

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ДЕПАРТАМЕНТ НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ И ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО Донской ГАУ)
АЗОВО-ЧЕРНОМОРСКИЙ ИНЖЕНЕРНЫЙ ИНСТИТУТ – ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г.
ЗЕРНОГРАДЕ
(Азово-Черноморский инженерный институт ФГБОУ ВО Донской ГАУ)

Кафедра гуманитарных дисциплин
и иностранных языков

Ю.В. Новикова

**ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО
В ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Методические указания к практическим занятиям (для студентов
бакалавриата по направлению подготовки 44.03.04 «Профессиональное
обучение (по отраслям)»)

Зерноград – 2019

*Издается по решению методического совета
Азово-Черноморского инженерного института – филиала
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Донской государственной аграрный университет»
в г. Зернограде*

Рецензент:

профессор кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных
языков, кандидат филологических наук **М.Н. Крылова**

Новикова, Ю.В. Деловое письмо в педагогической деятельности [Электронный ресурс]: методические указания к практическим занятиям (для студентов бакалавриата по направлению подготовки «Профессиональное обучение (по отраслям)») / Ю.В. Новикова. – Электрон.дан. – Зерноград: Азово-Черноморский инженерный институт ФГБОУ Донской ГАУ, 2019. – 65 с. – Режим доступа: Локальная сеть Библиотеки Азово-Черноморского инженерного института ФГБОУ ВО Донской ГАУ.

Пособие предназначено для студентов, изучающих дисциплину «Деловое письмо в педагогической деятельности». Данное пособие содержит теоретический материал для проведения практических занятий для направления подготовки «Профессиональное обучение (по отраслям)», направленное на формирование у будущих педагогов системы знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций в обучении и образовании.

© Новикова Ю.В., 2019

© Азово-Черноморский инженерный институт
ФГБОУ ВО Донской ГАУ, 2019

Содержание

<u>ВВЕДЕНИЕ</u>	4
<u>Краткое содержание дисциплины</u>	
<u>Раздел 1. СТИЛИ И НОРМЫ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА. УЧЕБНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ ПО ПРОГРАММАМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ И СПО</u>	5
<u>Занятие 1. Официально-деловой стиль и его подстили</u>	5
<u>Занятие 2. Требования к составу и оформлению реквизитов документов. Типы документов. Структура и содержание служебных документов и официальных писем. Требования к оформлению реквизитов документов</u>	11
<u>Занятие 3. Классификации документов. Виды служебных документов. Виды официальных писем</u>	18
<u>Занятие 4. Требования к языку и стилю документов. Типичные ошибки в языке деловых бумаг</u>	25
<u>Занятие 5. Новые тенденции в практике русского делового письма</u>	30
<u>Занятие 6. Учебно-педагогическая документация</u>	35
<u>Занятие 7. Компьютерные программы, обеспечивающие ведение документации</u>	38
<u>Занятие 8. Различные виды учебной документации на бумажных и электронных носителях</u>	42
<u>Раздел 2. КОММУНИКАТИВНЫЕ СТРАТЕГИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БУДУЩЕГО ПЕДАГОГА</u>	54
<u>Занятие 9. Этика делового общения</u>	54
<u>Занятие 10. Организация работы с устными и письменными обращениями граждан и юридических лиц в педагогической деятельности</u>	57
<u>Занятие 11. Стратегия и тактика деловых переговоров</u>	62

ВВЕДЕНИЕ

Изучение теории и практики деловой коммуникации – важная составная часть подготовки специалистов в области образования. Хорошее владение речью, умение использовать вербальные и невербальные средства коммуникации становится для специалиста основным условием профессионального успеха и психологического взаимодействия, это умение значимо для людей, чья профессия связана с коммуникативной деятельностью.

Учебное пособие по дисциплине «Деловое письмо в педагогической деятельности» предназначено для студентов, получающих степень бакалавра по направлению подготовки «Профессиональное обучение (по отраслям)».

Целью пособия «Деловое письмо в педагогической деятельности» является формирование у бакалавров теоретических знаний, связанных с осуществлением деловой коммуникации в устной и письменной формах, а также навыков разработки программно-дидактического обеспечения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) программ профессионального обучения и СПО.

В пособии собран теоретический материал для подготовки к практическим занятиям. Темы соответствуют рабочей программе по изучаемой дисциплине.

Задача пособия состоит в том, чтобы заложить теоретическую базу для формирования практических навыков в области составления делового письма, необходимых для выполнения своих профессиональных обязанностей.

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Основы педагогической теории. Кодекс делового общения. История возникновения и развития делового письма. Официально-деловой стиль в современном обществе, его жанровое разнообразие. Нормативные аспекты делового письма: стилистические нормы. Нормативные аспекты делового письма: лексические нормы. Нормативные аспекты делового письма: грамматические нормы. Нормативные аспекты делового письма: текстовые нормы. Понятие документа. Типология, образцы, языковое оформление документов. Язык и стиль распорядительных документов. Язык и стиль инструктивно-методических документов. Язык и стиль коммерческой корреспонденции.

Раздел 2. Бизнес-этикет письменных коммуникаций в педагогической деятельности. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан и юридических лиц в педагогической деятельности. Выбор коммуникативных стратегий и тактик при ведении деловых переговоров в педагогической деятельности.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1. «Стили и нормы делового письма. Учебная документация по программам профессионального обучения и СПО».

Занятие 1. Официально-деловой стиль и его подстили

Цель: закрепить и углубить знания об официально-деловом стиле и его подстилях.

Задача: прочитать разработанный преподавателем теоретический материал по теме занятия, познакомиться с основной литературой и электронными источниками.

Форма проведения: практическое занятие.

Официально-деловой стиль – это совокупность языковых средств, функция которых – обслуживание сферы официально-деловых отношений, то есть отношений, возникающих между органами государства, между организациями или внутри них, между организациями и частными лицами в процессе их производственной, хозяйственной, юридической деятельности. Таким образом, сфера применения деловой речи может быть представлена как широкая сеть актуальных официально-деловых ситуаций и как набор соответствующих жанров документов. Начало становления официально-делового стиля в русском языке можно отнести к X веку, к эпохе Киевской Руси, когда появляются первые тексты договоров между Киевской Русью и Византией. По мнению исследователей, язык договоров и других документов был тем языком, из которого позднее выработался литературный язык.

Основная функция официально-делового стиля – предписывающе-информационная. Лексическую основу официально-деловых текстов составляет нейтральная, употребительная в любом стиле лексика. Однако следует заметить, что выбор лексики всегда определяется тематикой текста, вследствие чего и в использовании нейтральной лексики автор текста не свободен. Так, он может употребить слова человек, гражданин, река, вода, но вряд ли обратится к словам кресло, лысина, страус. Характерными признаками официально-делового стиля являются:

1. Преимущественно письменная форма изложения.
2. Стандартизированность: в рамках каждого жанра официально-делового стиля существует особая «модель», шаблон, по которому строится текст вне зависимости от того, кто является его автором, при этом композиция официально-делового текста не претерпевает изменений.
3. Высокая степень регламентированности (определённый запас средств выражения и способов их комбинирования): обращение к ограниченному набору языковых средств позволяет строить текст таким образом, чтобы при его толковании не возникало разночтений.
4. Строгость и простота изложения: использование слов в их прямых значениях, отсутствие образности, предпочтительное употребление простых, однозначно трактуемых синтаксических конструкций.
5. Информативная насыщенность: авторы текстов официально-делового стиля стремятся передать максимум информации, используя минимум языковых средств. Официальный характер изложения: для текстов данного стиля не характерно использование экспрессивно окрашенных слов и синтаксических конструкций.
6. Безличность: тексты официально-делового стиля носят объективный характер, поэтому в них отсутствуют языковые средства, указывающие на автора.

Лексика и фразеология официально-делового стиля отличается умеренно книжной стилистической окраской и высоким процентом стандартных средств (так называемых канцелярских штампов).

Канцелярский штамп – это воспроизводимая в официально-деловом стиле лексико-фразеологическая единица, которая соотносится с часто повторяющимися ситуациями или

распространёнными понятиями и облегчает их обозначение. Для официально-делового стиля характерно преобладание штампов как стандартных средств. К числу штампов относятся следующие: отмечены следующие недостатки, принимая во внимание, выдана для представления, в конструктивной обстановке, договаривающиеся стороны, возбудить дело, привлечь к ответственности и т. д. В официально-деловых документах также употребляются так называемые «строевые» слова (в целях, с целью, согласно, в связи с, в части, в вопросе, в деле) и обороты со «строевыми» словами: показатель (качества, достижений), способ реализации (изготовления), в целях обеспечения (улучшения, предоставления), в дополнение к и т. д.

Терминология официально-делового стиля менее абстрактна, чем научная терминология в силу практической направленности. К терминологии официального стиля относятся:

1. Названия лиц по их функции в официально-деловых отношениях: истец, ответчик, квартиросъёмщик, налогоплательщик, вкладчик, арендатор, потребитель.

2. Названия документов: распоряжение, приказ, протокол, извещение, инструкция, служебное письмо, служебная телеграмма, докладная записка, справка, акт, лицевой счёт.

3. Обозначение частей документа, процесса его согласования и утверждения: повестка дня, присутствовали, слушали, постановили, согласен, приложение, не возражаю, в приказ, согласовано.

4. Специализированное употребление общелитературных слов и выражений: лицо (человек), юридическое лицо (учреждения, предприятия или организация как носитель прав и обязанностей), реализация (продажа), сторона (лицо, группа лиц, учреждение или государство, вступающее в официальные отношения с другим лицом, группой лиц, учреждением или государством»).

5. Сложносокращённые слова, преимущественно названий учреждений: ЮРГУЭС, РГУ, МИД, НИИ, профком.

Употребляются также архаизмы и историзмы, например, в текстах дипломатических документов: уверение в почтении, сей, таковой, Его Величество.

Официально-деловой стиль носит сугубо именной характер: доля существительных по сравнению с глаголами в нём даже выше, чем в научном стиле. Широко используются в документах отглагольные существительные, придающие тексту сдержанно строгую тональность, например: документированность, установление, унификация, стандартизация, содержание, хранение и использование и т. д. Одно и то же существительное в деловых текстах может повторяться даже в рядом стоящих предложениях и не заменяться местоимением. С помощью таких повторов удаётся избежать неверных толкований.

В официально-деловых документах широко представлены отглагольные существительные с префиксом не-: неизбрание, непризнание, невозвращение, недополучение, невыполнение и т. д. Среди кратких прилагательных в документах наиболее употребительны прилагательные со значением долженствования: должен, обязателен, подотчетен, необходим, ответствен. Числительные в официально-деловом стиле пишутся цифрами, за исключением таких денежных документов, как счета, доверенности, расписки. Обезличенный характер официально-делового стиля подтверждается почти полным отсутствием личных местоимений 1-го и 2-го лица и соответствующих личных форм глагола (формы 1-го лица ед. ч. местоимений и глаголов употребляется в таком жанре, как заявление, а форма 1-го лица ед. ч. глагола в слове приказываю – в жанре приказа). Особенностью официально-делового стиля является также преимущественное употребление инфинитива по сравнению с другими глагольными формами. Часто употребляется так называемое «настоящее предписание»: При невозможности защитника явиться в этот срок следователь принимает меры, предусмотренные частью 3-й статьи 47-й настоящего кодекса.

Синтаксис официально-делового стиля подчеркнута книжный и неэмоциональный. Предложения полные, повествовательные, как правило, двусоставные. Порядок слов прямой. Прямая речь, как правило, отсутствует, за исключением некоторых жанров, например, судебного протокола; отсутствуют вводные конструкции. Синтаксис официально-делового стиля отражает тенденцию к детализации и классификации, к рассмотрению в единстве конструирующей и предписывающей сторон, причинно-следственных и условно-следственных отношений. Это проявляется в использовании значительных по длине предложений, осложнённых однородными оборотами, причастными и особенно деепричастными. Также широко распространены конструкции с «нанизыванием» (повторением) родительных падежей существительных без предлогов, например: Запрещается создание и деятельность общественных объединений, цели или действия которых направлены на насильственное изменение основ конституционного строя и нарушение целостности Российской Федерации (Конституция РФ, ст. 13).

Официально-деловой текст строится по шаблону (формуляру) – определенной модели, включающей в себя элементы, обязательные для текста данного жанра. Так, например, Конституция РФ, подобно конституциям других стран, разбита на главы, главы – на статьи, статьи – на пункты, пункты – на подпункты; официальное письмо содержит указание адресата (в правом верхнем углу), заголовок, называющий жанр документа (уведомление, ходатайство и т. д), основной текст, подпись и указание даты. Типичен параллелизм используемых конструкций, вплоть до дословного повторения сегментов предшествующих предложений (например, 4 из 5 пунктов статьи 32 Конституции РФ начинаются словами «Граждане Российской Федерации имеют право»): такое строение текста помогает избежать двусмысленности в его толковании. Описанные особенности являются общими для текстов официально-делового стиля самых разных жанров.

В рамках официально-делового стиля выделяют три подстиля: юридический, дипломатический и канцелярско-деловой. Их названия демонстрируют, в каких именно сферах социальной деятельности человека они используются. В рамках каждого из подстилей выделяют множество жанров, особенности которых определяются тематикой, объемом и формой создаваемого текста.

К жанрам юридического подстиля относятся: конституция, кодекс, закон, постановление.

Жанрами дипломатического подстиля являются: верительная грамота, нота протеста, декларация, коммюнике.

Канцелярско-деловой подстиль представлен следующими жанрами: заявление, уведомление, приказ, контракт, резюме и т. д.

Следует заметить, что юридический и дипломатический подстили в гораздо большей степени похожи друг на друга, чем на канцелярско-деловой подстиль. Связано это с тем, что они регламентируют отношения на «высоком» социальном уровне: между государствами, государством и юридическим лицом, государством и гражданином, в то время как документы канцелярско-делового подстиля описывают разнообразные бытовые ситуации, связанные в том числе и с производственной деятельностью человека.

Различия между юридическим и дипломатическим подстилями объясняются тем, что первый из них используется в законодательстве и судопроизводственной деятельности внутри государства, а второй – на внешнеполитической арене. В связи с этим каждому из подстилей свойственно наличие особой терминологии и фразеологии. Юридический подстиль характеризуется употреблением следующих выражений: каждому гарантируется право, дееспособность несовершеннолетних, осуществлять права и обязанности. В документах дипломатического подстиля наиболее распространены такие устойчивые словосочетания: Высокие Договаривающиеся Стороны, Высокий и Полномочный Посол, договорились о нижеследующем, ратификационная грамота, нота протеста. Юридический и дипломатический подстили различаются и синтаксически: для закона важно четко выразить юридическую норму, поэтому предпочтение в нем отдается простым

предложениям и сложным предложениям с небольшим количеством придаточных – тем конструкциям, которые удобны для восприятия:

Каждому гарантируется свобода мысли и слова. Не допускаются пропаганда или агитация, возбуждающие социальную, расовую, национальную или религиозную ненависть и вражду. Запрещается пропаганда социального, расового, национального, религиозного или языкового превосходства. Никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них. Каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом. Перечень сведений, составляющих государственную тайну, определяется федеральным законом. Гарантируется свобода массовой информации. Цензура запрещается (Конституция РФ, ст. 29).

Дипломатические же отношения требуют использования особого этикета, выработанного на протяжении веков, который включает в себя, в частности, употребление в текстах особых клишированных речевых формул (Прошу вас, господин Поверенный в делах, принять уверения в моем глубоком уважении) и сложных синтаксических конструкций с разветвленной союзной связью, причастными и деепричастными оборотами, инфинитивами, зависимыми предложениями, вводными и обособленными выражениями. Такие конструкции могут представлять собой одно сложное предложение, которое, однако, разбивается на несколько абзацев, каждый из которых начинается заглавной буквой. Такое строение свойственно преамбулам (вводным частям) дипломатических текстов, например преамбуле «Всемирной конвенции об авторском праве», подписанной в Женеве 6 сентября 1952 г.:

Договаривающиеся Государства, воодушевленные желанием обеспечить во всех странах охрану авторского права на литературные, научные и художественные произведения, уверенные в том, что режим охраны авторских прав, пригодный для всех наций и выраженный во Всемирной конвенции, являясь дополнением уже действующих международных систем охраны и не затрагивая их, способен обеспечить уважение прав личности и благоприятствовать развитию литературы, науки и искусства, убежденные в том, что такой универсальный режим охраны авторских прав облегчит распространение произведений духовного творчества и будет способствовать лучшему международному взаимопониманию, огласились о нижеследующем ...

Тексты, написанные в канцелярско-деловом подстиле, называются документами. Они занимают значительное место в жизни современного человека. Документы описывают самые разнообразные ситуации, возникающие в жизни человека, и для каждой из них находится свой способ описания, свой жанр. Тексты определенного жанра составляются по шаблону, модели, задаваемой этим жанром. Чаще всего автор, создающий документ, не выбирает то или иное языковое средство из ряда синонимичных, а воспроизводит то, которое диктуется ему жанром: так, в заявлении о приеме на работу, он обязательно должен написать: «Прошу принять меня на должность», а не придумывать свои, отличные от стандартных, фразы. Таким образом, тексты канцелярско-делового стиля регламентированы в еще большей степени, чем тексты юридического и дипломатического подстилей. Существует два типа документов:

1. Служебная документация – документы, регламентирующие деятельность учреждений и их работников, органов управления и граждан, им подвластных.

2. Официально-деловая переписка – документы, фиксирующие отношения между различными учреждениями и их работниками, связанными деловой и коммерческой деятельностью.

В рамках служебной документации выделяют группы жанров, объединяемых по ряду признаков: функциональному, содержательному, временному (сроки исполнения):

1) личные документы: автобиография, анкета, характеристика, доверенность, жалоба, заявление и т. д.;

2) распорядительные документы: постановление, приказ, распоряжение и т. д.;

- 3) административно-организационные: договор, контракт, отчет, устав и т. д.;
- 4) информационно-справочные: акт, выписка, докладная записка, справка и т. д.

Жанры официально-деловой переписки определяются, прежде всего, целями, преследуемыми их составителями: письмо-приглашение содержит информацию о проведении мероприятия и приглашение адресату принять в нем участие, письмо-подтверждение указывает на согласие адресанта (отправителя) с предложениями адресата, в гарантийном письме говорится об обязательствах, которые берет на себя адресант перед адресатом и т. д.

Протокол – это официальный документ, содержащий точную запись всего, что было сказано, сделано и решено на собрании (заседании, совещании). В то же время протокол – не стенограмма, в нем находят отражение лишь основные положения, высказанные участниками собрания.

Краткий протокол – это точная, но лаконичная запись последовательности и содержания выступлений, в которой чаще используется форма косвенной речи. В подробном протоколе все выступления записываются подробно.

Доверенность – документ, дающий кому-либо право действовать от имени лица, его выдавшего.

Расписка – документ, подтверждающий получение чего-либо.

Заявление – документ, содержащий просьбу о чем-либо. При обозначении автора заявления допустимы две формы: родительного падежа без предлога и с предлогом от. В настоящее время предпочтительнее вариант без предлога, эта форма подчеркивает принадлежность документа.

Автобиография – документ, содержащий социально значимые сведения из жизни автора: год и место рождения, образование, место работы, местожительство, семейное положение. В деловой автобиографии принята хронологическая последовательность в изложении основных событий жизни, деловая автобиография содержит стандартизованное начало, каждый новый блок оформляется с красной строки.

Характеристика – документ, содержащий отзыв, заключение о чьей-либо служебной, общественной деятельности, о деловых качествах кого-либо.

Некоторые из официально-деловых документов имеют строго профессиональную сферу использования, другие приходится составлять почти каждому, и не только в профессиональной деятельности, но и в повседневной жизни. Документы составляются и оформляются на основе правил, изложенных в Единой государственной системе делопроизводства (ЕГСД). Обычно в документе выделяются две смысловые части: первая часть – указание на причину и цель составления документа, вторая – предложения, просьбы, рекомендации и т. д. Рекомендуется начинать документ с просьбы, рекомендации, а затем обосновывать, указывать причины. Это значительно облегчает восприятие информации и, следовательно, ускоряет делопроизводство. Такие документы, как заявление, приказ, просьба, могут состоять из одной части.

Вопросы для обсуждения:

1. Назовите основные черты официально – делового стиля речи.
2. Что такое собственно деловой подстиль.

Литература

1. Бельчиков, Ю.А. Практическая стилистика современного русского языка / Ю.А. Бельчиков. – М.: АСТ-Пресс, 2012. – 432 с.
2. Богданова, Л.И. Стилистика русского языка и культура речи. Лексикология для речевых действий / Л.И. Богданова. - М.: Флинта, 2016. - 248 с.
3. Богданова, Л.И. Стилистика русского языка и культура речи. Лексикология для речевых

действий: Учебное пособие / Л.И. Богданова. - М.: Флинта, 2016. - 248 с.

4. Голуб, И.Б. Стилистика русского языка и культура речи: Учебник для академического бакалавриата / И.Б. Голуб, С.Н. Стародубец. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 455 с.

Профессиональные базы данных, информационные справочные системы и Интернет-ресурсы

1. Университетская библиотеке онлайн - <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» - www.e.lanbook.com
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - <http://elibrary.ru>
4. Российское образование. Федеральный портал. <http://www.edu.ru/abitur/act.86/index.php>
5. Библиотека КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/>
6. Функциональные стили речи [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Функциональные_стили_речи. – 09.09.2019.

Занятие 2. Требования к составу и оформлению реквизитов документов. Типы документов. Структура и содержание служебных документов и официальных писем. Требования к оформлению реквизитов документов

Цель: изучить особенности оформления деловой документации.

Задача: прочитать разработанный преподавателем теоретический материал по теме занятия, познакомиться с основной литературой и электронными источниками.

Форма проведения: практическое занятие.

1. Государственный герб Российской Федерации помещают на бланках документов в соответствии с Федеральным конституционным законом «О Государственном гербе Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 52, часть I, ст. 5021).

2. Герб субъекта Российской Федерации помещают на бланках документов в соответствии с правовыми актами субъектов Российской Федерации.

3. Эмблему организации или товарный знак (знак обслуживания) помещают на бланках организаций в соответствии с уставом (положением об организации).

4. Код организации проставляют по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО).

5. Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица проставляют в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами.

6. Идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП) проставляют в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами.

7. Код формы документа проставляют по Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД).

8. Наименование организации, являющейся автором документа, должно соответствовать наименованию, закрепленному в ее учредительных документах.

Над наименованием организации указывают сокращенное, а при его отсутствии – полное наименование вышестоящей организации (при ее наличии).

Наименования организаций субъектов Российской Федерации, имеющих наряду с государственным языком Российской Федерации (русским) государственный язык субъектов Российской Федерации, печатают на двух языках.

Наименование организации на государственном языке субъекта Российской Федерации или ином языке располагают ниже или справа от наименования на государственном языке Российской Федерации.

Сокращенное наименование организации приводят в тех случаях, когда оно закреплено в учредительных документах организации. Сокращенное наименование (в скобках) помещают ниже полного или за ним.

Наименование филиала, территориального отделения, представительства указывают в том случае, если оно является автором документа, и располагают ниже наименования организации.

9. Справочные данные об организации включают в себя: почтовый адрес; номер телефона и другие сведения по усмотрению организации (номера факсов, телексов, счетов в банке, адрес электронной почты и др.).

10. Наименование вида документа, составленного или изданного организацией, должно быть определено уставом (положением об организации) и должно соответствовать видам документов, предусмотренным ОКУД (класс 0200000).

11. Датой документа является дата его подписания или утверждения, для протокола – дата заседания (принятия решения), для акта – дата события. Документы, изданные двумя или более организациями, должны иметь одну (единую) дату.

Дату документа оформляют арабскими цифрами в последовательности: день месяца, месяц, год. День месяца и месяц оформляют двумя парами арабских цифр, разделенными точкой; год – четырьмя арабскими цифрами.

Например, дату 5 июня 2003 г. следует оформлять 05.06.2003.

Допускается словесно-цифровой способ оформления даты, например 05 июня 2003 г., а также оформление даты в последовательности: год, месяц, день месяца, например: 2003.06.05.

12. Регистрационный номер документа состоит из его порядкового номера, который можно дополнять по усмотрению организации индексом дела по номенклатуре дел, информацией о корреспонденте, исполнителях и др.

Регистрационный номер документа, составленного совместно двумя и более организациями, состоит из регистрационных номеров документа каждой из этих организаций, проставляемых через косую черту в порядке указания авторов в документе.

13. Ссылка на регистрационный номер и дату документа включает в себя регистрационный номер и дату документа, на который должен быть дан ответ.

14. Место составления или издания документа указывают в том случае, если затруднено его определение по реквизитам «Наименование организации» и «Справочные данные об организации». Место составления или издания указывают с учетом принятого административно-территориального деления, оно включает в себя только общепринятые сокращения.

15. В качестве адресата могут быть организации, их структурные подразделения, должностные или физические лица. При адресовании документа должностному лицу инициалы указывают перед фамилией. Наименование организации и ее структурного подразделения указывают в именительном падеже. Например (здесь и далее примеры наименования организаций, их справочные данные и др. являются условными):

Минюст России
Департамент информатизации
и научно-технического обеспечения

Должность лица, которому адресован документ, указывают в дательном падеже, например:

Генеральному директору
ОАО «Северные регионы»
В.А. Лагунину

или

АО «Электроцентромонтаж»
Главному бухгалтеру
В.М. Кочетову

Если документ отправляют в несколько однородных организаций или в несколько структурных подразделений одной организации, то их следует указывать обобщенно, например:

Администрации районов
Московской области

Допускается центрировать каждую строку реквизита «Адресат» по отношению к самой длинной строке. Например:

Главному редактору
Издательского дома
«Медиадом»
Н.В. Семиной

Документ не должен содержать более четырех адресатов. Слово «Копия» перед вторым, третьим, четвертым адресатами не указывают. При большем числе адресатов составляют список рассылки документа.

В состав реквизита «Адресат» может входить почтовый адрес. Элементы почтового адреса указывают в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи.

При адресовании письма в организацию указывают ее наименование, затем почтовый адрес, например:

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

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

Образцову О.П.
ул. Садовая, д. 5, кв. 12,
г. Липки, Киреевский р-н,
Тульская обл., 301264

16. Документ утверждается должностным лицом (должностными лицами) или специально издаваемым документом. При утверждении документа должностным лицом гриф утверждения документа должен состоять из слова УТВЕРЖДАЮ (без кавычек), наименования должности лица, утверждающего документ, его подписи, инициалов, фамилии и даты утверждения, например:

УТВЕРЖДАЮ
Президент ЗАО «Ростекстиль»
Личная подпись В.А. Степанов
Дата

Допускается в реквизите «Гриф утверждения документа» центрировать элементы относительно самой длинной строки, например:

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АО «Электронные технологии»
Личная подпись Л.В. Кузнецов
Дата

При утверждении документа несколькими должностными лицами их подписи располагают на одном уровне.

При утверждении документа постановлением, решением, приказом, протоколом гриф утверждения состоит из слова УТВЕРЖДЕН (УТВЕРЖДЕНА, УТВЕРЖДЕНЫ или

УТВЕРЖДЕНО), наименования утверждающего документа в творительном падеже, его даты, номера. Например:

УТВЕРЖДЕН
решением общего собрания
акционеров от 05.04.2003 N 14

или

УТВЕРЖДЕНО
приказом ВНИИДАД
от 05.04.2003 N 82

Гриф утверждения документа располагают в правом верхнем углу документа.

17. Резолюция, написанная на документе соответствующим должностным лицом, включает в себя фамилии, инициалы исполнителей, содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, подпись и дату, например:

Морозовой Н.В.
Федосеевой Н.А.

Прошу подготовить проект
договора с Консалтинговой группой
«ТЕРМИКА» к 05.10.2003
Личная подпись
Дата

Допускается оформление резолюции на отдельном листе.

18. Заголовок к тексту включает в себя краткое содержание документа. Заголовок должен быть согласован с наименованием вида документа.

Заголовок может отвечать на вопросы:

о чем (о ком)? Например:

Приказ о создании аттестационной комиссии;

чего (кого)? Например:

Должностная инструкция ведущего эксперта.

К тексту документов, оформленных на бланках формата А5, заголовок допускается не указывать.

19. Отметку о контроле за исполнением документа обозначают буквой «К», словом или штампом «Контроль».

20. 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.

Тексты документов оформляют в виде анкеты, таблицы, связного текста или в виде соединения этих структур.

При составлении текста в виде анкеты наименования признаков характеризуемого объекта должны быть выражены именем существительным в именительном падеже или словосочетанием с глаголом второго лица множественного числа настоящего или прошедшего времени («имеете», «владеете» или «были», «находились» и т.д.). Характеристики, выраженные словесно, должны быть согласованы с наименованиями признаков.

Графы и строки таблицы должны иметь заголовки, выраженные именем существительным в именительном падеже. Подзаголовки граф и строк должны быть

согласованы с заголовками. Если таблицу печатают более чем на одной странице, графы таблицы должны быть пронумерованы и на следующих страницах должны быть напечатаны только номера этих граф.

Связный текст, как правило, состоит из двух частей. В первой части указывают причины, основания, цели составления документа, во второй (заключительной) – решения, выводы, просьбы, предложения, рекомендации. Текст может содержать одну заключительную часть (например, приказы – распорядительную часть без констатирующей; письма, заявления – просьбу без пояснения).

В тексте документа, подготовленного на основании документов других организаций или ранее изданных документов, указывают их реквизиты: наименование документа, наименование организации – автора документа, дату документа, регистрационный номер документа, заголовок к тексту.

Если текст содержит несколько решений, выводов и т.д., то его можно разбивать на разделы, подразделы, пункты, которые нумеруют арабскими цифрами.

В документах (приказ, распоряжение и т.д.) организаций, действующих на принципах единоначалия, а также документах, адресованных руководству организации, текст излагают от первого лица единственного числа («приказываю», «предлагаю», «прошу»).

В документах коллегиальных органов текст излагают от третьего лица единственного числа («постановляет», «решил»).

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

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

В документах, устанавливающих права и обязанности организаций, их структурных подразделений (положение, инструкция), а также содержащих описание, оценку фактов или выводы (акт, справка), используют форму изложения текста от третьего лица единственного или множественного числа («отдел осуществляет функции», «в состав объединения входят», «комиссия установила»).

В письмах используют следующие формы изложения:

– от первого лица множественного числа («просим направить», «направляем на рассмотрение»);

– от первого лица единственного числа («считаю необходимым», «прошу выделить»);

– от третьего лица единственного числа («министерство не возражает», «ВНИИДАД считает возможным»).

21. Отметку о наличии приложения, названного в тексте письма, оформляют следующим образом:

Приложение: на 5 л. в 2 экз.

Если письмо имеет приложение, не названное в тексте, то указывают его наименование, число листов и число экземпляров; при наличии нескольких приложений их нумеруют, например:

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

2. Правила подготовки и оформления документов Управления регионального кредитования на 7 л. в 2 экз.

Если приложения сброшюрованы, то число листов не указывают.

Если к документу прилагают другой документ, также имеющий приложение, отметку о наличии приложения оформляют следующим образом:

Приложение: письмо Росархива от 05.06.2003 N 02-6/172 и приложение к нему, всего на 3 л.

Если приложение направляют не во все указанные в документе адреса, то отметку о его наличии оформляют следующим образом:

Приложение: на 3 л. в 5 экз. только в первый адрес.

В приложении к распорядительному документу (постановления, приказы, распоряжения, правила, инструкции, положения, решения) на первом его листе в правом верхнем углу пишут «Приложение N» с указанием наименования распорядительного документа, его даты и регистрационного номера, например:

Приложение N 2
к приказу Росархива
от 05.06.2003 N 319

Допускается выражение «ПРИЛОЖЕНИЕ N» печатать прописными буквами, а также центрировать это выражение, наименование документа, его дату и регистрационный номер относительно самой длинной строки, например:

ПРИЛОЖЕНИЕ N 2
к приказу Минздрава России
от 05.06.2003 N 251

22. В состав реквизита «Подпись» входят: наименование должности лица, подписавшего документ (полное, если документ оформлен не на бланке документа, и сокращенное – на документе, оформленном на бланке); личная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилия), например:

Вице-президент Ассоциации
региональных предприятий Личная подпись А.А. Борисов

или на бланке:

Вице-президент Личная подпись А.А. Борисов

Допускается в реквизите «Подпись» центрировать наименование должности лица, подписавшего документ, относительно самой длинной строки. Например:

Исполнительный директор Личная подпись Н.А. Федоров
 ЗАО «Партнер»

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

При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагают одну под другой в последовательности, соответствующей занимаемой должности, например:

Директор института Личная подпись М.В. Ларин

Главный бухгалтер Личная подпись З.В. Марьяш

При подписании документа несколькими лицами равных должностей их подписи располагают на одном уровне, например:

Заместитель директора Заместитель директора
по научной работе по научной работе

Личная подпись Ю.Г. Демидов Личная подпись К.И. Игнатьев

При подписании совместного документа первый лист оформляют не на бланке. В документах, составленных комиссией, указывают не должности лиц, подписывающих документ, а их обязанности в составе комиссии в соответствии с распределением, например:

Председатель комиссии Личная подпись В.Д. Банасюкевич

Члены комиссии Личная подпись А.Н. Сокова

Личная подпись А.С. Красавин

Личная подпись О.И. Рысков

Вопросы для обсуждения:

1. Назовите структуру и раскройте содержание служебных документов и официальных писем.
2. Назовите требования к оформлению реквизитов документов.

Литература

1. Деловая переписка с иностранными фирмами; М.: Имидж – Москва, 2010. – 432 с.
2. Басаков, М.И. Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах; Ростов н/Д: Феникс; Издание 4-е, перераб. и доп. – Москва, 2013. – 320 с.
3. Кирсанова, М.В.; Анодина, Н.Н.; Аксенов, Ю.М. Деловая переписка; М.: Инфра-М - Москва, 2011. – 696 с.
4. Фалькенберг, Виола Письма, факсы и электронная корреспонденция; ОМЕГА, 2013. – 128 с.

Профессиональные базы данных, информационные справочные системы и Интернет-ресурсы

1. Университетская библиотека онлайн - <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» - www.e.lanbook.com
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - <http://elibrary.ru>
4. Российское образование. Федеральный портал. <http://www.edu.ru/abitur/act.86/index.php>
5. Библиотека КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/>
6. Основы ведения деловой документации: методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе студента / Южно-Российский государственный политехнический университет (НПИ) имени М. И. Платова. - Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2016. – 64с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <https://fiop.npi-tu.ru>. – 09.09.2019.

Занятие 3. Классификации документов. Виды служебных документов. Виды официальных писем

Цель: расширить представление о классификации документов.

Задача: прочитать разработанный преподавателем теоретический материал по теме занятия, познакомиться с основной литературой и электронными источниками.

Форма проведения: практическое занятие.

Документация весьма разнообразна по выполняемым ею функциям, по содержанию и назначению, по степени доступности содержащейся в ней информации. Обобщая цели, задачи и условия документирования, специалисты выделяют ряд факторов, позволяющих разделить все документы на отдельные типы и виды.

По содержанию и назначению выделяют распорядительные, отчетные, справочные, плановые и другие виды документов, каждый из которых характеризуется общностью требований, предъявляемых к содержанию и языковому оформлению.

В зависимости от того, к какой сфере человеческой деятельности относится документируемая информация, различают управленческие, научные, технические, производственные, финансовые и другие виды документов. По фактору доступности документируемой информации документы могут быть открытого пользования (доступа), ограниченного доступа и конфиденциального характера. По функциональному признаку различают письма, требующие письма-ответа, и письма, не требующие письма-ответа. Обязательного ответа требуют: письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-рекламация. Не требуют ответа сопроводительные письма, так как выполняют функцию ярлыка, этикетки, прикладываемой к отправляемым документам. Их цель – фиксировать факт отправки. Письма-подтверждения, письма-напоминания, письма-предупреждения констатируют свершившийся факт и поэтому также не требуют ответа.

Документы разделяют по срокам исполнения на срочные, второстепенные, итоговые и периодические, а по критерию первичности происхождения различают оригинал (первый экземпляр) и копию (все остальные экземпляры) документа.

В последнее время выделяют еще один классификационный признак – форма отправления официально-деловой корреспонденции. Так, наряду с традиционной почтовой пересылкой существуют электронная деловая корреспонденция и факсовые отправления. Однако электронная почта и телефакс используются, как правило, для решения оперативных вопросов, в то время как письма, имеющие большое юридическое значение (договоры, предложения), высылаются обычными почтовыми отправлениями.

Виды служебных документов.

Понятие служебный документ отражает две сферы общественной практики: административно-управленческую, где используются служебные документы, и научно-техническую, где применяется научная или техническая документация. Служебные документы делятся на несколько больших групп по своему функциональному назначению: организационно-распорядительные, информационно-справочные, финансовые и учетные документы, официальные письма.

Ядро служебной (учрежденческой) документации составляют организационно-распорядительные документы. Именно они обеспечивают управляемость объектов как в рамках всего государства, так и в отдельной организации. Этот тип документов, в свою очередь, представлен комплексом систем, основными из которых являются: организационно-правовая документация, плановая документация; распорядительная документация и другие системы документации, включая и те, которые отражают основную деятельность учреждения.

Руководство любой организации наделяется правом издания распорядительных документов. Именно эти документы реализуют управляемость объектов по вертикали. От

того, насколько эффективно регулируется деятельность Учреждения, зависят результаты его работы.

Основная задача распорядительных документов – придание юридической силы тому или иному действию руководителя. В связи с этим язык и стиль этого типа документации отличается жесткой регламентированностью, стандартизацией языковых моделей.

Главная часть приказа излагается в повелительной форме от первого лица и начинается словом «ПРИКАЗЫВАЮ», которое печатается прописными буквами без разрядки с новой строки, от края левого поля. При этом пункты, которые включают управленческие действия, носящие распорядительный характер, начинаются с глагола в неопределенной форме. Например:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать комиссию в составе...

Основные виды распорядительных документов:

- постановление;
- решение; в приказ;
- распоряжение;
- указание.

Распоряжение — правовой акт, издаваемый единолично руководителем, главным образом, коллегиального органа управления в целях разрешения оперативных вопросов. Распоряжения составляются и оформляются по тем же правилам, что и приказы. Различие между ними состоит в том, что в текстах распоряжений отсутствует ключевое слово, разделяющее вводную и распорядительную части.

Указание – правовой акт, издаваемый единолично руководителем организации или его заместителями преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией выполнения приказов, инструкций данной или вышестоящей организации. Указания составляются и оформляются аналогично приказам, но ключевыми словами в них то, каким именно действиям придается юридический статус.

Текст распорядительных документов состоит, как правило, из двух частей: констатирующей и распорядительной. Текст излагается логически последовательно, четкими фразами, без сложных придаточных и уточняющих оборотов. Недопустимо употребление многозначных слов, примечаний и ссылок. В констатирующей части кратко излагаются причины, цели, мотивировка, послужившие основанием для издания распорядительного документа, или обосновывается причина его выпуска. Констатирующая часть начинается словами: в соответствии, в целях, во исполнение. Констатирующая часть отсутствует, если предписываемые действия не нуждаются в разъяснении, например, распоряжения о назначении комиссий, об утверждении инструкций, актов и т. п. Распорядительная часть документа содержит перечень мероприятий или предписываемых действий, их исполнителей и сроков исполнения.

В текстах распорядительных документов, издаваемых на принципах коллегиальности, принята форма изложения третьего лица единственного числа (ПОСТАНОВЛЯЕТ, РЕШИЛ) или множественного числа (ПОСТАНОВИЛИ, РЕШИЛИ), если документ составляется от двух и более организаций. К основным видам распорядительных документов относятся: постановление, решение, приказ и т.д. Постановление – правовой акт, принимаемый высшими и некоторыми центральными органами федеральной исполнительной власти, действующими на основе коллегиальности; правительственными коллегиальными исполнительными органами субъектов Российской Федерации и другими организациями в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами, и установления стабильных норм, правил.

Текст постановления может иметь вступительную часть, если требуется дать разъяснение целей и мотивов издания постановления. Вступительная часть заканчивается ключевым словом «ПОСТАНОВЛЯЕТ». Если постановление не нуждается в обосновании, его текст начинается непосредственно с ключевого слова, например: Общее собрание акционеров ПОСТАНОВЛЯЕТ...

Решение — правовой акт, принимаемый коллегиальными и совещательными органами учреждений, предприятий, фирм в целях разрешения наиболее важных вопросов их деятельности. Решения оформляются в том же порядке, как и постановления, но ключевым словом текста является глагол «РЕШИЛ», «РЕШИЛА», «РЕШИЛИ», например: «Коллегия РЕШИЛА...». В распорядительных документах, издаваемых на принципах единоначалия, используется форма изложения от первого лица единственного числа (ПРИКАЗЫВАЮ, ПРЕДЛАГАЮ, ОБЯЗЫВАЮ).

Приказ – распоряжение руководителя, основной распорядительный служебный документ повседневного управления, содержащий нормы, обязательные для исполнения подчиненными. Приказы оформляются на специальном бланке-бланке приказа или общем бланке организаций с указанием вида документа – ПРИКАЗ. Обязательными реквизитами приказа являются: наименование вышестоящей организаций (если она имеется), название вида документа, дата и номер документа, место издания, заголовок к тексту, подпись, визы. Заголовок, обязательный реквизит приказа, должен быть кратким и четко выражать основное содержание документа. При этом строится заголовок по схеме «о чем?», например: об увеличении капитала общества.

Информация о фактическом положении дел в системе управления содержится в различных источниках. Важнейшее место среди них занимают справочно-информационные и справочно-аналитические документы: акты, справки, служебные записки и др. Документы этого типа имеют правовую силу, а, следовательно, к их форме, содержанию, языку и стилю предъявляются особые требования.

Основные виды справочно-информационной документация:

- акт;
- справка;
- служебная записка;
- заявление.

Акт — документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события (прилагается к письму-претензии или к рекламации). Текст акта состоит из двух частей. В вводной части акта указывается распорядительный документ, на основании которого составляется акт, событие или действие, послужившие причиной составления акта, его номер и дата. В основной части акта излагаются установленные факты, а также выводы и заключения. Если акт составлен комиссией, то первым указывается председатель комиссии. Фамилии членов комиссии располагаются в алфавитном порядке. Слова Основание, Председатель, Члены комиссии, Присутствовали пишутся с прописной буквы.

Акты составляются при передаче материальных ценностей; списании пришедшего в негодность имущества; в случае несоответствия заявленных в сопроводительных документах ценностей, документов и их наличия и т. д.

Справка – документ, содержащий запрошенную информацию или подтверждение тех или иных фактов или событий. Как правило, содержанием справки подтверждается определенная информация о предъявителе, чаще всего выборочные анкетные данные (фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, стаж работы в последней должности или в целом, сведения об образовании и т. д.). Справки могут содержать сведения служебного характера, например, сведения о начислении заработной платы. Справки выдаются без оставления копий, кроме тех случаев, когда это диктуется соображениями служебного характера.

Как и любой документ, справка включает определенный набор реквизитов, оформляемых соответствующим образом.

Наименование документа оформляется заглавными буквами посередине листа на два интервала ниже углового штампа организации. Основной текст излагается с соблюдением определенных правил последовательности, с использованием типовых моделей: «Дана... (фамилия, инициалы или полные имя и отчество) в том, что...»; «Настоящая справка выдана... (помимо фамилии могут быть указаны другие необходимые анкетные данные) в том, что...». Сведения об организации, для которой выдана справка, размещаются на один интервал ниже основного текста, например: Выдана для предоставления в кассу Аэрофлота. Сведения о сроке годности справки размещаются на один интервал ниже сведений об организации: Справка действительна в течение 10 дней со дня выдачи. Реквизит подпись включает должность, личную подпись, фамилию и инициалы лица, выдавшего справку. Подпись заверяется печатью организации.

Служебная записка — документ, адресованный руководству, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя. Различают несколько видов служебных записок: докладные, аналитические, обзорные, информационно-статистические и др. В докладной записке кратко освещаются конкретные служебные вопросы, раскрывается их действительное состояние. Приводимые факты дополняются кратким анализом их содержания. Аналитические записки включают подробный анализ ситуации; излагаемые факты (данные, события) комментируются, увязываются с ранее поступившей информацией. Обзорные записки содержат краткую информацию о нескольких тесно взаимосвязанных проблемах. При этом дается их сжатый комплексный анализ. Часто записки этого типа дополняются справками, детализирующими освещение наиболее важных сторон проблемы. Главное содержание информационно-статистических записок составляют цифры, данные, располагаемые наиболее наглядным, удобным для восприятия образом (в форме таблиц, графиков и т. п.). Служебные записки этого типа не содержат подробного анализа приводимых в них данных.

Служебная записка, как правило, состоит из заголовка, сведений об адресате и разработчике, даты написания, наименования темы, основного текста, подписи разработчика, указаний на приложения.

Заявление — внутренний служебный документ, предназначенный для доведения до сведения должностного лица (как правило, вышестоящего) информации узкой направленности. В абсолютном большинстве случаев заявление пишется от имени одного лица, однако могут иметь место и коллективные заявления, когда проблема, поднимаемая в документе, затрагивает интересы сразу нескольких человек или даже всего коллектива. Различают несколько основных видов заявлений: заявление-просьба (ходатайство); заявление-жалоба; заявление-объяснение (объяснительная записка).

Заявления всегда пишутся по конкретному поводу и посвящены, как правило, одному вопросу. Пишутся заявления на имя того лица, в компетенции которого находится поднимаемый вопрос. При составлении заявления необходимо учитывать особенности оформления его реквизитов. Например:

Декану Донского государственного технического университета (ФИО) от студента ... курса группы... (ФИО)

Заявление Прошу освободить меня от занятий с.1 по 10 апреля для поездки домой по семейным обстоятельствам.

Прилагаю письмо с сообщением о болезни моего отца. 25.03.2003.

(подпись)

Официальными письмами обмениваются организации, учреждения, должностные и частные лица.

В основе классификации официально-деловой переписки лежат различные классификационные признаки. Так, например, по тематическому признаку официально-деловую корреспонденцию достаточно условно разделяют на деловую и коммерческую.

Переписку, с помощью которой оформляют экономические, правовые, финансовые и другие формы деятельности предприятия, принято называть деловой корреспонденцией. Письма, составляемые при заключении и выполнении коммерческих сделок относят к коммерческой корреспонденции (письма-запросы, предложения, письма претензии и ответы на эти виды писем и др.).

Основные виды коммерческой корреспонденции:

- коммерческий запрос;
- ответ на запрос;
- письмо-предложение;
- ответ на предложение;
- письмо-претензия (рекламация);
- ответ на рекламацию;
- информационно-рекламные письма.

Актуальность коммерческой корреспонденции как формы делового общения между предприятиями и организациями значительно возросла в последнее время в связи с коммерциализацией экономики. Коммерческие письма составляются от имени юридических лиц и имеют правовую силу. От того, насколько точно, грамотно и убедительно составлено коммерческое письмо, зависит в конечном итоге успех будущей сделки. Коммерческое послание, помимо ясности и точности изложения, должно отличаться также определенной воздействующей силой, в связи с чем, при составлении текста письма должны учитываться психологические факторы его восприятия адресатом. Элементами такого рода воздействия являются этикетные фразы и конструкции, не только создающие определенные рамки корректности и вежливости, но и задающие общению определенную тональность. Например: 1. Согласно нашей договоренности просим сделать нам предложение на поставку... 2. Мы будем рады, если Вы сообщите нам о возможности поставки.... Оба предложения выражают просьбу, однако второе настраивает адресата на установление уважительных, доброжелательных отношений.

Коммерческую корреспонденцию составляют такие виды писем, как письмо-запрос, письмо-предложение (оферта), письмо-ответ (на запрос, предложение), письмо-претензия (рекламация).

Письмо-запрос – это документ, представляющий собой обращение лица (организации), желающего заключить сделку (покупателя к продавцу, импортера к экспортеру), с просьбой дать подробную информацию о товаре (услугах и т. п.) и (или) направить предложение на поставку товара (обращение продавца к покупателю). Письмо-запрос обычно состоит из двух частей. Во введении в повествовательной форме излагается существо вопроса; в заключении ставятся вопросы, на которые ожидается ответ адресата. Запрос должен быть кратким, со ссылкой на соответствующие нормативные материалы, достигнутые договоренности, прежние письма.

В содержание коммерческого запроса, как правило, входят такие аспекты, как наименование товара (услуг) и условия, на которых автору запроса желательно получить товар. Запрос такого типа входит в группу контрактных Документов и используется в операциях по подготовке и заключению сделки. Содержательные аспекты запроса реализуются с помощью устойчивых языковых моделей, таких, например, как: Просим выслать нам предложение на поставку... Будем весьма признательны, если Вы сообщите нам о...; Обращаемся к Вам с просьбой выслать нам предложение...

Письмо-запрос может содержать следующую информацию: о принятии запроса к рассмотрению; о выяснении возможностей поставки товара, интересующего покупателя; об отказе поставить товар, интересующий покупателя; об изменении условий запроса (изменении количества товара, марки, сроков поставки и т. п.).

Ответ на запрос формулируется в зависимости от конкретной ситуации, т. е. от степени возможности и готовности продавца удовлетворить пожелания покупателя. Письмо-ответ может иметь форму трафаретного или обычного письма. В случае отказа

поставить интересующий покупателя товар в письме-ответе могут быть использованы следующие типовые модели: К сожалению, мы не можем ответить на Ваш запрос положительно и выслать Вам конкретное предложение на поставку...; Мы просим Вас отложить этот вопрос до... Если продавец может сразу удовлетворить просьбу покупателя и поставить интересующий его товар, он направляет предложение.

Письмо-предложение (оферта) — это заявление продавца, экспортера о желании заключить сделку с указанием ее конкретных условий. Предложение может быть направлено в ответ на запрос покупателя либо по инициативе продавца. В предложении обычно указываются наименование предлагаемого товара, количество и качество товара, цена, срок поставки, условия платежа, род упаковки и другие условия поставки в зависимости от характера товара.

При составлении предложения используются стандартные модели: В ответ на Ваш запрос от... мы предлагаем Вам...; Товар сертифицирован (снабжен сертификатом качества)...; Товар будет поставляться в... квартале текущего года.

Ответ на предложение. Ответ на предложение может содержать согласие на условия предложения, подтверждение принятия предложения. В этом случае сделка считается законченной. Принятием предложения является выдача заказа или заключение контракта. Если покупатель не согласен с условиями предложения или не заинтересован в предлагаемом товаре, он отклоняет предложение. В этом случае между продавцом и покупателем может установиться переписка до тех пор, пока не будет достигнута полная договоренность.

Письмо-претензия (рекламация) — коммерческий документ, представляющий собой выражение претензий к стороне, нарушившей принятые на себя по контракту обязательства, и требование возмещения убытков. Рекламация должна содержать: основания для предъявления претензий; доказательства — ссылки на нормативные акты, документы (акт экспертизы, акт приемки и т. д.); конкретные требования стороны, предъявляющей претензию (например, требование замены некачественного товара; требование уценки товара и т. д.).

При составлении текста рекламации используются стандартные модели: К сожалению, мы должны поставить Вас в известность, что...; К нашему огромному сожалению, условия контракта Вами не выполнены; Мы официально заявляем Вам рекламацию на...

Ответ на рекламацию. В ответе на рекламацию сообщается, что претензия принята к рассмотрению; претензия удовлетворяется полностью или частично (с указанием срока и способа ее удовлетворения); претензия отклоняется (полностью или частично) с указанием мотивов отказа с соответствующей ссылкой на нормативные акты и другие документы, которые его обосновывают. Стандартные модели ответа на рекламацию: Приносим свои извинения за...; Ваша претензия признана необоснованной. В последнее время широкое распространение получили коммерческие документы информационно-рекламного характера: товарное предложение, сообщение о видах производимых товаров и услуг. К ним предъявляются особые требования: запоминаемость, способность вызвать коммерческий интерес. Письма этого типа являются нерегламентированными; отличаются большей свободой выбора языковых средств. Так, в них часто встречаются оценочные конструкции: безупречная работа, разумная ценовая политика.

Вопросы для обсуждения:

1. По каким основаниям можно классифицировать деловую документацию.
2. Назовите виды распорядительных документов и дайте им характеристику и определение.

Литература

1. Деловая переписка с иностранными фирмами; М.: Имидж – Москва, 2010. – 432 с.
2. Басаков, М.И. Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах; Ростов н/Д: Феникс; Издание 4-е, перераб. и доп. – Москва, 2013. – 320 с.
3. Кирсанова, М.В.; Анодина, Н.Н.; Аксенов, Ю.М. Деловая переписка; М.: Инфра-М - Москва, 2011. – 696 с.
4. Фалькенберг, Виола Письма, факсы и электронная корреспонденция; ОМЕГА, 2013. – 128 с.

Профессиональные базы данных, информационные справочные системы и Интернет-ресурсы

1. Университетская библиотеке онлайн - <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» - www.e.lanbook.com
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - <http://elibrary.ru>
4. Российское образование. Федеральный портал. <http://www.edu.ru/abitur/act.86/index.php>
5. Библиотека КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/>
6. Основы ведения деловой документации: методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе студента / Южно-Российский государственный политехнический университет (НПИ) имени М. И. Платова. - Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2016. – 64с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <https://fiop.npi-tu.ru>. – 09.09.2019.

Занятие 4. Требование к языку и стилю документов. Типичные ошибки в языке деловых бумаг

Цель: закрепить и углубить знания о языке и стиле документов.

Задача: прочитать разработанный преподавателем теоретический материал по теме занятия, познакомиться с основной литературой и электронными источниками.

Форма проведения: практическое занятие.

В условиях официального общения сформировались особые требования, которые и привели к появлению официально-делового стиля в речи. Самые строгие требования в рамках этого стиля действуют при оформлении официальных документов. Клише особым пластом в лексике делового языка являются клише – устойчивые сочетания слов, которые воспроизводятся в речи как готовые формулы. Например: зачислить в штат, принять на работу, возместить ущерб, довожу до вашего сведения, настоящим сообщаю, в целях ликвидации и т. д. Они стали нейтрально-нормативным явлением в деловой речи, потому что большинство ситуаций, нуждающихся в документировании, относятся к повторяющимся, однотипным ситуациям, а устойчивые словесные формулы обеспечивают возможность унификации текстов документов. Клише позволяют экономить речевые усилия, способствуют скорости передачи информации и обеспечивают точность речи и однозначность понимания. Однако необходимо помнить, что вне сферы документа, за которым традиционно закрепились определенные языковые формулы, клише будут являться речевым недостатком. Они придают канцелярский оттенок сказанному, и злоупотребление ими делает речь сухой, неинтересной. Так, в заявлении о приеме на работу клише совершенно необходимы, но в отзыве на студенческую работу создают неприятное ощущение шаблонности мышления и бедности языка: Мною рассматривалась работа Т.В. Ивановой по теме «Употребление устаревших слов в текстах разных стилей» на предмет нахождения ошибок в оформлении. Клише в тексте документа – это частое проявление тенденции, характеризующей официально-деловой стиль в целом – тенденции к речевому автоматизму. Человек, составляющий официальный документ, не стремится быть оригинальным в речи, его главная задача точно и лаконично передать информацию, сделать ее максимально доступной для своего адресата. Именно поэтому он использует стандартные, закреплённые традицией схемы построения текста, модели предложений, сочетания слов. И именно стремлением к точности обусловлено еще одно явление официально-делового стиля – отказ от поиска синонимов. Одна из функций синонимов – делать речь более разнообразной. Мы используем их, чтобы не повторять слишком часто одни и те же слова. Но синонимы редко имеют абсолютно идентичные значения, чаще они различаются или оттенками понятийного значения, или стилистической окраской, или сферой употребления. Поэтому каждое слово-синоним вносит в речь какой-то новый оттенок смысла. В деловом тексте эти оттенки не нужны. Здесь важна четкость. Поэтому повторы слов в официально-деловом стиле (а также в научном) оправданы, хотя в других языковых подсистемах чаще являются недостатком и оцениваются как речевая ошибка. Вот несколько первых фраз из ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»: Установленные в стандарте термины расположены в систематизированном порядке, отражающем терминологическую систему понятий в области делопроизводства и архивного дела. Для каждого понятия установлен один стандартизованный термин. Недопустимые к применению термины-синонимы приведены в круглых скобках после стандартизованного термина и обозначены пометой «Ндп». Термины-синонимы без пометы «Ндп» приведены в качестве справочных данных и не являются стандартизованными. Слово термин здесь является ключевым словом, и замена его на близкие по значению слова и выражения сделает текст менее понятным. Однако ни одно

правило не следует воспринимать как догму. Отсутствие образных выражений Стремлением к однозначности высказывания объясняется и отсутствие образных выражений в тексте документа. Как ни восхищает нас поэтический язык, но в приказах, служебных записках, инструкциях совершенно неуместными оказываются те языковые средства, которые становятся основой поэтических произведений. Почему? Потому что образные выражения не точны, они вызывают в сознании читателя поток ассоциаций, расширяют горизонты его мысли, будят фантазию, но значения таких выражений неконкретны, и это делает совершенно невозможным употребление их в официальном деловом тексте. Забавно смотрятся в отчете такие фразы: Бесподобный метод интегрирования, решение этой задачи дрожало у нас на кончике пера, интеграл ведет себя вполне прилично. Иногда метафоричность можно позволить себе в деловой переписке, для того чтобы придать более личностный, свободный характер общению, но в другие типы документов вход поэтическим средствам языка закрыт. Все перечисленные выше языковые средства являются элементами лексической системы современного русского языка. Но для достижения точности, недвусмысленности высказывания используются в деловой речи и синтаксические конструкции. Это различные обороты со значением уточнения, пояснения: приложения, вводные и вставные конструкции. Обороты со значением уточнения, пояснения Приложения – это разновидность определения. Выражены приложения именами существительными, стоящими в том же числе и падеже, что и определяемое слово. На письме приложения могут выделяться запятыми или тире. Например: Я, Иванова Мария Федоровна, передаю моей матери, Ивановой Ольге Анатольевне,... Несовершеннолетние обучающиеся IX классов, не допущенные к государственной (итоговой) аттестации, а также выпускники, не прошедшие государственную (итоговую) аттестацию, по усмотрению родителей (законных представителей) оставляются на повторное обучение или получают справку об обучении в общеобразовательном учреждении установленного образца. Во втором тексте определение итоговая, взятое в скобки, является вставной конструкцией. Это синтаксическая конструкция, характеризующаяся специфической интонацией включения и выражающая дополнительные замечания, пояснения, уточнения и поправки, касающиеся содержания основного предложения. Для выделения вставной конструкции на письме используются запяты, тире, скобки. Еще один пример: В справке указываются экзаменационные и итоговые отметки (в том числе и неудовлетворительные) по всем предметам, изучавшимся в классах соответствующей ступени общего образования. Часто в деловых текстах возникает необходимость заменить длинное составное наименование коротким или фамилию, имя и отчество человека – одним словом, подчеркивающим его юридический статус. Для этого используются следующие обороты: Высшее учебное заведение или филиал высшего учебного заведения, именуемое далее – вуз, обязано обеспечить каждого обучающегося основной учебной и учебно-методической литературой, методическими пособиями, необходимыми для организации образовательного процесса по всем дисциплинам реализуемых образовательных программ в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта. Иванов Петр Александрович, в дальнейшем именуемый «ответчик», и Широкова Анна Сергеевна, в дальнейшем именуемая «истец». Этот прием позволяет сделать документ короче, а также способствует унификации текстов. Итак, мы рассмотрели основные языковые средства создания точности высказывания. Теперь остановимся на тех явлениях, которые порождают коммуникативную неточность речи, это: полисемия и омонимия; паронимия; использование штампов, универсальных слов. Полисемия (или многозначность) – это наличие у слова не одного, а нескольких связанных между собой по смыслу значений. Омонимия – это существование в языке одинаково звучащих и (или) пишущихся слов, имеющих не связанные по смыслу значения. Например, слово лицо имеет несколько значений: 1) передняя часть головы человека; 2) характерный облик (лицо нашей фирмы); 3) отдельный человек, индивидуум (частное лицо). Слово «лицо» многозначно. В русском

языке есть два слова: стекло (существительное) и стечь (глагол). Форма прошедшего времени среднего рода глагола омонимично существительному в именительном падеже: что-то стекло по склонению – матовое стекло. Какая же ошибка подстерегает говорящего или пишущего при употреблении многозначного слова или слова, у которого есть омоним? Объясним на примере: Утверждение профессора вызвало скандал. Паронимы – это близкие по звучанию однокоренные слова одной части речи, которые тем не менее имеют разные лексические значения или частично похожи по значению. Например: гарантированный – гарантийный, оплатить – заплатить, гордыня – гордость. Ошибка, вызванная заменой одного слова-паронима другим, называется смешением паронимов. Например: гарантированная мастерская (вместо гарантийная) или оплатить за проезд (вместо оплатить проезд). Притупляют внимание читателя, делают речь неконкретной речевые штампы. Они, как и клише, представляют собой устойчивые выражения: неизгладимое впечатление, поставить вопрос, с позиции здравого смысла, дискуссионная площадка, благодаря мудрой политике руководства партии. Но штамп в отличие от клише – образное выражение, яркость и экспрессивность которого со временем поблекли, стерлись. Неприятное впечатление производит деловое письмо, испещренное штампами: Уважаемые коллеги! Ваше предложение о возобновлении сотрудничества вызвало горячее одобрение всего нашего коллектива. С нетерпением будем ждать возможности сесть с вами за стол переговоров. Ждем Ваших предложений о дате переговоров. Одной из разновидностей штампа считаются слова с универсальным, то есть максимально широким, неконкретным значением: мероприятие, данный, вопрос, предмет, вышеназванный, нижеследующий. Злоупотребляя ими, говорящий рискует так ничего и не высказать: В работе организации имеют место отдельные недостатки, следствием чего стали те чрезвычайные события, свидетелями которых стали представители нашей фирмы. Беря в руки документ, мы, прежде всего, хотим получить из него конкретную непротиворечивую информацию. Поэтому точность, недвусмысленность речи – одно из важнейших критериев оценки документного текста. Одним из необходимых качеств деловой речи является логичность. Текст, содержащий логические погрешности, понять бывает не просто, а часто и невозможно. Поэтому к логике изложения специалист канцелярской сферы должен быть крайне внимателен. Ошибки, связанные с нарушением логической правильности речи и возникающие в результате нарушения законов логики, называются логическими ошибками или алогизмами. Взаимосвязь событий, явлений, описываемых в тексте, часто отражается в синтаксических связях. Поэтому в некоторых случаях говорят о логико-синтаксических ошибках. Разберем некоторые понятия и законы логики, позволяющие сформировать логическую культуру человека. Правила деления понятий Понятие – это обобщенное представление о фрагменте действительности, существующее в мышлении говорящего. Деление понятий есть логическая операция, посредством которой выявляются группы предметов, входящие в объем делимого понятия. Тем самым отыскиваются понятия, подчиненные данному понятию. К операции деления приходится прибегать часто: при изучении явлений окружающего мира, при выстраивании структуры текста, его оформлении. Многоступенчатое деление понятия лежит в основе формирования любой классификации. Например, при изучении такого сложного понятия, как документ, сначала выявляются общие черты, свойственные всем документам. Но для специалиста канцелярской сферы этого знания о документах недостаточно: он должен иметь представление обо всех видах документов. Изучая этот аспект, он выполняет именно операцию деления понятия «документ». В каждом делении имеются: а) делимое понятие, б) члены деления, получаемые в результате деления группы, в) основание деления – признак, по которому производится деление. Делимое понятие по отношению к членам деления является родовым понятием, а члены деления – видовыми. Первое правило – деление должно производиться по единому основанию. Рассмотрим такой текст: «Разнообразие предлагаемых нами банковских продуктов позволит без труда подобрать срочный вклад, максимально соответствующий вашим требованиям и

возможностям. Пополняемые и непополняемые, краткосрочные и пенсионные, рублевые и валютные – все виды депозитов представлены в нашей линейке». В этом небольшом фрагменте отражен результат деления понятия «депозит». Для выделения пополняемых и непополняемых депозитов основанием является возможность пополнения счета. Его либо можно пополнять, либо нельзя. Следовательно, эта группа ошибки не содержит. Основанием для деления депозитов на рублевые и валютные является противопоставление «отечественная валюта – иностранная». Поэтому и эта пара логически безупречна. В центральной же группе единого основания нет. Потому что если мы принимаем в качестве основания деления срочность вклада, то, видимо, членами деления должны быть краткосрочные и долгосрочные депозиты. Пенсионные вклады все-таки являются особой разновидностью, и соединение в этом предложении краткосрочных и пенсионных вкладов является нарушением первого правила деления понятия. Можно задать себе вопрос: существенна ли эта ошибка? Судите сами – прочитав такой текст, потенциальный клиент банка может не понять, есть ли у него возможность открыть долгосрочный, но не пенсионный вклад? Может быть, он обратится в этот банк за разъяснениями, а может быть, воспользуется услугами другого банка, где непротиворечиво описаны варианты вкладов. Второе правило – правило соразмерности: все члены деления должны складываться в целое без пропусков и лишних частей. К нарушению этого правила приводит пропуск членов деления и введение не относящихся к делимому понятию членов. В одном из руководств по написанию деловых писем есть глава «Перечисления», и она состоит из одной части, которая имеет название «Нумерованные перечисления». Во-первых, выделение в главе только одной части уже само по себе нелогично. Если мы делим что-либо, то должно быть, как минимум, две части. Во-вторых, вызывает вопрос содержание этой главы: неужели автор указывает только на один вид перечисления – нумерованные? Тогда он заведомо сужает заявленную тему. Потому что помимо нумерованных перечислений существуют еще маркированные, литерованные, а также смешанные. В общем, это оглавление явно сбивает с толку знающего читателя и дезориентирует учащегося, потому что в нем нарушено правило соразмерности. Чтобы не нарушить правила взаимоисключения при делении понятия, нужно: найти основание деления, убедиться, что основание охватывает все понятие, убедиться, что основание единственное. Правило взаимоисключения часто не соблюдается составителями каталогов продукции. Вот один фрагмент из электронного каталога: Школьные принадлежности: Пеналы и обложки. Карты, глобусы, доски. Товары для начальной школы. Ранцы, рюкзаки, портфели. Линейки, транспортиры, готовальни. Конечно, разделить школьные принадлежности на группы для облегчения их поиска в каталоге – дело не простое, и обсуждать полноту перечня не будем. Но что явно сбивает с толку покупателя, так это рубрика «Товары для начальной школы» в середине перечня. Это связано с нарушением правила взаимоисключения: разве пеналы и обложки, а также карты, глобусы и все остальное из перечисленного в начальной школе не используется? Пожалуй, только транспортиры и готовальни младшему школьнику не понадобятся. В остальных случаях мы наблюдаем явное пересечение понятий. Четвертое правило – правило непрерывности деления: нельзя делить целое сразу на самые мелкие части, если есть более крупные. При таком нарушении читателю трудно уловить систему в изложении материала. Обратимся к первому примеру – делению понятия «документ». Если мы, дав общие сведения о документе, сразу перейдем к описанию приказов, инструкций, деловых писем, объяснительных записок, то, очевидно, нарушим правило непрерывности деления. Более логичным будет сначала охарактеризовать группы документов, например, по их назначению: организационные документы, распорядительные документы, информационно-справочные документы. Такое изложение материала позволит получить системное представление об изучаемом предмете, а в результате – лучше и быстрее запомнить необходимую информацию.

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение клише.
2. Назовите явления, которые порождают коммуникативную неточность речи.
3. Назовите факты, которые необходимо учитывать при делении документа.

Литература

1. Пономарева, Е.А. Практика делового общения Министерство образования и науки Российской Федерации, ФГАОУ ВПО «Северо-Кавказский федеральный университет». – Ставрополь: Изд-во СКФУ, 2014. – 163 с.; см. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.biblioclub.rupraktika_delovogo_obscheniya
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие для бакалавров. М.: Издательско-торговая копорация «Дашков и К», 2017. – 524 с. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/93544/#2>
3. Мунин А. Н. Деловое общение. Курс лекций «ФЛИНТА», 2016 — (Библиотека психолога (Флинта)) [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/i_Delovoe_obschenie_Kurs_lektsii_Uchebnoe_posobie

Профессиональные базы данных, информационные справочные системы и Интернет-ресурсы

1. Университетская библиотеке онлайн - <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» - www.e.lanbook.com
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - <http://elibrary.ru>
4. Российское образование. Федеральный портал. <http://www.edu.ru/abitur/act.86/index.php>
5. Библиотека КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/>
6. Чудинов А. П., Нахимова Е. А. Деловое общение: практикум : учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальностям «Реклама и связи с общественностью», «Социальная работа», «Социальная педагогика», «Психология», «Международные отношения» / Урал. гос. пед. ун-т. – Екатеринбург, 2012. – 151 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://elar.uspu.ru/bitstream/uspu/4084/1/uch00058.pdf>. – 09.09.2019.

Занятие 5. Новые тенденции в практике русского делового письма

Цель: расширить представление о новых тенденциях в практике русского делового письма.

Задача: прочитать разработанный преподавателем теоретический материал по теме занятия, познакомиться с основной литературой и электронными источниками.

Форма проведения: практическое занятие.

Девяностые годы двадцатого века стали периодом значительных изменений в экономике, в области социальных отношений. Они коснулись практически всех сторон жизни, в том числе сферы делового общения.

Новые ситуации делового общения требуют совершенствования форм документационного обеспечения. Появляются новые виды документов. Лексикон официально-деловой письменной речи пополняется новыми терминами. Более свободным с точки зрения используемой лексики, экспрессивных средств языка становится язык и стиль деловых писем, больше значение придается убеждающей, воздействующей силе делового послания. Происходящие изменения требуют глубокого анализа и, возможно, станут предметом отдельного теоретического исследования. Однако знакомство с тенденциями происходящих изменений может представлять интерес для тех, кто осваивает законы письменного делового общения.

Юридические и правовые аспекты взаимоотношений между работником и работодателем закрепляются с помощью таких документов, как трудовой договор, трудовое соглашение, контракт. Новым в ряду слов, называющих этот тип документов, является термин контракт (письменный договор, соглашение с взаимными обязательствами для договаривающихся сторон). Недавно появившись в практике русской деловой письменной речи, он не только успешно сосуществует с терминологическими словосочетаниями трудовой договор, трудовое соглашение в качестве синонима, но и, в известной мере, вытесняет их из речевого обихода. Понятие контракт шире, чем понятия трудовой договор, трудовое соглашение, оно распространяется не только на отношения между работником и работодателем, но и на торгово-экономические отношения между отдельными предприятиями, фирмами. Так письменный договор между предприятиями, производящими продукцию, и организациями, заготавливающими и сбывающими эту продукцию, также называется контрактом. В последнее время все чаще говорят о необходимости составления брачных контрактов, с помощью которых можно регулировать материальные, финансовые отношения супругов, в частности в случае развода. Таким образом, иноязычный термин контракт, получая все более широкое распространение и являясь многозначным в терминотерминологической системе делового письма, вступает в синонимические отношения с русскоязычными терминами данной предметной области. Но всегда ли уместно замещение устоявшихся, принятых в данной языковой культуре терминов иноязычными? Каковы причины этих тенденций?

Вхождение России в систему мировых экономических отношений определяет необходимость соответствия отечественной практики делового общения, делового письма мировым стандартам, в том числе на уровне терминологии. Именно это является одной из основных причин активного проникновения иноязычных слов и терминов в русскую официально-деловую письменную речь. Однако среди недавно появившихся иноязычных терминов таких, например, как оферта (предложение), прайс-лист (перечень видов товаров, услуг и т. д. с указанием их цены или расценок на них), презентация (в деловом письме – жанр рекламного текста (письмо-презентация), чартер (договор об аренде судна (самолета) в рамках конкретного срока) и др., есть слова, называющие новые понятия (чартер, презентация, резюме), а есть слова, дублирующие русскоязычные (или

заимствованные, но уже ставшие привычными) названия давно бытующих понятий и явлений (контракт – договор, соглашение; оферта – коммерческое предложение; прайс-лист – прейскурант). Заимствования первого типа мотивированы появлением новых реалий жизни, заимствования второго типа – стремлением приблизиться к мировым стандартам официально-деловой терминологии. Однако именно вторая тенденция вызывает в некоторых случаях вытеснение русскоязычных терминов и терминологических словосочетаний иноязычными синонимами, что в итоге может привести к чрезмерному насыщению деловой письменной речи заимствованиями.

В последние годы в практике русской деловой переписки наметилась тенденция к большей свободе в выборе языковых средств, в том числе экспрессивных; стремление к персонифицированному стилю изложения.

Тенденции большей языковой свободы, экспрессивности языка сообщения проявляются, в первую очередь, в языке и стиле рекламной деловой корреспонденции.

Реклама в деловой речи. В последнее время широкое распространение получили документы информационно-рекламного характера: товарное предложение; сообщение потенциальным потребителям о видах производимых товаров и услуг; резюме.

Требования к языку и стилю такого рода документов существенно отличаются от требований к составлению строго регламентированных деловых бумаг. Специфика рекламных писем заключается в том, что к ним предъявляются такие требования, как запоминаемость, способность вызвать коммерческий интерес. Это обуславливает необходимость более творческого подхода к составлению текстов рекламных писем; позволяет использовать языковые средства выразительности с целью привлечь внимание к излагаемой информации. Так, например, в приведенном ниже послании, содержащем приглашение на распродажу по сниженным ценам, используется вопросно-ответный прием повествования, побудительные конструкции, а также прилагательные самый, благоприятный, привилегированный, усиливающие воздействующий эффект письма.

Уважаемый ...

Именно сегодня Вы имеете возможность купить товар по самым низким ценам.

Почему? Согласно прогнозу нашего коммерческого отдела, в последующие четыре месяца цены возрастут на 1 %. Не упустите случай и воспользуйтесь снижением цен. Мы приглашаем Вас на привилегированную распродажу. Уверены, что Вы останетесь довольны и товарами, и ценами на них. Приходите, мы будем ждать Вас.

Широкое использование оценочных конструкций типа: безупречная работа, разумная ценовая политика, надежные (добрые) партнерские отношения, гибкая система скидок, успешное (плодотворное) сотрудничество и т. п. повышает эмоциональную привлекательность текста делового письма, придает ему конструктивную тональность.

Основное требование к тексту рекламного послания (впрочем, как и к текстам деловых посланий других типов) – информативность и убедительность. Однако информативность рекламного письма должна отличаться нацеленностью на интересы, жизненные, практические потребности потенциального потребителя, заказчика, партнера. Кроме того, она должна быть полной, т. е. письмо информационно-рекламного характера должно содержать всю информацию, которая может заинтересовать потребителей. Если в письме отсутствует важная для адресата информация и ему необходимо дополнительно связываться с адресантом, это может побудить его воспользоваться услугами другого предприятия (предлагающего аналогичную продукцию), информационно-рекламное письмо которого составлено убедительнее и грамотнее.

При составлении рекламного делового письма необходимо выделять и определять как можно более четко все ключевые аспекты сообщения и тщательно проверять текст с точки зрения ясности, простоты и тона изложения.

Стилистические недочеты, приводящие к двусмысленности, безусловно, недопустимы в текстах рекламных деловых посланий, поскольку снижают их воздействующий эффект.

... Гибкая система скидок на продукцию Вашего предприятия позволит нам успешно конкурировать с Вашей продукцией на рынке нашего региона.

Приведенный фрагмент информационно-рекламного письма перенасыщен личными местоимениями (вашего, вашей, нам, нашего). Кроме того, многозначность глагола конкурировать создает двусмысленность высказывания. Из данного предложения неясно, намерен ли автор послания соперничать с адресатом (производителем продукции), либо, продавая продукцию адресата, соперничать с другими торговыми фирмами региона.

Речевая тактика рекламного делового послания может быть определена как нацеленность на интересы. Специалисты подчеркивают, что от того, насколько точно пишущий сумеет определить интересы фирмы-адресата и отразить эти интересы в тексте письма, будет зависеть, сможет ли он найти понимание по конкретной обсуждаемой проблеме и по вопросам долгосрочного перспективного сотрудничества.

Новые реалии жизни заставляют каждого, кто ищет работу, осваивать приемы саморекламы, запасаться письмами-рекомендациями, составлять резюме. Слово резюме пришло в нашу речь из французского языка и употребляется в значении «краткое изложение сути написанного, сказанного или прочитанного; краткий вывод, заключительный итог чего-либо». В этом значении термин резюме использовался в официально-деловом письме, когда речь шла о некоем заключении по тому или иному документу. Такого рода заключение представляет собой разновидность письменного указания, оно пишется в том случае, когда наложение на документ резолюции типа «Ознакомлен»; «Согласовано»; «Не возражаю»; «Принимается к рассмотрению» и др. по каким-либо причинам является недостаточным и требует более развернутого обоснования, рекомендаций или предписаний. В последнее время термин резюме стал употребляться в значении «краткое письменное изложение биографических данных, характеризующих образовательную подготовку, профессиональную деятельность и личные качества человека, претендующего на ту или иную работу, должность». Именно это значение, пришедшее в нашу речь из американского варианта английского языка, все более устойчиво закрепляется за словом резюме (например, конкурс резюме, разослать резюме, подготовить резюме на русском и английском языках), при этом деловые бумагиполнились еще одним видом документа.

Резюме в чем-то схоже со служебной анкетой, но в отличие от заполнения граф анкеты написание резюме является творческим процессом. Именно поэтому не существует единого стандарта или жестких форм для его написания.

Главная задача при составлении резюме – как можно более выигрышно (и в то же время предельно объективно) представить себя и свою рабочую биографию. Очень важно уметь выделить из собранной персональной информации ту, которая непосредственно относится к выбранной работе, – это касается и образования, и опыта работы, и личных качеств, и характеристики дополнительных навыков. Это необходимо, поскольку существуют объективные различия между специальностями и видами деятельности. Так, например, если вакансия – рекламный агент, то необходимыми профессиональными и личностными качествами являются: умение общаться с людьми; находчивость; хорошее знание основ психологии человеческого поведения; интуиция и т. д. Если же вакансия – преподаватель начальных классов, то к необходимым качествам относятся: любовь к детям; отзывчивость; доброта; терпение и т. п.

Говоря об информативности резюме, специалисты отмечают, что слишком долгий и однообразный перечень мест работы с сопутствующими датами и названиями организаций может произвести неблагоприятное впечатление на потенциального работодателя, так как в этом случае может сложиться впечатление об односторонности претендента в плане его профессиональной пригодности. Поэтому рекомендуют не

указывать все места работы, а просто подытожить общий стаж работы в сопоставимых должностях [4,125-128]. Например:

Работал технологом в течение десяти лет на машиностроительных предприятиях или В1992-97 гг. – мл. экономист, экономист, ст. экономист управления фабрики «Орловский текстиль».

Типовое резюме включает:

- персональные данные соискателя (фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, семейное положение);
- адреса и телефоны соискателя с указанием времени для контактов;
- наименование вакансии, на которую претендует автор резюме;
- основной текст, включающий в себя перечень мест работы и (или) учебы в хронологическом порядке, с указанием полного официального наименования организации, периода времени пребывания в них, наименование занимаемой должности (наименование учебной специальности);
- дополнительные сведения (опыт внештатной работы, общественная деятельность, профессиональная переподготовка);
- прочие сведения (сопутствующие знания и навыки: иностранные языки, заграничные поездки, владение компьютером, вождение автомобиля);
- отличия и награды, ученые степени (раздел не является обязательным);
- интересы, склонности, имеющие отношение к предполагаемой профессиональной деятельности соискателя позиции (содержание – на усмотрение соискателя, раздел не является обязательным);
- иная вспомогательная информация (на усмотрение соискателя);
- рекомендации (сведения о рекомендациях);
- дата написания резюме;
- подпись соискателя.

При оформлении резюме следует учитывать следующие рекомендации. Слово резюме обычно не употребляется в качестве заголовка (хотя это и не воспрещается). Вместо него указывают фамилию, имя и отчество, дату и место рождения претендента. Фамилию рекомендуют писать (печатать) заглавными буквами, чтобы она хорошо читалась.

Заголовок. Фамилия, имя, отчество размещаются посередине верхней строки листа. Ниже, у левой границы листа, следует расположить домашний адрес, телефон, почтовый адрес INTERNET (e-mail). У правой границы листа располагается адрес организации (учебного заведения), в котором претендент в данный момент работает (учится) и служебный телефон. Можно указать время, удобное для связи.

Вопросы для обсуждения:

1. Назовите тенденции в написании деловой документации в России и с чем их можно объяснить.
2. Дайте определение резюме и сформулируйте правила оформления резюме.

Литература

1. Нахимова, Е. А. Речевая коммуникация: практикум / Е. А. Нахимова, А. П. Чудинов. – Екатеринбург, 2008.
2. Русская деловая речь (письменная и устная формы) / под ред. В. В. Химика. – СПб., 2012.
3. Самыгин, С. И. Деловое общение / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. – М., 2012.

Профессиональные базы данных, информационные справочные системы и Интернет-ресурсы

1. Университетская библиотеке онлайн - <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» - www.e.lanbook.com
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - <http://elibrary.ru>
4. Российское образование. Федеральный портал. <http://www.edu.ru/abitur/act.86/index.php>
5. Библиотека КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/>
6. Письмо в профессиональной деятельности учителя. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
https://studme.org/269402/ritorika/pismo_professionalnoy_deyatelnosti_uchitelya. – 09.09.2019.

Занятие 6. Учебно-педагогическая документация

Цель: закрепить и углубить знания об учебно-педагогической документации.

Задача: прочитать разработанный преподавателем теоретический материал по теме занятия, познакомиться с основной литературой и электронными источниками.

Форма проведения: практическое занятие.

Учебная документация – это зафиксированная на бумажном либо электронном носителе количественная и качественная характеристика состояния учебной, методической и воспитательной работы в образовательной организации. Функция управления в образовательной организации зависит от тщательно продуманной системы внутреннего контроля и учета педагогической информации, отчетной документации, а также единой формы учебно-педагогической документации. Под данной системой понимают делопроизводство образовательного учреждения. Определение 2 Делопроизводство – это установленная в образовательной организации система документального оформления его деятельности. Организация делопроизводства в образовательной организации должно соответствовать ряду требований: Соблюдение единообразия в постановке данной работе во всех образовательных учреждениях одной ступени и их подразделениях (филиалах) в данном регионе. Осуществление правильного и своевременного исполнения необходимых распорядительных документов, в соответствии с законодательством РФ. Осуществление обязательной организации: регистрации, учета, контроля, исполнения, систематизации, обработке документации, их подготовка для передачи на хранение в архив, соблюдение правил хранения документации. Учебно-педагогическая документация образовательного учреждения должна своевременно оформляться, внесение в документы сведений необходимо осуществлять разборчивым почерком, без поправок, помарок и исправлений, которые могут вызвать сомнения о достоверности представленных данных. В том случае, если ошибка все-таки допущена, то ее исправление необходимо осуществлять на основании установленных правил. Ошибочное число или слово аккуратно зачеркивают, так чтобы его можно было прочесть, правильное пишут сверху. Все исправления, которые были внесены в документ, должны быть оговорены с лицами, ответственными за ведение данного документа, а также подтверждены их подписями. Однако, имеется ряд документов, в которых не допускаются какие-либо исправления и помарки – это банковские документы, аттестаты об основном общем и среднем (полном) общем образовании государственного образца. В настоящее время документационная номенклатура образовательного учреждения обязательно должна содержать локальные акты и уставную документацию. Именно они представляют правовую основу деятельности образовательного учреждения, как автономной единицы системы образования. Кроме того, номенклатура включает в себя конкретный перечень документации по технике безопасности во время образовательного процесса и охране труда педагогических работников.

После исполнения все документы необходимо группировать в дела, которые представляют собой совокупность ряда документов, относящихся к конкретной тематике или вопросу деятельности образовательного учреждения. Ведение классификации документов, с целью быстрого поиска необходимого документа. Вся документация систематизируется в зависимости от содержания, составляется каталог. Каталог документов подлежит обязательному закреплению в номенклатуре дел, в виде тематизированного списка, с указанием срока хранения каждого документа. Данный номенклатурный каталог подлежит обязательному утверждению руководителем образовательного учреждения. Основным предназначением номенклатуры дел является четкое распределение уже исполненных и новых дел, закреплению индексации и установление точных сроков их исполнения. Кроме того, номенклатура используется как схема построения справочной картотеки уже исполненных дел, которые переданы на

хранение в архив. Основные принцип построения номенклатуры учебно-педагогической документации образовательного учреждения: Соблюдение единообразия в подходе к сбору, систематизации, учету, поиску и описанию учебно-педагогической документации. Применение общепризнанной индексации документации, которая способна обеспечить внесение при необходимости в документ изменений, добавлений или исправлений. Соблюдение стабильности индекса учебно-педагогической документации. Сохранение за номенклатурой дел функций по учету поступающей учебно-педагогической документации. Номенклатура дел подразделяется на три основных вида: Индивидуальная номенклатура учебно-педагогической документации отражает систематизацию документов конкретного образовательного учреждения. Примерная номенклатура учебно-педагогической документации представляет собой примерный вид номенклатуры, который может быть использован для систематизации определенной документации и в определенном типе образовательного учреждения. Данная номенклатура может быть взята за основу и адаптирована под конкретные требования и условия. Типовая номенклатура учебно-педагогической документации разрабатывается в образовательном учреждении индивидуально для систематизации определенной группы документов. Данная номенклатура отражает типовые особенности учреждения. Классификация учебно-педагогической документации Классификация учебной педагогической документации включает в себя следующие виды документов: Организационно-правовые документы – направлена на обеспечение организационно-правовой деятельности образовательного учреждения (Устав, договор с Учредителем, лицензия, технический паспорт и т.д.). Распорядительные документы – это документы, которые включают себя распоряжения руководства образовательного учреждения, касающиеся его деятельности, кадровой политики, направлению деятельности педагогического коллектива и т.д. (приказы, распоряжения) Информационно-справочные документы – это документы, которые содержат информацию о прошедших или предстоящих мероприятиях (протоколы, докладные, служебные письма, заявки и т.д.). Учебно-педагогическая информационная документация – представлена алфавитной книгой записи обучающихся, классными журналами, личными делами учащихся и педагогом, книгами учета и т.д. Документы, регулирующие трудовые правоотношения – это трудовые договора сотрудников, трудовые книжки работников, приказы по приему и увольнению с работы, приказы на отпуск и иные текущие приказы Перечень документации, которая должна обязательно содержать печать образовательного учреждения – это уставные документы, трудовые книжки, справки, характеристики, гарантийные письма, доверенности и т.д. Перечень документации, которая подлежит обязательному утверждению директором образовательного учреждения – это учебные программы, планы, расписания уроков и т. д.

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение термина «делопроизводство».
2. Назовите принципы построения номенклатуры.

Литература

1. Кузнецов, И. Н. Деловое письмо [Электронный ресурс] : Учебно-справочное пособие для бакалавров / И. Н. Кузнецов; Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К-», 2013. – 196 с.
2. Основы делового письма: Учебное пособие / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик; Министерство образования и науки Российской Федерации. – М.: Флинта: Наука, 2010. – 304 с.
3. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; Под ред. П.И. Сидорова. – 2-е изд., перераб. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 384 с.

4. Русский язык и культура речи.: Учебник / 4. Гойхман О.Я., Гончарова Л.М. и др.; Под ред. проф. О.Я.Гойхмана. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 240 с.

**Профессиональные базы данных, информационные справочные системы
и Интернет-ресурсы**

1. Университетская библиотеке онлайн – <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» – www.e.lanbook.com
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – <http://elibrary.ru>
4. Российское образование. Федеральный портал. <http://www.edu.ru/abitur/act.86/index.php>
5. Библиотека КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/>
6. Иванчикова Т.В. Речевая компетентность в педагогической деятельности [Электронный ресурс] / Иванчикова Т.В. – М.:ФЛИНТА, 2017. – <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976503366.html>. – 09.09.2019.

Занятие 7. Компьютерные программы, обеспечивающие ведение документации

Цель: расширить представление о компьютерных программах, обеспечивающих ведение документации.

Задача: прочитать разработанный преподавателем теоретический материал по теме занятия, познакомиться с основной литературой и электронными источниками.

Форма проведения: практическое занятие.

Современные программы массового спроса разработаны в расчете на рядового пользователя. Для работы с документами существует целый ряд программ, весьма простых и легкодоступных в освоении.

Все программное обеспечение, используемое в службе кадров, можно разделить на две категории:

1. Базовое программное обеспечение (операционная система, офисный пакет, средства работы в Internet и с электронной почтой и т.п.)

2. Специализированные программы, обеспечивающие работу службы кадров.

Базовое программное обеспечение используется для выполнения стандартных офисных задач:

– набора и редактирования текстов (текстовый редактор);

– работы с электронными таблицами (табличный редактор);

– работы с электронными картотеками (система управления базами данных – СУБД);

– поиска и просмотра информации в Internet (браузер);

– работы с электронной почтой;

– антивирусной защиты компьютера.

В первой категории программного обеспечения (ПО) стандартом являются различные версии ПО от Microsoft – Microsoft Windows в качестве операционной системы и Microsoft Office в качестве пакета офисных приложений.

Сегодня на компьютерах пользователей можно встретить самые разные версии операционной системы Windows – от Windows 95 до Windows XP. Организуя работу подразделения, важно учитывать, что некоторые старые версии Windows – Windows 95, Windows 98, Windows 98SE, Windows ME – изначально создавались в расчете, в первую очередь, на персональное (домашнее) использование, а для организации работы офиса предназначены другие модификации операционной системы, такие как Windows NT, Windows 2000 Professional или устанавливаемая на современные компьютеры Windows XP. При этом Windows XP также имеет две модификации, Windows XP Home Edition, ориентированная на использование дома и в малом офисе, и Windows XP Professional, рассчитанная на организацию работы большой организации. Учитывая, что версия Windows XP Professional в два раза дороже версии, предназначенной для малого офиса, к выбору операционной системы надо подходить очень внимательно. Фактически, с точки зрения обычного пользователя обе версии программы ничем не отличаются, и только в больших организациях, использующих централизованное управление компьютерами, использование именно версии Professional является наиболее эффективным и оправданным.

В то же время все чаще на компьютерах сегодня можно встретить и другую операционную систему – Linux. Ее популярность в последние годы связана с двумя факторами.

С одной стороны, быстро сокращается процент организации, использующих нелегально установленное, так называемое «пиратское» программное обеспечение. В то же время, при использовании «пиратского» ПО его стоимость фактически приближается к стоимости трудозатрат на его установку и сопровождение, а с переходом на лицензионное

программное обеспечение от Microsoft затраты на ПО сразу начинают составлять значительную статью расходов в ИТ – бюджете организации.

С другой стороны, в последние годы корпорация Microsoft, став почти монополистом в области поставки операционных систем и офисных пакетов, существенно ухудшила условия поставки и техподдержки своих программ, одновременно подняв на них цену.

В этих условиях все больше организаций начинают искать альтернативу программам Microsoft, находя ее в системе Linux, предлагаемой на российский рынок несколькими поставщиками и отличающейся на порядок меньшей стоимостью при сходной функциональности. Наиболее заметный эффект переход на Linux дает в средних и крупных организациях, имеющих развитые ИТ-подразделения, способные обеспечить миграцию (переход) организации из среды Microsoft на Linux с одновременным переобучением и последующей поддержкой пользователей.

Использование современных ПЭВМ позволяет достичь новой ступени в организации делопроизводства на всех этапах создания, регистрации, классификации, движения, учета и хранения документов. Применение ПЭВМ и телекоммуникационных систем позволяет значительно повысить эффективность труда работника, занятого в этой сфере деятельности, но в наибольшей степени сказывается при внедрении электронного документооборота.

Современные ПЭВМ и их программное обеспечение позволяет решать практически все задачи, связанные с организацией документооборота:

- 1) пересылать корреспонденцию в диалоговом и пакетном режимах;
- 2) ставить письма «на контроль»;
- 3) отслеживать исполнение документов;
- Вести иерархические «папки» для хранения документов;
- 4) сортировать документы в папках по различным критериям;
- 5) осуществлять контроль за работой исполнителей над документами и соблюдением ими временных графиков;
- 6) обеспечивать хранение и обработку документов с различными степенями защиты на рабочем месте и др.

Таким образом, внедрение электронного документооборота в организации позволяет повысить эффективность труда его сотрудников за счет сокращения времени на поиск, разработку, тиражирование и пересылку документов.

Основным пакетом предложений, обеспечивающим работу офисных сотрудников, сегодня является Microsoft Office. В состав Microsoft Office 2003, предназначенного для профессионального использования, входят следующие прикладные программы:

Microsoft Word 2003 – универсальный редактор текстов и средство подготовки оригинал-макетов;

Microsoft Excel 2003 – электронная таблица с мощными средствами анализа данных и построение диаграмм, а также аналитическими функциями;

Microsoft PowerPoint 2003 – программа презентационной графики для создания слайдов, настенных проекций и мультимедиа-презентаций;

Microsoft Access 2003 – система управления реляционными (переменными) базами данных с возможностями построения запросов, отчетов и управлением списками почтовой рассылки;

Microsoft Outlook 2003 – информационная система для работы с электронной почтой и документами, включающая календарь, программы планирования собраний и распределения ресурсов. К вспомогательным средствам Microsoft Office 2003 относятся графический редактор, поддержка Интернета и Помощник. Все эти программы объединены в единый прикладной комплекс, позволяющий решать практически любые задачи обработки данных, оптимизации и планирования, возникающих в современном бизнесе.

Новые версии Microsoft Office выходят в среднем каждые два года. Ряд организаций продолжает использовать старые версии: MS Office 95, MS Office 97, MS Office 2003, хотя многие уже перешли на более новые: MS Office XP (2002), а с начала 2004 г. и Microsoft Office System 2003. Фактически начиная с версии MS Office 97, когда был принят существующий и сегодня формат сохранения документов .doc, в программу вносились главным образом косметические изменения. Вносимые изменения, безусловно, повышают удобство работы пользователей, но далеко не всегда могут являться основанием для того, чтобы тратить значительные деньги для перехода на новую версию программы.

Естественно, что при покупке нового компьютера на него обычно устанавливаются новейшую версию Microsoft Office, однако в больших организациях, для удобства централизованного обслуживания компьютеров и после появления на рынке новой версии программы, на новые компьютеры продолжают устанавливать версию, принятую в качестве внутрикорпоративного стандарта, и переход на новую версию осуществляют только централизованно во всей организации. Иногда, если на данном компьютере будет использоваться только одно приложение, например MS Word, в целях экономии закупается именно эта программа. Но чаще закупается весь пакет MS Office.

Пакет Microsoft Office System может поставляться в нескольких вариантах комплектации.

К основным приложениям MS Office относятся:

- Microsoft Office Word 2003
- Microsoft Office Excel 2003
- Microsoft Office PowerPoint 2003
- Microsoft Office Access 2003
- Microsoft Office Outlook 2003
- Microsoft Office InfoPath 2003

Кроме того, в систему Microsoft Office System включены следующие компоненты:

- Microsoft Office FrontPage 2003
- Microsoft Office OneNote 2003
- Microsoft Office Outlook 2003 с диспетчером контактов Business Contact Manager
- Microsoft Office Publisher 2003
- Microsoft Office Publisher 2003 с приложением Digital Image Pro
- Microsoft Office Visio Standard 2003
- Microsoft Office Visio Professional 2003
- Microsoft Office Project 2003 Standard
- Microsoft Office Project 2003 Professional
- Microsoft Office Project 2003 Server.

Практически все они в той или иной степени могут пригодиться в работе кадровой службы.

Некоторые из этих программ поставляются отдельно, например Microsoft Office Project, используемая чаще всего руководящими сотрудниками и предназначенная для управления проектами, решения коллективных задач, управления рабочим процессом и трудовыми ресурсами, или Microsoft Office Visio, служащая для построения всевозможных графиков и диаграмм, отражающих рабочие процессы, структуру организации, используемое оборудование и т.п. Рассмотрим несколько компонентов Microsoft Office System, например:

Microsoft Office Publisher 2003 – программное обеспечение для настольного издания бюллетеней, брошюр, веб-узлов, объявлений, открыток, бланков и т.п.

Пакет Microsoft Office System поставляется в нескольких вариантах:

- Профессиональный выпуск Microsoft Office 2003
- Стандартный выпуск Microsoft Office 2003
- Выпуск для малого бизнеса Microsoft Office 2003

- Базовый выпуск Microsoft Office 2003
- Выпуск для учащихся и преподавателей Microsoft Office 2003

Из них для кадровой службы может представлять интерес базовый выпуск, включающий необходимый минимум для работы и обычно представляемый в так называемой OEM-версии, то есть при покупке вместе с новым компьютером, стандартный выпуск, чаще всего закупаемый организациями при комплексной закупке лицензий, и профессиональный выпуск, включающий средство работы с базами данных MS Access.

Вопросы для обсуждения:

1. Назовите две категории компьютерных программ, обеспечивающих ведение документации.
2. Назовите задачи использования компьютерных программ.
3. Назовите две основные операционные системы.

Литература

1. Шеламова Г.М., Деловая культура взаимодействия. – М. Издательский центр «Академия», 2010.
2. Павлова Л.Г., Основы делового общения. – ФЕНИКС, 2009.
3. Стернин И.А. Деловое общение. – Воронеж, Родная речь, 2009. – 184 с.

Профессиональные базы данных, информационные справочные системы и Интернет-ресурсы

1. Университетская библиотека онлайн - <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» - www.e.lanbook.com
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - <http://elibrary.ru>
4. Российское образование. Федеральный портал. <http://www.edu.ru/abitur/act.86/index.php>
5. Библиотека КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/>
6. Кузнецов И.Н. Деловое письмо [Электронный ресурс]: учебно-справочное пособие для бакалавров / И.Н. Кузнецов. – Электронные текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2015. — 196 с. – 978-5-394-02213-5. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10916.html>

Занятие 8. Различные виды учебной документации на бумажных и электронных носителях

Цель: закрепить и углубить знания о различных видах учебной документации на бумажных и электронных носителях.

Задача: прочитать разработанный преподавателем теоретический материал по теме занятия, познакомиться с основной литературой и электронными источниками.

Форма проведения: практическое занятие.

Еще пару десятилетий назад профессионалы говорили о системах электронного документооборота и электронных архивах документов как о светлом будущем. Но действительность оказалась стремительнее представлений о ней, в мире происходят существенные изменения, связанные с внедрением технологий в различных областях деятельности общества и граждан. Проникновение электронных технологий идет просто экстенсивными темпами: процесс этот в самой начальной стадии начался в мире фактически лишь тридцать (у нас в стране двадцать) лет назад. Всё происходит за время жизни одного поколения людей (в том числе специалистов), по большому счету человеческий фактор, а не технологии или законодательство – является главным препятствием на пути новых технологий. И это вполне понятно: поменять представления и привычки людей – это сложно, а чаще всего – просто невозможно.

Современный уровень развития информационных технологий создает невиданные ранее возможности перестройки управленческих и деловых процессов, осуществления перехода от традиционного бумажного к электронному документообороту. Информационные технологии – это не только дополнительные возможности, но и определенные сложности для предприятия, учреждения, организации (далее будем пользоваться обобщенным понятием «организация») сегодня постоянно возникает, но пока не решается вопрос: «как применить эти технологии и обеспечить хранение информации в электронном виде в соответствии с действующим в Российской Федерации законодательными нормами по обеспечению создания, хранения и использования информации?». В такой же ситуации наличия множества нерешенных вопросов архивного хранения информации в электронном виде сегодня находятся архивы (государственные, муниципальные и ведомственные).

Одна из первых проблем, связанных с организацией архивного хранения электронных документов, терминологическая: заключающаяся в поиске ответа на вопрос, собственно, что такое «электронный документ»?

О природе электронного документа (документа на электронном носителе, ранее – машиночитаемого документа, документа на машинном носителе) и об его определении спорят, пожалуй, с самого начала появления этого феномена. В архивной отрасли эти споры стали актуальны в 1980-х гг., с включением электронных документов в состав Архивного фонда СССР.

Основными вопросами и тогда, и теперь были и остаются следующие:

- являются ли электронные документы особым видом документации, или же они – особая форма создания, хранения и представления традиционных видов документов?
- каковы основные компоненты электронных документов?
- что следует считать «электронным документом» – материальный носитель или так называемый «информационный объект»?
- является ли материальный носитель существенным компонентом электронного документа, или он – только «среда существования» документа?
- можно ли считать электронным документом закодированную информацию в виде цепочки битов (состояний электромагнитного поля) компьютерного файла, или же электронный документ возникает лишь при воспроизведении (раскодировании) этой информации на экране монитора?

- какие особые реквизиты присущи электронному документу?
- все ли данные, которые возникают при работе компьютера или необходимы для его эксплуатации, следует считать электронными документами?
- каковы критерии, признаки, особые реквизиты, которые позволяют выделить электронные документы из совокупности электронных данных?
- следует ли рассматривать базу данных как целостный электронный документ или можно (на основании чего и в каких случаях) понимать под документами отдельные записи в базе данных?
- что следует считать оригиналом, подлинником, дубликатом, копией электронных документов?
- возможно ли сохранение оригинала электронного документа на протяжении длительного времени?
- какие технологические и организационные мероприятия можно рассматривать в качестве гарантий аутентичности (подлинности) и целостности электронных документов?
- как сохранить читаемость электронных документов и физический доступ к ним в условиях быстрого устаревания аппаратно-программной среды и смены технологических платформ, форматов и т.п.?

Однозначного ответа на большинство из этих вопросов до сих пор нет. Проблема сохранения информации в электронной (цифровой) форме – это вызов, с которым столкнулись архивисты во всем мире.

Главная сложность заключается в том, что такая информация недоступна непосредственному человеческому восприятию, требует особых типов носителей, а ее воспроизведение – специальных программно-технических средств. Воспроизведение электронного документа – технологический процесс преобразования закодированной информации в вид, доступный для однозначного восприятия человеком.

За последние годы ситуация применения информационных технологий в оперативном хранении архивной информации заметно изменилась. Все большее число организаций стремятся использовать элементы электронного документооборота в своей деятельности. Особое внимание к проблеме перехода от бумажных технологий к электронному документированию и организации хранения документов созданных с применением новейших технологий проявляет государство, активизируя меры по применению электронных форм взаимодействия на межведомственном уровне. В 2009-2012 гг. был утвержден ряд регламентирующих документов, призванных способствовать продвижению электронного документооборота в органах государственной власти.[1]

Сегодня существует сразу несколько стратегически важных направлений для реализации государственной политики в области управления документами, которые непосредственным образом связаны с разработкой и повсеместным внедрением автоматизированных систем управления документацией (АСУД) в органах государственной власти в масштабах страны. Причем по отдельным направлениям работа уже перешла в практическую стадию, имеются первые удачные результаты.

Данная тенденция находит подтверждение и в зарубежной практике. Так, например, о стремлении государства к скорейшему переходу на безбумажные технологии говорит и опыт США, Европы, Белоруссии, Украины.

В России упорядочением управленческой документации традиционно занималась государственная архивная служба. В настоящее время Федеральное архивное агентство не может исполнять координирующие, контрольные, надзорные функции в сфере документационного обеспечения управления, но и другому государственному органу данная задача не поручена. Кто в нашей стране отвечает за контроль обеспечения сохранности документов, формирование документальных фондов как информационных ресурсов, установление сроков хранения документов, соблюдение законодательно установленных требований в условиях переходного периода к системе электронного документирования? Вопрос пока остается открытым.

Хотя электронные документы появились достаточно давно, решения в области их архивного хранения еще далеки от идеала. Практика внедрения новейших технологий в делопроизводственные процессы показывает, что чем сложнее и функциональнее становятся информационные системы, тем больше возникает новых узких мест на всех этапах работы с электронными документами в архиве. В дополнение к этому, не всегда развитие ИТ идет синхронно с модернизацией нормативной базы. Это, например, правовые аспекты, связанные с хранением электронных документов: права владения и интеллектуальной собственности, авторские права, защита от несанкционированного доступа, персональные данные и другие конфиденциальные документы в электронном виде и т.д. В очередной раз получается, что идем вроде бы тем путем, но опять с оговорками.

Рассмотрим основные термины, используемые в документоведении и архивоведении применительно к архивному хранению электронных документов.

Аутентичность документа – свойство документа быть тем, о чем заявлено в нем самом, т.е. содержать информацию, подтверждающую его происхождение (авторство, время и место создания и т.п.), причем таким образом, чтобы это гарантировало документ от подделок.

Аутентичные документы – документы одинаковые по содержанию и различные по формату и (или) кодам данных, и (или) структуре. Аутентичные документы могут быть выполнены на одинаковых или разных видах носителя данных, в визуальной или невизуальной форме.

Идентичные документы – документы, одинаковые по содержанию, которые выполнены в одинаковых форматах и кодах и, как правило, на одном и том же виде носителя данных, согласно ГОСТ 28388-89. Документы на магнитных носителях данных. Порядок выполнения и обращения.

Электронный документ может состоять из одной или нескольких частей файла, целого файла или нескольких файлов, к которому/которым относятся общие реквизиты, удостоверяющие его аутентичность и гарантирующие проверку целостности.

Реквизиты электронного документа могут быть представлены как в электронно-цифровой форме (метаданные, электронная цифровая подпись, электронные коды аутентификации и т.п.), так и в документе на бумаге (удостоверяющий лист) согласно ГОСТ 6.10.4–84 и ГОСТ 28388–89.

Если в нужный момент мы не сможем считать данные с носителя, то пользы от записанной на нем информации не будет. Это может случиться как по причине неисправности носителя, так и вследствие его несовместимости с теми средствами воспроизведения, которые окажутся в нашем распоряжении.

Комплекс электронных документов – это совокупность документов на электронном(ых) носителе(ях), объединенных по одному или нескольким признакам систематизации (происхождения, технологическому, номинальному, функциональному, хронологическому, тематическому, авторству и т.п.). Комплексом электронных документов в архиве является фонд, информационный ресурс, а также совокупность взаимосвязанных файлов, размещенных в общей компьютерной папке (директории, каталоге).

Информационный ресурс – комплекс электронных документов, выделенный в информационной системе фондообразователя по технологическому признаку в сочетании с номинальным признаком группировки документов (управленческие, научно-технические, по личному составу, периодика, интернет-издания и т.п.).

Технологическими признаками информационного ресурса являются специфические характеристики программной среды (ОС, СУБД, прикладной программы или приложения), оригинальная структура базы данных или информационной системы, наличие технической документации на них; информационными ресурсами являются такие программно-информационные объекты как реляционные базы и банки данных,

совокупности текстовых, табличных или графических электронных документов, интернет-публикации, мультимедиа-издания, документы в системах автоматизации проектных работ (САПР) и геоинформационных систем и т.п.

Единица хранения электронных документов – физически обособленный электронный носитель, получивший в архиве учетный номер; единицами хранения являются как чистые электронные носители, так и носители с записью единиц учета электронных документов.

Единица учета электронных документов – визуально обособленный (с помощью программных средств) объект файловой, реляционной или иной организации компьютерных данных (компьютерная папка, компьютерный файл, таблица базы данных, лист электронной таблицы), получивший в архиве учетный номер.

Под целостностью электронного документа – понимается то, что после его создания ни в его содержание, ни в реквизиты, ни в метаданные не вносилось никаких изменений, добавлений, исключений и т.п.

Автоматизированная система – система, состоящая из персонала комплекса средств автоматизации его деятельности, реализующая информационную технологию выполнения установленных функций. Под информационной системой понимают организационно упорядоченную совокупность документов (массивов документов) и информационных технологий, в том числе с использованием средств вычислительной техники и связи, реализующих информационные процессы. Требования к информационным системам, поддерживающим документооборот, в общем виде закреплены Изменениями в Правилах делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 07.09.2011 № 751, в соответствии с которыми «система электронного документооборота – информационная система, обеспечивающая сбор (включение документов в систему), их обработку, управление документами и доступ к ним». А понятие «электронный документооборот» означает организацию и осуществление документооборота с применением информационной системы. Конечно, более точным было бы определение «документооборот в информационной системе», т.к. процесс управления документами, в том числе реализуемый с помощью информационных систем, означает прежде всего «совокупность планомерных и эффективных действий по созданию, использованию, хранению и уничтожению документов в организациях с целью доказательства проведения деловых (управленческих) операций» (ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007). Концепция управления документами предусматривает, что вопросы документирования, управления документами, документооборот и организация хранения документов в информационной системе должны рассматриваться в едином и неразрывном процессе.

База данных – структурированная совокупность данных, представленных в электронном виде и организованных по определенным правилам, предусматривающим общие принципы описания, хранения и манипулирования данными, независимая от прикладных программ. В состав электронного архива База данных может входить как низкоуровневое средство хранения индексной информации и (реже) собственно электронных документов. Как правило, пользователь электронного архива не работает непосредственно с базой данных. В электронных архивах обычно используются базы данных либо в собственном, либо в одном из общепринятых промышленных форматов (SQL и др.).

Формуляр – это документ, содержащий сведения, удостоверяющие гарантии изготовителя, значения основных параметров и характеристик (свойств) изделия, сведения, отражающие техническое состояние данного изделия, сведения о сертификации и утилизации изделия, а также сведения, которые вносят в период его эксплуатации (длительность и условия работы, техническое обслуживание, ремонт и другие данные).

Оригинал электронного документа – первый по времени создания экземпляр документа. Оригиналом является единственный экземпляр электронного документа, в

котором дата и время записи его файла (ов) на электронный носитель предшествуют дате и времени их последнего сохранения.

Электронный оригинал – электронный оригинал бумажного документа, изготовленный полуавтоматизированным или автоматизированным образом, предполагающим сохранение графического оформления документа с возможностью форматирования текста и внедрения графических элементов и созданный с использованием открытых форматов документов (*.pdf, *.doc, *.rtf, *.html и других).

Подлинник электронного документа – экземпляр электронного документа, аутентичность и целостность которого подтверждены автором или иным полномочным лицом в установленном порядке. В архиве подлинником электронных документов считаются документы с контрольными характеристиками, удостоверенными источником комплектования. То есть подлинник электронного документа – это первый по времени записи и единственный экземпляр документа.

Вторичный документ – документ какого-либо вида, полученный путем обработки с помощью программно-информационных средств из документа другого вида (виды документов по ГОСТ 2.102, ГОСТ 3.1102, ГОСТ 19.101, ГОСТ 34.201). Несколько вторичных документов разного вида могут быть получены из одного первичного документа. Один вторичный документ может быть получен из нескольких первичных документов разного вида.

Дубликат электронного документа – повторный (по времени записи) экземпляр подлинника ЭД, имеющий ту же юридическую силу (ВНИИДАД – Документоведческие и архивоведческие проблемы электронных документов, Москва-1999).

Ценность документов определяется в настоящее время в основном в связи со сроками их хранения и выполнением документом правовой функции – функции доказательства. В зависимости от срока хранения принимается решение о форме документа, структуре и формате представления его информации, о требованиях к метаданным, в том числе и в рамках ведения классификаторов и справочников информационной системы. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования» определил новую методологию в решении вопроса о выборе носителя информации, т.е. о бумажной или электронной форме документа. При создании системы управления документами (системы электронного документооборота) уже на стадии её проектирования необходимо выбирать подходящую среду хранения и носители информации, определять средства физической защиты информации, процедуры обработки и системы хранения. Причем, при выборе носителя необходимо учитывать так называемые «доказательные» сроки хранения документов на бумажных и электронных носителях. Компании-производители твердых носителей в настоящее время гарантируют доказательный срок хранения записанных на них электронных документов в течение 10 - 20 лет (максимум). Главный принцип, закрепленный в ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007, устанавливает, что выбор носителя информации зависит от сроков хранения документов.

Данные – информация, представленная в виде, пригодном для обработки автоматическими средствами при возможном участии человека, согласно ГОСТ 15971-90. Системы обработки информации. Термины и определения.

Под метаданными понимаются данные, описывающие контекст, содержание, структуру документов и управление документами в течение времени. В отношении структуры электронного документа: технологические данные, содержащиеся в электронном документе и необходимые программному обеспечению для управления данными и представления электронного документа в удобном для человека виде.

Заверенная копия электронного документа-копия ЭД, в которой в соответствии с установленным порядком проставляются необходимые реквизиты, придающие ей юридическую силу (ВНИИДАД – Документоведческие и архивоведческие проблемы электронных документов, Москва-1999).

Электронная копия бумажного документа – это электронная копия бумажного документа, предназначенная для подробного воспроизведения графического образа и созданная с использованием открытых растровых графических форматов (*.bmp, *.jpeg и других) или гибридных текстово-растровых форматов (*.pdf, *.djvu и других);

Имидж (документа) – электронный файл растрового формата, содержащий графическое представление документа.

Миграция документов – действие по перемещению документов из одной системы в другую с сохранением аутентичности, целостности, достоверности документов и их пригодности для использования, согласно ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования. Миграция электронных документов – это перевод электронных документов с одной технологической платформы (прикладной программы, СУБД, ОС) на другую; в процессе миграции происходит переформатирование компьютерных файлов, иногда изменение структуры данных или типа формата (документы в текстовом формате переводятся в графический или наоборот).

Так же существует понятиерабочий экземпляр электронного документа –экземпляр электронного документа на единице хранения, выдаваемой при организации использования документа. Миграционная копия электронного документа – это копия ЭД с измененными/модифицированными метаданными.

Страховая копия (архивного документа) – копия особо ценного или уникального архивного документа, изготовленная в целях хранения содержащейся в нем информации на случай утраты или повреждения оригинала.

С точки зрения копийности документа как его свойства применяемого в архивной практике можно также указать на наличие понятия электронный документ в страховом формате – электронный документ, сохраненный в программно независимом или широко распространенном компьютерном формате. Электронный документ в пользовательском формате – электронный документ, сохраненный в формате, поддерживаемом текущей информационной системой архива, читального зала или удаленного пользователя.

Система электронного документооборота (СЭД) – это готовое комплексное решение для управления документами, которое реализовано на универсальной платформе управления корпоративными ресурсами на базе порталных технологий Microsoft.

Сейчас электронные документы при сопровождении процессов управления применяются наряду с бумажными. При этом имеет место ряд существенных отличий электронного документа в сравнении с бумажным, которые диктуют необходимость выработки новых подходов к организации управления документацией и обеспечения ее хранения.

Рассмотрим некоторые из них.

1. Требования к материальному носителю информации. При всем многообразии трактовок понятия «документ» почти все исследователи сходятся в том, что документ в самом общем виде, без дальнейших уточнений, есть информация, записанная на материальном носителе. При этом понятие «материальный носитель информации» обычно не раскрывается. Считается, что и так понятно без специального разъяснения: информация записывается на бумаге, пленке, ленте и т.п. материалах. Действительно при желании информацию записывать можно на любую основу, любым веществом – при условии соблюдения ряда определенных требований. Материал основы и вещества записи должны соответствовать друг другу, иначе записывать или передавать, либо сохранять информацию окажется невозможным.

Появление новых способов записи зависит от прогресса технологий, поскольку любой способ обработки любого материала может быть использован для записи на нем некоторой информации. В этих случаях всем элементам документаризации стремятся придать желаемые свойства: большую емкость записи (DVD, флэш-карта), большую ее скорость и качество воспроизведения, повышенную долговечность и т.д. А если запись

осуществляется не на вещественном, а на полевом, т.е. энергетическом, но все равно материальном уровне (информация в Интернете и Интранете передается энергетическим образом). К пользователю информация электронного документа поступает в онлайн-режиме по электромагнитным каналам. При этом она изначально записана на материальном носителе, передана материальным (волновым, импульсным) способом, зафиксирована в жесткой памяти компьютера и перекодирована в человековоспринимаемую.

Бумажный документ – его восприятие, имеет принципиально такой же процесс. Знаки печатаются, воспринимаются органом зрения, перекодируются сознанием в осмысленную информацию, после чего мы понимаем с каким документом, какой информацией имеем дело. Единственное отличие документа экранного от неэкранный состоит в том, что время фиксирования знака на экране может колебаться в произвольном пределе, тогда как в неэкранный варианте это время не ограничено и всегда позволяет неоднократно возвращаться к записи.

ГОСТ 7.83-2001 «Электронные издания. Основные виды и выходные сведения» определяет электронный документ как «документ на машиночитаемом носителе, для использования которого необходимы средства вычислительной техники», при этом стандарт не конкретизирует понятие машиночитаемого носителя. Под материальным носителем понимается гибкий и жесткий диски, компьютерный экран (материал основы) с записью на нем (вещество записи). Особенностью современного документа созданного с помощью электронного документирования является то, что одна его часть – материал основы – стационарна (неизменна) и статична (неподвижна), а вторая – вещество записи – постоянно сменяема и динамична.

Текст на экране монитора – всегда копия, его оригинал – файл, содержащий последовательности глифов (глиф – отдельный знак) в виде их номеров по одной из компьютерных кодовых таблиц (Ansi или Unicode), описание примененного к ним форматирования (размер, шрифт, цвет и т.д.). При этом параметры форматирования могут быть не жесткими и меняться от ситуации к ситуации. Дальнейшая их обработка ведется также в электронной форме.

Бумажный документ на этапе, когда он попадает в организацию и преобразуется в электронный вид, можно пометить соответствующей электронной меткой.

2. Требования к оформлению документов. Требования к оформлению бумажных документов определены стандартами и унифицированными формами. Для бумажных документов решены практически все вопросы обеспечения их юридической силы, они часто закреплены специальными нормативными актами.

Требования к оформлению электронных документов определены в значительной степени меньше, касаются в основном пока только применения электронной цифровой подписи (ЭЦП). При этом требования к составу и оформлению реквизитов электронных документов могут быть еще более жесткими, чем к бумажным, так как при передаче информации по каналам связи и при обмене информацией между разными информационными системами (если не обеспечена совместимость программно-технических средств) передача информации может не состояться либо информация будет недоступна для восприятия человеком.

Для удостоверения, что исходящий бумажный документ соответствует его электронному оригиналу, возникла специальная служба электронных нотариусов, она может проверить электронную подпись под документом, распечатать его и заверить собственной подписью. Если оригиналом является электронный документ, то все сложнее. Как вариант возможна следующая схема: 1) внутренним распорядительным актом организации назначается сотрудник, ответственный за удостоверение ЭЦП отправителей; 2) этот сотрудник проверяет ЭЦП в электронном документе, распечатывает документ и заверяет его собственноручной подписью; 3) подпись сотрудника является подтверждением того, что на момент проверки ЭЦП были подлинными, а также того, что

электронный и бумажный документ тождественны. За все это он несет персональную ответственность. При этом на государственное хранение документы принимаются пока только на бумаге.

Существенным отличием документа является его авторство. Документ всегда имеет одного или нескольких авторов, которые выразили свое согласие с записанными в документе сведениями. В бумажном виде согласие авторов выражается собственноручными подписями или печатями организаций, а для электронной версии предназначена ЭЦП, она должна удостоверить согласие владельца, и должна быть создана возможность, чтобы это согласие мог проверить любой желающий.

В основе электронной подписи лежит так называемая криптография с открытым ключом, с ее помощью формируется специальный сертификат пользователя. Он содержит данные о пользователе, открытый ключ и электронную подпись сертификата, ее можно проверить с помощью открытого ключа удостоверяющего центра. Алгоритм гарантирует, что сгенерировать эту подпись может только удостоверяющий центр, который имеет секретный ключ шифрования и доверие к которому является основой для работы всей системы ЭЦП.

Доверие к удостоверяющим центрам основано на иерархическом принципе: сертификат удостоверяющего центра нижнего уровня заверяется электронной подписью удостоверяющего центра более высокого уровня. Самым высоким уровнем УЦ является федеральный, который находится под управлением государства. Вся система доверия, построенная на сертификатах, образует так называемую инфраструктуру публичных (открытых) ключей, или PKI. При такой инфраструктуре требуется проверка не только легитимности ключа удостоверяющего центра, выдавшего сертификат, но и всех вышестоящих удостоверяющих центров.

3. Время транспортировки документа. Электронные документы имеют неоспоримые преимущества перед бумажными. У бумажных это зависит от способа доставки (почта, курьер, фельдъегерская служба и т.д.), для электронных ограничений во времени доставки адресату практически нет, оно будет зависеть от пропускной способности портала, при использовании электронных каналов связи (оптическое волокно) время передачи сообщения с прикрепленным файлом или ознакомления с текстовым он-лайн сообщением в базе данных измеряются секундами и минутами.

4. Справочно-информационная работа с документами. При работе с бумажными документами это достаточно трудоемкий процесс, особенно если нет системы регистрации, классификации и поиска информации.

Для электронных документов эта задача упрощается наличием возможности использования ссылок, что позволяет не только найти один документ, но и другие, связанные с ним определенной темой. Корпоративные информационные системы дают возможность пользоваться информацией на условиях распределенного доступа, в соответствии с должностными обязанностями и правами доступа.

Внутри организаций документов обрабатывается достаточно много, поэтому там обычно используются электронные системы обработки. В результате получается, что внутрикорпоративный документооборот обычно выполняется в электронной форме, а «наружные» документы преобразуются в бумажный вид. Причем, попав в другую организацию, бумаги опять цифруются и загружаются в корпоративную систему. Дальнейшая их обработка ведется также в электронной форме.

Бумажный документ на этапе, когда он попадает в организацию и преобразуется в электронный вид, можно пометить соответствующей электронной меткой. Эти метки могут кодировать основные атрибуты документа, такие как его авторство, дата создания, краткая аннотация или уникальный номер в информационной системе.

5. Удобство восприятия информации. Наиболее удобны с точки зрения эргономичности пока еще бумажные документы. В виртуальной среде текст лишен физической составляющей и зависит лишь от параметров экрана. Это позволяет

производить любые искажения и отображать один и тот же текст разными способами – его можно механически вытягивать, сжимать, поворачивать как целые текстовые блоки, так и отдельные буквы.

Можно изменять размер букв как относительно – путем изменения масштаба отображения на экране, так и абсолютно – путем изменения их линейных размеров. Цвет текста, как и размер букв – один из переменных параметров в современных ПК. Он дематериализован, полностью избавлен от своей вещественной составляющей, вещественен лишь экран, при этом текст на экране не является материальным объектом в общепринятом смысле, как не материален для человеческого восприятия пучок электронов. Качество отображения текста ограничивается возможностями дисплеев. Эти возможности стремительно возрастают, и уже скоро рядовые дисплеи не уступят бумаге по разрешающей способности, а, следовательно, тут же превзойдут ее, так как операционные системы позволяют масштабировать документы при отображении. Текст в них описывается программным способом как набор контуров.

На заре появления настольных ПК рисунок экранных шрифтов, предназначенных для отображения на мониторе компьютера или экранных вариантов полиграфических гарнитур, изначально представлял собой мозаику из точек, совпадающих с сеткой экранных пикселей, в связи с чем, приходилось корректировать рисунок шрифта под каждый кегль.

В современных же шрифтах присутствует алгоритм, согласно которому контуры шрифта подгоняются под сетку экранных пикселей таким образом, чтобы при наложении на нее «не пропадали» части букв или не искажалась их форма (особенно это актуально для мелких кеглей). Таким образом, при каждом изменении масштаба контуры букв заполняются экранными точками так, чтобы наилучшим образом соответствовать выбранному масштабу. Эта технология, получившая название Hinting (или хинтование), позволяет шрифту на экране узнаваться и сохранять свои стилистические особенности в любом размере. Текст в программе для чтения электронных документов сохраняет четкости контуров при любом размере. В отличие от него текст на бумажном носителе, при увеличении масштаба с помощью оптики или фототехники значительно проигрывает в качестве визуального восприятия, а именно на фоне с напечатанным текстом начинает проступать фактура бумаги, заметны погрешности печати или печатный растр – все это еще более «овеществляет» текст.

Растровое изображение это, – сетка пикселей или цветных точек на компьютерном, (например – монитор) устройстве, бумаге и других отображающих устройствах и материалах (растр). Важными характеристиками изображения являются: количество пикселей — размер. Может указываться отдельно количество пикселей по ширине и высоте (1024×768, 640×480, ...) или же, редко, общее количество пикселей (часто измеряется в мегапикселях); количество используемых цветов или глубина цвета. Разрешение — справочная величина, говорящая о рекомендуемом размере пикселя изображения. Растровую графику редактируют с помощью растровых графических редакторов. Создается растровая графика фотоаппаратами, сканерами, непосредственно в растровом редакторе, также путем экспорта из векторного редактора или в виде снимка экрана.

Растровая графика позволяет создать (воспроизвести) практически любой рисунок, вне зависимости от сложности, в отличие, например, от векторной, где невозможно точно передать эффект перехода от одного цвета к другому без потерь в размере файла. Растровые изображения обычно хранятся в сжатом виде.

В зависимости от типа сжатия может быть возможно или невозможно восстановить изображение в точности таким, каким оно было до сжатия (сжатие без потерь или сжатие с потерями соответственно). Так же в графическом файле может храниться дополнительная информация: об авторе файла, фотокамере и её настройках, количестве точек на дюйм при печати и др.

Помимо неограниченного пространства, виртуальная среда дает такое преимущество, как нелинейности восприятия, осуществляемое посредством гиперссылок (активных фрагментов текста или графических элементов, мгновенно перенаправляющих пользователя в определенное место электронного документа), всплывающих окон и построения иерархии по принципу дерева (как в случае с любым сайтом), а не цепи (классическая книжная форма). Наиболее ярким примером «нелинейности» восприятия в печатной продукции является форма справочника или словаря, где одна приведенная информация имеет ссылку на другую, как правило, из внешних источников.

В виртуальной среде принцип нелинейности используется повсеместно, являясь ее сутью. Достоинства принципа нелинейности восприятия неоспоримы, но нельзя не отметить и существенные недостатки. В частности, отсутствие возможности увидеть общую картину, окинуть взглядом и все части, хотя бы бегло, весь объем предоставленной информации. При работе с бумажным документом наоборот этот процесс возможен. Так как можно последовательно одновременно комфортно работать с несколькими документами. При работе с электронным документом эта возможность ограничивается размером дисплея и возможным количеством открываемых свернутых (уменьшенных) в размере окон рис. 5.

По данным американских исследователей, текст с экрана компьютера (монитора) воспринимается на 25 % медленнее, чем при чтении с листа бумаги. В большинстве случаев и усталость при работе с электронным документом наступает быстрее, чем при работе с бумажным.

Для сравнения: чтобы перевернуть книжную страницу человеку необходимо осуществить одно физическое движение, прямо воздействующее на носители. При этом текст со страницы книги воспринимается за счет отраженного света и механизма зрительного восприятия человека. Когда же пролистывается экранная страница, то задействуется целая система, включающая в себя действия самого человека и цепочку технических устройств: рука человека, устройство ввода (мышь, клавиатура, тачпад, планшет), программа-драйвер, обеспечивающая взаимодействие устройства и системы, программа отображения электронного документа, реагирующая на команды вводного устройства и драйвер дисплея, отвечающий за формирование изображения на экране. Восприятие же текста происходит за счет свечения самого монитора. Лишь в букридерах, устройствах, предназначенных для чтения книг, экран не имеет собственного свечения, что более комфортно для восприятия глаз и позволяет воспринимать текст более естественно.

6. Возможность при ознакомлении с документами выделить нужный фрагмент. Эту возможность дают как бумажный, так и электронный документ, единственное отличие: в электронном документе выделения, ссылки затем можно удалить, а в бумажном нет, т.к. пометки становятся частью документа за счет нанесения чернил, грифеля и т.д. на материальный носитель – бумагу. При работе с архивными документами должна быть создана полная защита документа от возможности внесения изменений в текст. Что позволяют делать некоторые форматы например PDF, но к сожалению и он несовершенен в наш век технологий.

7. Копирование документов. При изготовлении копий бумажных документов возможно несколько вариантов: 1) документ оцифровывается (сканируется) и получается электронная копия с оригинала, 2) применяются средства репрографии, 3) оперативная полиграфия, 4) фото-микрофотокопирование, микрофильмирование. При создании копии с электронного документа трудоемкость и затраты снижаются в разы. Копия файла или части текста занимает секунды.

8. Сохранность информации. Документы на бумажном носителе хранятся достаточно долго при создании соответствующих условий. Старение и разрушение бумаги зависит от ее качества, качество текста от средств нанесения его на бумагу. Большая часть современных бумажных документов страдает угасанием текста (выцветание чернил) в

связи с тем, что качество чернил в картриджах, уровень их распыления при печати с помощью принтера часто бывает не высокое из-за экономии ресурсов. В любом случае довольно длительный период для распознавания текста дополнительные устройства не требуются, достаточно знания языка, которым написан документ.

В тоже время следует подчеркнуть единство всех составляющих этих особенностей документов: информации (содержания), носителя, реквизитов документа и метаданных. Без носителя информации не может быть документа, в том числе и электронного документа. Роль реквизитов для идентификации, а главное аутентификации, электронного документа трудно переоценить. Корректные методики идентификации и аутентификации документов на электронных носителях – гарантия их подлинности в отдаленной перспективе.

Следует, однако, учитывать, что без применения адекватных технологий (т.е. тех, которых требуют метаданные) электронный документ так и останется файлом на носителе. По аналогии такой электронный документ можно сравнить с бумажным документом с угасшим текстом: документ как будто бы есть, но в тоже время, по существу, его нет. То есть электронный документ только тогда можно считать «документом», когда мы можем воспроизвести файл и воспринять информацию с экрана монитора.

Отмеченные особенности электронных документов (взаимосвязь их компонентов и применение адекватных информационных технологий для их воспроизведения и прочтения) следует всякий раз учитывать при организации их архивного хранения, будь то экспертиза ценности, учет, описание или обеспечение сохранности.

Электронный документ, являясь продуктом программно-технических средств, зависит от их актуальности и страдает нестабильностью носителя и записи информации, что часто называют моральным и физическим старением. Электронный документ является документом, только если он является компонентом некоторой системы, которая обеспечивает его стабильность во времени и пространстве и создает возможность работы человека с документом.

При работе с бумажными документами в архивах создаются фонды пользования и фонды страховых копий. Аналогично для обеспечения сохранности базы данных и повышения устойчивости электронного документа выполняется резервное копирование, но гарантии того, что информация не будет утрачена во время миграции документа с одного носителя на другой пока нет. Второй важный вопрос, что считать оригиналом электронного архивного документа его первый файловый вариант, перезапись файла с одного носителя в процессе миграции? А также что делать с файлами с которых делались копии электронных документов?

Архивисты, пока исходят из концепции, что документы вечного и длительного срока хранения на сегодняшний день должны храниться лишь на бумаге. Это связано с тем, что бумага действительно, в отличие от электронных носителей, храниться достаточно долго. Кроме того, информацию в напечатанном виде человек сможет увидеть и через длительное время, что невозможно проделать с машиночитаемыми технологиями, – регулярно меняются не только технологии, но и сами программные средства.

Эта позиция верная, но если посмотреть более глобально, то бумажный документ тоже не вечен, – страховые копии делали (а кое-где и продолжают делать) на микрофильмах. С другой стороны, – многие страны мира вводят в строй архивы, ориентированные на вечное хранение электронных документов.

Архивы в этой связи должны заботиться не только о сохранности переданного им на хранение, но и о том, чтобы эта информация была доступна следующим поколениям. В случае истечения срока хранения носителя, информация своевременно должна переводиться на другие носители или проводить миграцию на новые программные средства. Да, естественно, задачи архива усложняются, но считать, что когда-то вместо недолговечной бумаги будет изобретен какой-то действительно вечный носитель

информации, неверно. По крайней мере, программы точно будут меняться, а физические носители разрушаться. Поэтому те страны, которые пошли по пути возложения ответственности на архивы еще и за миграцию данных, в том числе цифровой подписи для обеспечения ее сохранности, могут решить проблему вечного хранения документов

Причин необходимости хранения документов постоянного срока хранения на бумаге сегодня несколько: первая связана с проблемой подтверждения аутентичности электронных документов не только при передаче их из одной информационной системы в другую, но и при организации длительного хранения электронных документов (в течение времени, превышающего время действия сертификата электронной подписи). Вторая, связана с отсутствием до настоящего времени стандартизированной модели электронного документа.

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение термину «электронный документ».
2. Назовите 5 основных терминов, используемых в документоведении и архивоведении применительно к архивному хранению электронных документов.
3. Назовите существенные отличия электронного документа в сравнении с бумажным.

Литература

1. Колтунова М. В. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет. Учеб. пособие для вузов. Рекомендовано Министерством образования РФ. — М.: Логос., 2005.
2. Кузнецов В.А., Кузнецова О.Ю. Деловое общение в педагогическом коллективе // Перспективы науки и образования. 2013. №3(9). URL: http://pnojournal.files.wordpress.com/2014/04/pdf_140310.pdf (дата обращения: 28.09.2014).
3. Ракей И. Р. Основы делового общения: учеб.-метод. комплекс для студентов специальности 1-08 01 01 «Профессиональное обучение» / И. Р. Ракей. — Мн. : МГВРК, 2007.— 176 с. — ISBN 978-985-6754-95-4.

Профессиональные базы данных, информационные справочные системы и Интернет-ресурсы

1. Университетская библиотеке онлайн - <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» - www.e.lanbook.com
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - <http://elibrary.ru>
4. Российское образование. Федеральный портал. <http://www.edu.ru/abitur/act.86/index.php>
5. Библиотека КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/>
6. Ведение документации, обеспечивающей реализацию программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) программ СПО и ДПО [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <https://nsportal.ru/blog/nachalnoe-i-srednee-professionalnoe-obrazovanie/2014/05/12/vedenie-dokumentatsii/> – 09.09.2020

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2. «КОММУНИКАТИВНЫЕ СТРАТЕГИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БУДУЩЕГО ПЕДАГОГА»

Занятие 9. Этика делового общения

Цель: закрепить и углубить знания об этике делового общения.

Задача: прочитать разработанный преподавателем теоретический материал по теме занятия, познакомиться с основной литературой и электронными источниками.

Форма проведения: практическое занятие.

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе определенного вида деятельности.

Необходимо развивать будущим специалистам такие качества, как нравственность, уверенность в своих силах, предприимчивость, способность доказательно отстаивать свое решение при уважении к мнениям коллег, правовая эрудированность, уверенность в своей правовой защищенности, социальная и профессиональная активность. Успех в любом деловом общении зависит от следующего:

- знания правил ведения переговоров и условий их эффективности; правил ведения документации, оформления деловых бумаг;

- умения наблюдать и слушать; убеждать, склонять к своему мнению; трезво оценивать обстановку; контролировать себя в ходе общения, т.е. осуществлять коммуникативный контроль; вести деловую переписку, продуктивные телефонные переговоры; поддерживать благоприятные отношения между деловыми партнерами; анализировать результаты деловых контактов;

- обладания выдержкой, тактом, культурой речи, гибкостью и мобильностью в принятии решений, предприимчивостью, деловитостью;

- владения основами этикета, правилами приема делегаций, приемами конструктивной критики и самообладанием в сложной для вас ситуации.

В современной профессиональной этике сформулированы основные черты делового стиля, которые включают в себя: ответственность, аккуратность, дисциплинированность, уважение к партнеру. Усвоение норм деловой этики, превращение их в повседневную привычку поведения позволяет решать важные проблемы профессиональной деятельности в бизнесе.

Профессионализм является основой деловой карьеры. Под профессионализмом понимается уровень овладения и применения профессиональной квалификации работника, которая складывается из знаний и практических умений (опыта), а также наличие определенных личностных качеств.

Наиболее эффективной формой делового общения является диалог, в основе которого лежит умение задавать вопросы, что поможет:

- 1) выявить умение поддерживать внимание собеседника, выявить к себе симпатию или сочувствие;

- 2) направить внимание собеседника на важные детали делового разговора;

- 3) вернуть утраченную инициативу в разговоре;

- 4) альтернативными вопросами предоставить собеседнику возможность выбора;

- 5) сообщить свою мысль собеседнику, умело пользоваться психологическими паузами, преодолеть робость;

- 6) уточняющие вопросы направить на выявление истинности выраженных в них суждений;

- 7) закрытые вопросы использовать для получения согласия или несогласия с высказанной позицией;

- 8) ознакомительными вопросами ознакомить с мнением собеседника;

9) подтверждающими вопросами выйти на взаимопонимание;

10) формулировать вопросы в позитивной форме.

Для повышения уровня этического поведения руководителей и рядовых сотрудников в настоящее время в организациях разрабатываются и принимаются профессиональные кодексы, где описываются система общих ценностей и правил организации, которых должны придерживаться ее работники. Различные профессиональные сообщества активизировали свою деятельность по разработке кодексов передовой практики управления в связи с развитием в мире рыночных отношений.

В основе моральных кодексов поведения заложено «золотое правило» взаимоотношения людей — «обращайся с другими так, как хочешь, чтобы они обращались с тобой» и сочетание трех принципов этических решений: честности, справедливости и личных прав. Поэтому нормы и требования деловой этики рассматриваются в связи с содержанием и требованиями общей морали, которая лежит в ее основе. Требования профессиональной этики, являясь неотъемлемой составной частью любого вида деятельности, распространяются также и на педагогическую деятельность.

Педагогическая деятельность является одной из древнейших профессий на Земле. В Древней Греции и Риме существовали гимназии и другие учебные заведения, в которых одним из главных действующих лиц был учитель. И хотя с тех пор радикально изменились как организация, так и содержание образования, в памяти в наши дни образ первого учителя всегда ассоциируется с добротой, вниманием, заботой и теплом.

В сфере педагогического труда нравственные требования, регулирующие этику межличностных отношений, во многих школах воплощены в кодексе учителей. Устав братских школ можно считать первым моральным кодексом народного учителя, где были определены требования к его нравственному облику и нормы поведения в процессе педагогической деятельности.

Профессия педагога — это профессия, включающая в себя элементы профессии: актера, врача, артиста, психолога, психотерапевта, физиолога, художника, скульптора. А это значит, что от педагога требуется помимо глубокой теоретической подготовленности, педагогической гибкости, творческого подхода, умения убеждать, сохранять в беседе самообладание, благожелательность еще и владеть техникой рационального мышления и воздействия на эмоционально-чувственный мир человека.

В деятельности педагогу нужно помнить, что необходимо владеть этическими, педагогическими, психологическими, валеологическими, психотерапевтическими знаниями и следовать им на практике, эффективно пользуясь «бессловесной информацией». Он должен ясно осознавать, что такие черты поведения, как доброжелательность, вежливость, тактичность, деликатность, искренность, чувство меры, самоконтроль, требования к внешнему облику, благоприятный эмоциональный настрой, к культуре речи (образность, интонационная выразительность речи, ее ритм и тембр, точность и языковая грамотность, четкость), владение мимикой, жестом и движениями, относятся к числу требований, характеризующих профессиональную пригодность педагога.

С именем и творчеством выдающегося педагога А.С. Макаренко знакомы многие из вас. Его педагогические идеи и мастерство освещали путь нескольким поколениям учителей. В его трудах «Педагогическая поэма», «Флаги на башнях» слышен голос педагога-гуманиста, обеспокоенного судьбой своих воспитанников, делающего все для обеспечения прав и становления личности каждого из них.

Педагогические идеи и находки А.С. Макаренко легли в основу «педагогики сотрудничества», методики коллективной творческой деятельности, которые в наши дни позволяют развивать демократию, обеспечивать создание творческого микроклимата в школьном коллективе. Возрастает ли роль этического компонента в системе деловых отношений?

А. С. Макаренко писал, что он сделался настоящим мастером только тогда, когда научился говорить «иди сюда» с 15—20 оттенками, когда научился делать 20 нюансов в постановке лица, фигуры, голоса (Макаренко А.С. Сочинения. В 7 т. Т. 5. М. : Изд-во АПН РСФСР, 1958. С. 268-269).

Следует знать некоторые особенности поведения в рамках светского и служебного этикета, правила вежливости в разговоре между людьми. Существуют основные формы его реализации (деловая беседа, деловые совещания, деловое общение, деловые споры и др.), следует критически осмыслить многообразные явления деловых взаимоотношений. Важно понять, что их деятельность становится эффективной, когда она регулируется этическими правилами, которые базируются на общечеловеческих моральных ценностях. Кроме того, не следует забывать, что никакие правила и советы не помогут, если вы не будете проявлять доброжелательность, искренность в разговоре.

Общение можно сравнить с огромным зонтом, под которым скрыто все, что происходит между педагогом и учениками. Способность к установлению доверительных отношений с другими, наше представление о смысле жизни, верность собственным идеалам — все это во многом зависит от того, как мы ведем себя в общении с другими людьми (В. Сатир).

Общение надо ценить. Общаться надо уметь — и учиться этому общению, учиться слушать друг друга, относиться к собеседнику с уважением, проявлять доброжелательность, терпение в спорах, дискуссиях и конфликтных ситуациях, учиться владеть собой, учиться быть вежливым.

Таким образом, готовясь к деловому разговору или беседе, необходимо планировать ее ход, устанавливать контакт с собеседником, поддерживать или опровергать его мнение, аргументировать свою точку зрения, добиваться поставленных целей — все это при соблюдении норм этикета.

Вопросы для обсуждения:

1. Назовите секреты успеха делового общения.
2. Составьте морально-этический кодекс педагога.

Литература

1. Андреев, В. Деловая риторика: Практический курс общения, делового и ораторского мастерства. – М., 1995
2. Ахбарова, Г.Х., Спиригаило Т.О. Деловое письмо: пособие для учителей. – М.: Просвещение, 2005. -103с.
3. Голодяевская, А. М. Деловая речь /А. М. Голодяевская.– Воронеж: Изд-во Воронежского университета, 1995.
4. Иванова, Р.Я. Официально-деловой стиль. Армавир. 1995.

Профессиональные базы данных, информационные справочные системы и Интернет-ресурсы

1. Основы русской деловой речи [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Н.А. Буре [и др.]. – Электронные текстовые данные. — СПб: Златоуст, 2014. – 448 с. – 978-5-86547-795-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67928.html>
2. Карепина А.В. Искусство делового письма [Электронный ресурс]: законы, хитрости, инструменты / А.В. Карепина. – Электронные текстовые данные. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 240 с. – 978-5-91657-576-7. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39220.html>
3. Кузнецов И.Н. Деловое письмо [Электронный ресурс]: учебно-справочное пособие для бакалавров / И.Н. Кузнецов. – Электронные текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2015. — 196 с. – 978-5-394-02213-5. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10916.html>

Занятие 10. Организация работы с устными и письменными обращениями граждан и юридических лиц в педагогической деятельности

Цель: закрепить и углубить знания об организации работы с устными и письменными обращениями граждан и юридических лиц в педагогической деятельности.

Задача: прочитать разработанный преподавателем теоретический материал по теме занятия, познакомиться с основной литературой и электронными источниками.

Форма проведения: практическое занятие.

Обращения граждан выражаются как в письменной, так и в устной форме. В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов, как автора обращения, так и других граждан или интересов всего общества.

Обращения делятся на предложения, заявления и жалобы.

Под предложениями обычно понимаются обращения в соответствующие государственные или общественные органы, на предприятия, в учреждения, организации, фирмы или к должностным лицам, содержащие идеи по совершенствованию различных сфер деятельности, органов власти и управления, предприятий, организаций, фирм, не связанные с нарушением прав и законных интересов самого гражданина. Предложение – это желание автора включиться в общественную жизнь, эффективное средство политической активности гражданина, его непосредственного участия в совершенствовании форм управления. Обычно в них содержатся данные собственных наблюдений или практики работы автора, затрагивающие проблемы государственной и общественной жизни с указанием на недостатки в их решении, допускаемые конкретными органами, предлагаются пути и способы решения затронутых проблем.

Под заявлением подразумевается обращение граждан по поводу реализации личных прав или законных интересов, не связанных с нарушением этих прав и интересов. Юридический энциклопедический словарь дает следующее определение: «Заявление – официальное обращение лица (или нескольких лиц) в учреждение или к должностному лицу, не связанное с нарушением прав и законных интересов гражданина и не содержащее поэтому требования об устранении такого нарушения. Заявления подаются, во-первых, в целях реализации права или законного интереса гражданина... и, во-вторых, для того, чтобы сообщить о тех или иных недостатках в работе предприятий, учреждений и организаций...».

Термин «жалоба» в словаре определен следующим образом: «Жалоба – обращение в государственный либо общественный орган или к должностным лицам по поводу нарушения прав и охраняемых законом интересов конкретного лица (гражданина), общественной организации, предприятия и т.д.». Таким образом, под жалобой понимается обращение о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан, о медленном, бюрократическом рассмотрении их дел государственными или общественными органами, предприятиями, учреждениями, организациями, фирмами, о невыполнении ими решений, принятых по обращениям и заявлениям граждан, о неправомерных действиях должностных лиц. Жалобой признается также несогласие с решением или действиями государственного либо общественного органа, предприятия, учреждения, организации, затрагивающими права и охраняемые законом интересы граждан.

Работа с обращениями населения имеет свои особенности и ведется отдельно от общего делопроизводства. Она регламентируется специальным общеотраслевым документом «Типовым положением о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях». В нем определен четкий порядок работы с этими документами, независимо от категории и специфики деятельности того или иного учреждения.

Работа с обращениями граждан – это самостоятельный участок службы документационного обеспечения управления. В учреждениях и организациях, где обращений бывает много, для работы с ними создаются специальные подразделения – бюро (отделы, сектора) жалоб и заявлений трудящихся. В тех организациях, где обращений сравнительно мало, ими занимается специально выделенный работник и, наконец, работа с этой категорией документов в маленькой организации, фирме является частью обязанностей секретаря. Во всех случаях за работу с этой категорией документов должно отвечать специально выделенное лицо.

Личную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, состояние делопроизводства по ним несут руководители государственных органов, предприятий, учреждений и организаций, которые обязаны постоянно держать этот участок работы под контролем.

При организации работы с обращениями надо использовать указанный выше нормативно-методический документ, взяв из него, прежде всего, порядок работы с этой категорией документов.

Технология работы с обращениями граждан требует организации:

- приема граждан;
- приема и первичной обработки письменных обращений;
- регистрации обращений;
- направления обращений на рассмотрение;
- уведомления заявителя о направлении обращения в другие учреждения;
- уведомления заявителя о длительном расследовании обращения;
- контроля за сроками исполнения документов и выполнением принятых по ним решений;
- информационно-справочной работы по обращениям;
- извещения заявителя о вынесенных решениях с одновременным, в случае необходимости, направлением решений для исполнения в соответствующие органы;
- группировки вдела и текущего хранения обращений;
- анализа поступивших обращений.

Обращение граждан в государственные и общественные органы, на предприятия, в учреждения, организации может быть подано в письменной форме, лично, по почте, с помощью телеграфа и телетайпа, факса, электронной почты, а также устно должностному лицу, наделенному правом и обязанностью рассмотрения обращений или ведущему прием граждан.

Все письменные обращения принимаются централизованно в одном месте, Проверив правильность доставки, письма вскрывают, при этом конверты не уничтожаются, так как штамп на нем может являться доказательством даты получения документа. Кроме того, адрес автора обращения, по которому предстоит ответить, часто бывает написан лишь на конверте. Поэтому конверт сохраняется вместе с документом до конца решения вопроса и будет подшит в дело.

На самом документе в нижнем правом углу проставляется регистрационный штамп учреждения, получившего обращение, в котором стоит дата его получения и начала работы с ним в данном учреждении. Иногда она может не совпасть с датой на конверте, так как последняя проставляется почтовым отделением, которое не всегда в тот же день доставляет письмо адресату. Поэтому именно с даты, проставленной в регистрационном штампе, начинается отсчет срока исполнения обращения. Помимо даты в регистрационном штампе указывается и регистрационный индекс предложения, заявления, жалобы, который состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения.

К обращениям могут быть приложены различные справочные материалы в подлинниках или копиях. Их надо скрепить вместе с обращением, чтобы они не

растерялись в процессе работы. На этом заканчивается первый этап работы с обращениями.

После первичной обработки все обращения передаются на регистрацию, которая ведется по единой форме в порядке, установленном типовым положением. Регистрация этой категории документов помимо общих задач регистрации – учет, контроль и справочная работа – является также юридическим свидетельством того, что они приняты к рассмотрению в данном учреждении. Регистрацию рекомендуется вести на карточках или на компьютере и только в тех случаях, когда в учреждение, предприятие или организацию поступает незначительное количество документов населения, можно оставить и журнальную форму регистрации.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого предложения, заявления или жалобы истек установленный законодательством срок их рассмотрения или заявитель не был удовлетворен данным по первому обращению ответом.

Повторное обращение при первичной обработке получает очередной регистрационный индекс, так как ведется валовой учет всех поступающих документов. Однако в регистрационной карточке при регистрации повторного обращения указываются все признаки и первого документа, то есть его номер и дата. На самом повторном обращении в правом верхнем углу и на его регистрационно-контрольной карточке делается от руки или специальным штампелем отметка «повторно».

Во всех случаях пересылки документов в другие организации заявители ставятся об этом в известность в пятидневный срок с момента получения документа. В том случае, когда руководитель сразу в процессе рассмотрения документа может решить поставленный в нем вопрос, он отражает свое решение в резолюции, которая является по существу ответом. На ее основе составляется ответное письмо заявителю.

Если вопрос требует лишь разъяснения, руководитель в резолюции указывает исполнителя и срок написания ответного разъяснительного документа. Все указания руководителя о порядке рассмотрения документа и исполнения переносятся в регистрационно-контрольную карточку.

Каждое решение, принимаемое по обращению граждан, прежде всего, должно быть основано на требованиях конкретных законов, всестороннем изучении обстоятельств и причин, породивших критические замечания.

Чаще всего для принятия по обращению обоснованного решения необходимо собрать нужный информационно-справочный материал, послать запрос на места, потребовать объяснения от виновных, направить документ для проверки в подведомственные органы, организовать выезд на место ответственного работника.

К рассмотрению обращений не следует привлекать лиц, участие которых может повлиять на объективное решение вопросов, поднятых в документе,

Весь процесс рассмотрения обращений граждан подлежит обязательному контролю.

Сроки исполнения обращений определяются в зависимости от сложности поставленных в них вопросов. Установлен как максимальный месячный срок разрешения жалоб, заявлений и предложений во всех органах. Заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня поступления. В тех случаях, когда для принятия решений по жалобе или заявлению необходимо проведение специальной проверки и истребование дополнительных материалов, разрешено, в порядке исключения, продление сроков не более чем на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу. Для разрешения заявлений и жалоб военнослужащих и членов их семей были установлены более короткие сроки: в центральных органах власти и управления до 15 дней, в местных органах власти, на предприятиях и в учреждениях – безотлагательно, но

не позднее 7 дней. Практика работы подтвердила оптимальность установленных сроков работы с документами граждан. Этим сроком продолжают придерживаться и сегодня.

Контроль за своевременным разрешением рассматриваемых документов возлагается на должностных лиц, которые обязаны обеспечивать своевременное, правильное и полное рассмотрение обращений и исполнение решений, принятых по обращениям граждан.

Для организации контроля за исполнением предложений, заявлений и жалоб граждан успешно используется компьютер. Количество документов, которое может быть проконтролировано с помощью компьютера, практически не ограничено. Быстрота ввода и вывода информации в ЭВМ обеспечивает получение оперативных данных о ходе исполнения документов до истечения срока исполнения, что позволяет осуществлять превентивный, предупредительный контроль, обеспечивать выполнение документов в запланированные сроки. Напоминания могут поступать с любой запрограммированной периодичностью, ЭВМ в случае необходимости может обобщить и проанализировать за определенный период времени работу отдельных исполнителей и структурных подразделений по исполнению обращений граждан.

Результаты решения вопроса, поставленного в обращении, сообщаются заявителю. Ответы должны быть исчерпывающими, соответствующими действующему законодательству.

Секретарь, ведущий делопроизводство по обращениям граждан, обязан систематически вести анализ этой категории документов. Периодически (раз в месяц или квартал) составляются аналитические обзоры или справки, в которых отражаются вопросы, по которым были поданы обращения, их количество по каждому вопросу, количество положительных и отрицательных решений. Такой анализ служит выявлению причин, порождающих нарушение прав и интересов граждан, изучению общественного мнения, совершенствованию работы государственных органов, предприятий, учреждений и организаций.

На каждом документе после окончательного решения и исполнения делается надпись «В ДЕЛО» и ставится личная подпись должностного лица, принявшего это решение.

В соответствии с требованиями Типового положения предложения, заявления, жалобы должны быть возвращены после их разрешения работникам, ведущим делопроизводство по обращениям со всеми относящимися к ним материалами и экземпляром регистрационно-контрольной карточки для централизованного формирования дела и картотеки.

Работник, ведущий текущее хранение обращений, формирует их в дела, отдельно от общей переписки. При этом вместе с обращением подшивается копия ответа и все относящиеся к этому вопросу документы, собранные в процессе его рассмотрения, т.е. каждое обращение составляет в деле самостоятельную группу. Внутри дела эти группы документов по обращениям располагаются обычно по фамилиям заявителей в алфавитном порядке. Если в учреждение поступает большое количество обращений граждан, то каждое дело заводится по одной или нескольким начальным буквам фамилий заявителей.

Вопросы для обсуждения:

1. Назовите виды обращений граждан и охарактеризуйте их.
2. Обсудите порядок обращений граждан и этапы работы с ними.

Литература

1. Скаженик Е. Н. Деловое общение: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006.
2. Психология и этика делового общения / Под ред. В. Н. Лавриненко, 4-е изд., М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с. – [ISBN 5-238-00384-6](#).

3. Бороздина, Г. В. Психология делового общения. – М. : Инфра-М, 2006. – 304 с. – [ISBN 5-16-001969-3](#).

**Профессиональные базы данных, информационные справочные системы
и Интернет-ресурсы**

1. Университетская библиотеке онлайн - <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» - www.e.lanbook.com
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - <http://elibrary.ru>
4. Российское образование. Федеральный портал. <http://www.edu.ru/abitur/act.86/index.php>
5. Библиотека КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/>
6. Направление и регистрация письменного обращения [Электронный ресурс]: – Режим доступа: URL:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/0c7123ee40ad90f89afa6fa544a87ffe76c084c0/ – 09.09.2020.

Занятие 11. Стратегия и тактика деловых переговоров

Цель: изучить сущность стратегии и тактики деловых переговоров.

Задача: прочитать разработанный преподавателем теоретический материал по теме занятия, познакомиться с основной литературой и электронными источниками.

Форма проведения: практическое занятие.

Деловые переговоры частично подчиняются общим правилам ведения деловой беседы, но в некоторых аспектах имеют свои особенности. Так, деловая беседа, предполагающая передачу или обмен информацией и мнениями по определенным вопросам, не предусматривает в обязательном порядке принятие официальных, документально зафиксированных решений.

Деловые переговоры – это вид совместной с партнерами деятельности, направленный на решение проблемы и предусматривающий заключение договоров, сделок, контрактов. Переговоры всегда предполагают, по крайней мере, наличие двух участников, интересы которых частично совпадают, а частично – расходятся. Однако необходимо учитывать не только интересы партнеров, но и их видение проблемы, подлежащей обсуждению, отношение к переговорам, уровень их культуры и многое другое.

Для участников переговоров главное не иметь набор готовых рецептов, а понимать, для чего нужны переговоры, какие возможности они открывают, каковы основные принципы анализа ситуаций, возникающих во время переговоров.

Чтобы переговоры стали успешными, необходимо выполнение определенных условий:

- существование взаимозависимости сторон, участвующих в переговорах;
- наличие значимых общих точек соприкосновения и стремления сторон достичь определенного понимания или соглашения (так как это для них более выгодно, чем другие альтернативы);
- отсутствие значительного различия в возможностях участников переговорного процесса;
- участие в переговорах сторон, которые реально могут принимать решения в сложившейся ситуации и способны повлиять на исход события.

Выделяются три стратегии деловых переговоров, различающиеся:

- а) уровнем культуры партнеров;
- б) уровнем развития деловых отношений между ними и обществом в целом;
- в) методами проведения;
- г) целями и способами их достижения.

Стратегия № 1 – примитивные переговоры. Применяется в основном в условиях неразвитого рынка, «базара». Основной метод – «позиция торга». Главные факторы этой стратегии – эмоционально-личностные: решающими оказываются сила воли, напористость, умение скрывать свои интересы, выдавать мнимое за действительное, способность чувствовать опасность. Яркие примеры такого типа примитивной стратегии мы можем найти в рассказах и романах Дж. Лондона о золотой лихорадке и первых американских бизнесменах. Главная цель данной стратегии – продать подороже, купить подешевле. Дальнейшие отношения сторон, их согласие, взаимное доверие участников не волнует.

Примером подобной стратегии являются отношения продавца и покупателя на рынке. Торгуясь друг с другом, они пытаются скрыть свои интересы: продавец нахваливает свой товар, идя зачастую на прямой обман, покупатель стремится уменьшить его достоинства и скрыть свою заинтересованность в нем. Выигрывает тот, кто настойчивее. Для этой стратегии характерны незнание законов рынка и примитивность

мышления. Так, участники переговоров могут быть глубоко уверены, что чем выше цена, тем больше выгоды, вместо того, чтобы снизить цену, быстрее реализовать товар.

Стратегия № 2 – стратегия баланса между жестким и мягким методами ведения деловых переговоров. Она является очень опасной, требует большого искусства, выдержки, ориентирована на достижение цели любой ценой, пренебрегая интересами партнера. Применяется она в условиях жестокой конкурентной борьбы во всех сферах предпринимательства и бизнеса.

Кроме того, именно эта стратегия является основной в отношениях на нелегальном уровне: в деловом общении внутри и между преступными группировками и мафией; в условиях неравенства положения партнеров (шантаж); в экстремальных ситуациях (переговоры с террористами по поводу заложников).

Например, очень интересно и в интригующей форме об этом написано в многочисленных романах А. Хейли: «Колеса», «Аэропорт», «Отель» и др.

Стратегия № 3 – стратегия цивилизованного рынка базируется на методе принципиальных переговоров: жестком по существу дела и мягком в отношениях между участниками. Целью переговоров является стремление найти взаимную выгоду везде, где только возможно. Там, где это невозможно, – добиться обоснованного справедливого результата. Принципиальные переговоры обеспечивают то, что и по справедливости, и по праву вы должны получить (это вам как бы гарантировано самой честностью и порядочностью участников, готовых «играть по правилам», особенно если обе стороны этих правил придерживаются). Самое главное – метод принципиальных переговоров способствует достижению взаимопонимания между деловыми людьми, даже если они принадлежат к разным культурам и цивилизациям.

Стратегии деловых переговоров – сознательно выбранные или стихийно реализуемые – определяют тактику их ведения. Тактика проявляется в умелом применении методов переговоров, последовательном прохождении их основных стадий, гибкости в оперировании технологиями.

Основными стадиями переговоров считаются три:

- подготовка к переговорам;
- процесс их ведения;
- анализ результатов и выполнение достигнутых договоренностей.

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение термину «деловые переговоры».
2. Назовите стратегии ведения деловых переговоров и дайте им характеристику.

Литература

1. Андреев, В. Деловая риторика: Практический курс общения, делового и ораторского мастерства. – М., 1995
2. Ахбарова, Г.Х., Спиригаило Т.О. Деловое письмо: пособие для учителей. – М.: Просвещение, 2005.-103с.
3. Голодяевская, А. М. Деловая речь /А. М. Голодяевская.– Воронеж: Изд-во Воронежского университета, 1995.
4. Иванова, Р.Я. Официально-деловой стиль. Армавир. 1995.

Профессиональные базы данных, информационные справочные системы и Интернет-ресурсы

1. Университетская библиотеке онлайн - <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» - www.e.lanbook.com
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - <http://elibrary.ru>
4. Российское образование. Федеральный портал. <http://www.edu.ru/abitur/act.86/index.php>
5. Библиотека КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/>

6. Пономарева, Е.А. Практика делового общения Министерство образования и науки Российской Федерации, ФГАОУ ВПО «Северо-Кавказский федеральный университет». – Ставрополь: Изд-во СКФУ, 2014. – 163 с.; см. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.biblioclub.rupraktika_delovogo_obscheniya
7. Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие для бакалавров. М.: Издательско-торговая копорация «Дашков и К», 2017. – 524 с. [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/93544/#2>
8. Мунин А. Н. Деловое общение. Курс лекций «ФЛИНТА», 2016 — (Библиотека психолога (Флинта)) [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/i_Delovoe_obschenie_Kurs_lektsii_Uchebnoe_posobie

Учебное издание

Новикова Юлия Викторовна

кандидат филологических наук, доцент

**ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО
В ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Методические указания к практическим занятиям
(для студентов бакалавриата по направлению подготовки 44.03.04
«Профессиональное обучение (по отраслям)»)

В авторской редакции