполняется в СЭД, часть - непосредственно с использованием бумажных экземпляров документов.

Второй вариант удобнее, когда работа с документами переходит полностью в ведение СЭД. Например, шаблон приказа по личному составу удобнее делать в виде файла Word, так как его нужно будет распечатать для длительного хранения (согласно законодательству - 75 лет). Второй тип шаблонов вполне можно использовать и для внутренних распоряжений и указаний.

В шаблон помимо бланка и схемы расположения реквизитов может быть включен примерный вариант текста приказа. Если документ должен содержать обязательные данные, их можно включить в документ как текст, выделенный цветом. Для создателя документа это удобное напоминание о необходимости включить в документ те или иные данные.

Создаваемые в организации шаблоны документов могут быть личные и корпоративные.

Каждый сотрудник, имеющий рабочее место в СЭД, может сделать заготовки документов, с которыми он часто работает. Такая возможность СЭД

позволяет организовать личную работу в соответствии с одним из правил тайм-менеджмента (искусства управления временем). Так. Специалисты по тайм-менеджменту советуют делать заготовку документа в виде анкеты, где перечислены все вопросы, на которые отвечает документ. Например, готовится приказ о назначении Петрова А.А. начальником отдела. Документ достаточно стандартный, его можно быстро составить и отправить на согласование. Однако, в ходе подготовки документа могут быть допущены некоторые неточности, либо упущена важная информация. Например: может быть не указан табельный номер, не полностью указано наименование подразделения, имя – отчество сотрудника. Если ошибки подобного рода происходят неоднократно, то сотрудник, занимающийся разработкой документов, рискует навлечь на себя недовольство коллег, руководства. За обилием текущих дел можно столкнуться с такой ситуацией неоднократно. Таким образом, следует признать целесообразным создание шаблона документа, в котором были бы заложены своего рода напоминания о тех пунктах, которые необходимо отразить в документе.

Экономить время всех сотрудников, создающих проекты организационно-распорядительных документов, позволяют корпоративные шаблоны. Корпоративный шаблон документа – это тоже заготовка документа, но выполненная в соответствии с правилами, принятыми в организации. Например, шаблоны документов могут быть утверждены Инструкцией по делопроизводству (документационному обеспечению управления). Функционал СЭД позволяет организовать работу так, что созданием и внесением изменений в шаблоны занимается один специально назначенный человек, а все остальные пользователи используют шаблоны для создания проектов документов, не имея возможности вносить изменения в исходный шаблон. Это позволяет оперативно вносить необходимые изменения в шаблоны, которые тут же становятся доступны всем заинтересованным сотрудникам.

Таким образом, наличие корпоративных шаблонов позволяет организовать работу по подготовке проектов документов таким образом, что создавать электронный образ проекта документа будет не делопроизводитель, а заинтересованная сторона. Возьмём, например, уже рассмотренную выше ситуацию с назначением Петрова А.А. начальником отдела. Приказ о назначении может подготовить он сам с использованием рабочего места в СЭД. Правильно подготовленный шаблон, направит действия сотрудника, подготавливающего документ (даже если он не имеет специальной подготовки в области делопроизводства) в нужном направлении: он правильно заполнит все пункты. Когда документ составлен правильно, исчезают и проблемы с его подписанием, что значительно экономит время.

По мнению специалистов по тайм-менеджменту, использование корпоративных шаблонов документов повышает уровень корпоративной культуры, дисциплинирует сотрудников.

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Приведите пример технологии создания шаблона конкретного вида документа (протокола, приказа, акта и др.) с использованием системы электронного документооборота.
2. Действительно ли, создание корпоративных шаблонов документов позволяет экономить время сотрудников. Обоснуйте ответ.

**Лекционное занятие № 6**

**Современные технологии документирования процессов менеджмента качества на предприятии<sup>19</sup>**

**План**

1. Управление качеством продукции на предприятии
2. Документирование процессов менеджмента качества

Повышение качества продукции промышленных предприятий – актуальная проблема, которая приобретает особую значимость в связи со стремлением отечественных товаропроизводителей интегрироваться в мировую экономику. Это, в свою очередь, требует создания систем менеджмента качества (СМК), отвечающих международным стандартам системы ИСО 9001 и их сертификации на соответствие этим стандартам.

Расширение задач, решаемых СМК, добавление новых функций, должно начинаться с анализа процессов СМК. При этом особую роль играет документирование вышеназванных процессов.

Целью процесса выявления несоответствующей продукции (НП) является предотвращение непреднамеренного использования или поставки продукции, которая не соответствует требованиям качества.

Выявленная в процессе производства НП подлежит немедленной идентификации и изолированию от продукции надлежащего качества. Зарегистрированная и изолированная НП, анализируется специалистами, чтобы определить возможность её использования после доработки, либо признания данной продукции браком с последующей утилизацией.

Весь процесс выявления продукции ненадлежащего качества можно разбить на 4 подпроцесса:

1. Выявление НП;
2. Идентификация НП;
3. Калькуляция убытков;
4. Анализ брака.

Целью подпроцесса «Выявление НП» является обнаружение НП на ранних стадиях производства. Это необходимо для того, чтобы бракованные детали не попали в готовое изделие.

Подпроцесс «Калькуляция убытков» необходим для того, чтобы подсчитать потери, которые несет предприятие, выпуская бракованную

---

<sup>19</sup> Документирование процессов системы менеджмента качества при выявлении несоответствующей продукции / М.А. Катышева и др. // Делопроизводство – 2005.- № 4.- С. 42-55

продукцию, а также для расчета суммы удержания с виновного. Наиболее важным является подпроцесс «Анализ брака», так как на этом этапе осуществляется принятие решения по управлению НП, а также разработка корректирующих и предупреждающих мероприятий с целью недопущения выпуска НП в будущем.

Весь процесс, управления НП сопровождается следующими видами документов:

1. **Акт о браке** - первичный идентификационный документ НП. В нем указываются: вид детали, которая является бракованной, количество брака, вид брака, причина брака, виновник брака, калькуляция убытков и т. д. Также в нем имеется ссылка на наряд, по которому изготовлялась деталь, указываются вид брака, причины брака и виновник брака. Кроме того, в реквизите «Корректирующие мероприятия» указываются дальнейшие действия с НП.
2. **План корректирующих мероприятий** - документ, содержащий корректирующие мероприятия (КМ) и предупреждающие мероприятия (ПМ) по устранению причин несоответствий. Он может оформляться при неоднократном появлении одинакового брака или другим причинам. Документ содержит перечень несоответствий. А также корректирующие мероприятия по каждому несоответствию. После исполнения мероприятий в нём делается отметка об исполнении, а также указываются достигнутые результаты.
3. **Акт списания несоответствующей продукции** – документ, которым учитывается операция списания несоответствующей продукции. В данном документе указываются наименование и количество списываемых деталей. Этот документ имеет произвольную форму.

К основным целям и задачам контроля и испытаний готовой продукции относятся:

- выявление и устранение из готовой продукции изделий, качество которых не соответствует установленным требованиям,
- периодическая оценка стабильности качества продукции;
- подтверждение соответствия готовой продукции установленным требованиям, в том числе для принятия решения о возможности поставки её потребителям;
- оценка целесообразности и эффективности изменений, вносимых в процессе производства продукции в ее конструкцию, технологию или применяемые материалы и комплектующие изделия;
- выявление отклонений в технологическом процессе изготовления продукции по всему маршруту;
- формирование и ведение информационной базы по результатам контроля и испытаний, используемой для обеспечения прослеживаемое продукции, для принятия мер по предупреждению и устранению причин дефектов и отказов.

По результатам испытаний готовой продукции оформляется **Протокол приемо-сдаточных испытаний**. Он содержит наименование готового изделия,

номер заказа, серийный номер изделия и заключение о результатах испытаний. Также в нем отражаются показатели по которым проводились испытания, и результаты испытаний по каждому показателю.

При положительных результатах испытаний оформляется **Акт технической приемки готовой продукции** и выписывается **Паспорт изделия**. При отрицательных результатах изделие отправляется на доработку; также могут оформляться **Акты о браке** на дефектные детали или сборочные единицы изделия.

Рассмотрение и удовлетворение претензий от потребителей осуществляется с целью удовлетворения потребителей в части:

- восстановления качества продукции, ее комплектности или замены, несоответствующей продукции на новую в установленные сроки;
- выявления и устранения причин возникновения дефектов, а также повышения ответственности предприятия за качество поставляемой продукции и потребителей;

Если от заказчиков на предприятие поступают претензии, то они регистрируются в **Журнале учета претензий**. В журнале указываются наименование изделия, заказчик, принимаемые меры, дефектные детали и документ о закрытии.

После того как претензия будет принята. Разрабатывается **План работ по устранению претензии**, а также разрабатывается *Перечень* деталей, необходимых для устранения несоответствия. Затем предприятие договаривается с клиентом о сроках и способе устранения несоответствий.

Документы, сопровождающие процессы системы менеджмента качества часто используются в деятельности предприятий и на их подготовку требуется достаточно много времени. Использование в этом процессе автоматизированных информационных систем позволит сократить трудозатраты на создание документации.

#### ***Вопросы для самоконтроля:***

1. Охарактеризуйте технологическую цепочку выявления некачественной продукции.
2. Какие виды документов оформляются в процессе выявления некачественной продукции.

#### **Практическое занятие: Современные технологии документирования процессов менеджмента качества на предприятии**

***Задание:*** Используя имеющуюся систему электронного документооборота подготовить шаблон управленческого документа (по выбору)

#### ***Рекомендуемая литература:***

1. Документирование процессов системы менеджмента качества при выявлении несоответствующей продукции / М.А. Катыева и др. // Делопроизводство – 2005.- № 4.- С. 42-55
2. Клоков, И.В. Эффективное делопроизводство на компьютере / И.В.Клоков.- СПб: Питер, 2006.- 240 с.

3. Рогожин, М.Ю. Деловые документы в примерах и образцах / М.Ю. Рогожин.- М.:МЦФЭР, 2003.- 496 с.

### **ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ И САМОКОНТРОЛЯ**

1. В состав управленческих документов входит
- а). конспект доклада руководителя
  - б). устав организации
  - в). поздравительная открытка подписанная должностным лицом
2. Юридическая сила документа — это
- а). особое свойство копии правильно оформленного документа
  - б). свойство чернового документа, сообщаемое ему действующим законодательством
  - в). свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком оформления
3. Наименования и кодовые обозначения унифицированных форм документов, закреплены
- а). в ОКУД
  - б). в ОКПО
  - в). в ИНН
4. Как называется стиль изложения управленческих (служебных) документов?
- а). просторечный
  - б). официально-деловой
  - в). служебно-правильный
5. Реквизит документа — это:
- а). его отдельный элемент
  - б). часть служебного письма
  - в). фирменный бланк
6. Является ли обязательным для регистрации организации, учреждения наличие Устава?
- а). да
  - б). нет
7. В каком документе могут быть оговорены условия реорганизации и ликвидации организации?
- а). в Положении о структурном подразделении

- б). в должностной инструкции
- в). в Уставе организации

8. Какая часть текста приказа является обязательной?

- а). констатирующая
- б). распорядительная

9. Какой государственный стандарт определяет требования к оформлению организационно-распорядительных документов

- а). ГОСТ Р 51141-98
- б). ГОСТ 6.10.5-87
- в). ГОСТ Р 6.30-97
- г). ГОСТ Р 6.30-2003

10. Необходимым этапом подготовки управленческого документа является:

- а). изучение технической документации
- б). маркетинговое исследование
- в). изучение научной проблемы
- г). изучение нормативных документов по конкретному вопросу

11. Устав организации должен включать:

- а). адрес электронной почты
- б). наименование учреждения, организации, предприятия
- в). фамилию руководителя организации

12. Одним из обязательных разделов должностной инструкции является

- а). паспортные данные сотрудника
- б). ответственность
- в). уровень заработной платы сотрудника

13. Подготовка распорядительных документов включает один из следующих этапов:

- а). изучение управленческого вопроса
- б). изучение общественного мнения
- в). постановку гипотезы

14. В реквизите «Адресат» инициалы ставят:

- а). перед фамилией адресата
- б). после фамилии адресата
- в). не ставят вообще

15. Реквизиты делового письма оформляются:

- а). в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003

- б). По желанию секретаря
- в). По-разному на каждом предприятии

### **Примерная тематика рефератов и докладов**

1. Управленческий документ – функции и свойства
2. Оформление управленческих документов по ГОСТ Р 6.30-2003
3. Структурные особенности отдельных видов управленческих документов
4. Технология разработки устава предприятия.
5. Разработка внутреннего регламента предприятия (организации)
6. Особенности подготовки и составления должностной инструкции руководителя службы ДОУ.
7. Разработка должностной инструкции секретаря-референта
8. Информационно-справочные документы организации
9. Оформление деловой корреспонденции
10. Язык и стиль делового письма.
11. Технология подготовки документа на ПК.
12. Исторический путь развития документирования в России
13. Общероссийский классификатор управленческой документации.
14. Унифицированные системы документации
15. Распорядительные документы предприятия.
16. Документирование управленческих процессов на предприятии.
17. Использование СЭД в процессе подготовки и оформления документов
18. Практика документирования управленческой деятельности (на примере конкретного предприятия)

### **Вопросы для подготовки к зачету**

1. Информационное и документационное обеспечение основных управленческих функций
2. Взаимосвязь управленческих функций и видов управленческих документов.
3. Общие требования, предъявляемые к управленческим документам.
4. Юридическая сила документа и требования к подготовке документов.
5. Виды документов по степени их подлинности.
6. Система организационно-распорядительной документации (ОРД).
7. Организационные документы (устав. положение. должностные инструкции).
8. Распорядительные документы (приказ, решение).
9. Информационно-справочные документы (акты, служебные и докладные записки)
10. Унификация и стандартизация управленческих документов.
11. Унифицированная система организационно-распорядительной документации (УСОРД).

12. Общероссийский классификатор управленческой документации – характеристика.
13. Составление проекта содержания документа:
14. Требования к содержанию управленческого документа.
15. Понятие служебно-делового (официально-делового) стиля и специфика его использования при подготовке различных видов документов.
16. Основные этапы подготовки управленческих документов.
17. Работа по составлению документа с использованием текстового процессора Microsoft Word.
18. Оформление документов в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30-2003.
19. Состав и расположение реквизитов документа по ГОСТ Р 6.30-2003.
20. Разработка устава предприятия (организации).
21. Нормативная база подготовки организационных документов
22. Технология подготовки должностной инструкции
23. Составление и оформление приказов.
24. Составление и оформление протоколов.
25. Разработка актов, служебных и объяснительных записок, справок, заявлений.
26. Виды деловых писем, особенности их подготовки и оформления.
27. Особенности составления текстов деловых писем.
28. Использование СЭД в процессе подготовки и оформления документов
29. Практика документирования управленческой деятельности (на примере конкретного предприятия)
30. Практика подготовки управленческих документов на предприятии (из практического опыта студента; по материалам профессиональной печати)

### СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ

**БЕЛОВОЙ ДОКУМЕНТ**, согласно ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» - рукописный или машинописный документ, текст которого переписан с чернового документа или написан без помарок и исправлений

**ВНУТРЕННИЙ РЕГЛАМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ** – согласно определению, представленному в Современном экономическом словаре (2005) - документ, регламентирующий внутреннее устройство компании, права и обязанности акционеров. Этот документ, как правило, отличается от учредительного договора или устава акционерного общества и не предъявляется к регистрации.

**ДОКУМЕНТ, ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ**, согласно ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» - зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

**ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**, согласно разделу 2, ГСДОУ – процессы относящиеся к записи (фиксации) и оформлению необходимой для осуществления управленческих действий информации на различных носителях по установленным правилам.

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ** — по определению, представленному в Большом экономическом словаре (2007) - инструкция, указывающая круг поручений, обязанностей, работ, которые должно выполнить лицо, занимающее данную должность на предприятии, фирме.

**КОПИЯ ДОКУМЕНТА**, согласно ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» - документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющий юридической силы

**ОБЩЕРОССИЙСКИЙ КЛАССИФИКАТОР УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ (ОКУД)** является составной частью Единой системы классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации и охватывает унифицированные системы документации и формы документов, разрешенных к применению в народном хозяйстве.

**ОФИЦИАЛЬНЫЙ ДОКУМЕНТ**, согласно ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» - созданный юридическим или физическим лицом, оформленный и удостоверенный в установленном порядке

**ПОДЛИННЫЙ ДОКУМЕНТ**, согласно ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» - документ, сведения об авторе, времени и месте создания которого, содержащиеся в самом документе или выявленные иным путем, подтверждают достоверность его происхождения

**ПРИКАЗ** — по определению, представленному в Большом экономическом словаре (2007) - акт руководителя органа государственного управления, государственного учреждения, коммерческой организации, содержащий обязательные для работников установки.

**СЛУЖЕБНЫЙ ДОКУМЕНТ**, согласно ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» - официальный документ, используемый в текущей деятельности организации

**УНИФИЦИРОВАННАЯ ФОРМА ДОКУМЕНТА**, согласно ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» - совокупность реквизитов, установленных в соответствии с решаемыми в данной сфере деятельности задачами и расположенных в определенном порядке на носителе информации

**УСТАВ**, по определению приведённому в Большом юридическом словаре (2007) - установленный государством (государствами), собственником имущества либо общественной организацией свод правил.

**УЧРЕДИТЕЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА** — согласно определению приведённому в Большом юридическом словаре (2007) документы, определяющие индивидуальные особенности статуса конкретного юридического лица в рамках действующего законодательства. В соответствии со ст. 52 ГК РФ

юридическое лицо действует на основании **устава**, либо **учредительного договора** и устава, либо только учредительного договора. В случаях, предусмотренных законом, юридическое лицо, не являющееся коммерческой организацией, может действовать на основании общего положения об организациях данного вида. Учредительный договор юридического лица заключается, а устав утверждается его учредителями (участниками). Юридическое лицо, созданное в соответствии с ГК РФ одним учредителем, действует на основании устава, утвержденного этим лицом. В учредительных документах юридического лица должны определяться наименование юридического лица, место его нахождения, порядок управления деятельностью юридического лица, а также содержаться другие сведения, предусмотренные законом для юридического лица соответствующего вида. В учредительных документах некоммерческих организаций и унитарных предприятий, а в предусмотренных законом случаях и других коммерческих организаций должны быть определены предмет и цели деятельности.

**ЧЕРНОВОЙ ДОКУМЕНТ**, согласно ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» - рукописный или машинописный документ, отражающий работу автора или редактора над его текстом.

**ЮРИДИЧЕСКАЯ СИЛА ДОКУМЕНТА**, согласно ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» - свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком оформления

## РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ИСТОЧНИКИ И ЛИТЕРАТУРА

### Источники

1. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.
2. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированная система организационно-распорядительной документации: требования к оформлению документов.
3. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007. СИБИД. Управление документами. Общие требования
4. Государственная система документационного обеспечения управления. - М., 1991
5. Гражданский кодекс РФ
6. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих.- М.: ЦБНТ Минтруда РФ, 1998

7. ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации.
8. Сборник тарифно-квалификационных характеристик по общеотраслевым должностям служащих. - М.: ЦБНТ Минтруда РФ, 1996
9. Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. - М., 2005
10. Унификация текстов управленческих документов. Методические рекомендации. - М.: ВНИИДАД, 1998.

#### Литература по дисциплине

1. Анодина, Н.Н. Деловое письмо: методика составления и правила оформления / Н.Н. Анодина. - М.: Омега-Л, 2006. - 112 с.
2. Большой юридический словарь. - 3-е изд., доп. и перераб. / Под ред. проф. А. Я. Сухарева. - М.: ИНФРА-М, 2007
3. Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы. — 2-е изд., перераб. и доп. / В. В. Галахов, И. К. Корнеев и др.; под ред. И. К. Корнеева, В. А. Кудряева. - М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2006. - 456 с.
4. Делопроизводство: [Организация и технологии документационного обеспечения управления]: Учеб. для вузов / Под ред. Т.В.Кузнецовой. - М.: ЮНИТИ, 2001. - 360 с.
5. Демин, Ю. М. Делопроизводство: Подготовка служебных документов / Ю.М. Демин, - СПб : Питер, 2004. - 220 с.
6. Документирование процессов системы менеджмента качества при выявлении несоответствующей продукции / М.А. Катыхева и др. // Делопроизводство – 2005. - № 4. - С. 42-55
7. Кабашов, С. Ю. Делопроизводство и архивное дело в терминах и определениях / С.Ю. Кабашов, И.Г. Асфандиярова. - Уфа, 2007.
8. Кабашов, С. Ю. Документоведение: учеб.- метод. комплекс / С.Ю. Кабашов, А.Э. Майская. - Уфа, 2008.
9. Кирсанова, М.В. Деловая корреспонденция: Учебное пособие / М.В. Кирсанова, Ю.М. Аксенов. - М., 2006. - 120 с.
10. Кирсанова, М.В. Современное делопроизводство / М.В. Кирсанова. - М.-Новосибирск, 2008. - 312 с.
11. Клоков, И.В. Эффективное делопроизводство на компьютере / И.В.Клоков. - СПб: Питер, 2006. - 240 с.
12. Коссов, И.А. Правовые требования к документационному оформлению дисциплинарных взысканий / И.А. Косов // Делопроизводство. - 2007. - № 3. - С. 26-33.
13. Кузнецова, Т. В. Секретарское дело / Т. В. Кузнецова. - 6-е изд., испр. и доп. — М.: ООО «Журнал «Управление персоналом», 2006. - 344 с.
14. Лопатникова, Е. А. Делопроизводство. Образцы документов с комментариями / Е.А. Лопатникова. - М.: Омега - Л, 2005. — 288 с. - (Библиотека типовых документов).

15. Организация работы с документами: Учебник / Под ред. проф. В.А. Кудряева. — 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2002. - 592 с. - (Серия «Высшее образование»)
16. Основы менеджмента: учеб. пособие для вузов/ Науч. редактор А.А.Радугин.- М.: Центр., 2000.
17. Райзберг, Б. А. и др. Современный экономический словарь / Л.Ш.Лозовский, Е. Б. Стародубцева.- 5-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2007. — 495 с
18. Рогожин, М.Ю. Деловые документы в примерах и образцах / М.Ю. Рогожин.- М.:МЦФЭР, 2003.- 496 с.
19. Рогожин, М.Ю. Документационное обеспечение управления: учеб.- практ. пособие / М.Ю. Рогожин.- М.:Прспект, 2008.- 384 с.
20. Стяжкина, Т. А. Делопроизводство предприятия / Т. А. Стяжкина.- М.: Экзамен, 2006. - 286 с. - (Серия «Документы & Комментарии»)
21. Колесник, Е.Н. Некоторые проблемы документирования управленческой деятельности в органах государственной власти и местного самоуправления: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://chinovnik.uapa.ru/modern/article.php?id=370>
22. Энциклопедия делопроизводства: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www2.termika.ru/dou/enc/index.html>

Якимчук Роман Павлович

**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ РАЗРАБОТКИ  
УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

*Учебно-методический комплекс*

*Издается в авторской редакции*

Подписано в печать

Объем    п. л. Формат 60x84<sup>1</sup>/<sub>16</sub>

Тираж    экз. Заказ №

---

Отпечатано в БАГСУ  
450057, г. Уфа, ул. Цюрупы, 6

**Р. П. Якимчук**

**СОВРЕМЕННЫЕ  
ТЕХНОЛОГИИ  
РАЗРАБОТКИ  
УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ  
ДОКУМЕНТАЦИИ**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС**