

ПРИДНЕСТРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМ. Т.Г.ШЕВЧЕНКО

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра «Бухгалтерский учет и аудит»

ФАКУЛЬТЕТ ПЕДАГОГИКИ И ПСИХОЛОГИИ

Кафедра «Родного языка и литературы в начальной школе»

**МАСЛОВА А.И,   ЗЕЛЕНИН Н.В.**

# **КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБ- ЩЕНИЕ**

## **Учебно-методическое пособие**

Тирасполь  
"Издательство ПГУ"  
2014

УДК 808.2-06(075.8)+651(075.8)

ББК Ш 141.2-72-923+С841я73

М31

Рецензенты:

Начальник отдела экономического анализа и предпринимательства администрации г. Тирасполь и г. Днестровск Дарская В.А.

Декан факультета педагогики и психологии, канд.пед. наук, доцент Васильева Л.И.

Маслова А.И, Зеленин Н.В. Под редакцией Зеленина Н.В. Культура речи и деловое общение: учебно-методическое пособие.- Тирасполь: РИО ПГУ, 2014.

Учебно-методическое пособие по дисциплине «Культура речи и деловое общение» написано в соответствии с Государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 080100 «экономика», профилю «Бухгалтерский учет, анализ и аудит», «финансы и кредит», «национальная экономика» и квалификацией - «бакалавр». Цель пособия совершенствовать знания студентов о культуре речи и деловом общении. Способствовать углублению знаний о современном русском языке и его функциональных стилях, о культуре речи и её аспектах (нормативном, коммуникативном, этическом), основных жанрах устного и письменного делового общения. В нем комплексно представлен материал, касающийся организации культуры речи и делового общения, которое состоит из умения провести вербальное и документационное общение, связанное с управленческой и производственной деятельностью. В учебном пособии излагаются требования государственных стандартов к составлению и оформлению документов, в нем нашли отражение нормы и положения государственной системы документационного обеспечения (ГСДОУ) и рассчитано на студентов высших учебных заведений экономических специальностей, обучающихся по квалификации бакалавр, преподавателей высших учебных заведений и специалистов в области бухгалтерского учета и государственного управления.

**УДК 808.2-06(075.8)+651(075.8)**

**ББК Ш 141.2-72-923+С841я73**

**М 31**

Утверждено Научно-методическим советом ПГУ им. Т.Г. Шевченко.

© Маслова А.И, Зеленин Н.В. 2014.

## **Раздел 1**

### **Русский язык. Культура речи. Устное деловое общение**

#### **ЗАНЯТИЕ 1.1**

**Тема: Введение. Язык как средство общения. Формы существования национального языка. Специфика делового общения.**

##### **План занятия**

- 1.1.1 Предмет и задачи курса, его значение.
- 1.1.2 Язык как средство общения. Формы существования языка.
- 1.1.3 Виды общения. Вербальное и невербальное общение.
- 1.1.4 Деловое общение, его специфика.

##### **Литература**

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика. Ростов н/Д, 2008, Гл. 1.
2. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык. Культура речи.
3. Деловое общение/Л.А. Введенская и др. – М., 2012, Р.1.
4. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация. – М., 2008, Гл. 1.
5. Павлова Л.Г. Основы делового общения. – Ростов н/Д., 2009, Р. 1.

## Вопросы и задания.

**Задание 1.** Прочитайте текст, озаглавьте его. Определите тему и основную мысль текста. Какую новую для себя информацию вы получили, прочитав этот текст?

Язык — важнейшее средство человеческого общения. Когда человек использует язык для общения с другими людьми, он занят речевой деятельностью.

Существует четыре вида речевой деятельности: говорение, слушание, письмо, чтение.

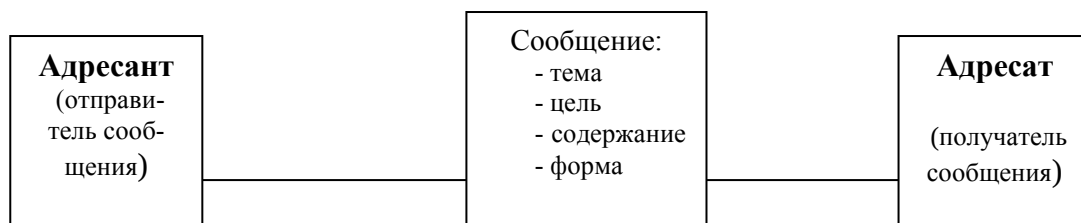
Речевая деятельность возможна только при наличии речемыслительного аппарата.

Она носит социальный характер, поскольку является частью общественной деятельности человека. Для её осуществления требуется коллектив (не менее двух человек). Речевая деятельность складывается из процессов, обеспечивающих осуществление акта речи.

**Коммуникация** (лат. communicatio, от communico — делаю общим, связываю, общаюсь; общение, обмен мыслями, сведениями, идеями) — специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности. В отличие от коммуникации животных (биологически целесообразного совместного поведения, направленного на адаптацию к среде), человеческие формы коммуникации характеризуются функционированием языка.

### ***Модель речевой коммуникации***

Ситуация общения



Обстановка общения

Общаясь между собой, люди передают друг другу сообщения при помощи слов — это *вербальная коммуникация*, и посредством особых значимых действий, например, как вставание, поклон, рукопожатие, дружеские объятия или поцелуи —

это *невербальная коммуникация*. Среди подобных несловесных средств общения принято различать жестикуляцию и мимику.

*Жестикуляция* (от франц. *gesticuler* - жестикулировать) — это значимые телодвижения, главным образом движения головы или рук. Всем известны такие жесты, как указательный жест руки, пожимание плечами в знак недоумения или незнания, кивок головой, выражающий согласие, или, наоборот, повороты головы из стороны в сторону, означающие отрицание.

*Мимика* (от греч. *mimikos* — подражательный) — это значимые движения мышц лица, такие, например, как улыбка, поднятие бровей в знак удивления или нахмуренные брови, означающие недовольство.

Основные единицы общения — речевая ситуация, речевое взаимодействие и речевое событие.

В науке разграничиваются понятия *язык* и *речь*.

*Язык* как система знаков принадлежит определенному общественному коллективу и является основой речевой деятельности, но не совпадает с ней. «Язык не деятельность говорящего», — указывал Ф. де Соссюр.

Любой человеческий язык состоит из знаков, предназначенных для передачи внеязыковой информации. Это языковые знаки. Языковой знак — основной из всех существующих в человеческом обществе знаков. Однако язык — это не перечень единиц разного уровня, а их система, предполагающая внутреннюю организацию. Система — совокупность элементов, образующих нечто целое и находящихся друг с другом в отношениях взаимной обусловленности.

Каждая единица языка входит в систему как часть в целое и связана с другими единицами и частями системы или непосредственно или опосредованно через различные категории (рода, вида и т.д.). Таким образом, *язык — это система знаков и способов их соединения*.

Все *функции языка* проявляются в коммуникации. Основной функцией языка является *коммуникативная* (от лат. *communicatio* — общение), так как основное назначение языка — служить орудием общения, т.е. в первую очередь обмена мыслями. С коммуникативной функцией языка неразрывно связана вторая его цен-

тральная функция — *мыслеформирующая*. Имея в виду эту функцию, крупнейший языковед-мыслитель первой половины XIX в. Вильгельм Гумбольдт называл язык «образующим органом мысли».

Выделяют также ряд частных функций: *констатирующую* — служить для простого «нейтрального» сообщения о факте, *вопросительную* — служить для запроса о факте, *апеллятивную* (от лат. *appello* — обращаюсь к кому-л.) — служить средством призыва, побуждения к тем или иным действиям, *экспрессивную* — выражать (подбором слов или интонацией) личность говорящего, его настроения и эмоции, *контактоустанавливающую* — функцию создания и поддержания контакта между собеседниками, *метаязыковую* — функцию истолкования языковых фактов (например, объяснение значения слова, непонятного для собеседника), *эстетическую* — функцию эстетического воздействия. Особое место занимает функция *индикатора* (показателя) принадлежности к определенной группе людей (к нации и др.).

- *Что такое язык?*

- *Что такое коммуникация?*

- *Чем вербальная коммуникация отличается от невербальной?*

- *Назовите основные функции языка.*

**Задание 2.** Прочитайте пословицы и поговорки. Определите, о каких функциях языка в них говорится.

1) Язык до Киева доведет. 2) В умной беседе ума наберешься, в глупой – свой теряешь. 3) Язык – ключ к сердцу (азерб.). 4) Слова дедов – источник разума (азерб.). 5) Вершина искусства – красноречие (киргиз.).

**Задание 3.** Определите функции языка в следующих речевых ситуациях. Ответы аргументируйте.

- 1) Приветственная речь директора музея на открытии новой экспозиции.
- 2) Разговор пассажиров в транспорте.
- 3) Написание дипломной работы.
- 4) Оформление рекламного щита.

**Возьмите на заметку!**

Национальный язык – общий язык всей нации, охватывающий все сферы речевой деятельности людей. Он неоднороден, поскольку в его составе присутствуют все разновидности языка: территориальные и социальные диалекты, просторечие, жаргон, литературный язык. Высшей формой национального языка является *литературный язык* – язык нормированный, обслуживающий культурные потребности народа; язык художественной литературы, науки, печати, радио, государственных учреждений.

Понятие «культура речи» теснейшим образом связано с понятием «литературный язык»: одно понятие предполагает другое. Одна из основных задач культуры речи – сохранение и совершенствование литературного языка, который имеет следующие признаки:

- 1) письменная фиксация устной речи: наличие письменности оказывает влияние на характер литературного языка, обогащая его выразительные средства и расширяя сферы применения;
- 2) нормированность;
- 3) обязательность норм и их кодификация;
- 4) разветвленная функционально-стилистическая система;
- 5) диалектическое единство книжной и разговорной речи;
- 6) тесная связь с языком художественной литературы.

**Задание 4.** Из словарей Лингвистических терминов выпишите определение понятий: «диалекты», «просторечия», «жаргоны», «литературный язык». Приведите по 7 примеров слов каждой группы. Укажите их значение.

**Задание 5.** Прочитайте отрывок из статьи Д. Лукина «На каком языке они говорят?». Какие средства национального языка здесь использованы?

Захожу в один из многочисленных московских государственных...

Преподаватели, студенты — все такие важные... Одна студентка (лица не разобрать: только пудра, помада и тушь) говорит подруге:

- Я чисто, на первую пару забила. Лажа все это! Он опять пургу гнал...

Подхожу, спрашиваю: нельзя ли по-русски? У девушки, к счастью, было хорошее настроение, и я не «отлетел» на сто метров, она меня не «отбрила», а «стрельнув птичку» у подруги, положила сигарету в сумку и ответила:

- А что, разве можно говорить нормально, живя в ненормальном обществе? <...> С родителями я нормально говорю, а то они уроются и не фигу не въедут.

**Задание 6.** Прочитайте отрывки из работ известных русских лингвистов. Определите, о чем говорится в приведенных высказываниях и каково ваше отношение к сказанному.

Литературный язык, которым мы пользуемся, - это подлинно драгоценнейшее наследие, полученное нами от предшествующих поколений. Драгоценнейшее, ибо оно дает нам возможность выражать свои чувства и понимать их не только у наших современников, но и у великих людей минувших времен (Л.В. Щерба).

Высокая культура разговорной и письменной речи, хорошее знание и чутье родного языка, умение пользоваться его выразительными средствами, его стилистическим многообразием – самая лучшая опора, самое верное подспорье и самая надежная рекомендация для каждого человека в его общественной жизни и творческой деятельности (В.В. Виноградов).

### **Обратите внимание!**

Литературный язык имеет *две формы – устную и письменную*. Их названия свидетельствуют о том, что первая – звучащая речь, а вторая – графически оформленная. Это их основное отличие.

*Письменная речь* обычно обращена к отсутствующему. Пишущий не видит читателя, не зависит от его реакции. *Устная* же предполагает наличие собеседника, слушателя, поэтому зависит от его восприятия.

Говорящий создает свою речь сразу. Он одновременно работает над содержанием и формой. Пишущий же имеет возможность совершенствовать написанный текст, возвращаться к нему, исправлять.

При реализации каждой из форм литературного языка пишущий или говорящий отбирает для выражения своих мыслей слова, составляет предложения. В зависимости от того, из какого материала строится речь, она приобретает книжный или



разговорный характер. *Книжная речь* обслуживает политическую, законодательную, научную сферы общения (конгрессы, конференции, заседания, совещания), а *разговорная речь* используется на полуофициальных заседаниях, совещаниях, на неофициальных торжествах, дружеских встречах, при доверительных беседах начальника с подчиненными в обиходно-бытовой обстановке.

**Задание 7.** Назовите формы речи и их особенности, о которых пишут А.С Пушкин и Л.Н. Толстой.

Я не люблю писать писем. Язык и голос едва ли достаточны для наших мыслей, а перо так глупо, так медленно, — письмо не может заменить разговора (А. С. Пушкин).

Пиши 1) начерно, не обдумывая места и правильности выражения мыслей, 2) раз переписывай, исключая все лишнее и давая настоящее место каждой мысли, и 3) раз переписывай, исправляя неправильности выражения (Л.Н. Толстой).

**Задание 8.** Определите, о каких особенностях письменной и устной речи говорится в пословицах.

Что написано пером, того не вырубишь топором. Слово не воробей, вылетит - не поймаешь.

**Задание 9.** Назовите особенности устной речи, на которые указывают данные выражения.

Говорит как по писаному; говорит — уснуть можно; говорит сухим языком; говорит газетным языком: излагает по-книжному; говорит по-простому.

**Задание 10.** Изложите в форме письма к другу свое мнение относительно того, изменилось ли соотношение между устной и письменной речью с появлением компьютера, Интернета, мобильного телефона и т.п.

**Задание 11.** Напишите названия телепередач, для которых характерна в основном книжная речь, и передач, в которых преобладает разговорная речь.

**Задание 12.** Завершите фразы:

Жесты «раскрытые руки» и «расстегивание пиджака» говорят о ...; опущенный подбородок говорит о том, что ...; руки в боки говорят о ...; прикрывание рта ладонью говорит о...; сжатые кулаки говорят о ...; отведение взгляда в сторону го-

ворит о том, что ...; наклон корпуса говорящего вперед говорит о том, что ...; постукивание пальцами по столу говорит о том, что...; поднятый вверх подбородок говорит о том, что...; протянутые вперед руки говорят о том, что...; откидывание тела назад при сидении говорит о ... .

**Задание 13.** Мимика часто является главным показателем чувств, настроения деловых людей. Что означает следующая мимика?

- 1) Расширенные зрачки глаз, поднятые брови, растянутые в улыбке губы;
- 2) суженные зрачки глаз, плотно сжатые губы, сдвинутые брови;
- 3) взгляд в сторону, отсутствие улыбки;
- 4) спокойные серьезные глаза, ритмичное кивание головой;
- 5) поднятые брови, широко раскрытые глаза, приоткрытый рот.

*Для справок:* радость, пренебрежение, понимание, гнев, удивление.

**Задание 14.** Выразите невербально:

- а) поздравьте коллегу с получением награды;
- б) выразите сочувствие коллеге по поводу постигшего его горя;
- в) поприветствуйте коллегу при встрече;
- г) попрощайтесь с коллегами при уходе с работы.

**Возьмите на заметку!**

*Деловое общение* – это межличностное общение, имеющее цель вне себя и служащее способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: управленческой, производственной, финансовой, коммерческой и т.д.

Цель делового общения – организация плодотворного сотрудничества, создание оптимальных условий для успешного решения задач, стоящих перед организацией и отдельными сотрудниками.

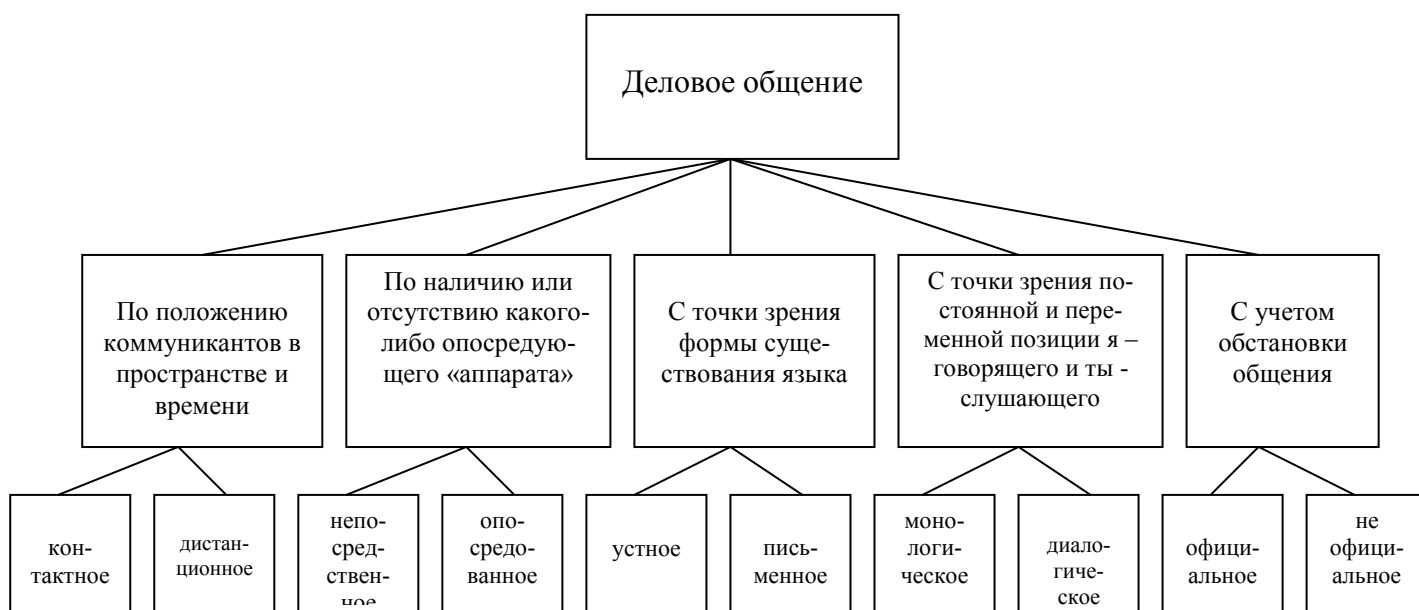
Содержанием делового общения является то дело, которым заняты люди в процессе деятельности, а не проблемы, затрагивающие их внутренний мир.

Следует иметь в виду, что участники делового общения – это, как правило, официальные, должностные лица, исполняющие свои служебные обязанности.

Деловое общение может быть *необходимым* (без межличностных контактов осуществление совместной деятельности невозможно); *желательным* (определенные

межличностные контакты способствуют более успешному осуществлению задуманных планов); *нейтральным* (межличностные контакты не способствуют, но и не мешают решению поставленных задач); *нежелательным* (общение между определенными лицами затрудняет достижение поставленной цели).

**Задание 15.** рассмотрите таблицу. Охарактеризуйте каждый вид делового общения.



## ЗАНЯТИЕ 1. 2

Тема: **Функциональные стили русского литературного языка.**

### План занятия

1.2.1 Понятие о функциональных стилях.

1.2.2 Характеристика функциональных стилей:

- а) научный стиль
- б) публицистический стиль
- в) официально-деловой стиль
- г) художественный стиль
- д) разговорный стиль.

### Литература

1. Бельчиков Ю.А. Стилистика и культура речи. – М., 2002.
2. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык. Культура речи. Деловое общение/Л.А. Введенская и др. – М., 2012, Р.1 М. 2.
3. Русский язык и культура речи /Под ред. О.Я. Гойхмана. М., 2013, Гл. 2.
4. Русский язык и культура речи /Т.И. Сурикова и др.; Под ред. Г.Я. Солганика. – М., 2013, Гл. 2-3.
5. Русский язык и культура речи /А.И. Дунев и др. / Под ред. В. Д. Черняк. М., 2012, Гл. 12.

### Вопросы и задания.

**Задание 1.** Определите, в каких значениях употребляется слово «стиль» в толковых словарях русского языка. Проиллюстрируйте их своими примерами. Определите, в каком из указанных значений это слово используется в изучаемой дисциплине.

**Задание 2.** Определите, к какому стилю относятся приведенные тексты. Аргументируйте свой ответ.

**I.** А когда восходит луна, ночь становится бледной и томной. Мглы как не бывало. Воздух прозрачен, свеж и тёпл. Всюду хорошо видно, и даже можно различить у дороги отдельные стебли бурьяна.

**II.** Гроза — это атмосферное явление, заключающееся в электрических разрядах между так называемыми кучево-дождевыми (грозовыми) облаками или между облаками и земной поверхностью, а также находящимися над ней предметами. Такие разряды — молнии — сопровождаются осадками в виде ливня, иногда с градом и сильным ветром (иногда до шквала). Гроза обычно наблюдается в жаркую погоду при бурной конденсации водяного пара над перегретой сушей, а также в холодных воздушных массах, движущихся на более тёплую подстилающую поверхность.

**III.** Гражданка Российской Федерации Петрова Анна Ильинична, именуемая в дальнейшем Заказчик, с одной стороны и ООО «Аранта», именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице генерального директора Борисова Сергея Ивановича, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

### **Возьмите на заметку!**

*Функциональный стиль* — это употребление литературного языка в определенной сфере человеческой деятельности. Каждый функциональный стиль отбирает и организует языковые средства (слова, морфологические формы, синтаксические категории) в зависимости от условий и задач общения.

Традиционно в функциональной стилистике выделяется пять стилей: разговорный, официально-деловой, научный, публицистический и художественный. Стили литературного языка могут иметь преимущественно *устную* или *письменную* форму. По этому принципу их можно разделить на стили *книжно-письменные* (официально-деловой, научный, публицистический, литературно-художественный) и разговорный.

Стили различаются на основании реализуемой ими *функции* языка. Основная функция публицистического стиля — *воздействующая*, научного и официально-делового — *информативная*, разговорный стиль реализует функцию *общения*, т.е. *коммуникативную*, а художественный — особую, *эстетическую* функцию языка.

**Задание 3.** Заполните таблицу жанров. Используйте материалы для справки.

| Стили речи |                    |                  |             |                |
|------------|--------------------|------------------|-------------|----------------|
| Научный    | Официально-деловой | Публицистический | Разговорный | Художественный |
|            |                    |                  |             |                |

Материалы для справки: рассказ, устав, договор, стихотворение, поэма, монография, научная статья, диссертация, служебная записка, очерк, сопроводительное письмо, лекция, доверенность, заявление, письмо другу, беседа на бытовую тему, роман, словарь, энциклопедическая статья, репортаж, интервью, записка, автобиография, личный дневник, протокол.

### Обратите внимание!

Функциональный стиль имеет сложную двухуровневую *структуру организации*:

1. *Экстралингвистические* (внеязыковые) особенности стиля, обусловленные сферой его употребления, обстановкой коммуникации и др.
2. *Интралингвистические* (внутриязыковые) особенности, присущие данному стилю.

К *экстралингвистическим* особенностям стиля относятся:

- функция языка, доминирующая в данном стиле (функция общения, сообщения и воздействия);
- сфера общения (институциональная или межличностная);
- форма общественного сознания;
- тема;
- хронотоп (время и место протекания коммуникации);
- обобщенный тип адресанта (его выразительность или принципиальная невыраженность в общении);
- интенция (коммуникативное намерение) адресанта;
- обобщенный тип адресанта (целевая аудитория или массовый адресат).

К *интралингвистическим* особенностям стиля относятся:

- типичная форма общения (устная / письменная);

- типичный вид речи (диалог/монолог);
- стилевые нормы/стандарты;
- устойчивые типы языкового оформления речи;
- субъективность/объективность речи;
- креативность/клишированность в использовании языковых средств.

Каждый функциональный стиль имеет *подстили* и реализуется через разветвленную систему специфических *жанров*.

- *Расскажите о каждом функциональном стиле современного русского литературного языка (научном, официально-деловом, публицистическом, художественном, разговорном). Укажите их экстралингвистические и интралингвистические особенности и жанры.*

**Задание 4.** Запишите по 10-15 специальных слов-терминов, употребляемых в различных областях знаний (лингвистической, математической, экономической).

**Возьмите на заметку!**

*Термин* (лат. terminus – предел, граница) – слово или словосочетание точно обозначающее какое-либо понятие, применяемое в науке, технике, искусстве. Основными его признаками являются: однозначность; отсутствие синонимов в пределах одной области знаний, невозможность образовать от него формы с субъектно-оценочным значением.

**Задание 5.** Объясните значение приведенных экономических терминов. Составьте с ними по одному словосочетанию.

Аванс, акциз, банкрот, бонус, бухучет, бартер, вексель, виза, гриф, дебет, депозит, дивиденд, дотация, инвестиция, инфляция, квота, кредит, лимит, маркировка, налог, оферта, себестоимость, ссуда, товар.

**Задание 6.** Подготовьтесь к устному выступлению на какую-либо тему: составьте план, тезисы выступления, выпишите необходимые цитаты.

**Задание 7.** Прочтите аннотации к книгам. Выделите в них композиционно-смысловые части. Выпишите из текстов клише.

1. Д.Э. Розенталь, И.Б. Голуб. Русский язык. Орфография и пунктуация. М., 1998.

В книге все правила орфографии и пунктуации с примерами и необходимыми к ним разъяснениями, закрепляющие и частично расширяющие знакомые школьникам сведения, полученные на уроках русского языка. Упражнения помогают читателям выработать навыки грамотного письма, а диктанты – проверить свою грамотность. Словарь в конце пособия позволит уточнить написание наиболее трудных слов.

2. Культура устной и письменной речи делового человека. Справочник. Практикум. – М., Флинта, Наука, 1997.

Справочник представляет собой сборник нормативных сведений, касающихся трудных случаев произношения, словоупотребления, использования грамматических форм современного русского литературного языка, а также орфографии, пунктуации и правил оформления письменного текста деловых бумаг.

Пособие предназначено для самообразования, факультативных и индивидуальных занятий с преподавателем.

**Задание 8.** Составьте аннотацию статьи, учебника, монографии по вашей специальности, используя клише, предложенные в предыдущем задании.

### **Обратите внимание!**

*Документы* – это письменные тексты, имеющие юридическую (правовую) значимость: закон, приказ, характеристика и др.

Слово «*документ*» происходит от латинского *dokumentum* – свидетельство, доказательство. Оно вошло в русский язык в эпоху Петра I и в современном русском языке имеет несколько значений:

- 1) деловая бумага, служащая доказательством чего-либо, подтверждающая право на что-либо;
- 2) письменное удостоверение, подтверждающее личность предъявителя;
- 3) письменный акт, грамота, рисунок, какое-либо название, имеющее значение исторического свидетельства.

Язык служебных документов имеет некоторые особенности:

1. Включает готовые языковые формулы, клише (В связи с началом; в соответствии с приказом и др.);



2. Не допускает использования простых и диалектных слов, эмоционально-оценочных слов.
3. Может включать: распространенные предложения, предложения с однородными членами.

Служебные документы обладают следующими обязательными качествами: достоверностью и объективностью; точностью, исключающей двоякое понимание текста; максимальной краткостью, лаконизмом формулировок, безупречностью в юридическом отношении; стандартностью языка при изложении типовых ситуаций делового общения; нейтральным тоном изложения; соответствием нормам официального этикета.

**Задание 9.** Рассмотрите таблицу и составьте связное лингвистическое сообщение на тему «Виды деловых документов».

| Организационно-распорядительные документы              | Информационно-справочные документы                                                 | Частные деловые бумаги                                                           |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Закон<br>Постановление<br>Приказ<br>Положение<br>устав | План<br>Акт<br>Отчет<br>Протокол<br>Справка<br>Деловое письмо<br>Докладная записка | Автобиография<br>Заявление<br>Доверенность<br>Расписка<br>Счет<br>Характеристика |

**Задание 10.** Замените слова и словосочетания, имеющие окраску официально-делового стиля, нейтральными синонимами. Перепишите, вставляя пропущенные буквы.

Ан..улировать, с..действовать, виза, адм..нистрация, пор..цание, ув..домить, ход..тайствово, акц..я, барт..р, р..кет, ком..ерсант, пр..вилегия, рап..орт, лег..тимный, пр..зумпция н..виновности, рекв..зиты, инц..дент, ап..ляция, ат..стат, ан..лировать, ас..игновать.

**Задание 11.** Объясните значение следующих фразеологизмов. В каких ситуациях они используются? Составьте с ними предложения.

Иметь в виду, поставить в известность, принять к сведению, вступить в брак, поставить на вид, иметь место, возложить ответственность.

**Задание 12.** Напишите заявление с просьбой:

1) перевести вас с одного факультета на другой; 2) освободить вас от занятий на 2 дня; 3) принять на работу на должность менеджера фирмы.

**Задание 13.** Напишите объяснительную записку, необходимую в следующих ситуациях: а) вы не явились на экзамен; б) вы опоздали на работы.

**Задание 14.** Определите, какие типы официальных писем (гарантийное, сопроводительное, напоминание, подтверждение, приглашение, рекламация) могли бы начинаться указанными языковыми формулами. Закончите фразы.

1. На ваш запрос сообщаем...
2. С благодарностью подтверждаем получение ...
3. Фирма гарантирует, что ...
4. Высылаем инструкции по сборке...
5. К сожалению, мы вынуждены отклонить Ваше предложение о ...
6. Сообщаем о наличии на оптовом складе нашего предприятия ...
7. Приглашаем Вас принять участие ...
8. Предлагаем Вам произвести оплату...
9. Напоминаем, что сроки поставки груза ...

**Задание 15.** Напишите небольшой портретный очерк на тему «Образ экономиста XXI века», «Образ современного студента» (по выбору).

**Задание 16.** В отрывках из стихотворений русских классиков выделите тропы и стилистические фигуры, определите их вид.

- 1) Что в имени тебе моем?  
Оно умрет, как шум печальный  
Волны, плеснувшей в берег дальний,  
Как звук ночной в лесу глухом (А.С. Пушкин).
- 2) На севере диком стоит одиноко

На голой вершине сосна,  
И дремлет, качаясь, и снегом сыпучим  
Одета. Как риза, она (М.Ю. Лермонтов)

- 3) Не жалею, не зову, не плачу,  
Все пройдет, как с белых яблонь дым.  
Увяданья золотом охваченный,  
Я не буду больше молодым (С. Есенин).

- 4) Перед весной бывают дни такие:  
Под плотным снегом отдыхает луг,  
Шумят деревья весело-сухие,  
И теплый ветер нежен и упруг (А. Ахматова).

**Задание 17.** Прочитайте наизусть текст любимого стихотворения. Укажите его тему, идею. Выделите использованные в нем изобразительно-выразительные средства языка.

### ЗАНЯТИЕ 1.3

Тема: **Нормативный аспект культуры речи.**

#### План занятия

- 1.3.1 Понятие «культура речи», ее аспекты.
- 1.3.2 Понятие о языковой норме.
- 1.3.3 Типы норм современного русского литературного языка.

#### Литература

- 1. Введенская Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: Учебник/Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева – М., 2012, Р. II.
- 2. Русский язык и культура речи /Под ред. О.Я. Гойхмана. М., 2013, Разд. 2.
- 3. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи. – М., 2002, Разд. II.
- 4. Русский язык и культура речи /А.И. Дунев и др. / Под ред. В. Д. Черняк. М., 2012, Гл. 4-6.

## Вопросы и задания.

**Задание 1.** Прочитайте текст и озаглавьте его. Почему в лингвистике до сих пор нет однозначного толкования термина «культура речи»?

- Какие значения имеет термин «культура речи» в узком и широком смыслах?

В лингвистической науке не существует однозначного определения термина «культура речи». Обычно *культуру речи* понимают как качество речи и как науку о пользовании языком. Так, например, в «Словаре-справочнике лингвистических терминов» Д. Э. Розенталя и М. А. Теленковой дается следующее толкование: 1. «Раздел филологической науки, изучающий речевую жизнь общества в определенную эпоху... и устанавливающий на научной основе правила пользования языком как основным средством общения людей, орудием формирования и выражения мыслей...»; 2. «Нормативность речи, ее соответствие требованиям, предъявляемым к языку в данном языковом коллективе в определенный исторический период, соблюдение норм произношения, ударения, словоупотребления, формообразования, построения словосочетаний и предложений. Нормативность речи включает в себя также такие ее качества, как точность, ясность, чистота». Лингвист Б. Н. Головин в книге «Основы культуры речи» расширяет и детализирует термин «культура речи», различая, с одной стороны, систему качеств речи, с другой - уровень овладения ими отдельным носителем языка 1) «*Культура речи - это, прежде всего, какие-то ее признаки и свойства, совокупность и система которых говорят о ее коммуникативном совершенстве*; 2) *Культура речи - это, во-вторых, совокупность навыков и знаний человека, обеспечивающих целесообразное и незатрудненное применение языка в целях общения*». По мнению известного языковеда Ф. П. Филина, культура речи - это «владение нормами устного и письменного литературного языка (правилами произношения, ударения, словоупотребления, грамматики, стилистики), а также умение использовать выразительные языковые средства в разных условиях общения в соответствии с целями и содержанием речи».

Термин «культура речи» может употребляться в *широком смысле* (и тогда имеет синоним «культура языка»). С этой целью рассматриваются образцовые тексты письменности, а также потенциальные свойства языковой системы. В *узком*

смысле под культурой речи понимают конкретную реализацию языковых свойств и возможностей в условиях повседневного - устного и письменного - общения. Отсюда выделяют *следующие показатели*, или критерии, культуры речи - правильность, речевое мастерство и коммуникативную целесообразность.

**Задание 2.** Согласны ли вы с мнением С.И. Ожегова. «... Культура речи заключается не только в следовании нормам языка. Она заключается еще в умении найти не столько точное средство для выражения своей мысли, сколько наиболее доходчивое и наиболее уместное». Дайте развернутый ответ.

**Задание 3.** Установите смысл высказываний и пословиц.

1. Неясность слов есть признак неясности мыслей (Л. Толстой). 2. Хочешь услышать умный совет – спрашивай умно (Л. да Винчи). 3. Не говори всего, что знаешь, но знай все, что говоришь. 4. Кто говорит – сеет, кто слушает – собирает. 5. Язык мой, а речи не свои говорит. 6. Когда говоришь – думай. 7. В чужой беде всяк ума наберется. 8. Хорошую речь хорошо и слушать. 9. Языком не торопись, а делом не ленись. 10. Умение контактировать с людьми можно приобрести подобно тому, как мы приобретаем сахар или кофе. И я готов платить за это умение значительно дороже, чем за что-либо другое на свете (Джон Д. Рокфеллер).

**Задание 4.** Познакомьтесь с различными определениями нормы литературного языка. Сравните эти определения. Назовите, какие признаки норм выделяются в каждом определении.

*Норма.* Принятое речевое употребление языковых средств, совокупность правил (регламентаций), упорядочивающих употребление языковых средств в речи индивида (О.С. Ахманова. Словарь лингвистических терминов. М., 1966, с. 270).

*Норма.* Наиболее распространенные из числа существующих, закрепившиеся в практике образцового использования, наилучшим образом выполняющие свою функцию языковые (речевые) варианты (Розенталь Д.Э., Теленкова М.А. Словарь-справочник лингвистических терминов. – М., 1985, с. 152).

*Норма* - это совокупность наиболее пригодных («правильных», «предпочитаемых») для обслуживания общества средств языка, складывающихся как результат отбора языковых элементов (лексических, произносительных, морфологических,

синтаксических) из числа сосуществующих, наличествующих, образуемых вновь или извлекаемых из пассивного запаса прошлого в процессе социальной, в широком смысле, оценки этих элементов (Ожегов С.И. Лексикология. Лексикография. Культура речи. - М., 1974. с. 259-260).

*Норма* языковая, норма литературная – принятые в общественно-языковой практике образованных людей правила произношения, словоупотребления, использования традиционно сложившихся грамматических, стилистических и других языковых средств (Русский язык. Энциклопедия. – М., 1977).

### **Возьмите на заметку!**

Выделяется *семь типов языковых норм*:

- 1) *Нормы орфоэпические* (произносительные) – регулируют выбор вариантов фонемы. Следует произносить: ло[п]; нельзя: ло[б] и т.д.
- 2) *Нормы акцентологические* (постановка ударения) – регулируют выбор вариантов размещения ударного слога. Следует произносить: свёкла; нельзя: свекла и т.д.
- 3) *Нормы словообразовательные* – регулируют выбор морфем, их размещение и соединение в составе одного слова. Надо: речной, лесной; нельзя: рековой, лесовой и т.п.
- 4) *Нормы морфологические* – регулируют выбор вариантов морфологической нормы слова и вариантов ее соединения с другими словами. Можно: много дел, нет мест; нельзя: много делов, нет местов.
- 5) *Нормы синтаксические* – регулируют выбор вариантов построения предложений.
- 6) *Нормы лексические* – запрещают употребление слов, применение которых исключено литературным языком.
- 7) *Нормы стилистические* – это несоответствие выбранного слова и синтаксической конструкции стилю изложения.

**Задание 5.** Расставьте ударение в словах. В затруднительных случаях обратитесь к словарям.

Августовский, алфавит, аналог, арбуз, баловать, бармен, блокировать, боязнь, бутик, бюрократия, валовой, вероисповедание, гербовый, газированный, договор, досуг, дозировать, заблокировать, завидно, заговор, задолго, значимость, издавна,

исчерпать, каталог, квартал, красивее, кухонный, ломоть, маркер, маркетинг, менеджмент, мизерный, намерение, недуг, нормировать, обеспечение, облегчить, одновременно, оптовый, осведомиться, премировать, присовокупить, симметрия, согнутый, созыв, уведомить, углубить, феномен, ходатайство, эксперт.

**Задание 6.** Сгруппируйте слова с твердым согласным перед [э] в одну группу, с мягким – в другую. Отметьте слова, в которых возможно произношение как мягкого, так и твердого согласного перед [э].

Бизнес, рейтинг, компьютер, кафе, менеджер, модель, тезис, академия, декада, патент, декан, интеллект, бизнесмен, протекция, детектив, энергия, экспресс.

**Задание 7.** Прочитайте слова с учетом норм произношения сочетания согласных.

1. Отчизна, отчет, докладчик, переводчик, зодчий.
2. Рассказчик, грузчик, перебежчик, считать, расчистить, счастье.
3. Дрожжи, вожжи, жжет, жужжать, дожди.
4. Двадцать, отца, солдатский, увидаться, переписываться, смеется.

**Задание 8.** К словам иноязычного происхождения подберите русские синонимы.

Адекватный, апеллировать, аннулировать, банкрот, банкротство, бартер, бонус, дивиденд, депозит, дискриминация, имидж, инновация, инфляция, контракт, лицензия, оферта, презентация, реставрация, фиксировать, форсировать, функционировать, эволюция, эквивалентный.

**Задание 9.** Закончите пословицы. Выделите в них антонимы. Объясните значение.

1) Труд человека кормит, а лень ... . 2) Ленивому будень чем не ... . 3) Горька работа, да хлеб ... . 4) Глаза глядят, а руки ... . 5) Каково начало, таков и ... . 6) Легче прожить деньги, чем ... . 7) В руках было, да по пальцам ... .

**Задание 10.** Подчеркните словосочетания, в которых нарушена лексическая сочетаемость. Из соотношения каких нормированных выражений возникла речевая ошибка?

- 1) Надо смело ставить свои требования.
- 2) Большое влияние на молодых имеет реклама.
- 3) Большую роль имеет золотая медаль.
- 4) Львиную часть работы уже выполнили.

**Задание 11.** Отметьте в приведенных предложениях тавтологию и плеоназм. Исправьте речевые ошибки.

1) В районе девяти часов комиссия выехала в район. 2) Следует различать различные подходы к данной проблеме. 3) Мы добились столь высоких хороших результатов. 4) Пресса высоко позитивно отзывается о прошедших выборах. 5) Для обучения выделяется очень мизерная часть бюджета. 6) У всех было очень прекрасное настроение. 7) На фестивале исполнялись произведения народного фольклора.

**Задание 12.** К каждому имени существительному подберите по 1 прилагательному. Запишите составленные словосочетания.

Кофе, тушь, мозоль, шампунь, киви, лебедь, иваси, какао, фламинго, Сочи, виски, кенгуру, бюллетень, табель, роспись, подпись, шоссе, жури.

**Задание 13.** От данных слов образуйте формы именительного падежа множественного числа. Составьте с ними словосочетания.

Автор, адрес, бухгалтер, менеджер, вексель, директор, договор, доктор, конструктор, корректор, трактор, торт, цех, паспорт, отпуск, номер.

**Задание 14.** Прочитайте предложения, установите нормативный вариант каждого числительного, запишите фразы, заменив числа словами.

1) Преподаватель насчитал в аудитории 21 студента. 2) Поезд шел с 379 пассажирами в 12 вагонах. 3) Длина реки равна 4705 километрам. 4) В библиотеке не хватает 9 экземпляров книг. 5) Завхоз приобрел 4 ножниц, 3 вил, 5 граблей. 6) Путешествие заняло 1,5 суток. 7) В олимпиаде предложено участвовать 86 учащимся.

**Задание 15.** Образуйте словосочетания с данными предлогами

1 Согласно (приказ, распоряжение, предписание, заявление, устав, договор, соглашение, план). 2. Вопреки (совет, обещание, предсказание, сомнение, волеизъявление). 3. наперекор (судьба, враги, злые силы, расчеты). 4. Благодаря (забота, уход, случай, внимание, настойчивость, друзья, коллеги).

**Задание 16.** Перепишите текст, вставьте пропущенные буквы. Расставьте нужные знаки препинания, объяснив их постановку.

М.В. Ломоносов



Михаил Васильевич Ломоносов великий русский ученый. Способность Ломоносова в своих трудах опережать целые десятилетия его глубокая любовь к своему народу смелость в разрушении старых взглядов все эти черты делают его близким нам. Гений Ломоносова проявился в различных областях науки и искусства в истории и астрономии в химии и минералогии в живописи и поэзии.

Уже с детства Михаил Ломоносов начинает тяжелую полную трудностей жизнь. Десятилетним мальчиком сопровождает он отца в его далеких часто опасных путешествиях. Природные явления сурового климата разливы реки Северной Двины разрушение водой речных берегов ледяные горы Северного Ледовитого океана величественное зрелище северного сияния все это сохранилось в его памяти навсегда. Огромное стремление к знаниям желание познать тайны природы неисчерпаемые запасы духовной энергии все это заставило его в юношеские годы уйти из родного селения в Москву. Сначала здесь а потом за границей он стал учиться учиться учиться... Тяга к знаниям и упорный труд, а еще огромные способности сделали его выдающимся ученым.

**Задание 17.** Напишите реферат на тему: «Жизнь и деятельность выдающегося ученого-экономиста», употребляя числительные в нужной падежной форме.

## ЗАНЯТИЕ 1.4

Тема: **Коммуникативные качества речи. Речевой этикет.**

### План занятия

#### 1.4.1 Коммуникативные качества речи:

- а) содержательность речи
- б) точность речи
- в) понятность речи
- г) чистота речи
- д) богатство и разнообразие речи
- е) выразительность речи

#### 1.4.2 Понятие о речевом этикете, его значение.

- а) основные группы формул речевого этикета.

## Литература

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык. Культура речи. Деловое общение/Л.А. Введенская и др. – М., 2012, Р.2, М. 2-3.
2. Русский язык и культура речи /Под ред. О.Я. Гойхмана. М., 2013, Гл. 4.
3. Русский язык и культура речи /А.И. Дунев и др. / Под ред. В. Д. Черняк. М., 2012, Гл. 15.
4. Голуб и.Б., Розенталь Д.Э. Секреты хорошей речи. М., 1993.
5. Формановская Н.И. Культура общения и речевой этикет. М., ИКАР, 2002.

## Вопросы и задания.

**Задание 1.** Составьте словосочетания со следующими паронимами.

Адресат – адресант, бережный – бережливый, вакансия – вакация, выборный – выборочный, гарантийный – гарантированный, деловитый – деловой, дружеский – дружественный, дипломатический – дипломатичный, злой – злостный, интеллигентный – интеллигентский, критический – критичный, логический – логичный, отчетный – отчетливый, понятливый – понятный, представить - предоставить, расчетный – расчетливый, скрытый – скрытный, собственный – собственнический, эффектный – эффективный.

**Задание 2.** Найдите ошибки в приведенных ниже предложениях и исправьте их.

1. Изобретательный бухгалтер знал, как уклоняться от уплаты налогов. 2. Этот молодой депутат сумел сыскать доверие у горожан. 3. В конце соревнования авторитетному жюри предстоит назвать победителя. 4. В моей жизни это было самое памятлиное событие. 5. Можно начинать собрание; форум уже есть. 6. Председатель собрания представил слово докладчику. 7. Господа командировочные, получите командировочные удостоверения. 8. За нетактическое поведение покупателю сделали замечание. 9. Студенты первого курса для вселения в общежитие должны предоставить справки. 10. Станция может с большим эффектом снабжать энергией завод.

## **Обратите внимание!**

Основные коммуникативные качества деловой речи – это такие свойства речи, которые помогают организовать деловое общение и сделать его эффективным. Ос-

новные коммуникативные качества речи – содержательность, точность, понятность, чистота, богатство и разнообразие, выразительность.

**Задание 3.** Прочитайте приведенные ниже термины. Разбейте их на три группы: 1) термины, которые вы можете объяснить; 2) термины, значение которых вы знаете приблизительно; 3) термины, которые вам незнакомы. Проверьте значение слов по толковому словарю.

Аккредитив, акционер, акция, аренда, аукцион, аукционист, банк, бартер, безработица, брокер, валюта, гиперинфляция, девальвация, демпинг, дивиденд, дилер, евровалюта, заем, залог, импорт, инвестиция, инвестор, инфляция, квота, конвертируемость, конкуренция, кредит, лицензия, маркетинг, менеджер, oferta, патент, санкция, себестоимость, ссуда, субсидия, резюме, реквизиты, реестр, резолюция.

**Задание 4.** Выразите тот же смысл, что и в данных предложениях, другими речевыми средствами (как вербальными, так и невербальными).

Извините меня.

Я с вами не согласен.

Я все равно сделаю по-своему.

Вы ничего не понимаете в этом вопросе.

Не лезь не в свое дело.

**Задание 5.** Выразите свое доверие (недоверие) к словам партнера по общению различными речевыми способами.

**Задание 6.** Прочитайте фразы из речи предпринимателя. Какие нарушения чистоты речи вы заметили?

Че вы мутите? – Продал квартиру (погасил все долги). Прибыль пошла нормальная. Они там кидаловом занимаются //; Я ему сказал //Падла/собака/зараза// Сгоню на очке /// Есть семейный подряд/ Муж решает денежный подряд/ а она заказывает ассортимент товаров //. – О деньгах я с ней не веду речь // Моя сфера – ассортимент// финансовая часть – есть муж//. – Я разговариваю с бухгалтером / она начинает разницы// (По Т. Милехиной)

- *Как вы думаете, может ли этот предприниматель говорить, не засоряя свою речь? Почему?*

**Задание 7.** Ответьте на поставленные вопросы. В качестве ответа используйте фразеологизмы. Например: Как говорят о том, кто достигает договоренности – Находит общий язык.

Как говорят?

1) О человеке эрудированном, который много знает; 2) о человеке со средними знаниями; 3) о том, кто не говорит лишнего, молчит; 5) о болтливом человеке; 6) о том, кто часто меняет свои решения; 7) о кротком, безобидном человеке; 8) о бесследном исчезновении кого-либо.

**Возьмите на заметку!**

*Этикет* (в пер. с франц. Бирка, ярлык) – это установленный порядок, следование моральным, общественным нормам.

В разных сферах общения существуют свои нормы и правила этикета.

*Деловой этикет* – это порядок поведения, принятый в сфере делового общения. Он предусматривает соблюдение норм поведения в обществе.

*Речевой этикет* – это разработанные правила речевого поведения, система речевых формул общения. (Введенская, Павлова). Речевой этикет – это «микросистема специфических вербальных единиц, принятых и предписываемых обществом для установления контакта собеседников, поддержания общения в желательной тональности соответственно правилам речевого поведения (Формановская).

Речевой этикет формируется с учетом следующих *факторов*: особенностей партнеров, вступающих в деловые отношения, их социального статуса, места в служебной иерархии, профессии, национальности, вероисповедания, возраста, пола, характера.

Владение речевым этикетом способствует приобретению авторитета, позволяет человеку чувствовать себя уверенно и непринужденно, способствует повышению его речевой, так и общей культуры.

**Задание 8.** Познакомьтесь с формулами речевого этикета. Какие из них вы используете в различных ситуациях официального и неофициального общения? Составьте по 1 предложению с формулами каждой ситуации.

| Нейтрально                                                                                                                                                          | Официально                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Извинения</b>                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Прости (-те)<br>Извини (-те) меня<br>Прошу прощения<br>(чаще у людей старшего поколения)                                                                            | Простите, пожалуйста, я...<br>Приношу вам свои извинения<br>Разрешите принести вам свои извинения                                                                                                                                                                 |
| <b>Просьбы</b>                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Пожалуйста<br>Будьте добры<br>Разрешите (+ инфинитив)<br>Можно (+ инфинитив)<br>Я могу (позвонить)?<br>И прошу вас<br>У меня к вам просьба<br>Разрешите, пожалуйста | Будьте любезны<br>Не откажите в любезности<br>Сделайте одолжение (в речи людей старшего поколения)<br>Не будете ли так любезны...<br>Не согласились бы вы...<br>Не сочтите за труд<br>Не возражаете, если я...<br>У меня к вам большая просьба: вы не могли бы... |
| <b>Благодарность</b>                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Спасибо<br>Спасибо вам!<br>Спасибо, Андрей<br>Спасибо, Иван Петрович<br>Большое спасибо<br>Большое вам спасибо<br>Я вам бесконечно благодарен                       | Очень (крайне, чрезвычайно) признателен<br>Очень тронут вашим вниманием<br>Разрешите поблагодарить вас<br>Я вам очень обязан                                                                                                                                      |
| <b>Согласие и поддакивание</b>                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Да. Да-да. Конечно.<br>Да, конечно<br>Верно                                                                                                                         | Вы правы<br>Несомненно<br>Совершенно с вами согласен                                                                                                                                                                                                              |

|                             |                                       |
|-----------------------------|---------------------------------------|
| Вы правы                    | У меня возражений нет                 |
| Правильно (с кивком головы) | С большим удовольствием               |
| Хорошо                      | Я не возражаю                         |
| Да, хорошо!                 | Тут (здесь) не может быть двух мнений |
| Я не против                 | Я разделяю ваши сомнения (колебания)  |
| Решено                      | Я с вами солидарен                    |
| Значит, решено              |                                       |
| С радостью                  |                                       |
| С удовольствием             |                                       |
| Охотно                      |                                       |
| Не возражаю                 |                                       |

### **Несогласие**

|                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| Нет                     | Не могу с вами согласиться   |
| Нет-нет!                | Простите, вы не совсем правы |
| По-моему, вы неправы    | Не знаю, верно ли это        |
| Это неверно             | Я не вполне уверен в этом    |
| Что-то не верится       | Сомневаюсь, правы ли вы      |
| Едва ли это верно       | Сомневаюсь в вашей правоте   |
| Мне кажется, это не так |                              |
| Нет, я не согласен      |                              |
| Нет, как можно          |                              |

### **Знакомство - представление**

|                                                                |                           |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Знакомьтесь, пожалуйста                                        | Разрешите вам представить |
| Представляю вам нашего нового сотрудника: Петр Иванович Иванов | Разрешите представиться   |
| Отклик: Очень приятно                                          | Моя фамилия Петрова       |
| Хочу вас представить                                           |                           |
| <i>Примечание: обмен рукопожатиями обязателен</i>              |                           |

**Задание 9.** Разыграйте ситуацию просьбы к руководителю, начальнику отпустить вас с работы пораньше, повысить зарплату, разъяснить подробно полученное дело и т.д. Как в этих ситуациях будет проявляться ваша вежливость?

**Задание 10.** Познакомьтесь с речевыми моделями выражения собственной точки зрения. Какие из них на ваш взгляд уместны в официальной беседе; в дружеском общении; не имеют ограничений по сфере употребления?

Я думаю (считаю, полагаю, знаю), что ...; Я убежден, что...; По-моему ...; По моему мнению ...; На мой взгляд ...; Мне кажется, что...; Я бы сказал, что ...; Моя позиция (точка зрения) такая...; Мое отношение к ... следующее...; Мне хотелось бы высказать такую мысль ...; Хочется заметить, что ...; Мне представляется (кажется, думается), что ...; Я хочу сказать, что ...; Я могу (должен) вам сказать, что ...; Сказать правду, я...; (Вот) что (можно) я могу сказать ...; У меня есть одно соображение...

*- Выскажите вою точку зрения о вашей будущей профессии, используя речевые модели задания. 5-6 предложений запишите.*

**Задание 11.** Прочитайте предложенные ролевые ситуации. При выполнении используйте необходимые формулы речевого этикета.

1. Вы – руководитель организации. Сделайте замечание работнику, который постоянно опаздывает.
2. Вы – руководитель коммерческой структуры. В фирме есть вакантное место. Вам необходимо побеседовать с 2-3 претендентами на это место.

**Задание 12.** Назовите, какие формулы речевого этикета вы используете, если вам придется обратиться:

- 1) к руководителю организации, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 2) к секретарю в приемной, чтобы узнать, когда начнется совещание у начальника;
- 3) к сотрудникам организации, чтобы объявить о начале совещания;
- 4) к преподавателю, чтобы поздравить с Днем учителя;
- 5) к приятелю, чтобы попросить книгу.

**Задание 13.** Русские в целях обращения используют формулы *господин, госпожа*. Ученые, преподаватели, врачи, юристы отдают предпочтение словам коллеги, друзья. Назовите и запишите формулы обращения, используемые деловыми людьми разных стран.

1. Англия.
2. Испания, Мексика.
3. Франция.
4. Италия.
5. Германия.
6. Польша.
7. Румыния, Молдова.

Для справок: месье, мадам, мадмуазель; мисс, миссис, сэр; синьор, синьора, синьорина; фрау, гер; пан, пани; домн, доамнэ, домнишоарэ.

**Задание 14.** Составьте реферат на тему: «Национальный этикет делового общения (в одной из стран, по выбору)»

## ЗАНЯТИЕ 1.5

Тема: **Устное деловое общение, его виды.**

### План занятия

- 1.5.1 Актуальность устной формы делового общения. Условия его эффективности.
- 1.5.2 Виды устного делового общения:
  - а) деловая беседа
  - б) деловое совещание
  - в) переговоры
  - г) разговор по телефону

### Литература

1. Василева Л.И., Маслова А.И. Культура делового общения. Тринадцать практических занятий. – Тирасполь, 2009, 3. 2-5
2. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика. Ростов н/Д, 2008, Гл. 3.



3. Введенская Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение.(Л.А. Введенская и др.) – М., 2012, Разд. III.
4. Павлова Л.Г. Основы делового общения./под ред. Л.А. Введенской.- Ростов н/Д, 2009, Разд. III.
5. Русский язык и культура речи /Под ред. О.Я. Гойхмана. М., 2013, Гл. 3.

#### Вопросы и задания.

**Задание 1.** Прочитайте текст, озаглавьте его. Приготовьтесь к ответам на вопросы.

В настоящее время происходит интенсивное расширение сферы делового общения. Это связано с огромной работой по модернизации всех сфер жизни общества и внедрению информационных технологий. В современной России меняются экономические модели, социальные институты, укрепляются и углубляются международные экономические, политические и культурные связи. Происходит либерализация деловой жизни. Все большее количество энергичных, но порой недостаточно образованных и не имеющих опыта людей втягиваются в самостоятельную предпринимательскую деятельность.

Особую актуальность приобретает устная форма делового общения. Массовое использование новой техники (Интернет, мобильные телефоны, видеотелефоны и др.) дает возможности оперативного обмена информацией в режиме диалоговой формы с использованием аудиального и визуального каналов, что существенно повышает эффективность общения. Появляются новые формы взаимодействия деловых людей, вырабатываются методы и приемы оказания действенного влияния на делового партнера. В этих условиях важно сохранить позитивный опыт делового общения, накопленный предшествующими поколениями, и освоить новую коммуникативную культуру, формирующуюся в последние десятилетия.

По мнению исследователей в области менеджмента, умение общаться является непременным условием успешной деятельности специалиста. В процессе трудовой деятельности постоянно приходится обсуждать вопросы, связанные с выполнением должностных и служебных обязанностей, плановых заданий; принимать участие в заседаниях, совещаниях, переговорах; выступать на собраниях, произносить речи на различных мероприятиях; участвовать в деловых спорах и т.п., поэтому

необходимо владеть навыками делового общения, основами публичной речи и полемического мастерства.

*- Почему в настоящее время происходит интенсивное расширение сферы делового общения?*

*- Какое значение имеет устная форма делового общения?*

*- Назовите виды устного делового общения.*

**Задание 2.** Из толковых словарей русского языка выпишите все значения слов «беседа», «переговоры», «совещание». Составьте по 2 словосочетания с каждым из них.

**Задание 3.** Познакомьтесь с основными приемами правильного слушания, описанными английским психологом И. Атватером в книге «Я вас слушаю...».

- Не принимайте молчание за внимание. Если собеседник молчит, то это не означает, что он слушает. Он может быть погружен в собственные мысли.

- Будьте физически внимательными. Повернитесь лицом к говорящему. Поддерживайте с ним визуальный контакт. Убедитесь в том, что ваша поза и жесты говорят о том, что вы слушаете.

- Не притворяйтесь, что слушаете. Это бесполезно, как бы вы ни притворялись, отсутствие интереса и скука неминуемо проявятся в выражении лица или жестах.

- Дайте собеседнику время высказаться. Сосредоточьтесь на том, что он говорит. Старайтесь понять не только смысл слов, но и выводы собеседника.

- Не перебивайте без надобности. Большинство из нас в социальном общении перебивают друг друга, делая это подчас неосознанно.

- Если вам необходимо перебить кого-нибудь в серьезной беседе, помогите затем восстановить прерванный вами ход мыслей собеседника.

- Не делайте поспешных выводов. Это один из главных барьеров «эффективного общения». Воздержитесь от оценок и постарайтесь понять точку зрения собеседника или ход его мыслей до конца.

- Не будьте излишне чувствительными к эмоциональным словам. Слушая сильно взволнованного собеседника, будьте осторожны и не поддавайтесь воздействию его чувств, иначе можно пропустить смысл сообщения.

- Если собеседник уже высказался, повторите главные пункты его монолога своими словами и поинтересуйтесь, то ли он имел в виду. Это гарантирует вас от любых неясностей и недопонимания.

- Не заостряйте внимания на разговорных особенностях собеседника.

**Задание 4.** Ознакомьтесь с речевыми трафаретами, которые помогают вести деловые беседы. Закончите предложения, запишите их.

### **Начало беседы**

Я полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения...

Сегодня я предлагаю обсудить...

Мне хотелось бы начать нашу беседу с...

Я думаю, что мы начнем наш разговор с...

### **Выражение одобрения и согласия**

Думаю, что мы можем договориться и о...

Я вполне разделяю вашу точку зрения на...

Мы ничего не имеем против...

Я полностью согласен с вашим мнением о...

### **Выражение желания отстаивать свою точку зрения**

Я вижу решение этого вопроса по-другому. В связи с этим я хотел бы пояснить...

Хотелось бы, чтобы вы уточнили вопрос о...

Мне хотелось бы еще раз вернуться к обсуждению вопроса о...

### **Выражение просьбы**

Не могли бы вы...

Мы хотим обратиться к вам с просьбой о...

Я буду очень признателен (благодарен), если...

Мы очень рассчитываем на вашу помощь в...

Я хотел бы просить вас о...

### **Выражение сомнения и неопределенности**

Меня несколько смущает наличие...

Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с...

У меня большое сомнение в необходимости...

Выражение неодобрения, несогласия и отказа...

В целом ваше предложение приемлемо, но...

Здесь мы исходим из несколько иного понимания...

К сожалению, принять ваши условия мы не можем....

Мы высоко ценим ваши усилия, но, к сожалению, вынуждены ответить отказом...

### **Фразы, свидетельствующие о завершении беседы**

Итак, мы подходим к концу нашей беседы...

В заключение беседы я хотел бы...

Я полагаю, что можно считать решенной проблему...

Я хочу выразить искреннюю благодарность за то...

### **Возьмите на заметку!**

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

Характер деловой беседы, особенности ее протекания, тематика обсуждаемых вопросов определяются профессиональными и деловыми интересами ее участников, а также типом отношений между собеседниками.

Деловые беседы бывают нескольких *видов*. По характеру обстановки деловые беседы делятся на *официальные* и *неофициальные*, т.е. с соблюдением и без соблюдения определенных правил, формальностей.

По характеру обсуждаемых вопросов выделяются следующие виды деловых бесед: *кадровые* (прием на работу, увольнение, перемещение по должности); *дисциплинарные*, связанные с нарушением трудовой дисциплины и т.п.; *организационные*, определяющие технологию выполнения задания; *творческие*, посвященные выработке концепции того или иного проекта, задания и др.; деловые беседы *во время приема посетителей*.

Беседа обычно строится по следующей *схеме*:

1. Начало беседы (установление контакта).

2. Изложение своей позиции и обоснование ее.
3. Выяснение позиции собеседника.
4. Совместный анализ проблемы (устранение сомнений собеседника, поиск вариантов решения и пр.).
5. Принятие решений.

**Задание 5.** Проведите деловую игру «Собеседование при приеме на работу». Разыграйте ситуацию: вы – начальник отдела (офиса). У вас есть вакантное место. Вам необходимо побеседовать с 3-4 претендентами на это место, пришедшими по объявлению. Подготовьте вопросы, позволяющие получить информацию по каждому из направлений беседы:

- а) причина поиска работы;
- б) мнение претендента о его сильных и слабых сторонах;
- в) представление претендента о необходимых качествах начальника;
- г) профессиональные качества претендента;
- д) планы претендента, связанные с его будущей работой и др.

**Обратите внимание!**

*Совещание* – это форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями.

Совещания проводятся, когда нужно принять коллективное решение по какому-либо вопросу, разделить ответственность за решение данной проблемы, согласовать интересы всех структурных подразделений, учесть мнение различных групп работников, обсудить разные варианты решения проблемы и т.д.

Совещание относится к наиболее регламентированным жанрам устного делового общения. Ход его проведения, содержание выступления, задаваемые вопросы и ответы на них фиксируются в протоколе.

По своим целям и задачам совещания подразделяются на проблемные, инструктивные и оперативные (диспетчерские).

**Задание 6.** Проведите деловую игру «Подготовка делового совещания». Разыграйте ситуацию: вы – директор организации (учреждения). Вам надо подготовить деловое совещание. Расскажите о ходе его подготовки.

*Материал для справок:* Подготовка к проведению совещания включает следующие действия: принятие решения о его проведении, определение темы и цели совещания, формирование повестки дня; назначение даты и времени проведения; формирование состава участников (7-12 чел.); назначение основного докладчика; подготовка помещения; установление регламента; подготовка решения и т.д.

**Задание 7.** Проведите ролевую игру «Совещание». Определите тип совещания, сформулируйте повестку дня, распределите роли. При подготовке используйте приведенные ниже характеристики совещаний. После проведения игры оцените поведение участников совещания.

*Проблемное совещание* проводится для того, чтобы найти оптимальное решение обсуждаемых вопросов. На таком совещании, как правило, слушается доклад, задаются вопросы по докладу, проводится его обсуждение и вырабатывается общее решение, которое принимается голосованием.

*Инструктивное совещание* созывается с целью доведения до подчиненных распоряжений вышестоящих органов для их оперативного исполнения. На этих совещаниях конкретизируются отдельные положения документа, разъясняются возникающие вопросы, назначаются сроки выполнения заданий, обсуждаются пути и средства их реализации, определяются исполнители.

*Оперативное (диспетчерское) совещание* позволяет получить информацию «снизу вверх» о положении в организации. Участники совещания докладывают руководству, как обстоят дела на местах, какие есть проблемы и т.п.

### **Обратите внимание!**

*Протокол* – это документ, состоящий на основе записей, произведенных во время совещания (заседания), представленных тезисов докладов и выступлений, справок и др. текст протокола состоит из двух частей: вводной и основной.

Во вводной части оформляются следующие реквизиты:

- список присутствующих;
- повестка дня;
- докладчик по каждому пункту повестки дня.

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

- Слушали;
- (Выступали);
- Постановили.

Основное содержание докладов и выступлений помещается в тексте протокола (или прилагается). Протокол подписывается председательствующим на заседании и секретарем. Датой протокола является дата заседания.

**Задание 8.** Составьте тексты протоколов: отчетно-выборного собрания вашей группы; совещания организации, где вы работаете;

**Возьмите на заметку!**

*Переговоры* – это обсуждение чего-либо, обмен мнениями с целью договориться о чем-то.

Целью деловых переговоров может быть заключение соглашения, договора, продление действующих договоренностей, координация совместных действий; перераспределение взаимных обязанностей и т.п.

Переговоры являются эффективным средством разрешения конфликтов, спорных вопросов, установления доброжелательных отношений и налаживания сотрудничества.

Существуют две стратегические установки ведения переговоров: конфронтационная и партнерская.

Основные структурные элементы переговоров:

- 1) приветствие участников, представление сторон друг другу;
- 2) изложение проблем и целей переговоров;
- 3) диалог участников, включающий уточнение, обсуждение и согласование позиций, выяснение взаимных интересов;
- 4) подведение итогов и принятие решений;
- 5) завершение переговоров.

**Задание 9.** Отработайте стратегию и тактику ведения переговоров. Продумайте ход переговоров на выбранную вами тему, разыграйте ситуации переговоров. Группа

делится на команды по 3-4 человека для ведения «переговоров», остальные студенты анализируют «деловые переговоры», отвечая на следующие вопросы:

- Была ли выдержана структура переговоров?
- Было ли удачным начало переговоров?
- Каковы были психологические позиции партнеров?
- Было ли ясным и полным информирование о проблеме?
- Убедительно ли аргументировали свои позиции стороны переговоров?
- Мог ли быть результат переговоров лучшим? Что каждая из сторон могла сделать для этого?
- Какова была атмосфера переговоров? Кто задавал тон? Могла ли она быть более благоприятной и от кого это зависело?

### **Обратите внимание!**

*Разговор по телефону* относится к дистанционному типу делового общения. Коммуниканты (абоненты) отделены друг от друга пространством, они лишены зрительного контакта, поэтому в телефонном разговоре особое значение приобретает интонация.

*Структура телефонного разговора:*

1. Взаимное представление (20+ - 5с.).
2. Введение собеседника в курс дела (40+ - 5 с.).
3. Обсуждение ситуации (10 + - 5 с.).
4. Заключительное слово (20 + - 5 с.).

*Требования, предъявляемые к разговору по телефону:*

- лаконичность;
- логичность;
- отсутствие повторов и длиннот;
- дружелюбный тон;
- четкое произношение слов. Особенно фамилий и чисел;
- средний темп речи;
- обычная громкость голоса.

**Задание 10.** Проиграйте предложенные ролевые ситуации.



Вы – работник администрации. Вам необходимо по телефону попросить:

- ветерана Великой Отечественной войны принять участие в празднике;
- ученого из университета выступить на научно-практической конференции;
- преподавателя вуза выступить с лекцией перед работниками администрации;
- руководителя предприятия оказать помощь в проведении городского мероприятия.

**Задание 11.** Изучите правила пользования мобильным телефоном. Приведите примеры их нарушения.

1. Не следует мешать присутствующим своим разговором, по возможности нужно выходить в другую комнату.
  2. Необходимо говорить тихо. Если плохо слышно, целесообразно проверить громкость своего аппарата.
  3. Нарушением этикета считаются звонки во время совещания, заседания, переговоров, лекции, концерта, спектакля и т.п.
  4. При ожидании важного звонка рекомендуется включать беззвучный режим.
  5. Во многих ситуациях целесообразно использовать автоответчик.
  6. Неэтично прерывать разговор с собеседником из-за звонка.
  7. Следует отключать мобильный телефон в самолетах и других местах, когда подается сигнал: «Пожалуйста, отключите телефон».
  8. Нельзя отвлекаться на звонки, управляя автомобилем.
  9. Не полагается без разрешения фотографировать кого-либо мобильной камерой. Следует уважать частную жизнь других людей.
  10. Неприлично пользоваться чужим телефоном или сообщать его номер без разрешения владельца.
- Изучите правила ведения телефонного разговора. Главные из них запишите (см. Введенская Л.А., Русский язык. Культура речи. Деловое общение, Разд. 3. Мод. I).
1. Инициатор телефонного разговора – ваш собеседник.
  2. Инициатор телефонного разговора – вы.

## Раздел 2

### Документационное обеспечение делового общения

#### ЗАНЯТИЕ 2.1

Тема: **Правовые основы документационного обеспечения делового общения.**

##### План занятия

2.1.1. История развития делового общения в России.

2.1.2. Основные понятия и терминология делового общения. Терминосистемы в деловом общении.

2.1.3. Правовые основы документационного обеспечения делового общения. Государственная система документационного обеспечения управления. (ГСДОУ).

2.1.4. Унификация и стандартизация документов.

2.1.5. Формуляр и реквизиты документов, документирование договорно-правовых отношений.

2.1.6. Системы документов, документирование договорно-правовых отношений.

##### Литература:

- Кудряев и др. «Организация работы с документами» учебник, Москва, ИНФА-М, 1998 г. (глава 1-3 стр. 3-70, глава 1-3 стр. 71-85).

- Закон Приднестровской Молдавской республики «О документационном обеспечении управления»

- Государственная система документационного обеспечения управления (САЗ ПМР 2008 №14).

- Государственный стандарт Приднестровской Молдавской республики «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» (САЗ ПМР 2001 № 49).

- Тодорашко З.Г.. Документационное обеспечение управленческой деятельности. Сборник нормативно-правовых актов ПМР и рекомендации по их применению. Тирасполь ГСУДА ПМР. 2010 г.

- Методические рекомендации по применению Государственного стандарта Приднестровской Молдавской республики «Унифицированные системы документа-

ции. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». (введены в действие приказом начальника Государственной службы управления документацией и архивами ПМР от 12 августа 2009 года № 22 «Об утверждении методических указаний»).

Вопросы для самопроверки:

1. Кратко охарактеризовать этапы развития документирования управленческой деятельности.
2. Рассказать о документировании управленческой деятельности на современном этапе.
3. Дать определение понятию дефиниция.
4. Охарактеризовать структуру и состав ГСДОУ.
5. Роль и значение унификации и стандартизации.
6. Системы документов
7. Дать определение формуляра документа.
8. Обязательные и рекомендательные реквизиты, чем они отличаются.
9. Перечислите основные системы документов.
10. Подлинник и копия, их место в системах документов.

### **2.1.1 История развития делового общения.**

С появлением государственности появляется необходимость документационного обеспечения управления как в области государственной, так и хозяйственной деятельности. Носителями информации о принимаемых управленческих решениях являются и по сегодняшний день – документы. До конца XI века письма на Руси писались на пергаменте (особо выделанной коже из шкур домашних животных). Самой древней формой документа на Руси была грамота, которая представляла собой отдельный лист пергаamenta шириной 15-17 см. Размеры документов варьировались за счет подклейки следующих листов. Документы писались сплошным текстом, без разделения на отдельные слова. Это было начало постепенного формирования традиций русской системы делопроизводства, накопления опыта документирования управленческих решений, обработки и хранения документов, обеспечение их со-

хранности, в том числе и от несанкционированного доступа и подделки. Отдельные нормы работы с документами находили отражение и в законодательстве. Расширилась практика удостоверения документов печатями не только князей, и городов, но и конкретных чиновников. Система государственного делопроизводства России начинает складываться в период формирования русского государства с середины XV века. По мере превращения Московского княжества в великорусское государство в нем выделились отдельные части государственного управления, находившиеся в ведении того или иного князя или чиновника, и появилась необходимость постоянного исполнения документационных действий. Эти действия производились в специальных избах – «приказах». Происхождение приказов связано с практикой личных поручений (приказов) великого князя ближайшему окружению – князьям и боярам. Деятельность приказов объединялась высшим правительственным органом – Боярской Думой. Появилось приказное делопроизводство, которое просуществовало в течение XV-XVI вв. и было основано на системе поручений. Во главе каждого приказа стоял приказной судья, в некоторых приказах их было по два и более, они назывались товарищами главного судьи и назначались из думных чинов. В его ведении состояли – дьяки, которым подчинялись подьячие, среди которых была своя иерархическая система. Для приведения в исполнение разных распоряжений существовали особые должности – толмачи, трубники, недельщики и другие. Они вели переписку приказов. В связи с возросшими объемами переписки дорогостоящий пергамент в XV веке был заменен бумагой, которая привозилась из западноевропейских стран, а с середины XVI века появилась отечественная. В делопроизводстве продолжала использоваться особая форма документа – столбец (столп, столпик), свиток из подклеенных друг к другу узких листов бумаги мог иметь значительную длину. Так Соборное уложение 1649 года насчитывает 309 метров! Документы хранились свернутыми в свиток или рулон в ларях или сундуках. Петр 1 отменил столбовую форму делопроизводства и ввел тетрадную форму. Тетрадь это лист бумаги сложенный вдвое. Тетради собирались, переплетались по мере необходимости и образовывали книги. В форме книг стали вестись списки, финансовые, учетные и регистрационные записи. Важнейшим признаком официального докумен-

та является его формуляр – совокупность устойчивых информационных элементов (реквизитов, языковых формул), расположенных в определенной последовательности, специфической для каждого вида документа. В документах приказного делопроизводства большинство реквизитов еще не выделилось из текста (обращение, адресат, дата документа, обозначение автора, содержание текста и др.) и составляли один сплошной текст. В это же время формируется культура речи как устного, так и письменного делового общения. Появляется особый стиль обращения и написания документов. Например, царские указные грамоты начинались указанием автора и адресата (кому от кого).

Например: « От царя и великого князя Алексея Михайловича всея Великой и Малой и Белой России самодержца, боярину нашему и воеводам князю Якову Куденетовичу Черкасскому...»

Челобитные и отписки начинались с обращения:

«Царю государю и великому князю Михаилу Федоровичу всея Руси бьет челом холоп твой...»

Челобитная заканчивалась заверительной надписью:

« К сей челобитной Ивашка Петров руку приложил» с указанием послухов (свидетелей).

В московских приказах отмечается отделение оконченных дел от текущих.

В приказной период создается система делопроизводства центральных и местных учреждений, начинает формироваться культура деловой речи и стиля делового письма, складываются кадры делопроизводственных служащих, создаются устойчивые формы документов и приемы их составления. Вместе с тем появляется необходимость создания единых административных правил связанных с обращением документов.

В результате петровских реформ, появилась новая система управления государством и государственных учреждений. Вместо упраздненных приказов были созданы коллегии, и был издан «Генеральный регламент», который ввел в действие систему делопроизводства, получившую название «коллежской» по названию учреждений нового типа – коллегий. С изданием 28 февраля 1720 года, утвержденного Петром 1

Генерального регламента делопроизводство, становится на твердую почву закона. Этим законодательным актом закрепляется функция документационного обеспечения управления, для чего создаются самостоятельные подразделения, прообраз современных канцелярий, которые организуют работу с документами. Существенные изменения претерпевает в петровские времена и форма документов. Для основной массы документов разрабатываются «генеральные формуляры» - образцы для составления документов. Екатерина II завершила эти реформы Петра I, введя четкий иерархический порядок взаимоотношений учреждений, он в определенной степени присутствует и в современном делопроизводстве и деловом общении.

### **Обратите внимание!**

Новая система управления – министерская, основанная на принципах единоначалия, явилась логическим продолжением развития коллежской системы. Создание министерств во главе с министрами, управляющими на принципах единоначалия, позволило сделать систему управления более гибкой и оперативной. Коллегиальный принцип принятия решений не был исключен и органически вписался в практику работы и характеризуется дальнейшим развитием министерской системы делопроизводства министерств в форме коллегиального совещательного органа. С образованием министерств было введено единообразие в систему делопроизводства министерства от создания документа и его обращения до архивного хранения. Особое место уделялось переписке министерств с другими учреждениями, при этом четко выделялись два направления деятельности: формы документов и движение документов и дел. Появились регламенты по порядку рассмотрения дел.

Советское время характеризуется дальнейшим развитием министерской системы делопроизводства, создаётся единая государственная система документации (ЕГСД), появились общесоюзные классификаторы унифицированных систем документации, В 1988 году в СССР была принята Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ), которая действует и в настоящее время. Издание ГОСТов на управленческие документы (ГОСТ 6.38-72 и ГОСТ 6.39-72 и др.), общесоюзных классификаторов (ОКУД, ОКПО и ОКОНХ и др.), унифицированных систем документации (УСД) и серии государственных стандартов на эти

унифицированные системы завершили формирование современного делопроизводства, которое продолжает развиваться с применением современных информационных технологий.

### **2.1.2 Основные понятия и терминология делового общения. Терминосистемы в деловом общении.**

Основу любой научной дисциплины составляют понятия – представления об общем, наиболее существенном, особенном в изучаемом явлении. Формирование понятий процесс это процесс познания, изучения закономерностей и тенденций развития. Понятие выражает себя в словах. Именно слова связывают понятие с предметом или явлением. Эта связь осуществляется через значение слова. Научные понятия обозначают специальными словами – терминами. Термины составляют основу научного языка и представляют собой слово или устойчивое словосочетание, которому приписано определенное научное понятие. Специалисты в той или иной области знания договариваются, какое понятие вкладывается в термин, т.е. термин может быть понятен через дефиницию – краткое логическое определение. Познание осуществляется по схеме ПОНЯТИЕ – ТЕРМИН – ДЕФИНИЦИЯ.

#### **Возьмите на заметку!**

В отличие от литературного, допускающего многозначность и красочность толкования, профессиональный язык и общение требует однозначного толкования основных понятий, выраженных в терминах. Язык делового общения тесно связан с лексикой нормативных актов, опирается на неё и неточное употребление того или иного термина имеет последствия юридического характера. Термины в конкретной области знаний или деятельности составляют отдельную терминосистему или терминологию.

Терминология делового общения включает термины документационного обеспечения управления, т.е. все, что связано с процессом создания документов, их передачи, получения, систематизации, поиска, хранения и использования. Каждая экономическая научная дисциплина имеет свою терминосистему, термины которой используются в написании документов - документировании процессов. Сфера деятельности

связанная с обработкой документов называется делопроизводством. Результатом документирования является документ – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими её идентифицировать.

В обществе документы являются основными носителями управленческой, научной, технической, статистической и иной социально значимой информации. Нормирование терминосистемы делового общения осуществляется через ГОСТ (ГОСТ 16487-83 делопроизводство и архивное дело), содержит более 150 терминов и обязательно для применения всеми организациями.

### **2.1.3 Правовые основы документационного обеспечения делового общения. Государственная система документационного обеспечения управления. (ГСДОУ).**

Документационное обеспечение делового общения и государственного управления регулируется действующим законодательством: законами, указами, постановлениями и распоряжениями правительства, методологическими и инструктивными нормативными документами. В целом этот комплекс нормативных документов называется Государственная система документационного обеспечения управления – ГСДОУ и представляет собой комплекс принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами. ГСДОУ содержит нормативы, правила и рекомендации, поэтому одни её положения носят обязательный характер, другие рекомендательный. В Приднестровской Молдавской республике ГСДОУ введено распоряжением Президента ПМР №239 от 28.12. 1994 года 1 января 1995 года.

#### **Обратите внимание!**

Документационное обеспечение управления регламентируется Законами Приднестровской Молдавской республики:

- Закон Приднестровской Молдавской республики «О документационном обеспечении управления»
- Закон Приднестровской Молдавской республики «Об электронном документе и электронной цифровой подписи»



- Закон Приднестровской Молдавской республики «Об информации, информатизации и защите информации»
- Закон Приднестровской Молдавской республики «Об архивном деле Приднестровской Молдавской республики»
- Закон Приднестровской Молдавской республики от 19.04.1994 «О государственной тайне

Указами Президента Приднестровской Молдавской республики:

- Указ Президента Приднестровской Молдавской республики « Об утверждении Положения, структуры государственной службы управления документацией и архивами Приднестровской Молдавской республики»
- Указ Президента Приднестровской Молдавской республики от 31.12.1998 № 485 «Об утверждении перечня сведений, отнесенных к государственной тайне»

### **Возьмите на заметку!**

Нормативно методическая база:

- Государственная система документационного обеспечения управления (САЗ ПМР 2008 №14).
- Государственный стандарт Приднестровской Молдавской республики «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» (САЗ ПМР 2001 № 49).
- Типовая инструкция по делопроизводству в министерствах и ведомствах Приднестровской Молдавской республики.
- Методические рекомендации по применению Государственного стандарта Приднестровской Молдавской республики «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».
- Альбом форм организационно-распорядительных, справочно-информационных документов и документов по личному составу. (Образцы документов).
- Рекомендации по работе с текстами документов.

#### **2.1.4 Унификация и стандартизация документов.**

Документ должен быть кратким, понятным и не допускать двойного толкования. Особенностью современных документов является их унификация и стандартизация (статья 7 Закона ПМР «О документационном обеспечении управления»)

#### **Обратите внимание!**

**Унификация документов** – это выбор одного варианта из нескольких способов передачи одной и той же информации в часто повторяющихся операциях. В целом унификация представляет собой рационально организованный комплекс документов, обеспечивающий функционирование системы управления. Унификации подлежат формы и реквизиты документов, правила документирования, документационного обмена и организации работы с документами и хранения документов в организации. Государственный стандарт Приднестровской Молдавской Республики «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» распространяются на все документы, которые документируют управленческие решения органов государственной власти, предприятий и организаций.

**Стандартизация документов** – это форма юридического закрепления уровня обязательности проведенной унификации и представляет собой процесс установления и соблюдения правил с целью упорядочения этой деятельности. Существуют государственный - ГОСТ, отраслевой – ОСТ и республиканский – РСТ стандарты.

Унификация и стандартизация форм документов и правил документирования должны быть ориентированы на использование электронных технологий и информационную совместимость. В числе основных требований к оформлению документов отмечается, что они должны соответствовать формам установленным действующим законодательством, государственным стандартам или иным нормативно-методическим актам.

#### **2.1.5 Формуляр и реквизиты документа.**

Официальные документы имеют комплекс обязательных и рекомендательных элементов – **реквизитов** и определенный порядок их расположения.

## Схема

### взаимного расположения реквизитов документов (А-4)

01. 02

05. 07.

03

06. 08.

04.

09.10.

13. 14.15.

11. 12.

16.

17.

18.

19 (текст)

20. 21. 24.

22. 23. 25.

26.

29.

27.

28.

### **Обратите внимание!**

Документ состоит из отдельных составляющих его элементов, определенных соответствующими нормативными документами, которые называются реквизитами. (адресат, текст, подпись и т.д.). Совокупность реквизитов документа называется формуляром документа. Реквизиты документа имеют определенный порядок взаимного расположения. (См. схему). Формуляр характерный для определенного вида документов называется типовым формуляром. Государственный стандарт ПМР «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» (САЗ ПМР 2001 № 49) устанавливает набор реквизитов для каждого вида документов и их взаимное расположение на документе. Всего определено 29 реквизитов. Каждый вид документа имеет свою совокупность реквизитов.

ГОСТом ПМР установлен следующий состав реквизитов:

1. «Государственный герб Приднестровской Молдавской республики» - в соответствии с Законом ПМР «О государственной символике Приднестровской Молдавской республики» от 25.07. 2000 г. (СЗМР 00-03) изображение Государственного герба помещается на бланках документов и печатных изданиях органов законодательной и исполнительной власти. Право использования организациями Государственного герба определяется распорядительными документами высших органов государственной власти.
2. «Эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания)» - проставляется на бланках документов в соответствии с Законом ПМР от 7 августа 2000 года «О товарных знаках, знаках обслуживания, наименованиях мест происхождения товаров и фирменных наименованиях» (СЗМР 00-03). Зарегистрированное соответствующим образом изображение товарного знака или эмблему помещают на бланках организации в соответствии с учредительными документами (уставом, положением).
3. «Код организации» - проставляется согласно «Общереспубликанскому классификатору предприятий и организаций» (ОКПО). Этот код имеют все зарегистрированные организации, и служит своеобразным подтверждением правомочности организации, от имени которой изготовлен документ. Присваивается органами статистики.
4. «Код формы документа» - проставляется согласно «Общереспубликанскому классификатору управленческой документации» (ОКУД) или признаваемому в установленном порядке в качестве такового, служит для ускорения передачи документированной информации по каналам электронной связи и является элементом идентификации документа.
5. «Наименование вышестоящей организации» - если организация подведомственна одновременно нескольким органам управления, то указывается не более трех степеней подведомственности. Если имеется двойное подчинение – министерству и местным органам власти, то в документе указывается только наименование местных органов власти, которое печатается на трех государственных языках ПМР. Сокращенное наименование организации и на иностранном языке приводят лишь тогда,

когда это закреплено в учредительных документах организации. Наименование на иностранном языке располагается ниже наименования на русском языке.

6. «Наименование организации»- этот реквизит указывает в документе наименование организации – автора документа и должно соответствовать наименованию, закрепленному в учредительных документах. Все наименования даются в именительном падеже.

7. «Справочные данные об организации» - данный реквизит указывается только в служебных письмах и включает в себя почтовый адрес, номер телефона, факса, телекса, счета в банке, адрес электронной почты и другие сведения по усмотрению организации.

8. «Наименование вида документа» - этот реквизит позволяет судить о назначении документа, определяет состав его реквизитов и структуру текста. Наименование вида документа проставляется на всех документах за исключением писем и факсов и печатается прописными буквами. Например: ПРОТОКОЛ.

9. «Дата документа» - является одним из основных реквизитов документа, которые обеспечивают его юридическую силу, и содержит время его создания, подписания, утверждения, принятия, согласования, регистрации, опубликования. Указанные действия обязательно датируются, поэтому ГОСТ определяет местонахождение даты каждого из них. Дата документа оформляется арабскими цифрами, разделенными точкой в следующей последовательности: день месяца, месяц, год. При этом день месяца и месяц оформляется двумя парами арабских цифр, а год четырьмя арабскими цифрами. Например: дату 18 января 2014 года следует записать 18.01.2014. В текстах нормативных и финансовых документов допускается словесно-цифровой способ записи даты. Например: 10 октября 2010 года, или 10 октября 2010 г. Эти различия обусловлены сложившейся практикой и стремлением затруднить подделку даты. В международной практике установлен стандарт цифрового способа написания даты в следующей последовательности: год, месяц, число. (2014.01.18). Датой документа является дата его подписания, утверждения, для протокола – дата проведения заседания. Если авторами документа являются несколько организаций, то датой документа считается наиболее поздняя дата подписания.

10. «Регистрационный номер документа» это цифровое или буквенно-цифровое обозначение, присваиваемое документу при его регистрации. Регистрация документа заключается в записи необходимых сведений о документе в регистрационные журналы, присвоения документу соответствующего регистрационного номера и проставления его непосредственно на документе. Регистрационный номер состоит из его порядкового номера, который может быть дополнен индексом по номенклатуре дел, индексом применяемого в организации классификатора документов. Регистрации подлежат все созданные в организации и поступившие от других организаций документы, за исключением документов вошедших в перечень документов, не подлежащих регистрации. Наличие регистрационного номера свидетельствует о том, что он включен в информационную базу организации. На документах составленных несколькими организациями регистрационный номер проставляется через косую черту в порядке указания авторов на документе.

11. «Ссылка на регистрационный номер документа и дату» - проставляется только на ответных письмах. Дата и номер для ссылки переписываются от письма, на который дается ответ. Оформляется следующим образом: «На № 345/36 от 14.01.2014». Данная ссылка поможет организации, получившей письмо-ответ найти копию инициативного письма.

12. «Место составления или издания» - обязательно указывается в том случае, если затруднено его определение по реквизитам «наименование организации» и «справочные данные об организации». Он может проставляться на всех документах, кроме письма, в котором эта информация помещена в реквизите «справочные данные об организации» Место составления или издания указывается с учетом принятого административно-территориального деления и включает только общепринятые сокращения - г. Бендеры; с.Суклея. Сокращение г. не ставится, если адресат «Москва», а также при написании названий городов оканчивающихся на «град» и «бург».

13. «Гриф ограничения доступа к документу» проставляют без кавычек в правом верхнем углу документа. Этот гриф используется в случае, если документ содержит сведения ограниченного распространения. В первой строке данного реквизита в гос-

ударственных организациях могут проставляться следующие отметки: - «Для служебного пользования» (ДСП), «Секретно», «Совершенно секретно», «Особой важности». В коммерческих структурах на документах подобного характера проставляются отметки: «Коммерческая тайна», «Конфиденциально». Во второй строке указывается номер экземпляра. В ПМР отнесение информации к государственной тайне осуществляется в соответствии с Законом Приднестровской Молдавской республики от 19.04.1994 «О государственной тайне. Перечень сведений отнесенных к государственной тайне определен Указом Президента Приднестровской Молдавской республики от 31.12.1998 № 485 «Об утверждении перечня сведений, отнесенных к государственной тайне»

14. «Адресат» - совокупность точной и полной информации на основе, которой документ может быть доставлен получателю, в основном проставляется на исходящих документах. На внутренних документах этот реквизит может быть проставлен в случае если этот документ предназначен для передачи руководству – заявления, докладные, служебные и объяснительные записки или другому структурному подразделению. В состав реквизита входит:

- наименование организации в именительном падеже.
- наименование структурного подразделения в именительном падеже.
- инициалы и фамилия в дательном падеже.
- почтовый адрес получателя документа.

Каждая из составных частей реквизита печатается с новой строки.

При адресовании документа организации, ее структурному подразделению без указания должностного лица их наименования пишутся в именительном падеже.

Например:

Министерство финансов  
Приднестровской Молдавской  
республики  
Управление делами

**Обратите внимание!**

При адресовании документа руководителю организации ее наименование входит в состав должности адресата. Должность лица, которому адресован документ, указывают в дательном падеже, а инициалы указывают перед фамилией.

Например:

Генеральному директору  
ООО «Полиграфия»  
Н.П. Сидорову

В соответствии с ГОСТом, при обращении к должностному лицу, указывается только инициалы и фамилия, например: С.С. Сергееву, без указания товарищ (т) или господин (г-н).

Если письмо отправляют нескольким однородным организациям (циркулярное письмо), то их следует указывать обобщенно, например:

Директорам предприятий

В состав реквизита при необходимости может входить почтовый адрес организации. Элементы почтового адреса указывают в последовательности, установленной Правилами предоставления почтовых услуг почтовой связи. Документ не должен содержать более четырех адресатов. Слово копия перед вторым и последующими адресатами не указывают. При направлении документа более чем в четыре адресата составляется список рассылки документа. Например:

ООО «Вектор»  
ул. Лиманная 15,  
г. Тирасполь, MD – 330

### **Обратите внимание!**

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

В.Р. Сергееву  
пер. Огородный д. 5, кв. 3  
г. Бендеры, MD – 3200

Составные части почтового адреса указываются в последовательности установленной Правилами предоставления услуг почтовой связи:



- наименование адресата (наименование организации юридического лица или фамилия, имя, отчество для физических лиц);
- Название населенного пункта ( города, поселка, села и т.д.)
- название области, края, автономного округа (области) республики;
- страна (для международных почтовых отправлений);
- почтовый индекс (код);

В таком же порядке производится написание адреса отправителя. Написание почтового адреса на конверте производится в следующем порядке. Адрес получателя пишется в нижней правой части конверта, почтовой карточки или оболочки почтового отправления, а адрес отправителя – в левом верхнем углу. В адресах не должно быть сокращенных названий, условных букв, цифр за исключением общепринятых.

15. «Гриф утверждения» - указывает нормативный или правовой характер содержания документа. Гриф утверждения состоит из слова «УТВЕРЖДАЮ» без кавычек, полного наименования должностного лица, утверждающего документ, личной подписи, ее расшифровки, даты утверждения. Например:

УТВЕРЖДАЮ

Директор предприятия

подпись П.П. Петров

18.01.2014

Если документ утверждается другим специально издаваемым документом, то гриф утверждения должен содержать его наименование, номер и дату. Например:

УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора предприятия

от 06.10.2013 № 158

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

Перечень документов организации подлежащих утверждению, определяется в инструкции по делопроизводству организации. Основанием для составления такого перечня являются законодательные и ведомственные нормативные акты, устанавливающие процедуру утверждения тех или иных документов.

16. «Резолюция» - проставляется на документе должностным лицом и включает фамилию исполнителя, содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату. На документах, не требующих указаний по исполнению и имеющих типовые сроки исполнения, в резолюции указывается исполнитель, подпись автора резолюции, дата. Если поручение дается нескольким лицам равным по должности, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. В резолюции фиксируются указания руководителя по поводу исполнения документа. Резолюция пишется от руки и проставляется в верхнем правом углу над текстом документа. Если на документе больше одной резолюции, то вторая и последующие проставляются на любом свободном месте лицевой стороны документа. Допускается написание резолюции на небольшом отдельном листе с указанием регистрационного номера и даты документа, к которому резолюция относится.

17. «Заголовок к тексту»- выражает краткое содержания текста, его основную смысловую нагрузку и является обязательным для всех документов и должен быть максимально точным и коротким. Заголовок может отсутствовать на кратких документах. Если длина заголовка более пяти строк, допускается его печать продольным способом. Рекомендуется в одной строке помещать не более 28 знаков, длина строки не должна выходить за середину листа. Заголовок необходим для эффективного поиска, регистрации документов без предварительного прочтения всего текста.

18. «Отметка о контроле» - данный реквизит проставляется на документах, исполнение которых взято на особый контроль по поручению руководителя. Существует два вида исполнения документа: типовой и индивидуальный. Типовой срок исполнения документов установлен нормативными документами, а индивидуальный срок исполнения документа отражается в резолюции. При постановке документа на контроль на левом поле документа делается пометка о контроле, которую обозначают буквой «К» или словом (обычно штамп) «**КОНТРОЛЬ**». Дата исполнения документа фиксируется в регистрационно-контрольной карточке.

19 «Текст документа» является основным реквизитом документа. Правила оформления этого реквизита изложены отдельно.

Реквизит «Отметка о наличии приложений» располагается под текстом и может быть оформлена двумя способами.

**Возьмите на заметку.**

Если приложение названо в тексте, то отметка о наличии приложения имеет следующий вид:

Приложение: на 2 л. в 3 экз.

Если документ имеет приложения не указанные в тексте, то в отметке о наличии приложений необходимо указать полное наименование документов входящих в приложение. Например:

Приложение: 1. Отчет по итогам работы за 9 месяцев на 6 л. в 2 экз.

2 Пояснительная записка к отчету на 10 л. в 2 экз.

Если документ отправляется в несколько адресов, а приложение не во все адреса, это отражается в отметке о приложениях. Например:

Приложение на 4 л. в 1 экз. в первый адрес.

На самих приложениях в правом верхнем углу проставляется отметка, где пишется слово «Приложение», номер приложения (если их несколько), наименование, дата и номер основного документа. Например:

Приложение 1

К приказу директора ООО «Карат»

От 19.01. 2014 № 47

20. «Отметка о наличии приложения» Сведения о наличии приложений к документам оформляются следующим образом:

**Обратите внимание!**

- Если в тексте документа есть полное наименование прилагаемых документов, то отметка о наличии приложений оформляется сокращенно:

Приложение: на 6 листах в 2 экземплярах.

- Если документ имеет приложения не указанные в тексте, то в отметке о наличии приложений указывается полное наименование документов входящих в приложение:

- Приложение: Отчет за 2013 год на 10 листах в 1 экземпляре.

21 «Подпись» - является одним из основных обязательных реквизитов и способом удостоверения документа. Мерой ответственности за содержание документа является его удостоверение – подписание, печать и утверждение. Подпись на документе проставляет лицо, которое несет ответственность за его содержание. В состав реквизита «Подпись» входят: наименование должности лица подписавшего документ, личная подпись, расшифровка подписи (инициалы и фамилия). Должность указывается полностью, если документ оформлен не на бланке и сокращенно, если документ оформлен на бланке документа. Реквизит располагается под текстом документа или под отметкой о наличии приложения. Расшифровка подписи располагается на уровне последней строки наименования должности без пробела между инициалами, но с пробелом между инициалами и фамилией, без кавычек и скобок. Последняя буква в расшифровке ограничена правым полем. Например:

Не на бланке организации:

|                      |                  |             |
|----------------------|------------------|-------------|
| Директор ГУП «Сигма» | (личная подпись) | И.И. Иванов |
|----------------------|------------------|-------------|

На бланке организации:

|          |                  |             |
|----------|------------------|-------------|
| Директор | (личная подпись) | Л.П. Петров |
|----------|------------------|-------------|

|                   |                  |              |
|-------------------|------------------|--------------|
| Главный бухгалтер | (личная подпись) | С.Л. Ткачева |
|-------------------|------------------|--------------|

При подписании документа на бланке должностного лица должность этого лица в реквизите «Подпись» не указывается.

При подписании документа несколькими лицами одного ранга, но представляющими разные организации, подписи располагаются на одном уровне.

Например:

|                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|
| Директор ООО «Дельта» | Директор ООО «Спринт» |
| _____ П.П. Сидоров    | _____ С.Т. Смаль      |

Документы коллегиального органа подписываются председателем этого органа и секретарем.

В документах составленных комиссией, указываются не должности лиц, подписавших документ, а их обязанности в составе комиссии в соответствии с распределением. Например:

|                       |                  |            |
|-----------------------|------------------|------------|
| Председатель комиссии | (личная подпись) | Д.Д. Демин |
|-----------------------|------------------|------------|

|                    |                  |             |
|--------------------|------------------|-------------|
| Секретарь комиссии | (личная подпись) | С.Т. Левина |
| Члены комиссии     | (личная подпись) | А.П. Трач   |
|                    | (личная подпись) | Ф.И. Марев  |

Документ может быть подписан исполняющим обязанности должностного лица, с указанием его фактической должности и фамилии, или указанием, что он временно исполняет обязанности должностного лица. Не допускается ставить предлог «за», надпись от руки «зам», или косую черту перед наименованием должности. Документ подписывается должностным лицом в двух экземплярах – первый в адрес, второй в дело организации и называется «отпуск».

22. «Гриф согласования документа» - реквизит документа, выражающий согласие другой организации или её структурного подразделения (не автора) с содержанием документа. Реквизит состоит из слова СОГЛАСОВАНО (без кавычек), должности лица, которое согласовывает документ, включая наименование организации, личной подписи, расшифровки подписи, даты согласования. Например:

**СОГЛАСОВАНО**

Министр Здравоохранения

Приднестровской Молдавской

Республики

(Личная подпись) Т.С. Скрыпник

Если согласование осуществляется письмом, решением, актом и др. гриф согласования оформляют по следующей форме:

**Обратите внимание!**

**СОГЛАСОВАНО**

письмо Министерства сельского

хозяйства

от 24.03.2014 № 02-345

Гриф согласования располагается ниже реквизита подпись в левом нижнем углу документа или на отдельном листе, с отметкой : «Лист согласования прилагается», если содержание согласования затрагивает интересы нескольких организаций.

23. «Визы согласования документа» - указывает на согласие или несогласие должностного лица организации с содержанием документа. Визой обычно оформляется внутреннее согласование. Этот реквизит состоит из указания должности визирующего лица, личной подписи, её расшифровки и даты.

Например:

Главный бухгалтер

Подпись И.В. Петров

23.01.2014

Виза может быть оформлена и более кратко – личная подпись и дата. Если должностное лицо, с которым согласовывается документ, имеет замечания, дополнения или не согласен с содержанием документа, то это может быть оформлено на отдельном листе с указанием об этом при визировании «Замечания прилагаются».

24 «Печать» - В соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 8 сентября 1992 года «О языках в Приднестровской Молдавской Республике» тексты официальных печатей и штампов государственных и общественных организаций составляются на молдавском, русском и украинском языках и выполняются одинаковыми по размеру буквами. Печати ставятся на наиболее важных документах, требующих особого удостоверения их подлинности в соответствии с действующим законодательством или иными нормативными актами – удостоверяющие права лиц, на финансовых документах и др. Печать должна быть хорошо читаема и захватывать часть наименования должности лица подписавшего документ (обычно три буквы). Печати бывают гербовые и печати организации (простые). В коммерческих организациях гербовые печати не используются.

25 Реквизит «Фамилия исполнителя и номер его телефона» проставляется в левом нижнем углу лицевой стороны последнего листа документа без знаков препинания. Отметка об исполнителе включает его фамилию и номер телефона. Например:

Петров

5 50 70

26 «Отметка о заверении копии» - заверение копии документа производится для придания ей юридической силы и состоит из заверительной надписи «Верно»,

наименования должности сотрудника, заверившего копию, его личной подписи, её расшифровки, и даты заверения.

Например:

Верно:

Экономист ПЭО личная подпись П.С. Сидоров  
23.01.2014

**Возьмите на заметку!**

Для ксерокопии отметка о заверении копии, выглядит следующим образом:

С оригиналом сверено:

Инспектор ОК личная подпись А.В. Гарин

27 «Отметка об исполнении документа и направлении его в дело» - данный реквизит проставляется на исполненных документах, подлежащих помещению в номенклатурное дело для дальнейшего хранения и использования в справочных целях. Данный реквизит включает в себя слово – «в дело» и номер номенклатурного дела, в котором будет храниться документ с указанием года. Например:

В дело 26-3 за 2014 г.

Петрова 24.01.2014

Отметка об исполнении документа и направлении его в дело должна быть подписана и датирована исполнителем документа или руководителем структурного подразделения, в котором исполнен документ.

28 «Отметка о поступлении документа в организацию» проставляется от руки или в форме штампа в правой нижней части лицевой стороны первого листа документа. Элементами данного реквизита являются: сокращенное название организации - получатель документа, дата поступления документа и его регистрационный номер.

29 «Идентификатор электронной копии документа» проставляется в левом нижнем углу каждой страницы документа и содержит название файла, код оператора,

место и дату изготовления, количество экземпляров и страниц документа. При необходимости отметка может дополняться другими данными.

### **2.1.6 Системы документов, документирование договорно-правовых отношений.**

Все документы могут быть в виде подлинника и копии. Подлинник это соответствующим образом оформленный и подписанный документ. Подлинники подразделяются на оригиналы и дубликаты.

#### **Обратите внимание!**

Оригинал это первый, окончательно отредактированный, соответствующим образом подписанный и оформленный документ. Оригинал может быть единственным, уникальным документом (диплом об окончании учебного заведения) и размноженным (инструкция –размноженный оригинальный документ)

Дубликат это вторично воспроизведенный подлинный документ, целиком повторяющий оригинал, включая подписи. Дубликат составляется взамен утраченного оригинала и имеет одинаковую с оригиналом юридическую силу. Слово «дубликат» пишется сверху справа на первом листе документа.

Копия это воспроизведение всех реквизитов документа (от руки, машинописным способом, на бланке, копировально-множительной технике). Отметка «копия» помещается в правом верхнем углу первого листа документа. Копию заверяют (См. реквизит 26). Часть копии называется выпиской. При пересылке копии в другие организации заверительная надпись копии удостоверяется печатью организации. При оформлении документов касающихся имущественных прав лиц на документе с которого снята копия делается отметка - кому и когда выдана копия, а на копии делается отметка о месте хранения подлинника. Копия изготавливается и выдается с разрешения руководителя организации. Организация может заверять только те копии документов, которые созданы в самой организации. Однако при оформлении личных дел, касающихся приема на работу, трудовых прав, учебы, жилищных условий и т.п. организация может изготавливать копии документов выданных дру-



гими организациями (копии дипломов, свидетельств ЗАГС и т.п.). Копия юридической силы не имеет, ее воспринимают лишь потому, что существует подлинник, который может быть востребован.

Процесс управления экономическими системами осуществляется посредством издания различных документов, которые объединяются в системы. Существуют следующие системы документации:

а) Система организационно-правовой документации включает в себя набор документов по созданию организации, установление её структуры, штатной численности, организацию текущей деятельности и ликвидации организации. К документам системы относятся устав или положение об организации, должностные инструкции, штатное расписание, инструкции.

б) Система плановой документации регулирует вопросы планирования деятельности предприятия для эффективного выполнения поставленных плановых заданий. Для этих целей разрабатываются плановые документы, которые утверждаются вышестоящим руководством. Это такие документы как программы, планы, календарные планы и графики.

в) Система распорядительной документации направлена на регулирование деятельности, позволяющее органу управления обеспечивать выполнение поставленных перед ним задач. Распорядительные документы содержат решения идущие сверху вниз по системе управления- от управленческого органа к управляемому. К этим документам относятся: постановления, решения, приказы, распоряжения, указания.

г) Система справочно-информационной и справочно-аналитической документации содержит документы, которые выполняют служебную роль по отношению к организационно-правовым и организационно-распорядительным документам. Эти документы содержат сведения побуждающие принимать определенные решения, выбрать тот или иной способ действия. Особенность этих документов состоит в том, что они идут снизу вверх по системе управления, от работника к руководителю структурного подразделения или организации. Это такие документы как: протоколы, докладные, служебные и объяснительные записки, заявления, представления, деловые письма, телеграммы, телексы, факсограммы, телефонограммы, электрон-

ные письма. К справочно-аналитической документации относятся акты, справки, сводки, заключения, отзывы, перечни и списки.

д) Система отчетной документации состоит из документов содержащих сведения о результатах деятельности учреждения, организации, предприятия за определенный отчетный период времени. К ним относятся отчеты.

Вопросы правового взаимодействия предприятий оформляются системами документов на основе договоров, которые включают в себя ряд документов из вышеперечисленных систем, в зависимости от обстоятельств.

## ЗАНЯТИЕ 2.2

**Тема: Деловое письмо, требования к его составлению.**

### План занятия

2.2.1 Общие правила оформления документов.

2.2.2 Текст и стиль документа.

2.2.3 Деловое письмо

Литература:

- Кудряев и др. «Организация работы с документами» учебник, Москва, ИНФА-М, 1998 г. (глава 1-3 стр. 71-85, глава 5 стр 129-130, глава 7 стр. 157-160, глава 10 стр. 226-246, глава 12 стр. 293- 312).

- Альбом форм организационно-распорядительных, справочно-информационных документов и документов по личному составу. (Образцы документов)

- Тодорашко З.Г. Документационное обеспечение управленческой деятельности. Сборник нормативно-правовых актов ПМР и рекомендации по их применению. Тирасполь. ГСУДА ПМР. 2010 г. (стр. 224-2250)

Вопросы для самопроверки:

1. Основные требования к составлению текстов документов?
2. Дайте определение делового стиля документа?
3. Деловое письмо и его виды?
4. Требования к тексту делового письма?
5. Формуляр делового письма?

## 6. Типичные словосочетания и выражения (штампы) делового письма?

### 2.2.1 Общие правила оформления документов.

Содержание документа определяется его назначением. Чтобы содержание соответствовало назначению при составлении и оформлении документов необходимо руководствоваться законодательными нормами и методическими материалами. Объем, характер содержания и назначение документа определяют его формат и качество, количество и расположение реквизитов. Наиболее часто применяется формат бумаги 4 А. При размещении реквизитов необходимо учитывать, что бумаге должны быть чистые поля со всех сторон, согласно стандарту. Поле слева может быть 25-30 мм, оно необходимо для подшивки документов. Поле справа шириной от 5 до 20 мм, сверху и снизу до 25 мм. Служит резервом износа при длительном хранении. Страницы документа должны быть пронумерованы в соответствии с действующими стандартами.

#### **Возьмите на заметку!**

Важнейшим требованием, предъявляемым к работникам связанным с обработкой и исполнением документов, является аккуратность в обращении с деловыми бумагами. Если документ составляется или заполняется от руки, требуется, чтобы запись была сделана разборчивым почерком. Документы, воспроизводимые под копирочную бумагу, следует писать химическим карандашом. В большинстве документов не допускается никаких помарок, исправлений, зачеркиваний и вставок. В некоторых документах допускаются незначительные исправления. В этом случае ненужное или неверное зачеркивается тонкой линией, но так чтобы зачеркнутое можно было бы прочитать, надписывается верный текст, а ниже пишется «исправлено с... на ...». Исправленный текст заверяется подписью ответственного лица, а в необходимых случаях скрепляется печатью.

Пользоваться документами, учитывать их, классифицировать и присваивать индексы удобно, когда документы простые, т.е. в них отражен только один вопрос.

### 2.2.2 Текст и стиль документа.

Текст отражает основное смысловое содержание документа и должен быть исполнен в виде связного текста, содержащего грамматически и логически согласованную информацию. 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, находились, владеете). Характеристики, выраженные словесно должны согласовываться с наименованиями признаков. Графы и строки таблицы должны иметь заголовки, выраженные именем существительным в именительном падеже. Подзаголовки и графы строк должны быть согласованы с заголовками. Если таблица печатается более чем на одной странице, графы таблицы должны быть пронумерованы и на следующих страницах печатаются только номера этих граф.

### **Обратите внимание!**

Текст документа состоит из двух логически связанных частей. В первой указываются причины и основания для составления документа во второй – решения, заключения просьбы, предложения, рекомендации.

Тексты документов должны быть написаны деловым стилем с соблюдением следующих требований:

- нейтральность изложения
- точность и ясность изложения
- лаконичность и краткость текста
- применение терминов и устойчивых стандартизированных языковых оборотов, закрепленных практикой делового общения.
- применение простых предложений, исключающих двойное толкование содержания текста документа.
- в деловой переписке используются местоимения мы и Вы, вместо, я и он.
- страдательные конструкции предпочтительнее действительных. Например: «Нами будет выполнено...», вместо, «Мы выполним».

Длинные слова и словосочетания затрудняют их употребление, поэтому в устной и письменной речи используются сокращения. Использование сокращений поз-

воляет экономить место, из-за высокой частотности отдельных слов избежать повторения длинных названий. (Письмо не должно превышать двух страниц машинописного текста). Различают два вида сокращений слов:

-Лексические сокращения (аббревиатуры)- сложносокращенные слова , образованные путем удаления части составляющих их букв или из частей слов: ПГУ, СНГ, спецзаказ, Тираслифт и т.д. Лексические сокращения (аббревиатуры) существуют как самостоятельные слова.

-Графические сокращения это сокращенные обозначения слов: тчк, экз, г-н и др. Графические сокращения словами не являются, применяются только в письменной речи, при чтении расшифровываются и читаются полностью.

### **Возьмите на заметку!**

Самому придумывать сокращения слов нельзя, существует словарь сокращений русского языка.

Именно поэтому в целях сжатия текста используются общепринятые лексические и графические сокращения. Графические сокращения во множественном числе не удваиваются, исключения составляют: гг,- годы, пп.,- пункты и некоторые другие.

### **2.2.3 Деловое письмо**

Деловое (служебное) письмо – обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста – пересылкой по почте. Является одним из основных средств связи между лицами (юридическими и физическими), деловое письмо носит информационный характер. В форму деловых писем облечены запросы, извещения, уведомления, претензии, уточнения, ответы и отзывы, подтверждения, просьбы, предложения и т.п.

К составлению писем предъявляются следующие требования:

- Письмо должно быть посвящено одному вопросу. Если в организацию необходимо обратиться по нескольким вопросам, то целесообразно составить несколько писем. Это упрощает работу с письмом, ускорят его исполнение.

- Текст письма должен состоять из логически связанных частей. В первой части указываются факты, события, причины и ссылки на документы, послужившие основанием для написания письма. Во второй части излагаются выводы, предложения,

просьбы, решения и заключения. Если письмо состоит из одной фразы, то она строится в соответствии с вышеприведенной рекомендацией.

- Деловое письмо оформляется на бланке для писем, реже на чистом листе бумаги с угловым штампом с заполнением следующих реквизитов: наименование структурного подразделения, адресат, дата, номер, ссылки на номер входящих/исходящих документов, заголовок, текст, подпись, печать (если необходима, на основной массе писем печать не ставится), фамилия исполнителя, номер телефона исполнителя. Постоянные реквизиты организации (почтовый адрес, номера счетов и другие справочные данные об организации) указываются на бланке для письма.

Ширина поля письма не менее 20 мм, отступление от верхнего, нижнего и правого края листа не менее 5 мм, текст печатается через 1.5 – 2 интервала. Допускаются другие требования к оформлению писем, с учетом особых требований или отраслевых стандартов.

Формы используемых деловых писем отличаются большим разнообразием и могут классифицироваться следующим образом:

- Письмо запрос-адресат побуждается к ответному письму, в котором он должен разъяснить что либо.

- Сопроводительное письмо – адресату сообщается факт отправления ему прилагаемых к этому письму документов. Эти письма составляются только в тех случаях, когда адресату необходимо сообщить сведения, не содержащиеся в прилагаемом документе. Чаще всего это пояснения относительно цели направления документа, его особенностей, характера исполнения или личности автора. Обычно такие письма начинаются словами:

Возвращаем...

Направляем ...

Прилагаем...

В приложении перечисляются все документы, прилагаемые к письму с указанием количества листов и экземпляров.

- Письмо подтверждение – используется для уведомления отправителя о полученных или отправленных документах. Начинается словами: Подтверждаем ...

- Письмо напоминание – содержит напоминание об истечении или приближении установленного срока и необходимости принятия мер.

- Письмо извещение – используется для сообщения или утверждения каких либо фактов и обычно начинается со слов:

Сообщаем ...

Извещаем ...

Доводим до вашего сведения ...

- Письмо приглашение – адресуется юридическим и физическим лицам, имеет особые отметки. Так сокращение «RSVP» означает просьбу обязательного ответа. Форму одежды проводимого мероприятия отражают пометки – «Dress formal»-официальная форма одежды и «Dress informal» 0-неофициальная форма одежды.

- Письмо циркуляр - цель этого письма доставить информацию одного и того же содержания в несколько адресов одновременно. (Всем банкам).

Кроме этого письма бывают: информационные, претензионные, гарантийные, рекламные и т.д.

-Деловые письма делятся на письма, требующие ответа (письмо запрос, предложение, обращение, приглашение и т.п.) и письма, не требующие ответа (письма гарантийные, рекламные, сопроводительные, напоминания и др.).

Деловые письма составляются в двух экземплярах (первый экземпляр в адрес, второй в дело организации) и подписываются, как правило, одним должностным лицом

- руководителем организации или его заместителем, письма финансового характера либо относящиеся к перемещению материальных ценностей подписывает руководитель организации и главный бухгалтер. Подпись главного бухгалтера подтверждает наличие этих средств и легитимность операции с точки зрения бухгалтерского учета. Вносить какие либо исправления или добавления в подписанные письма не разрешается. На письмах связанных с перемещением материальных ценностей и затрагивающих права лиц оттиск печати ставится слева от подписи, ниже текста, с «наездом» на три буквы должности. Это необходимо для подтверждения связности текста. На основной массе писем печать не ставится. Датой письма является дата его

подписания. Письмо должно иметь отметку об исполнителе, которая проставляется в левой нижней части листа, под подписью руководителя.

Например:

Председателю Правления  
ЗАО АКБ «Дельта-банк»  
П.И. Петрову

№ 01- 6 /427

12 марта 2014 года

О предоставлении кредита

Уважаемый Петр Иванович,  
ООО «Мебель-сервис» занимается производством детской мебели. В 2013 году объем продаж составил \_\_\_\_\_ руб, в текущем году отмечается тенденция роста спроса на указанную продукцию. Предприятие планирует расширить ассортимент и увеличить производство детской мебели.

Для приобретения технологической линии по производству школьной мебели просим выдать кредит в сумме \_\_\_\_\_ руб. Возврат кредита и процентов по нему гарантируем. В качестве обеспечения кредита предлагаем оборудование цеха № 2, балансовая стоимость \_\_\_\_\_ руб.

С уважением,

Директор

С.Т. Сидоров

Главный бухгалтер

Т.Ф. Квач

Иванов

0 533 74312

### ЗАНЯТИЕ 2.3

Тема: **Акт, требования к его составлению. Документооборот.**



## План занятия

2.3.1 А к т, реквизиты акта, требования к его составлению.

2.3.2 Первичные документы бухгалтерского учета.

2.3.3 Документооборот.

Литература:

- Кудряев и др. «Организация работы с документами» учебник, Москва, ИНФА-М, 1998 г. (глава 5- стр. 135-137, глава 8 стр183-190).
- Закон ПМР «О бухгалтерском учете и финансовой отчетности» Ст.11.
- Альбом форм организационно-распорядительных, справочно-информационных документов и документов по личному составу. (Образцы документов)-
- Тодорашко З.Г. Документационное обеспечение управленческой деятельности. Сборник нормативно-правовых актов ПМР и рекомендации по их применению. Тирасполь ГСУДА ПМР. 2010 г. (стр. 221-222)

Вопросы для самопроверки:

1. Охарактеризуйте назначение акта в системе документов.
2. Назовите формуляр акта.
3. Из каких частей состоит текст акта?
4. Дайте определение понятию первичный документ.
5. Какой нормативный документ регламентирует применение первичных документов бухгалтерского учета?

### **2.3.1 Акт, реквизиты акта, требования к его составлению.**

Акт это документ, составленный группой лиц (комиссией), для подтверждения установленных ими фактов (акты аварий, приема-передачи дел). Акты составляют при проведении ревизий, инвентаризации, при проведении испытаний и т.д. Акт содержит следующие реквизиты: наименование структурного подразделения, название вида документа (акт), место составления, дата, номер, заголовок к тексту, текст, подписи. Некоторые акты имеют гриф утверждения.

Текст акта состоит из двух частей – вводной и констатирующей.

В вводной части указываются основания для составления акта, перечисляются его составители и присутствующие при этом лица.

Констатирующая часть печатается с абзаца, в ней излагаются цели и задачи составления акта, существо и характер проделанной работы, установленные факты, выводы и заключение.

Акт подписывается всеми членами комиссии, при расшифровке подписей инициалы ставятся перед фамилией, должности не указываются.

|           |                       |            |
|-----------|-----------------------|------------|
| Например: | Председатель комиссии | П.П.Петров |
|           | Члены комиссии        | О.В. Сухов |
|           |                       | И.Н. Конев |

Акты составляются в двух экземплярах или по количеству заинтересованных сторон, что и указывается в конце текста.

### **Обратите внимание!**

Лицо, имеющее замечания по составлению и содержанию акта подписывает его с указанием замечаний и излагает свое мнение на отдельном листе, который прилагается к акту. Небольшие по объему замечания можно производить ниже подписей лиц составивших акт.

### **2.3.2 Первичные документы бухгалтерского учета.**

Особенностью бухгалтерского учета является строгое документирование всех хозяйственных операций. Документы служат основанием для совершения расчетно-денежных операций, средством их учета и контроля. Эти документы строго унифицированы и стандартизированы. Статья 11 Закона ПМР «О бухгалтерском учете и финансовой отчетности» гласит : « Все хозяйственные операции производимые организацией должны оформляться оправдательными документами. Эти документы являются первичными учетными документами, на основании которых ведется бухгалтерский учет» Первичные документы должны быть составлены по форме содержащейся в альбомах унифицированных форм первичной учетной документации, а форма которых не предусмотрена в этих альбомах должны содержать следующие обязательные реквизиты:

- наименование документа

- дата составления документа
- наименование организации от имени которой составлен документ.
- содержание хозяйственной операции (текст)
- измерители хозяйственной операции в денежном и натуральном выражении
- наименование должностных лиц ответственных за совершение хозяйственной операции и правильность её оформления.
- личные подписи указанных лиц.

### **Возьмите на заметку!**

Перечень лиц имеющих право подписи таких документов определяет руководитель в приказе. При этом если операции связаны с денежными средствами, то эти документы подписываются руководителем и главным бухгалтером организации.

Первичный учетный документ должен быть составлен в момент совершения операции, либо непосредственно после операции. Внесение исправлений в кассовые и банковские документы не допускается, в остальные документы изменения вносятся по согласованию с участниками хозяйственной операции корректурным способом, что должно быть подтверждено подписями тех же лиц, которые подписали документы, с указанием даты внесения изменений.

### **2.3.3 Документооборот**

Документооборот это движение документов в организации с момента их получения или создания до завершения или отправки. По отношению к аппарату управления различают потоки поступающих (входящих), отправленных (исходящих) и внутренних документов.

А) Порядок прохождения входящих документов:

- Прием входящих документов
- Первоначальная
- Предварительное рассмотрение и распределение.
- Регистрация
- Рассмотрение документов руководством.
- Исполнение.
- Определение в дело.

Б) Порядок прохождения исходящих документов:

- Составление документа.
- Изготовление документа.
- Согласование.
- Визирование, (если необходимо)
- Подписание. Утверждение (если необходимо)
- Регистрация.
- Отправление документа.

В) Порядок прохождения внутренних документов:

Порядок прохождения внутренних документов такой же как и у исходящих, а на этапе исполнения как у входящих. Регистрация внутренних документов ведется после их подписания руководством.

### **Обратите внимание!**

Регистрация входящих и исходящих документов ведется в отдельных журналах, т.е. имеется журнал регистрации входящих документов и журнал регистрации исходящих документов.

## **ЗАНЯТИЕ 2.4**

Тема: **Протокол и приказ, требования к их составлению. Расчетно-денежная документация.**

### **План занятия**

2.4.1. Протокол

2.4.2 Приказ

2.4.3 Расчетно-денежная документация.

Литература:

- Кудряев и др. «Организация работы с документами» учебник, Москва, ИНФА-М, 1998 г. (глава 5- стр. 115-125).
- Закон ПМР «О бухгалтерском учете и финансовой отчетности» Ст.11.
- Альбом форм организационно-распорядительных, справочно-информационных документов и документов по личному составу. (Образцы документов)

Тодорашко З.Г. Документационное обеспечение управленческой деятельности. Сборник нормативно-правовых актов ПМР и рекомендации по их применению. Тирасполь ГСУДА ПМР. 2010 г. (стр. 217-219)

- Альбом форм организационно-распорядительных, справочно-информационных документов и документов по личному составу. (Образцы документов) -

- Тодорашко З.Г.. Документационное обеспечение управленческой деятельности. Сборник нормативно-правовых актов ПМР и рекомендации по их применению. Тирасполь ГСУДА ПМР. 2010 г. (стр. 207-212).

Вопросы для самопроверки:

1. Протокол и его реквизиты.
2. Из каких частей состоит текст протокола?
3. Приказ и его реквизиты.
4. Из каких частей состоит текст приказа.
5. Виды приказов, порядок нумерации и регистрации.
6. Дайте понятие расчетно-денежной документации.
7. Состав расчетно-денежной документации.
8. Доверенность на получение денежных средств.

#### **2.4.1 П р о т о к о л**

Протокол – документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, заседаниях коллегиальных органов, а также документ, составленный официальным лицом для удостоверения какого либо факта (протокол инспектора ГАИ, государственного пожарного надзора). Последний по своему значению приближается к акту и удельный вес их невелик.

Протоколы бывают:

Краткие протоколы - (слушали, решили).

Полные протоколы - (слушали, кратко запись выступлений, решили).

Стенографические протоколы - записывается все дословно.

**Обратите внимание!**

В протоколе заполняют следующие реквизиты: - наименование структурного подразделения, название вида документа (протокол), дата, номер, гриф утверждения (если подлежит), заголовок, текст, подписи председателя и секретаря мероприятия. Текст протокола состоит из вводной и основной частей. В вводной части на заседаниях коллегиальных органов, после слова присутствовали, указываются фамилии всех присутствующих, отдельно перечисляются приглашенные. На собраниях указывается только количество присутствовавших (25 чел.). Фиксируют ФИО председателя мероприятия и секретаря.

Повестка дня – перечень четко сформулированных вопросов, которые следует рассмотреть. Вопросы располагаются в порядке важности. Наиболее простые вопросы в конце.

Основная часть состоит из разделов соответствующим пунктам повестки дня. Разделы строятся и нумеруются по следующей схеме:

СЛУШАЛИ: ФИО и должность докладчика, запись содержания доклада или доклад прилагается.

ВЫСТУПИЛИ: ФИО и должность выступающего, краткая запись выступления каждого выступающего.

РЕШИЛИ (ПОСТАНОВИЛИ): Запись решения.

По такой схеме рассматривается каждый вопрос повестки дня.

Датой протокола является дата собрания (события). Номер протокола – порядковый номер собрания (события).

#### **2.4.2 Приказ**

Является важнейшим распорядительным документом, чаще других применяется в практике управления. Издаётся руководителем, действующим на принципах единоначалия. Право издания приказов предоставлено министрам, руководителям ведомств, директорам предприятий, руководителям организаций и объединений, зарегистрированных в качестве юридического лица.

Приказы издаются на основании и во исполнение действующих законов, указов, постановлений и решений правительства, приказов и инструкций вышестоящих организаций и бывают двух видов - по общим вопросам и по личному составу (кадро-

вые), они готовятся и издаются отдельно, их нумерация и регистрация ведется раздельно в отдельных журналах. Приказы по общим вопросам издаются по вопросам создания организации, ликвидации, переименования, реорганизации, изменении вида деятельности, или правил, инструкции и по всем вопросам внутренней жизни организации. В приказах также отражаются вопросы административной и хозяйственной деятельности предприятия, требующие правового обоснования. По кадровым вопросам приказы издаются при приеме на работу, назначении на должность, поощрении, наказании и увольнении. Проект приказа готовит то подразделение или должностное лицо, к работе которого имеет отношение приказ. К проекту приказа можно приложить документы, обосновывающие целесообразность его издания.

Формуляр приказа содержит следующие реквизиты: герб страны, если приказ издается органом исполнительной власти, наименование структурного подразделения, название вида документа (приказ), дата, номер, место издания, заголовок к тексту, текст, подпись, печать, отметки о согласовании.

Текст приказа состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной.

В констатирующей части излагаются и анализируются факты и основания для издания приказа, приводятся ссылки на используемые при составлении приказа документы с указанием авторов, полного названия документа, его номера и даты.

Распорядительная часть, излагается в повелительной форме и начинается словом ПРИКАЗЫВАЮ, которое печатается прописными буквами с отдельной строки и отделяется от последующего текста двумя межстрочными интервалами. Текст этой части приказа должен быть конкретным, четким и не допускать двойных толкований. Каждое намеченное мероприятие оформляется отдельным пунктом, по каждому пункту указывается исполнитель, предписываемые действия и срок исполнения. Пункты, включающие распорядительные указания, начинаются с глаголов в неопределенной форме. (Например : Отделу сбыта подготовить ...). Текст приказа, содержащий большое количество пунктов, можно оформить в виде таблицы. Заканчивается распорядительная часть приказа указанием органа или лица на которых возложен контроль за исполнением приказа.

### **Возьмите на заметку!**

Дата приказа проставляется в бланке приказа в день его подписания. Приказ вступает в силу с момента подписания. Право подписи приказа имеют руководитель и его заместители. Определяется круг лиц которые знакомятся с приказом.

Проект приказа, при необходимости, согласуется с заинтересованными подразделениями и структурами. Согласуется с юристом по вопросам: целесообразности издания приказа, соответствия его законам, логического построения приказа, правильности редакции, четкости формулировок.

К организационно-распорядительным документам относятся и такие документы как указания. Указание это правовой акт издаваемый органом государственного управления по вопросам информационно – методического характера, а также по вопросам связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других актов данного органа и вышестоящих органов управления. Указания издают министры, руководители ведомств, учреждений и организаций. Текст указания готовится также как и текст приказа.

### **2.4.3 Расчетно-денежная документация.**

Все расчетно-денежные операции должны быть оформлены системой документов. Система документации по этим операциям, как функциональная документная система распространяет свое действие на все организации и обеспечивает сохранность денежных и других средств, точное выполнение банковских, финансовых и других операций, своевременное отражение хозяйственных операций, способствует предотвращению финансовых нарушений и злоупотреблений. Система документации обосновывает ответственность должностных лиц и является основой для составления бухгалтерской и иной отчетности. Документы служат основанием для совершения расчетно-денежных операций и средством их учета и контроля.

Особенностью расчетно-денежной документации является её строгая стандартизация. Применение унифицированных форм документации приводит к ускорению операций, снижает вероятность появления ошибок, способствует удобному использованию данных в автоматизированных информационных системах. Структура и содержание расчетно-денежных документов имеет ряд особенностей, которые выте-



кают из специфики финансовых операций. К расчетно-денежной документации относятся документы на открытие различных банковских счетов (заявление на открытие счета, карточка образцов подписей). Платежи предприятий и организаций между собой, с кредитными учреждениями, бюджетом и прочими экономическими агентами осуществляются в основном в безналичном порядке, т.е. посредством перечисления денежных средств через банк со счета плательщика на счет получателя. Банковские правила предусматривают различные формы безналичных расчетов (акцептная, платежные поручения, чековая, инкассовые поручения, аккредитивная) и каждой форме расчета соответствуют определенные документы. Это платежное поручение, платежное требование, инкассовое поручение, чековые книжки и др. Для обращения в наличной денежной форме используются различные документы. Это объявление на взнос наличными, кассовые расходные и приходные ордера, доверенность на получение денежных средств и др.

### **Обратите внимание!**

Наиболее распространенным платежным документом является платежное поручение (более 60%), составляется на основании счета-фактуры и содержит следующие реквизиты: фискальный код, наименование вида расчетного документа, номер и дата расчетного документа, наименование плательщика и номер его расчетного счета, название и место нахождения банка плательщика, наименование получателя денежных средств и его расчетный счет, название и место нахождения банка получателя, назначение платежа, сумма платежа цифрами и прописью, подписи, печать. Документ действителен в течение 10 дней, не считая дня выписки.

### **Возьмите на заметку!**

Другим распространенным документом является доверенность на получение денежных средств, которая не требует нотариального удостоверения. Она может выдаваться организацией, где доверитель работает и содержит следующие реквизиты: наименование вида документа, ФИО лица выдавшего доверенность, ФИО кому выдана доверенность, содержание доверенности, наименование организации в которой должны быть проведены операции по доверенности, подпись лица выдавшего доверенность, дата выдачи (без даты выдачи доверенность недействительна), должность

и подпись лица удостоверившего подпись доверителя, дата удостоверения подписи и печать..

## ЗАНЯТИЕ 2.5

Тема: **Другие виды организационно-распорядительных документов.**

### План занятия

2.5.1 С п р а в к и

2.5.2 Заявление.

2.5.3 Инструкции

2.5.4 Номенклатура дел

2.5.5 Формирование дел и подготовка их к сдаче в архив.

Литература:

- Кудряев и др. «Организация работы с документами» учебник, Москва, ИНФА-М, 1998 г. (глава 5 стр. 125-129, глава 10 стр. 226-246, глава 12 стр. 293- 312).
- Альбом форм организационно-распорядительных, справочно-информационных документов и документов по личному составу. (Образцы документов)
- Тодорашко З.Г.. Документационное обеспечение управленческой деятельности. Сборник нормативно-правовых актов ПМР и рекомендации по их применению. Тирасполь ГСУДА ПМР. 2010 г. (стр. 228-231).

Вопросы для самопроверки:

1. Виды справок и порядок их выдачи.
2. Формуляр заявления.
3. Виды инструкций и требования к их составлению.
4. Назовите известные вам виды организационно-распорядительной документации.
5. Понятие и назначение номенклатуры дел?
6. В чем заключается формирование дел и их оформление?
7. В чем заключается подготовки документов к сдаче на хранение в ведомственный архив.

### **2.5.1 Справки**

Справки это документы, содержащие описание и подтверждение определенных фактов и событий. Они делятся на информационные, содержащие информацию служебного характера и справки, подтверждающие юридический факт и выдаваемые заинтересованным юридическим и физическим лицам.

Справки, отправляемые за пределы организации, составляются на бланке организации и содержат следующие реквизиты: наименование структурного подразделения, название вида документа, дата, номер, место составления, адресат, заголовок, текст, подпись, печать. Внутренняя справка готовится на чистом листе бумаги и содержит те же реквизиты.

Наиболее многочисленны справки выдаваемые гражданам, подтверждающие места работы, места жительства, заработной платы и т.п. Такие справки составляются на бланке и содержат реквизиты: название вида документа (справка), дата, номер, текст, подпись, печать. Текст такой справки должен начинаться с указания в именительном падеже фамилии, имени, отчества лица, о котором сообщаются сведения. В конце текста указывается организация, куда направляется справка. При выдаче справки регистрируются как исходящие документы.

#### **Обратите внимание!**

Разновидностью справки являются докладные, служебные и объяснительные записки. Они содержат следующие реквизиты: адресат (должность, фамилия, имя, отчество лица которому пишут), название вида документа, заголовок, текст, дата, подпись. Докладные записки информируют руководителя об имевшем место событии, факте, выполненной работе, сложившейся ситуации и т.д. Докладные записки создаются по инициативе автора или по устному указанию. Докладные записки могут носить инициативный, информационный, отчетный и отчетно-инициативный характер.

Объяснительная записка это письменное изложение причин сложившейся ситуации, фактов, действий или поступков работника по требованию руководителя, в некоторых случаях по инициативе подчиненного. Если объяснительная записка выходит за

пределы организации, то она пишется на бланке, если внутри организации, то пишется на чистом листе бумаги.

### **2.5.2 Заявление**

Заявление это документ, в котором излагается просьба или предложение лица желающего иметь какие либо отношения с тем кому пишут. Наиболее часто применяются личные заявления (о приеме на работу, о выдаче материальной помощи и т.п.)

Заявление, в котором граждане жалуются на нарушение своих прав, называется жалобой. Заявление и жалобы имеют следующие реквизиты: наименование организации и должность лица кому пишут, сведения о заявителе (фамилия, имя, отчество, место работы, жительства, должность и т.д.), название вида документа, текст, перечень приложений, подпись заявителя, дата.

### **2.5.3 Инструкции**

Инструкции это документы, которые излагают правила регулирующие специальные стороны деятельности или отношений организаций или должностных лиц. Заголовок к тексту инструкции должен четко ограничивать круг вопросов, объектов или лиц на которых распространяется действие инструкции. (Инструкция по ведению делопроизводства, эксплуатации прибора и т.п.) Текст инструкции состоит из разделов, которые делятся на пункты. Датой инструкции является дата её подписания. Утверждает инструкцию руководитель организации приказом. Текст инструкции носит указующий характер и должен иметь четкие формулировки со словами: должен, следует, необходимо, не допускается и т.п. Текст инструкции излагается от третьего лица или используется безличная форма.

#### **Возьмите на заметку!**

Отдельную группу составляют должностные инструкции работникам. Они состоят из следующих разделов: общая часть, функции работника, права, оценка работы, ответственность. Её разрабатывает непосредственный руководитель работника, утверждает руководитель структурного подразделения.

Кроме этих документов в качестве организационно-распорядительных применяются Распоряжения, Решения, Положения, Постановления и другие документы.

#### 2.5.4 Номенклатура дел.

Номенклатура дел – это систематизированный перечень наименований всех заводимых дел, книг, журналов, карточек с указанием сроков хранения документов и утвержденный в соответствующем порядке. Название и номер дела включенного в номенклатуру дел переносится на обложку дела и становится его заголовком. Названия дел в номенклатуре должны быть краткими, четко и конкретно отражать состав и содержание документов. В соответствии с названием дела исполненные документы распределяются по делам. Следовательно, каждому документу после завершения с ним работы определен номер дела. Она используется как схема распределения и группировки исполненных документов в дела и необходима для быстрого поиска документов по их содержанию и видам. От её качества зависит оперативность работы с документами, их сохранность. Наличие номенклатуры дел в организации обязательно и регламентируется нормативными документами. Номенклатура дел состоит из номенклатуры отделов, которые составляются руководителями подразделений, и имеет следующую схему:

Утверждаю

Согласовано

Руководитель организации

Руководитель архивного органа

Дата

Дата

| №<br>п/п | Индекс<br>дела | Заголовок<br>дела | Количество<br>томов | Сроки<br>хранения |
|----------|----------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| 1        | 2              | 3                 | 4                   | 5                 |
|          |                |                   |                     |                   |

При составлении номенклатуры необходимо соблюдать следующие обязательные требования: подписание, согласование, утверждение. К рекомендательным требованиям относятся: выбор принципа построения, схемы номенклатуры, системы индексации дел и т.п. В течение года в номенклатуры могут вноситься дополнения и изменения.

### **2.5.5 Формирование дел и подготовка их к сдаче в архив.**

Формирование дел это группировка документов в дело в соответствии с номенклатурой дел. В дело помещают только исполненные документы и не помещают документы не соответствующие заголовку, неправильно оформленные, размноженные копии, черновики.

Документы постоянного и временного хранения подшиваются в отдельные дела.

#### **Обратите внимание!**

В деле должно содержаться не более 250 листов (300) документов, при толщине дела 30-40 мм. При большем количестве листов из них формируют очередные тома, либо самостоятельные дела.

Документы внутри дел располагаются в определенном порядке – вопросном, хронологическом, алфавитном, нумерационном. Дело должно иметь опись документов содержащихся в деле.

Подготовка исполненных документов к хранению в ведомственном архиве является завершающим этапом процесса делопроизводства. Эта подготовка включает в себя:

- экспертизу (оценку научной, практической и исторической ценности документа).
- Оформление дел.
- Оформление документов.
- Описание документов.
- Обеспечение сохранности документов.
- Передача дел в ведомственный архив организации.

Ведомственным называется архив, осуществляющий хранение документов министерств и ведомств до передачи их на хранение в государственный архив.

Значение документов различно, одни могут иметь историческую, научную и практическую ценность и должны постоянно храниться в государственном архиве, другие после определенного срока хранения уничтожаются. Экспертиза документов предусматривает отбор документов и определение их ценности, установление сроков хранения, отбор к уничтожению документов с истекшими сроками хранения. Для проведения этой работы приказом руководителя создается экспертная комиссия в количестве 3- 5 человек, возглавляет её председатель. Экспертная комиссия явля-

ется совещательным органом, её решение вступает в силу после его утверждения руководителем организации. Для облегчения экспертизы все документы делят на три основные группы: основные, вспомогательные и по личному составу.

Основные – отражают основные направления работы организации, поэтому, как правило, хранятся постоянно.

Вспомогательные это оперативная переписка (документы по финансовому учету, переписка по вопросам по административно-хозяйственной деятельности и т.п.) им устанавливают временное хранение.

По личному составу – имеют длительные и постоянные сроки хранения, т.к. часто используются в справочных целях.

Продолжительность хранения тех или иных документов определена приказами ведомств. (типовые перечни) Оформление дел для временного хранения (до 10 лет) оформляются упрощенно и остаются в папке скоросшивателя без внутренней систематизации, листы не нумеруются и описи не составляются. Учетным элементом этой категории дел является номенклатура дел. Дела для передачи в государственный архив на постоянное хранение и со сроком хранения более 10 лет, оформляются согласно правил, только после экспертизы, правильно сформированными, подшитыми, пронумерованными, описанными. В конце дела ставят заверительную надпись, исполненную на чистом листе с указанием количества листов цифрами и прописью. Так документы в ведомственном архиве министерства или организации хранятся до 15 лет. Документы по личному составу – 40 лет, записи ЗАГС – 75 лет, по истечении указанных сроков, документы, подлежащие государственному хранению, передаются на хранение в государственный архив.

## СОДЕРЖАНИЕ

### РАЗДЕЛ 1

#### Русский язык. Культура речи. Устное деловое общение.

##### ЗАНЯТИЕ 1.1.

##### **Язык как средство общения. Формы существования национального языка. Специфика делового общения.** 1

1.1.1 Предмет и задачи курса, его значение.

1.1.2 Язык как средство общения. Формы существования языка.

1.1.3 Виды общения. Вербальное и невербальное общение.

1.1.4 Деловое общение, его специфика.

##### ЗАНЯТИЕ 1.2. 10

##### **Функциональные стили русского литературного языка.**

1.2.1 Понятие о «функциональных стилях».

1.2.2. Характеристика функциональных стилей

##### ЗАНЯТИЕ 1.3

##### **Нормативный аспект культуры речи.** 17

1.3.1 Понятие «культура речи», ее аспекты.

1.3.2. Понятие о языковой норме.

1.3.3 Типы норм современного русского литературного языка.

##### ЗАНЯТИЕ 1.4.

##### **Коммуникативные качества речи. Речевой этикет** 23

1.4.1 Коммуникативные качества речи.

1.4.2 Понятие о речевом этикете, его значение.

1.4.3 Основные группы формул речевого этикета.

##### ЗАНЯТИЕ 1.5.

##### **Устное деловое общение, его виды.** 30

1.5.1 Актуальность устной формы делового общения. Условия его эффективности.

1.5.2 Виды устного делового общения



## РАЗДЕЛ 2

### Документационное обеспечение делового общения

#### ЗАНЯТИЕ 2.1

|                                                                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Правовые основы документационного обеспечения делового общения</b>                                                                            | 40 |
| 2.1.1 История развития делового общения в России.                                                                                                | 41 |
| 2.1.2 Основные понятия и терминология делового общения.                                                                                          |    |
| Терминосистемы в деловом общении.                                                                                                                | 45 |
| 2.1.3 Правовые основы документационного обеспечения делового общения. Государственная система документационного обеспечения управления. (ГСДОУ). | 46 |
| 2.1.4 Унификация и стандартизация документов.                                                                                                    | 48 |
| 2.1.5 Формуляр и реквизиты документов.                                                                                                           | 49 |
| 2.1.6 Системы документов, документирование договорно-правовых отношений.                                                                         | 62 |

#### ЗАНЯТИЕ 2.2

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| <b>Деловое письмо, требования к его составлению.</b> | 64 |
| 2.2.1 Общие правила оформления документов.           | 65 |
| 2.2.2 Текст и стиль документа.                       | 65 |
| 2.2.3 Деловое письмо                                 | 67 |

#### ЗАНЯТИЕ 2.3

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| <b>Акт, требования к его составлению. Документооборот.</b> | 70 |
| 2.3.1 А к т, реквизиты акта, требования к его составлению. | 71 |
| 2.3.2 Первичные документы бухгалтерского учета.            | 72 |
| 2.3.3 Документооборот.                                     | 73 |

#### ЗАНЯТИЕ 2.4

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Протокол и приказ, требования к их составлению. Расчетно-денежная документация.</b> | 74 |
| 2.4.1. Протокол                                                                        | 75 |
| 2.4.2 Приказ                                                                           | 76 |

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| 2.4.3 Расчетно-денежная документация.                          | 78 |
| ЗАНЯТИЕ 2.5                                                    |    |
| <b>Другие виды организационно-распорядительных документов.</b> | 80 |
| 2.5.1 С п р а в к и                                            | 81 |
| 2.5.2 Заявление.                                               | 82 |
| 2.5.3 Инструкции                                               | 82 |
| 2.5.4 Номенклатура дел.                                        | 83 |
| 2.5.5 Формирование дел и подготовка их к сдаче в архив.        | 84 |