

**ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
МІНІСТЕРСТВА ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

Г.М. Шмелькова

ДІЛОВОДСТВО

Конспект лекцій

для студентів факультету менеджменту

Затверджено
вченою радою ЗНУ
протокол №.....
від.....

Запоріжжя

2011

УДК: 651.75 (075.8)
ББК: У212. 86я73
Ш723

Г.М.Шмелькова Діловодство: конспект лекцій для студентів факультету менеджменту. –Запоріжжя: ЗНУ, 2011. – 85 с.

Діловодство – одна з дисциплін, що вивчається на першому курсі і відповідає вимогам ОКХ. Індивідуальна робота є важливою складовою частиною і основою підготовки майбутнього фахівця. Пропонований посібник містить конспект лекцій з дисципліни «Діловодство», термінологічний словник, вправи і завдання з найважливіших розділів української мови з метою їх практичного використання під час вивчення дисципліни.

Призначений для студентів денного та заочного відділення факультету менеджменту.

Рецензент доц., канд. пед. наук *Л.В.Бродська*

Відповідальний за випуск доц., канд. пед. наук *Г.М.Шмелькова*

ЗМІСТ

Передмова.....	4
Тема 1. Вступ. Завдання курсу діловодства.....	5
Тема 2. Основні вимоги до оформлення документів.....	13
Тема 3 Організаційно-розпорядчі документи (ОРД).....	23
Тема 4. Довідково-інформаційна документація.....	25
Тема 5. Документи по особовому складу.....	30
Тема 6. Граматична форма ділових документів.....	40
Тема 7. Ділові листи у зовнішньоекономічній діяльності.....	43
Тема 8. Усне ділове мовлення. Види усного спілкування.....	49
Правила оформлення реферату з діловодства.....	54
Перелік тем для написання реферату.....	58
Запитання до заліку	60
Список рекомендованої літератури.....	62
Зразки оформлення документів.....	64

Передмова

Документаційна діяльність організації охоплює всі операції з підготовки, складання, погодження та оформлення документів. Зафіксована в документах інформація становить основу будь-якого бізнесу. Для роботи з документами кожному працівникові необхідні певні теоретичні знання та практичні навички з оформлення документації.

Пропонований посібник є конспектом лекцій з дисципліни «Діловодство», вправ і завдань з найважливіших розділів української мови з метою їх практичного використання під час вивчення дисципліни „Діловодство”.

Запропонований матеріал сприятиме розвитку навичок використання найголовніших законів, правил української мови у практичній діяльності. Рівень професійної майстерності сучасного документознавця, секретаря, референта знаходиться у прямому зв'язку із знанням державної мови й умінням її практично використовувати.

Цілі дисципліни “Діловодство”:

- ознайомити студентів з основними видами кадрових документів, вимогами, що висуваються до їх оформлення;
- ознайомити студентів із сучасною класифікацією документів, особливостями організації загального й секретного діловодства в системі кадрового діловодства, документообігу, архівації документів;
- ознайомити студентів із забезпеченням зберігання та користування документами, що є в організації;
- розвинути уміння та навички написання й оформлення кадрових документів різних типів.

За підсумками вивчення курсу студент повинен **знати**:

- структуру, закономірності та засоби організації оформлення ділових паперів;
- основні види ділової документації.

Студент повинен **вміти**:

- орієнтуватись у системах кадрової документації;
- складати кадрові документи відповідно до сучасних вимог;
- раціонально організувати процеси проходження, виконання та зберігання документів;
- використовувати в роботі сучасні інформаційні технології.

Курс “Діловодство” розраховано на студентів першого курсу факультету менеджменту, які вивчають цю дисципліну протягом першого семестру і мають одержати теоретичні знання з дисципліни, володіти широким спектром навичок та вмінь аналізу, самостійної та наукової та дослідницької роботи.

Форма поточного контролю включає написання рефератів, відповіді на питання до кожної теми курсу; вихідний контроль здійснюється у вигляді заліку (контрольні питання до всього курсу лекцій).

Тема 1 Вступ. Завдання курсу діловодства

1. Поняття діловодства як функції управління. Значення діловодства у здійсненні процесу управління.
2. Історія розвитку діловодства. Електронний документообіг.
3. Документ - матеріальний носій інформації. Класифікація документів.

Основні терміни та поняття: діловодство, документування, документообіг, справа, документ, етапи розвитку діловодства, класифікація документів, електронний документообіг, інформаційне забезпечення управління.

1. Поняття діловодства як функції управління. Значення діловодства у здійсненні процесу управління. Функція у перекладі з латинської означає діяльність. Функція управління - вид діяльності, що заснований на розділі та кооперації управлінської праці та характеризується певною однорідністю, складністю, стабільністю впливу на об'єкт та суб'єкт управління. Функції, що виділяються за станом управління називають загальними. Функції, що виділяються по сферах діяльності називають конкретними чи спеціальними. До конкретних належать інформаційне забезпечення управління. Інформаційне забезпечення управління складається з організації пошуку, збору, зберігання та передачі інформації з метою її використання у процесі рішення управлінських задач. В організації інформаційного забезпечення центральна роль належить документуванню. Сукупність управлінських організацій з утворення, реєстрації, руху, організації контролю виконання документів, формуванню справ, підготовки документів до зберігання називається - діловодством. Діловодство - від старовинного «виробництво справ» - процес прийняття рішень на підставі документів.

Завдання діловодства:

- забезпечення ефективного процесу управління;
- утворення документів;
- зберігання, забезпечення доступу до документів.

Діловодство включає такі поняття:

Документування - запис за встановленими формами управлінських рішень та дій у цілях їх закріплення та передачі.

Документообіг - це рух документів в організації з моменту їх отримання чи утворення до завершення виконання чи відправки.

Справа - сукупність документів чи документ, що відноситься до певного питання чи галузі діяльності організації.

Документ - інформація, що записана на будь-якому матеріалі, що видана чи отримана будь-якою фізичною чи юридичною особою, улюбій організації для використання у своїй діяльності.

2. Історія розвитку діловодства Діловодство у своєму розвитку пройшло декілька етапів.

1 етап : Приказне діловодство (XV - XVII ст.). Особливості діловодства у цей період:

1. Документи - у вигляді стовпців - текст на смугах паперу шириною 15-17 сантиметрів. Зворотна сторона використовувалася для адреси, резолюції, поміток.

2. Діловодство починалося з моменту отримання документа, на якому ставилася дата отримання. Потім - підготовка до доповіді. Обговорення - приговори наказу. Складався документ - відповідь.

3. Підпис д'яка, що відповідав за складання документу ставився на клейках документу. Автор документу - та людина, що виконувала записи тексту.

4. Документи систематизувалися за певними ознаками.

5. Види документів: накази царя, указні книги. Формою звертання до державних установ були чолобитні.

6. Налагоджується архів, документи зберігаються в приказних хатах.

7. З'являються особливі форми документів - книги: - для грошових операцій - прибутково-расходні; - для обліку пошлін - митницькі; - для обліку врожаю - умолотні та інше.

8. В документах ведеться перерахування титулів, звань, повноважень.

9. Розрізняли тексти лицьової та оборотної сторони листа. Площа листа, де розміщувався текст мала свої назви. Верх листа - «голова», а частина під основним текстом - «іспод».

10. Діловодство було засноване на канцелярських традиціях та не регулювалося законодавством. На землях правобережної України, що поступово входили до складу князівства Литовського застосовувалися актові книги (з XIII до кінця XVIII століття). Книги поділялися на: - секретні (кримінальні справи); - нотатні (дарчі, купчі, боргові, контрактні документи); - поточні (для скарг, свідчень, заяв).

II період. Колежське діловодство (з XVIII століття).

Характерні ознаки діловодства:

1. Петро I у 1699 році вводить гербовий папір, а у 1700 році замінюються стовпці зошитами. 28 лютого 1720 року утворений «Генеральний регламент державної колегії», де оформлена система документування та діловодства колегії - колежське діловодство. Це система норм по документуванню внутрішньої діяльності колегій та їх листуванню з іншими установами.

2. Упорядкована система реєстрації. Розроблена система довідкового апарату - настільний реєстр. Журнали А і В - для реєстрації вихідних документів, а С і Д - для реєстрації вхідних документів. В документах обов'язково проставлялася дата і номер.

3. Закладені основи обліку та зберігання документів: «архів». Утворюються архіви, колегії, поточні архіви, державні архіви. Групування справ в архівах. Групування документів у справах за змістом, географічною ознакою.

4. Документи, що оберталися листи, доношення, реляції, прохання, вимоги. У всіх установах утворюються документи за грошовою та матеріальною звітністю. Для оформлення угод у XVIII столітті був утворений письмовий порядок їх здійснення.

5. Частина документів складається за генеральними формулярами.

6. Найбільш важливі документи склалися секретарем.

III етап. Виконавче діловодство. Характерні ознаки діловодства:

1. Сперанський Г. С. запропонував «Общее учреждение министерств», де була розроблена система ведення діловодства та звітності.

2. Документи цього періоду: донос, рапорт, реляція, рескрипти, циркуляри.

3. Застосовуються бланки з кутовими штампами, що містять дані про організацію.

4. Порядок проходження документів по інстанціям не регламентується.

5. Документи складні за змістом складаються із 3-х частин: - вступ із викладенням справи; - обґрунтування із посилками на законодавство; - заключення із висновками, пропозиціями.

6. Справи, що вирішуються поділяються на три категорії: - невідкладні; - термінові; - поточні.

IV етап. Радянський період розвитку діловодства.

Характерні ознаки діловодства:

1. Удосконалення систем діловодства, обліку, сформовані ЦСУ.
2. Впровадження принципів наукової організації праці у систему діловодства.
3. Утворені системи стандартів з документації, єдина державна система документації (ЄДСД), загальносоюзні класифікатори, уніфіковані системи документації, спеціальні системи документації.
4. Утворено Головне архівне управління при Раді Міністрів СРСР, що контролювало документаційну частину діловодства установ.
5. Розроблена Державна система документаційного забезпечення управління. Рішення проблем управління документацією у сучасний період пройшло у розвинутих країнах два основних етапи. 1-й - 1970-80 рр. Більшість вважали, що традиційні методи роботи з документами застаріли, що паперові документи будуть усунені документами на електронних носіях. 2-й - з середини 80-х рр. Це етап співіснування традиційного діловиробництва з обробкою інформації на ЕОМ.

V етап. Сучасне діловодство

1. Майже все сучасне діловодство розташоване на електронній системі ведення документації. Електронний документообіг - високотехнологічний і прогресивний підхід до суттєвого підвищення ефективності роботи органів державної влади і місцевого самоврядування. Гарантією успішної роботи органів влади завжди є ефективна діяльність державних службовців.
2. Відсутність необхідності вручну розмножувати документи, відслідковувати переміщення паперових документів всередині організації, контролювати порядок передачі конфіденційної інформації істотним образом знижує трудовитрати діловодів.
3. Наскрізний автоматичний контроль виконання на всіх етапах роботи з документами кардинально підвищує якість роботи виконавців, робить терміни підготовки документів більш прогнозованими і керованими.
4. Спільне використання систем електронного діловодства і сховищ інформації дозволяє систематизувати і поєднувати

інформацію, що полегшує її аналіз і складання звітів. Інформаційні безпаперові технології полегшують процес управління знаннями. Вони створюють основу рішень, що забезпечують автоматизований і централізований обмін знаннями і дістають лише необхідну інформацію з усіх доступних джерел.

5. Електронний документообіг включає: створення документів, їхню обробку, передачу, збереження, вивід інформації, що циркулює в організації чи підприємстві, на основі використання комп'ютерних мереж.

Основними користувачами СЕД (системи електронного документообігу) є великі державні організації, підприємства, банки, великі промислові підприємства і всі інші структури, чия діяльність супроводжується великим обсягом створюваних, оброблюваних і збережених документів.

Будь-якому документу в СЕД властивий певний набір атрибутів (наприклад, його назва, автор документа, час його створення й ін.). Набір атрибутів може змінюватися від одного типу документа до іншого (у межах одного типу документів він зберігається незмінним).

3. Документ - матеріальний носій інформації.

Класифікація документів. Документ - це матеріальний об'єкт, що містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлений у зведеному порядку і має відповідно до чинного законодавства юридичну силу.

Класифікація документів - це поділ їх на класи за найбільш загальними ознаками схожості та відмінності.

Мета класифікації полягає в підвищенні оперативності роботи апарату управління та відповідальності виконавців.

Відповідно до змісту документа, зокрема відношення інформації документа до особи, структури, предмета, напрямку діяльності укладача чи адресата, за ознаками і класифікації та групами розрізняють такі документи:

1. За найменуванням: акт, протокол, інструкція, лист тощо.

2. За змістом і спеціалізацією:

— загальні;

— з адміністративних питань;

— з питань планування оперативної діяльності;

— з питань підготовки та розподілу кадрів;

— спеціалізовані з фінансово-розрахункових і комерційних питань, — постачально-збутові, зовнішньоторговельні тощо.

3. За призначенням:

- щодо особового складу;
- організаційно-розпорядчі;
- кадрово-контрактові;
- довідково-інформаційні;
- господарсько-договірні;
- обліково-фінансові.

4. За походженням:

— службові (офіційні) — укладаються працівниками, які офіційно уповноважені це робити від імені установи, організації для вирішення службових питань;

— особисті (приватні) — укладаються будь-якою особою для вирішення індивідуальних, власних питань.

5. За місцем укладення:

— внутрішні — мають чинність у межах установи, де їх укладено;

— зовнішні — виступають чинником або результатом спілкування з іншими установами, організаціями, особами.

6. За напрямком (спрямуванням):

— вхідні (надходять до установи, організації, підприємства, фірми);

— вихідні (адресовані за межі установи).

7. За способом створення, структурними ознаками (формою) і ступенем стандартизації та регламентації:

— стандартні, типові — укладаються на трафаретних, бланкових паперах із захисними символами в суворо регламентованій послідовності (паспорт, свідоцтво, атестат, диплом, військовий квиток тощо);

— нестандартні, нерегламентовані — в яких певна частина даних готується заздалегідь (типовий лист, довідка, перепустка, положення, інструкція тощо);

— індивідуальні — укладаються за загальними принципами й формою, але автор довільно добирає та komponує мовні засоби залежно від конкретної ситуації (автобіографія, звіт, протокол, оголошення, запрошення тощо).

8. За ступенем складності:

— прості (однокладові) — відображають одне питання, факт;

— складні — відображають два й більше питань, фактів.

9. За стадіями відтворення:

— оригінали;

— копії, витяги, дублікати.

10. За терміном виконання:

— звичайні безстрокові (нетермінові) — виконуються (опрацьовуються) в порядку загальної черги;

— термінові — укладаються за завчасно визначеним терміном виконання, а також телеграми, телефонограми тощо;

— дуже термінові — зі спеціальною позначкою терміну виконання.

11. За ступенем секретності (гласності):

— звичайні (несекретні) — для загального користування;

— для службового користування (ДСК);

— таємні (Т);

— цілком таємні (ЦТ).

12. За юридичною силою:

— справжні — чинні, нечинні;

— підробні — фальсифікати.

13. За технікою відтворення:

— рукописні;

— відтворені за допомогою технічних засобів.

14. За терміном зберігання:

— тимчасового зберігання (до 10 років);

— тривалого зберігання (понад 10 років);

— постійного зберігання.

Запитання для самоконтролю:


1. *Дайте характеристику етапів становлення діловодства.*

2. *Що таке документ?*

3. *Які основні поняття включає діловодство?*

4. *За якими ознаками відбувається класифікація документів?*

5. *Назовіть основні завдання діловодства.*

 **Рекомендована література:** основна [1-9], додаткова [5; 11; 15].

Тема 2. Основні вимоги до оформлення документів

1. Уніфікація та стандартизація управлінських документів.
2. Формуляр документів та його основні реквізити.
3. Правила оформлення сторінки.
4. Мова та стиль документів.
5. Відмітки про узгодження.
6. Засвідчення документа.
7. Проходження документів.
8. Бланк документів.

Основні терміни та поняття: уніфікація та стандартизація управлінських документів, оформлення сторінки, формуляр документів, засвідчення документа, бланк документів, мова та стиль документів, уніфікована система документації (УСД), Державний класифікатор управлінської документації (ДКУД), реквізити та їх розташування.

1. Уніфікація та стандартизація управлінських документів

Уніфікація документів заключається в установленні одностайного складу та форм управлінських документів, що фіксують здійснення однотипових управлінських функцій.

Стандартизація - це форма юридичного закріплення проведеної уніфікації.

Уніфікація документів проводиться з метою скорочення застосованих документів, типізації їх форм, зниження трудомісткості їх обробки, досягнення інформаційної сумісності різних систем документації по сумісним функціям управління, більш ефективного використання обчислювальної техніки.

З 07.01.1997 року введений в дію Державний класифікатор управлінської документації (ДКУД) - це складова частина державної системи класифікації і кодування техніко-економічної та соціальної Інформації. ДКУД - представляє собою номенклатурний перелік уніфікованих форм документів (УФД). Класифікатор необхідний для обліку та систематизації документів, організації ведення відповідних класів документації, автоматизованого пошуку уніфікованих форм документації.

Кожному класу документації відповідає певна уніфікована система документації (УСД).

ДКУД містить 15 класів:

- 1) організаційно-розпорядча документація;
- 2) первинно-облікова;
- 3) банківська;
- 4) фінансова;
- 5) звітно-статистична;
- 6) планова;
- 7) бухгалтерсько-облікова документація;
- 8) цінова документація і т. д.

2. Формуляр документів та його основні реквізити

Важливе місце в діловодстві належить правилам оформлення документів. Кожен документ складається з окремих елементів, які називаються реквізитами.

Реквізит - це обов'язковий елемент, який властивий кожному окремому виду документа (дата, підпис, адреса, заголовок тощо). Документи з використанням реквізитів оформлюють у відповідності до формуляра-зразка.

Формуляр-зразок - єдина модель побудови комплексу документів, яка встановлює сукупність реквізитів, властивих документам цього комплексу, розташованих у встановленій послідовності.

Ряд документів, які видаються органами державної влади та державного управління, мають склад реквізитів, який впроваджено в законодавчих актах. Наприклад, паспорт, трудова книжка, акти громадянського стану.

Для організаційно-розпорядчих документів використовується папір форматом А4 (297 x 210мм) та А5 (146 x 210мм). Для окремих видів документів, які містять таблиці та графіки (відомості), можна використовувати формат А3 (297 x 420мм). Формуляр зразок встановлює такий склад реквізитів та їх розташування.

1. Державний герб.
2. Емблема організації.
3. Зображення державних нагород.
4. Код підприємства, установи або організації.
5. Код форми документа.
6. Найменування міністерства або відомства (вищої організації або засновника). засновника).
- 7 Найменування підприємства, установи або організації - автора документа.
8. Назва структурного підрозділу.

9. Індекс підприємства зв'язку, поштова та телеграфна адреса, номер телефону та телетайпу, факс, номер рахунку у банку.

10. Назва виду документа.

11. Дата.

12. Індекс (номер) документа.

13. Посилання на індекс та дату вхідного документа.

14. Місце складання або видання.

15. Гриф обмеження доступу до документа.

16. Адресат.

17. Гриф затвердження.

18. Резолюція.

19. Заголовок до тексту.

20. Відмітка про контроль.

21. Текст.

22. Відмітка про наявність додатків.

23. Підпис.

24. Гриф погодження.

25. Візи.

26. Печатка.

27. Відмітка про за свідчення копій.

28. Прізвище виконавця та його номер телефону.

29. Відмітка про виконання документа та направлення його до справи.

30. Відмітка про перенесення даних на машинний носій.

31. Відмітка про надходження.

У формулярі - зразку вказано максимальний список реквізитів, проте при виготовленні установою бланків документів певного типу в них включаються реквізити, що відповідають документам тільки цього типу.

3. Правила оформлення сторінки

Для зручності обробки документа з усіх боків сторінки залишаються вільні місця, так звані поля. Поле з лівого боку - 35мм, воно використовується для резолюції та інших позначок, а також дає можливість вільно читати текст підшитою до справи документа. Праворуч залишається поле не менше 8мм (це зберігає текст від пошкодження). Поле верхнього кінця сторінки повинно мати 20мм. На ньому розміщуються відмітки діловода. На нижньому кінці сторінки поле не повинно бути меншим за 16мм.

Якщо текст документа займає більше, ніж один аркуш паперу, то на наступний аркуш паперу не можна переносити лише підпис. Крім підписів там має бути не менше двох рядків тексту. Нумерація сторінок проставляється починаючи з другої сторінки. Номери сторінок позначаються на верхньому полі без крапок і тире.

4. Мова та стиль документів.

Текст - головний реквізит документа. При складанні тексту документа мають виконуватися вимоги, найголовніші з яких - достовірність та обов'язковість змісту, нейтральність тону, повнота інформації та максимальна стислість, що досягається викиданням осіб, які не несуть смислового навантаження.

Достовірним текст документа є тоді, коли в ньому не допускається подвійне тлумачення слів та виразів. Переконливим є такий текст, який веде до прийняття адресатом пропозиції або виконання прохань, викладених у документі. Переконливо складений діловий лист може прискорити прийняття управлінського рішення, запобігти назріванню конфлікту.

При оформленні службового документа необхідно пам'ятати, що його автор є не службовою особою, а юридичною - підприємство, установа або організація. Це покладає велику відповідальність на його укладачів та виконавців, форми вираження інтересів юридичних осіб повинні відповідати нормам адміністративного права.

Усі якості тексту існують у взаємозв'язку та взаємозалежності - текст не може бути переконливим без достатньої повноти і т. д.

Правильно складеним є лише той діловий папір, який написано офіційно-діловою мовою.

У стилістичному відношенні ділове мовлення відрізняється суворою логічністю міркування, послідовністю та переконливістю.

Текст будь-якого документа складається з логічних елементів: вступу, доказу, закінчення. У вступі адресат готується до сприйняття теми (зазначається привід, що призвів до укладення документа, викладається історія питання і т. ін.). У доказі викладається суть питання (докази, пояснення, міркування, що супроводжуються цифровими розрахунками, посиланням на законодавчі акти й інші матеріали). У закінченні формулюється мета, заради якої складено документ. Активне закінчення точно зазначає, яку дію має виконувати адресат. Мета закінчення - проінформувати адресата про якийсь факт, обставину тощо.

Уніфікація як один з напрямків регіоналізації документів у наш час втілюється в розробці й застосуванні на практиці типізованих та трафаретних текстів.

Типізація текстів - процес створення тексту — зразка, тексту стереотипу, на основі якого можуть бути збудовані тексти аналогічного змісту, що відповідають подібним управлінським ситуаціям. При цьому мають бути як найточніше зображені основні конструкції й формування тексту зразка. Типові тексти як правило оформляють у вигляді спеціальних збірників.

Трафаретизація текстів - процес поділу всієї інформації на групи однорідних документів на постійну і змінну включенням постійної інформації до бланка документа.

Отже, трафаретні тексти - це дослівне відтворення постійної інформації групи документів з пропусками для подальшого заповнення конкретного документа.

При підготовці тексту документа слід дотримуватися таких правил.

1. Замінювати складні речення простими, що сприяє прискореному сприйняттю тексту документа.

2. Вживати стійкі (трафаретні) словосполучення, що виражають стандартні спектри змісту (з метою надання допомоги, у зв'язку з погіршенням стану, згідно з рішенням комісії). Такі стійкі словосполучення й стандартні вирази полегшують сприйняття службового документа, а також увесь процес його складання, дозволяючи не витрачати час на пошуки формулювань.

3. Уживати прямий порядок слів у реченні (підмет передує присудкові) у тому випадку, коли логічний наголос падає на об'єкт дії. Вживати зворотний порядок слів (присудок передує підмету) тоді, коли логічний наголос падає на саму дію.

4. Для чіткості висловлювання в простих реченнях вживається певний порядок розташування їх членів (означення мають передувати словам, вставні слова краще ставити на початку речення).

5. З метою скорочення тексту можна вживати дієприслівникові звороти, за допомогою яких можна сформулювати причини, що викликали прийняття того чи іншого управлінського рішення. Дієприслівниковим зворотом треба починати, а не завершувати фразу. Наприклад: «Враховуючи ... Вважаючи ... Беручи

до увалі ... Керуючись ... Розглянувши поданий до затвердження проект...»

6. Замінювати займенники іменниками.

7. Не вживати емоційних виразів.

8. Кожна складова частина нумерується арабськими цифрами з крапками.

9. Досить часто службові документи мають додатки, які роз'яснюють, деталізують окремі питання основного документа. Якщо документ має додатки згадувані в тексті або ті, що пояснюють його зміст, то відмітку про це оформляють за такою формою: Додаток: на 5 арк. у 3 прим. Якщо документ має додатки не зазначені в тексті, то їх назви необхідно перелічити із зазначенням кількості сторінок у кожному додатку й кількості їх примірників.

5. Відмітки про узгодження

Узгодження документа полягає в попередньому розгляді його проекту. У процесі узгодження визначається правильність зафіксованих положень, їх обґрунтованість, правомірність стосовно діючого законодавства. У процесі узгодження виявляються і враховуються інтереси різних підрозділів, реалізується комплексний підхід до вирішення питань.

Проекти документів узгоджуються з установами, організаціями, структурними підрозділами, які компетентні в питаннях, що відображені в документі.

Розрізняють дві форми узгодження документів - внутрішнє (з підрозділами та службовими особами установи / і зовнішнє /з підвідомчими та непідвідомчими організаціями).

Внутрішнє узгодження документів відбувається у такій послідовності: з функціональними, галузевими, територіальними підрозділами, дорадчими органами даної установи та громадськими організаціями; з працівниками, які відповідають за рішення функціональних питань (головні та старші спеціалісти); з фінансовими підрозділами або з головним бухгалтером, юридичною особою, з замісником керівника, який займається цим питанням.

Внутрішнє узгодження документа оформляється візою. Візи складаються з особистого підпису та дати. Якщо необхідно, позначаються посада візуючого та розшифровується його підпис (ініціали та прізвище). Доцільність розшифрування підпису зумовлена тим, що в більшості випадків особистий підпис буває

нерозбірливим і по ньому важко встановити, з ким погоджено цей діловий папір.

Проставляють візи на першому примірнику, якщо документ внутрішній. Якщо документ буде відправлено з установи, віза проставляється на тому примірнику, що залишається в установі. Розміщують візи нижче підпису або на лівому полі документа.

Зовнішнє узгодження документа може бути оформлено довідкою, протоколом узгодження або грифом узгодження на документі.

У відповідності до вимог стандарту гриф погодження розміщується нижче підпису або у верхньому лівому кутку сторінки. Гриф складається зі слова погоджено, назви посади особи, а з якою погоджується документ /включаючи назву організації/, особистого підпису, його розшифрування, дати.

6. Засвідчення документа

Основні способи засвідчення документа - підписування, прикладання печатки, затвердження. Воно надає документу юридичної сили, підтверджує відповідальність певної особи за його зміст.

В установах, що функціонують на основі єдиноначальності, документи підписує одна службова особа - керівник закладу, його заступник чи керівник структурного підрозділу. Право підпису документів закріплюється в положенні або статуті установи та її структурних підрозділів. Порядок підпису документів встановлюється наказом керівника установи або інструкцією з діловодства. Підпис - обов'язковий реквізит документа. Складається з назви посади особи, яка підписує документ, її особистого підпису і розшифрування цього підпису. Ініціали проставляють попереду прізвища. Розшифровка підпису не береться в дужки.

У підписах під офіційними документами прийнято вказувати, крім посади, також персональні звання і вчені ступені: спочатку посада, потім персональні, почесні звання та інші звання. Завідуючий кафедрою управління торгівлею, професор М.Д. Виноградський.

Особистий підпис на документі повинен бути достатньо розбірливим (іноді виникає необхідність установа саме того, хто підписав даний документ). Надто широкі, розгонисті підписи справляють неприємне враження, свідчать про поспішність або неухважність.

Два підписи або більше ставляться тоді, коли відповідальність лягає на кілька осіб. Наприклад, на протоколах - підпис голови та секретаря, на атестатах - підпис директора школи, завуча та вчителів, на договорах - підписи сторін, на фінансово-розрахункових документах - підпис керівника та головного бухгалтера. Підписи кількох службових осіб на документах розміщуються один під одним у послідовності, яка відповідає посаді. Якщо документ підписують кілька осіб з однаковою засадою, їх підписи розміщують на одному рівні.

З метою підвищення юридичної сили на документах, які потребують особливого засвідчення їх дійсності, прикладається печатка. Печатки можуть бути гербові та прості. Гербова печатка прикладається до документів, що засвідчують юридичні або фізичні права осіб: що встановлюють акти, які викликають витрату грошових коштів та матеріальних цінностей; до статутів, положень, що вимагають відповідно до нормативних актів наявності відбитка печатки. Прості печатки можуть мати різну форму: круглу, квадратну та трикутну. Герб на них не зображується. Просту печатку прикладають до документів, що виходять за межі організації, до розмножених примірників розпорядчих документів при їх розсиланні, до довідок з місця роботи і т. д.

Після підписання деякі види документів, нормативні акти передбачають їх затвердження. Це статuti та положення про підприємства та їх структурні підрозділи, штатні розклади, інструкції звіти, баланси, окремі різновиди актів та ін.

Затвердження має на меті санкціонувати поширення дії документа на певне коло підрозділів, організацій чи структурних осіб. Затвердження документів здійснюється двома способами: грифом затвердження або виданням розпорядчого документа (/наказу, рішення). Елементи грифа затвердження: слово ЗАТВЕРДЖЕНО, назва посади, особистий підпис, ініціали та прізвище особи, що затвердила документ, дата затвердження. Документ що підлягає затвердженню, отримує юридичну силу лише з моменту його затвердження.

7. Проходження документів

Проходження документів супроводжується відповідними позначками на документах. Це позначки про надходження, про контроль, про виконання документа та ін. Відмітки ставляться з лицьового боку першої сторінки документа, що полегшує візуальне

сприймання й підвищує оперативність у роботі. Усі службові відмітки на документі, які вказують на його проходження та виконання, повинні обов'язково датуватися.

При отриманні документа на ньому проставляється реєстраційний штамп - відмітка про надходження. У відповідності до стандарту він ставиться на нижньому полі першого аркуша, праворуч. Включає скорочене найменування підприємства, в яке надійшов документ, дату отримання та вхідний реєстраційний номер. Відмітка робиться від руки або за допомогою гумового штампеля /реєстраційного штампа/.

Порядок та характер виконання документа вказується в резолюції, яка повинна відображувати ставлення керівника до питання, про яке йдеться в документі та вказувати на порядок його вирішення.

Резолюція власне складається з таких елементів: прізвища й ініціалів виконавця, якому відправлено документ; вказівки про порядок виконання документа (що і як треба робити); про термін виконання документа; особистого підпису керівника; дати резолюції.

На документі у більшості випадків не повинно бути більше за одну резолюцію. Інші резолюції накладаються при необхідності деталізації порядку виконання документа або уточненім його виконавця. За наявності двох і більше резолюцій неприпустиме їх дублювання або їх суперечливість.

У резолюції вказується обмежена кількість виконавців - один, два, рідко три, чотири. Крім того, зазначається, що відповідальною за виконання документа є особа, що значиться в резолюції першою. Перелік інших виконавців (співвиконавців) свідчить про вимогу керівника залучити цих осіб до виконання документа. Відповідальному виконавцеві надається право скликати співвиконавців та отримувати від них необхідні матеріали.

Як виконавці у резолюції зазначаються службові особи, а не структурні підрозділи. У резолюції як правило, вказується рішення керівника з розглянутих у документі питань та шляхи його здійснення. Формулювання резолюції повинні вичерпно розкривати виконавцеві ідею керівника. Якщо в резолюції бракує вказівок на те що і як слід робити, це означає, що приймати рішення мусить виконавець. Резолюції типу «Прошу переговорити», «Прошу зайти до мене» не несуть нової інформації виконавцеві й уживати їх недоцільно.

Резолюції з конкретними вказівками передаються за допомогою наказового способу або неозначеної форми дієслова і адресуються підлеглим особам. Наприклад:

Терміново вжити заходів щодо забезпечення...

Про результати і вжиті заходи повідомте заявників ...

Терміново відрядіть...

Негайно підготуйте листа...

Резолюцію пишуть з лицьового боку у верхній частині першої сторінки документа. Якщо це місце зайняте іншим реквізитом (наприклад, адресатом) резолюцію вміщують на будь-якій вільній площі лицьового боку сторінки документ крім полів.

Документи, які потребують виконання, беруться на контроль. На лівому полі першої сторінки робиться позначка літерою «К» (червоним, зеленим, синім олівцем) або гумовим штампелем «Контроль».

Відмітка про перенесення даних до машинного носія проставляється в тому випадку, коли відомості з документа закладаються до пам'яті ЕОМ. Складається з напису «Інформація перенесена до машинного носія», особистого підпису особи, яка відповідальна за перенесення даних, дати перенесення. Розміщується в нижньому полі аркуша між відміткою про виконання та відміткою про надходження.

8. Бланк документів

В установах та на підприємствах документи складаються на бланках. Бланк - це аркуш паперу з відтвореними на ньому реквізитами, що містять постійну інформацію. Найпоширенішими є бланки листів, довідок, актів, наказів. Застосування бланків при складанні документів підвищує культуру управління, надає інформації офіційного характеру, полегшує сприймання, виконання та подальше використання документа.


Бланк може бути віддрукований у друкарні або відтиснутий штампелем. Бланк повинен бути виконаний бездоганно: хороший шрифт, продуманий текст. Кожне підприємство повинно розробити та застосувати два види бланків: для листів та для всіх інших документів.

Бланк з кутовим штампом раціональніший, оскільки праворуч від штампа на вільному місці можна заповнити реквізит «адресат». Кількість документів з цим реквізитом становить 85 % усіх організаційно-розпорядчих документів. Кутовий варіант бланка

особливо зручний для документів, які підлягають затвердженню (акти, інструкції), тому що гриф затвердження, розміщується у правій верхній частині документа. Бланки документів виготовляють на білому папері однією фарбою, переважно чорною.

Завдання для самостійної роботи

1. Дайте характеристику основних реквізитів документів.
2. Дайте характеристику тексту документа.
3. Узгодження документа. Характеристика.

 **Рекомендована література:** основна [1-10], додаткова [15; 12; 10].

Тема 3 Організаційно-розпорядчі документи (ОРД)

1. Поняття про організаційно -розпорядчі документи (ОРД)
2. Інструкція.
3. Положення.
4. Постанова.

Основні терміни та поняття: організаційно -розпорядчі документи (ОРД), інструкція, положення, постанова, правовий акт, правила, статут.

1. Організаційно-розпорядчі документи (ОРД) - це управлінська документація, що слугує способом здійснення та регулювання процесів управління. Документи, які належать до ОРД, можна умовно поділити на такі групи:

- організаційні (положення, інструкції, правила, статuti, тощо);
- розпорядчі (постанови, рішення, розпорядження, вказівки тощо);
- довідково-інформаційні (довідки, протоколи, акти, пояснювальні та службові записки, службові листи, відгуки, плани роботи, телеграми, телефонограми, звіти, доповіді тощо);
- з кадрових питань (заяви, накази по особовому складу, особові картки, трудові книжки, характеристики тощо);
- особові офіційні (пропозиції, заяви, скарги, автобіографії, розписки, доручення тощо).

2. Інструкція

Інструкція — правовий акт, створюваний органами управління для встановлення правил, що регулюють організаційні,

науково-технічні, технологічні, фінансові та інші спеціальні сторони діяльності установ, підприємств, окремих їх підрозділів та служб, а також посадових осіб або громадян. Вона належить до категорії організаційних документів, що видаються міністерствами, установами, є нормативним актом, регламентуючим різні питання.

Існують інструкції посадові, з техніки безпеки, експлуатації різного устаткування та ін. Кожна з них має бути затверджена вищестоящими органами або керівниками організацій. Інструкції затверджуються керівником або його ж наказом (із зазначенням номера і дати видання).

Інструкція, крім грифа про затвердження, має такі реквізити, як найменування її виду, коротке формулювання змісту (заголовок), текст; посада і прізвище особи, відповідальної за її складання, її підпис, дата, номер (індекс) за класифікатором. Текст викладають у логічній послідовності, групують за розділами, до яких іноді дають підзаголовки, розбивають на параграфи (позначають арабськими цифрами). Найзручніше застосовувати наскрізну нумерацію. В інструкції вживають слова: повинен, зобов'язаний, необхідно, не припускається, слід. Розділи об'ємних інструкцій позначають римськими цифрами, а пункти — арабськими.

Текст цього документа повинен бути коротким, точним, зрозумілим, оскільки інструкція призначена для постійного користування.

3. Положення

Положення — це правовий акт, що встановлює основні правила організаційної діяльності підприємств та установ, а також їх структурних підрозділів. Положення складають переважно при створенні нових підприємств або установ. Ці документи можуть бути як типовими, так і індивідуальними.

Індивідуальні положення для окремих установ, організацій, підприємств розробляються на основі типових і затверджуються керівниками підприємств, організацій, установ.

Положення може мати такі реквізити: герб, найменування виду документа, назву установи, дату, місце видання, заголовок, гриф затвердження, текст.

Текст звичайно складається з таких розділів: 1. Загальні положення. 2. Власність і кошти підприємства. 3. Виробничо-господарська діяльність. 4. Права та обов'язки підприємства або його

підрозділів. 5. Структура управління. 6. Реорганізація і ліквідація установи, організація підприємства.

4. Постанова


Постанова — це правовий акт, що приймається вищими і деякими центральними органами колегіального управління для розв'язання найважливіших і принципових завдань, що стоять перед даними органами, і встановлення стабільних норм, правил поведінки. Постанови видають Кабінети міністрів на основі законів у порядку їх виконання. У деяких випадках особливо важливі постанови приймають Верховна Рада, профкоми та ін.

Текст постанови, як правило, складається з двох частин — констатуючої та ухвалюючої. Перша містить вступ, оцінку стану і, при необхідності, підстави для видання або посилання на правовий акт вищестоящого органу. В ухвалюючій частині наводиться перелік запропонованих заходів, визначаються виконавець (виконавці) та термін виконання. Проекти постанов нерідко готують багато установ чи відомств. Постанови узгоджують з установами, інтересів яких вони торкаються, і представляють для візування керівникам. Якщо виникають розбіжності, до проекту постанови додається довідка з викладом їх суті.

Проект документа разом з супроводжуючим листом і довідками про погодження (і розбіжностях, якщо вони є), підписаними керівниками установ, які складають проект, направляють в орган, котрий відповідає за його видання.

Завдання для самостійної роботи

1. Дайте характеристику рішення.
2. Дайте характеристику статута.
3. Складіть посадову інструкцію для секретаря-друкарки.

 **Рекомендована література:** основна [1-9], додаткова [2; 3; 10].

Тема 4. Довідково-інформаційна документація

1. Звіт.
2. Факс.
3. Телеграма.
4. Телефонограма.
5. Протокол.

Основні терміни та поняття: довідково-інформаційна документація, звіт, факс, телеграма, телефонограма, протокол, реквізити документів.

1. Звіт

Звіт – це службовий документ, що містить повідомлення про діяльність особи чи організації або її підсумок, виконання дорученої роботи, справи, узагальнення зробленого і т.д. Звіти бувають прості й складні залежно від характеру виконаної роботи. Розрізняють статистичні та текстові звіти. Статистичні звіти оформляються від руки або машинописним способом на трафаретних бланках, текстові – на загальному бланку або на чистому аркуші паперу (формат А4) машинописним способом або за допомогою оргтехніки, здебільшого за схемою. Звіти складають про роботу, виконану протягом певного періоду. Вони мають бути конкретними, тобто давати стислу відповідь на запитання схеми.

Реквізити звіту: назва виду документу, дата (дата підписання), заголовок до тексту (про що звіт і за який період), текст (вступ, основна частина, висновки і плани на перспективу), підпис, відбиток печатки (у разі потреби). Проект текстового звіту готує секретар-референт.

2. Факс

Факс – це службовий документ, одержаний за допомогою телефакса телефонними каналами зв'язку. Факс становить ксерокопію переданого документа. Факс оформляють так само, як і службовий лист. Додаткові дані, що їх автоматично проставляє апарат – це: зазначення відправника (його коду), дата та час передавання документа, номер телефакса, з якого передано інформацію, кількість сторінок.

Відправник факса (адресант) має одержати підтвердження про те, що адресат одержав інформацію. Головною є графа “RESULTS”, в якій у разі одержання повідомлення повністю і без помилок проставляється “OK”; якщо були збої, - то “NG”. Якщо одержані факси містять дуже важливу інформацію і призначені для тривалого користування, то їх слід скопіювати, оскільки папір, що використовують для факсів, дуже тонкий.

Здебільшого листування з комерційних питань зберігають 3 роки. Службове листування з інофірмами щодо найважливіших питань зберігають не менше 10 років.

3. Телеграма

Телеграма – це службовий документ, що становить буквенно-цифрове повідомлення, передане за допомогою телеграфного зв'язку (телеграфом). Тексти телеграм друкують без абзаців. Вони повинні бути стислими і недвозначними. Не рекомендується вживати прийменники, сполучники, займенники, вигуки, частки (крім частки “не”). Не допускається: переносити слова тексту телеграми з одного рядка на інший; робити будь-які виправлення. У разі потреби замість розділових та інших знаків використовують умовні позначення: КРПК, КМ, ЛПК, НР (номер), ДВК (двокрапка). Знаки “-” (мінус), “+” (плюс), % (процент) пишуть словами; однозначні числа – переважно словами, багатозначні – цифрами.

Службові телеграми оформляють на поштових чи фірмових бланках або на чистих аркушах паперу (формат А5) у двох примірниках (перший передають до відділення зв'язку, другий підшивають у справу).

Розрізняють ініціативні телеграми і телеграми-відповіді. У телеграмах відповідях на початку тексту зазначають номер документа, на який дають відповідь, а в кінці – вихідний номер, після чого зазначають назву підприємства (скорочено), посаду (в разі потреби), прізвище особи, яка підписала телеграму.

Оформляючи службову телеграму, зазначають: назва виду документа, категорія телеграми, вид телеграми, телеграфна адреса одержувача, номер документа, на який дають відповідь, текст, вихідний номер телеграми, скорочена назва підприємства, що надсилає телеграму, посада особи, яка підписала телеграму; поштова адреса та назва підприємства – відправника телеграми, підпис, дата підписання телеграми, відбиток печатки підприємства - відправника.

4. Телефонограма

Телефонограма – це службовий документ, що становить оперативне повідомлення, передане телефоном. Телефонограми складає секретар-референт або інший працівник за дорученням керівника. Текст телефонограми повинен бути чітким, стислим (до 50 слів), з акцентом на факти, дати, час та місце проведення заходів. Якщо в тексті є слова, які погано сприймаються на слух, то треба кожен літеру передавати словами. Складену та оформлену телефонограму повинен перевірити та підписати керівник або відповідальний працівник підприємства.

Якщо телефонограму передають кільком адресатам, то складають список їх з номерами телефонів. Оформляючи вихідну телефонограму, зазначають: назву виду документу, адресата, дату підписання, індекс (вхідний номер), підпис, прізвище і номер телефону особи, яка пережала телефонограму, прізвище і номер телефону особи, яка прийняла телефонограму, дату і час передавання телефонограми.

Передаючи телефонограму, слід дотримуватися таких правил: 1) відрекомендуватися і назвати номер свого службового телефону; 2) назвати вид документа; 3) продиктувати текст телефонограми; 4) назвати посаду та прізвище особи, яка підписала телефонограму; 5) записати назву посади, прізвище, ім'я, по батькові особи, яка прийняла телефонограму, номер її службового телефону, час передавання-приймання.

Одержавши телефонограму, секретар повинен ознайомити з її змістом керівника чи працівників, яким адресовано телефонограму. Телефонограми оформляють на загальних, трафаретних чи спеціальних бланках або на чистих аркушах паперу формату А5 в одному примірнику.

5. Протокол.

Протокол - це документ, який відбиває процес і результати роботи колегіальних органів, проведення різних нарад, засідань, обговорень тощо. Протоколом оформляється також діяльність адміністративних органів, слідчих та ін. У ньому занотовуються всі виступи з розглянутих питань та прийняті рішення. Протокол – це первинний офіціальний документ.

За обсягом протоколи можуть бути:

– стислими – містять лише назви обговорених питань та рішення з цих питань; рубрики «Слухали» та «Ухвалили»;

– повними – назви обговорених питань, стислий виклад виступів та питань, які ставилися доповідачам і виступаючим, рішення з обговорених питань; рубрики «Слухали», «Виступили», «Ухвалили»;

– стенографічними – дослівно фіксуються виступи, запитання, зауваження, рішення, пропозиції тощо.

Протоколи складаються з таких реквізитів:

1. Назва документа.
2. Номер.

3. Назва колегіального органу із зазначенням характеру його роботи (загальні збори, виробнича нарада, засідання кафедри тощо).

4. Назва підприємства, організації.

5. Дата й місце проведення зборів.

6. Кількісний склад учасників (якщо учасників багато, то вказується кількість присутніх і до протоколу додається реєстраційний лист).

7. Посади, прізвища й ініціали керівників зборів, наради тощо (голови, секретаря, членів президії).

8. Порядок денний (питання можуть формулюватися в називному відмінку).

9. Текст.

10. Перелік додатків до протоколу із зазначенням кількості сторінок.

11. Підписи керівників зборів, наради (голови й секретаря).

Протокол звичайних зборів веде секретар або інша спеціально призначена особа. Після зборів у її розпорядження передаються всі письмові матеріали зборів: листи реєстрації присутніх, тези доповідей і співдоповідей, проекти рішень, письмові запитання учасників зборів та ін. Практикується ознайомлення промовців з записами секретаря перед тим, як протокол друкуватиметься – для уникнення перекручень і неточностей.


Після зборів протокол має бути повністю оформлений і підписаний головою і секретарем зборів. Протокол загальних зборів різних неперіодичних засідань, нарад підписують голова і секретар, а протокол засідань комісій – усі члени президії. Протоколи мають порядкову нумерацію з початку року, яка водночас означає й кількість проведених засідань. Правильне ведення протоколу має важливе значення, оскільки прийняті рішення набувають юридичної сили тоді, коли вони оформлені протоколом. Протокол дає можливість перевірити правильність прийнятих рішень, контролювати їх виконання.

Питання порядку денного в протоколі формулюються у називному, а не в знахідному відмінку, наприклад: «Розгляд і затвердження ... » (форма «Про розгляд і затвердження...» не рекомендується). Жанр виступу («повідь», «повідомлення», «пропозиція» та ін.), посада і прізвище доповідача називається після формулювання питання.

Основний текст протоколу поділяється на розділи, які відповідають пунктам порядку денного. Кожен розділ будується за традиційною схемою: Слухали – Виступили – Ухвалили. Після цих слів ставиться двокрапка. В наступному рядку після слова “Слухали” вказуються прізвище й ініціали доповідника, тема доповіді або повідомлення. У розділі “Ухвалили” повністю викладається прийняте рішення, яке може складатися з одного чи декількох пунктів або мати форму резолюції (складається з констатуючої і резолюючої). У констатуючій частині підкреслюють значення обговореного питання, зазначають досягнення і недоліки. У резолюючій – заходи, спрямовані на виконання поставлених завдань.

Завдання для самостійної роботи

4. *Дайте характеристику звіта.*
5. *Дайте характеристику телеграми.*
6. *Складіть протокол..*

 **Рекомендована література:** основна [1-9], додаткова [2; 3; 10].

Тема 5. Документи по особовому складу

1. Загальна характеристика документації з кадрових питань
2. Заяви
3. Накази
4. Доручення.
5. Розписка.
6. Особові справи.
7. Трудові книжки.
8. Трудова угода.
9. Контракт.
10. Автобіографія.
11. Характеристика

Основні терміни та поняття: документація з кадрових питань, заява, наказ, доручення, розписка, особова справа, трудова книжка, трудова угода, контракт, автобіографія, характеристика.

1. Загальна характеристика документації з кадрових питань

До організаційно-розпорядчих документів належить велика група, яку називають документацією з кадрових питань. Розпорядча діяльність органу управління полягає в тому, що вони займаються добором і розстановкою кадрів, приймають на роботу, переводять і звільняють громадян, видають ряд документів, необхідних робітникам і службовцям при здійсненні ними права на працю.

Документація з кадрових питань – це документи, що містять інформацію про особовий склад підприємства, організації чи установи, зафіксованих у заявах про прийняття, звільнення, переведення на іншу роботу, в наказах по особовому складу, автобіографіях, характеристиках, контрактах, трудових угодах, особових справах, особових листках з обліку кадрів, трудових книжках.

Згідно із статтею КЗпП України робітники і службовці реалізують право на працю шляхом укладання трудового договору на підприємстві. Трудовий договір може бути укладено як усно, так і в письмовій формі.

Документація по кадрам ведеться з моменту зарахування працівника на підприємство. Вона може бути виділена в окрему групу, що обумовлено її винятковою можливістю і рядом особливостей документування і діловодства.

Щоб полегшити пошук інформації по кадрам, у великих установах заводять алфавітні картки на кожного працівника, у які заносять всі необхідні дані, що стосуються трудової діяльності. Окремі картотеки складаються на інженерно-технічних працівників і службовців, осіб з вищою і середньою спеціальною освітою, неповнолітніх, військовозобов'язаних, працівників із зниженою працездатністю. Ведуться також журнали по переміщенню кадрів. Усе це допомагає у складанні звітів, довідок, зведень до вищестоячих органів.

У документуванні з кадрових питань все ширше застосовують засоби оперативної техніки, що дає можливість кодувати велику кількість даних про робітників і службовців та спрощувати облік. Так, на багатьох підприємствах впроваджується автоматизований облік переміщення кадрів, контроль виконання наказів по кадрам.

2. Заяви

При вступі на роботу громадяни подають письмову заяву, у якій викладають прохання про зарахування на підприємство,

організацію чи установу, вказуючи свою професію, кваліфікацію, спеціальність, посаду. Заява – це документ, який містить прохання особи (особиста заява) або установи (службова заява) щодо здійснення своїх прав або захисту інтересів.

Реквізити заяви: 1. Адресат (назва установи або посада та ініціали керівника, на ім'я яких подається заява). 2. Адресант (назва установи або посада та ініціали (іноді адреса і паспортні дані) особи, яка звертається із заявою). 3. Назва виду документу. 4. Текст. 5. Підстава (додаток): перелік документів, доданих до заяви на підтвердження її правомірності. 6. Дата. 7. Підпис.

Розрізняють заяви від організацій і установ та особисті заяви.

В особистій заяві реквізити рекомендується розмішувати у такій послідовності:

- 1). Праворуч на останній третині рядка пишуть назву організації або установи, куди подається заява; прізвище, ініціали керівної особи
- 2). Нижче конкою викладають відомості про того, хто подає заяву: посада, місце роботи, прізвище, ім'я, по батькові, домашня адреса.
- 3). Ще нижче, посередині рядка пишеться слово ЗАЯВА
- 4). Через один рядок з абзацу з великої літери починається текст заяви, в якому чітко викладається прохання коротким його обґрунтуванням
- 5). Під текстом з нового рядка пишуть перелік додатків із зазначенням кількості сторінок
- б). Ліворуч ставиться дата, праворуч – підпис особи, котра писала заяву (підписувати слід чітко і розбірливо)

Варто пам'ятати: під час написання тексту заяви спостерігаються варіанти в таких деталях оформлення: прізвища керівника установи або закладу, до якого звертаються із заявою, може вказуватися або не вказуватися; серед даних про освіту особи, котра звертається із заявою, номер і серія паспорта ставляться лише тоді, коли у заяві йдеться про виплату грошей; перелік документів, що додаються, може починатися словами: ДО ЗАЯВИ ДОДАЮ (тоді назви даних документів ставляться у знахідному відмінку: довідку, автобіографію), може починатися словами: ДО ЗАЯВИ ДОДАЮТЬСЯ ТАКІ ДОКУМЕНТИ: (далі назви документів у називному відмінку) або словом ДОДАТОК: 1 _____, 2 _____, 3 _____.

Заява пишеться власноручно в одному примірнику.

3. Накази

Наказ — це розпорядчий документ, який видається керівником установи (структурного підрозділу) на правах єдиноначальності та в межах своєї компетенції, обов'язковий для виконання підлеглими.

Проект наказу створюється, як правило, у відповідному структурному підрозділі (виконавцем або керівником), підписується керівником структурного підрозділу, узгоджується з іншими посадовими особами установи, в компетенції яких знаходиться повне або часткове вирішення питання, про яке йдеться в наказі (заступником керівника установи, куратором питань, про які йдеться в наказі, юристом). До проекту наказу додають документи, що мотивують його доцільність.

Наказ набуває чинності з моменту його підписання, якщо інший термін не вказано в його тексті. Право підписання наказів визначається законодавством: зазвичай це право мають керівники установ, їхні перші заступники, а також деякі посадові особи відповідно до їх повноважень і компетенції.

Наказ діє доти, доки не буде скасований (особою, яка його підписала, або вищою інстанцією) або поки не буде виконаний чи поки не закінчиться термін його дії, вказаний у самому наказі.

Наказ не має юридичної сили та підлягає скасуванню, якщо він виданий із порушеннями встановлених правил.

Накази бувають індивідуальними й нормативними. Індивідуальні накази пов'язані з вирішенням питань трудової діяльності конкретних осіб (заохочення й стягнення, переведення на іншу роботу тощо). Нормативні накази — це безособові накази, які регламентують трудову діяльність усього трудового колективу чи його частини (правила внутрішнього трудового розпорядку, реорганізація структурних підрозділів тощо).

Розрізняють два види наказів:

- за особовим складом;
- з питань основної діяльності.

Накази щодо особового складу (це, як правило, індивідуальні накази) пов'язані з вирішенням питань трудової діяльності окремих працівників (зарахування на посаду, звільнення, преміювання тощо).

Накази з питань основної діяльності (нормативні накази) — це документи, які оформляють рішення керівника щодо організації роботи установи в цілому чи його структурних підрозділів

(конкретні заходи щодо виконання директив вищих органів, планування роботи окремих структурних підрозділів тощо).

Накази складаються з таких реквізитів:

1. Повна назва установи, де видається наказ.
2. Назва документа.
3. Дата.
4. Номер.
5. Назва (заголовок) наказу (про що наказ).
6. Текст.
7. Підпис (посада керівника, підпис, ініціали, прізвище). Текст наказу складається, як правило, з констатуючої та розпорядчої частини.

Констатуюча частина складається зі вступу, де вказується причина видання наказу (наявність розпорядчого документа вищого органу тощо), аргументації (викладаються основні факти) та висновку (мета видання наказу). Розпорядча частина містить конкретні пункти, в яких викладається зміст наказу (заходи чи дії, строки, виконавці, відповідальні тощо).

У текстах наказів щодо особового складу (про зарахування, звільнення, переведення, надання відпустки тощо) слід указувати такі дані:

1. Прізвище, ім'я, по батькові (перший раз у тексті наказу вказується повністю) особи, яка зараховується (звільняється, переводиться) на посаду.

2. Назва посади (структурного підрозділу), на яку зараховується особа (з якої на яку переводиться, з якої звільняється).

3. Дата зарахування (звільнення, переведення). Якщо в тексті вона відсутня, приймається дата підписання наказу керівником установи.

4. На яких умовах (за контрактом, на постійну чи тимчасову роботу, на який термін, за сумісництвом тощо).

5. Особливі умови (скорочений робочий день, неповний робочий тиждень, матеріальна відповідальність тощо).

6. Форма оплати праці (відповідно до штатного розкладу, погодинна тощо).

У таких наказах після тексту обов'язково вказується підстава:

1. Для зарахування на посаду — заява особи, яка зараховується на посаду, згода керівника структурного підрозділу тощо.

2. Для звільнення з посади — заява особи, яку звільняють (за власним бажанням, у зв'язку з виходом на пенсію, ліквідація, реорганізація установи тощо з посиланням на відповідні статті КЗпП чи/та інші закони).

3. Для переведення з, однієї посади на іншу — заява особи, яку переводять, або відповідні статті КЗпП тощо.

4. Особа, яка зараховується на посаду (звільняється, переводиться), має ознайомитися зі змістом наказу, розписатися в оригіналі й зазначити дату ознайомлення з документом.

Кожний пункт наказу починається з дієслова у наказовій формі (призначити, перевести, звільнити, оголосити), яке пишеться великими літерами. Наприкінці кожного пункту зазначається підстава для його складання. До наказів по особовому складу залучають індекс “К” або “ВК”. На практиці набули широкого розповсюдження уніфіковані накази по кадрах.

Уніфікований наказ — це трафаретний документ, надрукований з обох сторін на бланку формату А4. Вони складені у вигляді таблиць. Їх форма на багатьох підприємствах розрахована на обробку засобами оперативної техніки.

Наказ набуває чинності з моменту його підписання. Начальник відділу кадрів зобов'язаний ознайомити зі змістом наказу згаданих осіб, які розписуються в оригіналі.

4. Доручення — це документ, що видається підприємством або приватною особою іншій особі для подання третій особі (підприємству), в якому визначається повноваження другої особи під час здійснення зазначених у документі юридичних дій. Доручення бувають: офіційні, особисті. Офіційні доручення видаються представникові підприємства для виконання дій від імені підприємства. Їх оформляють на спеціальних або загальних бланках формату А4 або А5.

Реквізити доручення, виготовленого на загальному бланку: назва виду документу; дата (словесно-цифровим способом); індекс; місце складання чи видання; текст (зазначають, яка організація, кому (прізвище, ім'я, по батькові, паспортні дані), де і що вручає. Також у тексті залишають місце для підпису особи, якій видано доручення. Закінчують текст зазначенням терміну дії доручення; підпис (керівника підприємства та головного бухгалтера); відбиток печатки. Офіційне доручення видають під розписку особі, на яку його оформлено.

Доручення на одержання особою матеріальних цінностей від іншого підприємства оформляють машинописним способом або від руки на трафаретному бланку.

Бланки таких доручень виготовляються на спеціальному папері, мають серію, номер і належать до бланків суворої звітності.

Особисті доручення видаються фізичною особою. Оформляють їх від руки або машинописним способом на чистому аркуші паперу. Особисті доручення засвідчує нотаріус або вповноважена особа підприємства, де працює чи навчається довіритель, адміністрація стаціонарного лікувального закладу, установи, де він перебуває на лікуванні, або вповноважені особи військової частини, в якій довіритель служить. При виконанні дій, зазначених в дорученні, пред'явлення документа, що засвідчує особу, на яку оформлено дане доручення, обов'язкове. Виправлення та стирання в дорученнях заборонене.

5. Розписка – це документ, в якому підтверджуються дії, що вже відбулися. Складають розписку в довільній формі на чистому аркуші паперу, здебільшого від руки або машинописним способом.

У розписці мають бути такі відомості: назва виду документа; посада автора (в разі потреби); прізвище, ім'я, по батькові особи, яка дає розписку; сума взятих грошей або назви товарно-матеріальних цінностей; дата оформлення документа; підпис автора. У розписці забороняється робити будь-які виправлення чи стирання. Всі вільні місця під текстом та підписом підкреслюють. Складають розписку в одному примірнику і зберігають нарівні з грошовими та цінними документами.

Іноді в розписці зазначають свідків, тобто осіб, у присутності яких її було написано. В такому разі ці особи засвідчують документ своїми підписами.

6. Особова справа – це сукупність документів, що містять найповніші відомості про працівника.

На кожного працівника підприємства у відділі кадрів формують особову справу. До неї заносять документи, що їх складає чи заповнює працівник при вступі на роботу (заяву, особовий листок з обліку кадрів чи анкету, автобіографію), копії документів про освіту, витяг з наказу про зачислення на роботу та інші документи по особовому складу, що стосуються даного працівника. Всі ці документи підшивають в окрему папку, на обкладинці якої зазначаються в такій послідовності: назва підприємства; “ВІДДІЛ

КАДРІВ”; “ОСОБОВА СПРАВА №____”; ім’я, по батькові, прізвище працівника, на якого оформлено особову справу; правила користування особовою справою.

До особової справи повинні входити такі документи: опис документів, що зберігаються в особовій справі; заява про прийняття на роботу; направлення чи рекомендація; анкета або особовий листок з обліку кадрів; автобіографія; копії документів про освіту; характеристики; витяги з наказів; доповнення до особового листка з обліку кадрів; листок заохочень та стягнень; довідки та інші документи, що стосуються даної особи.

Особові справи зберігаються окремо від інших документів, у спеціальних сейфах. Доступ до особових справ мають працівники, які визначені наказом керівника.

7. Трудова книжка – це документ встановленого зразка, в якому записані відомості про стаж роботи, нагороди, заохочення кожного працівника. Трудові книжки ведуться на всіх працівників підприємств, установ, організацій усіх форм власності, які працювали на них понад 5 днів. На осіб, які працюють за трудовим договором у підприємців, котрі не мають прав юридичної особи, а також в окремих громадян по їх обслуговуванню, трудові книжки не ведуться. На осіб, які працюють за сумісництвом, трудові книжки ведуться тільки за місцем їхньої основної роботи. Трудові книжки і вкладки до них заповнюються у відповідних розділах українською та російською мовами.

Якщо особа розпочинає свій трудовий шлях і ще не має трудової книжки, то власник або уповноважений ним орган повинен оформити її не пізніше, ніж у тижневий термін від дня прийняття працівника на роботу. У трудову книжку вносять такі відомості: про працівника – його прізвище, ім’я, по батькові; про роботу – переведення на іншу постійну роботу, звільнення; про нагородження державними нагородами та відзнаками, про заохочення за успіхи в роботі; про відкриття, на які видано диплом, використані винаходи і раціоналізаторські пропозиції та грошові винагороди у зв’язку з цим.

Всі записи про прийняття на роботу, переведення на іншу постійну роботу або звільнення, а також про нагороди та заохочення вносяться власником або уповноваженим ним органом після видання наказу, але не пізніше, ніж у тижневий термін (у разі звільнення – у день звільнення) і мають точно відповідати текстові наказу (розпорядження).

З кожним записом, що вноситься у трудову книжку на підставі наказу про прийняття на роботу, переведення на іншу постійну роботу або звільнення, власник або уповноважений ним орган зобов'язаний ознайомити працівника під розписку в особовій картці, в якій має бути такий самий запис, що й у трудовій книжці. В разі потреби власник або уповноважений ним орган може видати працівникові на його прохання завірений витяг з трудової книжки.

8. Трудова угода

Трудова угода – це документ, яким регламентуються стосунки між установою і позаштатним працівником. Трудова угода, укладена зі штатним працівником, визначає коло його доручень, які виходять за межі безпосередніх службових обов'язків.

Реквізити трудової угоди: 1. Назва виду документу. 2. Заголовок. 3. Місце складання. 4. Дата. 5. Текст з переліком повноважень і зобов'язань сторін. 6. Юридичні адреси сторін. 7. Підписи. 8. Печатка установи.

Трудова угода складається в декількох примірниках, один з яких передається виконавцю, а решта зберігається безпосередньо на підприємстві.

9. Контракт

Контракт – це правовий документ, що засвідчує повну домовленість між підприємством, організацією чи установою і працівником про умови спільної виробничої і творчої діяльності. Згідно із Законами України “Про підприємство”, “Про власність” громадяни через контракт реалізують право розпоряджатися своїми здібностями до праці.

Реквізити контракту: 1. Назва виду документу із стислим зазначенням його призначення (на виконання обов'язків, на управління підприємством). 2. Дата й місце підписання. 3. Орган, що наймає працівника. 4. Посада, прізвище, ім'я, по-батькові того, кого наймають. 5. Текст. 6. Підписи сторін – укладачів контракту. 7. Печатка, що засвідчує підпис наймача.

Структура тексту: - загальні положення; - функції та обов'язки керівника (фахівця); - компетенція і права керівника (фахівця); - матеріальне та соціально-побутове забезпечення фахівця; - відповідальність сторін, вирішення спорів; - зміна і розірвання контракту; - адреси сторін та інші відомості.

Контракт складається у двох примірниках – по одному для кожної сторони; про це зазначається у тексті контракту

10. Автобіографія

Автобіографія — це документ, у якому особа, що складає його, подає опис свого життя та діяльності в хронологічній послідовності.

Автобіографія має бути вичерпною й лаконічною, може писатися від руки або з використанням технічних засобів. Залежно від призначення автобіографія може бути:

- автобіографією-розповіддю (укладається в довільній формі);
- автобіографією-документом (точно викладаються основні факти).

Автобіографія складається з таких реквізитів:

1. Назва документа.
2. Текст.
3. Дата.
4. Підпис, ініціали, прізвище особи, яка написала автобіографію.

Основними складовими частинами тексту автобіографії є:

1. Прізвище, ім'я, по батькові (повністю, у називному відмінку).
2. Число, місяць, рік і місце народження.
3. Відомості про навчання (роки й місце, одержана освіта й спеціальність за дипломом тощо).
4. Відомості про трудову діяльність (коли, де, на якій посаді працював автор автобіографії, останнє місце роботи чи навчання, посада).
5. Відомості про громадську роботу, досягнення, захоплення, захоплення.
6. Відомості про батьків (прізвище, ім'я, по батькові, дата народження, де й ким працюють, посада або останнє місце роботи).
7. Склад родини і стан сім'ї.
8. Паспортні дані, домашня адреса, номер телефону.

11. Характеристика

Характеристика — це документ, у якому надається оцінка ділових і моральних якостей працівника як члена колективу за період, який він відпрацював на даному підприємстві.

Характеристика пред'являється при вступі до середніх і вищих навчальних закладів, висуванні на виборні посади, переобранні, атестації, оформленні на роботу за конкурсом до науково-дослідних інститутів тощо.

Характеристику укладають у двох примірниках, один із яких отримує працівник, а другий (копію) підшивають до його особової

справи. Текст характеристики викладається від 3-ї особи на прохання працівника. Згідно з типовим запитом характеристика може надсилатися до вищих інстанцій, судових і адміністративно-господарчих органів та інших установ.

Відповідно до призначення характеристики поділяються на виробничі, атестаційні, рекомендаційні та нейтральні.

Характеристика має містити такі відомості:

1. Назва документа.
2. Прізвище, ім'я та ім'я по батькові особи, на яку укладається характеристика (в Р. відмінку).
3. Статус; посада; науковий ступінь і вчене звання (якщо є); місце роботи, навчання.
4. Рік народження (якщо треба — національність, домашня адреса, освіта).
5. Текст — дані про трудову діяльність (навчання), із якого часу працює (учиться), просування по службі; як ставиться до своїх службових обов'язків; який має рівень професійної майстерності; найвагоміші досягнення, заохочення чи покарання. Зазначаються моральні якості — риси характеру, ставлення до колег чи інших членів колективу.
6. Висновки — призначення характеристики.
7. Дата укладання документа (ліворуч).
8. Посада (ліворуч), підпис (праворуч), ініціали, прізвище керівника установи, закладу (при потребі — інших відповідальних осіб).
9. Печатка установи, що видала характеристику.

Завдання для самостійної роботи

1 Складіть зразок заяви про прийняття на роботу.

2 Складіть зразок наказу щодо особового складу

3 Складіть зразок автобіографії.

4 Складіть зразок характеристики.

📖 Рекомендована література: основна [1-9], додаткова [2; 3; 10].

Тема 6. Граматична форма ділових документів

1. Особливості граматики у ділових паперах.
2. Правопис географічних назв у ділових паперах

Основні терміни та поняття: граматики у ділових паперах, географічні назви у ділових паперах, переклад назв з російської мови.

1. Особливості граматики у ділових паперах.

При складанні документів виникають труднощі не лише в доборі потрібних слів, а й у виборі відповідної граматичної форми. Найчастіше виникає сумнів щодо використання роду іменників, коли це стосується назви осіб за професією.

Наприклад: учитель — учителька, касир — касирка, лаборант — лаборантка, лікар — лікарка, фізик — фізичка, працівник — працівниця, викладач — викладачка.

Офіційні назви посад, професій — іменники чоловічого роду, тому в ділових паперах слід вживати саме їх. Залежні слова від найменування професій узгоджуються у формі чоловічого роду.

Наприклад: старший викладач Світлана Дмитрівна; лаборант інституту Оксана Вікторівна; науковий співробітник Ольга Семенівна; головний прокурор Лідія Іванівна Шевченко.

Коли ж після таких сполук на позначення жіночого роду стоїть дієслово, то воно узгоджується з прізвиськом і вживається у формі жіночого роду.

Наприклад: Старший викладач Г. І. Гаєвська відповідала на наші запитання. Головна лікар Л. І. Ткаченко наголосила на цих рядках наказу директора.

У ділових документах не вживають узгодження типу: наша голова наказала, старша інженер поїхала, головна лікар порадила тощо.

Не рекомендується називати осіб за місцем проживання та їх професією типу: сільчани, городяни, заводчани, дистанційники, поштарі; вживаються: мешканці села, мешканці міста, робітники заводу, службовці станції, працівники пошти.

Досить часто в ділових паперах замість множини зустрічається однина.

Наприклад: Полтавські фермери зібрали великий урожай цукрового буряку, соняшнику, картоплі.

Іноді в ділових документах іменники, що означають речовину (вода, олія, сіль, нафта, вино тощо), набувають форм множини.

Наприклад: На цьому підприємстві можна придбати сухі вина, мінеральні води, технічні мастила.

Чимало помилок у вживанні давального відмінка іменників. Так, іменники чоловічого роду мають переважно закінчення -ові, -еві: ректорові, директорові.

Багато помилок припадає і на вживання родового відмінка однини іменників чоловічого роду, де одні закінчуються на -а, -я (документа), інші на -у, -ю (протоколу, принципу, факту). У випадках сумніву, слід заглянути до словника.

Мовці часто плутають синтетичну й аналітичну форми прикметників: замість повніший, вичерпніший або більш повний, більш вичерпний кажуть більш повніший, більш вичерпніший.

2. Правопис географічних назв у ділових паперах

Ділові документи українською мовою відзначаються складністю правопису окремих слів, словосполучень і цілих речень. Щоб уникнути непорозумінь і впевнено складати ділові папери й користуватися ними, варто пригадати деякі загальні поради, зокрема щодо правопису географічних назв, прізвищ, імен та по батькові. Так, географічні назви, що складаються з двох чи трьох слів, пишуться з великої літери, а їх родові позначення — з малої, наприклад: Азовське море, Весела слобода, Велике Ведмеже озеро, Бристольська затока.

Проте, коли в таких географічних назвах означувані слова не сприймаються як родові позначення, вони теж пишуться з великої літери: Ярославів Вал, Красні Ворота, Гола Пристань, Біла Церква.

Назви, запозичені з російської мови, не викликають особливих труднощів і передаються за фонетичним принципом: Бурятія, Нижній Тагіл, Бородіно, Белгород.

Якщо ж у російських географічних назвах є суфікси: -ск, -цк, -ич та інші, то при перекладі на українську мову ці суфікси замінюються українськими відповідниками — -ськ, -цьк, -ич та ін. Наприклад: Нижньоамурськ, Донецьк, Углич.

Іноді доводиться перекладати на українську мову російські прикметники, що входять до назви. Наприклад: Біле море (Белое море), Північний Льодовитий океан (Северный Ледовитый океан).

Важливо запам'ятати, що назви залізничних станцій в українській мові не відмінюються, назви міст, сіл, рік, озер відмінюються. Наприклад: Поїзд зупинився на станції Біличі; У Біличах працювало понад три тисячі студентів; На станції Шевченкове поїзд стоятиме 15 хвилин; Біля села Шевченкового зупинилася колона машин.

Не відмінюються географічні назви, що складаються із двох слів. Наприклад: Вантаж, направлений у місто Біла Церква; За станцією Кам'янець-Подільський розташувати стоянку автомашин.

Якщо перед назвами островів, річок, озер, гір є означуване слово, то сама назва не змінюється. Наприклад: Вздовж річки Сула розташувати табір.

Дайте відповідь:

1. З якої літери пишуться географічні назви, що складаються з двох слів?

2. Як відтворюються і пишуться географічні назви, що перекладаються з російської мови?

3. Які граматичні помилки зустрічаються в ділових документах?

4. Як узгоджуються залежні слова з назвами офіційних осіб?

5. Які назви офіційних осіб ви знаєте? Запишіть їх.

📖 Рекомендована література: основна [1-9], додаткова [1; 4; 9].

Тема 7. Ділові листи у зовнішньоекономічній діяльності

1. Значення ділових листів у зовнішньоекономічній діяльності. Види листів.

2. Вимоги до оформлення бланків.

3. Формат листа.

4. Стиль листа.

5. Основний зміст листа.

Основні терміни та поняття: ділові листи у зовнішньоекономічній діяльності, вимоги до оформлення бланків, стиль листа, формат листа, підпис, додатки до листа, лист-рекомендація, лист-підтвердження, рекомендаційний лист, гарантійний лист, рекламаційний лист.

1. Значення ділових листів у зовнішньоекономічній діяльності. Види листів. Ділові листи є важливим елементом зовнішньоекономічної діяльності. Від ділового листа залежить:

1. Пошук потенційних партнерів.

2. Можливість встановлення чітких ділових контактів.

3. Пошук і освоєння нових ринків збуту продукції та надання послуг.

В країнах з розвинутою ринковою економікою, ділові папери є невід'ємною частиною соціально-економічних відносин.

Особливість стилю листа, його структура та зміст вдосконалювались і видозмінювались протягом десятиліть. Змінювались технічні засоби підготовки, написання листа та його носії. Наприклад, комп'ютерна техніка, факс.

Не залежно від того чи направляються ділові листи звичайною поштою, чи по факсимільному зв'язку, його основні параметри, вимоги до підготовки та оформлення тексту залишаються незмінними.

Діловий лист - це джерело інформації і одночасно, документ, складений звичайно на паперовій основі, покликаний слугувати досягненню певної поставленої мети.

Цілі написання ділового листа можуть бути різноманітні: від заяви про існування організації та переліку їх продукції та послуг, до розв'язання конкретних проблем, пов'язаних з ціноутворенням, строками платежу, поставками продукції і різноманітними іншими питаннями. В загальному вигляді ділові листи у зовнішньоекономічній діяльності можуть бути присвячені наступним питанням:

- співробітництво з іноземними фірмами;
- участь в торговій і комерційній діяльності;
- співробітництво у рамках консорціуму;
- питання, пов'язані з підготовкою та реалізацією контракту, ціні контракту, формам розрахунку і умовам платежу,
- командировання спеціалістів;
- підготовка іноземних і національних кадрів;
- реклаमाції і врегулювання претензій;
- медичному обслуговуванню та іншим питанням.

За характером інформації листи поділяються на різні групи.

Ініціативні листи містять прохання, пропозицію, звернення чи запит до адресата.

Лист-відповідь викладає характер проблеми чи вирішення питання, прийняття чи відмову пропозиції тощо, заявлених в ініціативному листі.

Супровідний лист документ, що інформує адресата про раніше надіслані документи,

Договірний лист - різновид супровідного листа, що вказує на факт відправлення (надсилання) попередньо укладеного договору, угоди між адресатом і адресантом.

Лист-запрошення містить інформацію про дату, характер, місце, час проведення заходу. Інформаційний лист та лист-повідомлення близькі до листа-запрошення.

Гарантійний лист - документ, що є юридичним гарантом виконання викладених у ньому зобов'язань. Укладається з метою підтвердження певних угод, умов або фінансово-розрахункових зобов'язань і має підвищену правову функцію.

Рекламний лист це різновид інформаційного листа, що містить докладний опис рекламованих послуг чи товарів, пропагує діяльність закладу чи установи.

Лист-нагадування - це документ, у якому нагадується про наближення чи закінчення визначеного терміну завчасно обумовлених зобов'язань або проведення заходів.

Лист-підтвердження містить повідомлення про отримання певного відправлення (листа, факсу, телеграми, товару тощо), прибуття особи чи групи, виконання певних дій.

Рекламаційний лист - це документ, який обґрунтовано доводить про виявлення певних недоліків або дефектів у виконаній роботі, продукції чи послугі, а саме: недотримання попередньо обумовлених термінів, технологічних нормативів тощо, обґрунтування недоброякісності може підтверджуватися доданими копіями актів, висновками фахівців-експертів.

Лист-претензія - документ, близький до рекламаційного листа, але менш категоричний за змістом. Цей лист скоріше тактовне нагадування чи коректне висловлення незадоволення, що повинно передувати категоричному.

Рекомендаційний лист - документ, близький до характеристики, але не обов'язковий. Незважаючи на довільний виклад, у ньому слід зазначити термін роботи працівника в даній організації, установі, просування по службі, його ділові та моральні якості, коло зацікавлень тощо. Інформація повинна бути об'єктивною та виваженою, оскільки це справа честі й імені вашої організації та подальша доля рекомендованого.

Комерційний лист - специфічний вид ділового спілкування, прийнятого як у внутрішньодержавній, так і в міжнародній практиці. Цей лист може містити комерційну інформацію про зміни цін, видів і способів платежів, умови купівлі-продажу тощо.

2. Вимоги до оформлення бланків. Бланк листа має велике значення в діловому листуванні. По бланку, його дизайну,

поліграфічному виконанню, характеристикам паперу будуть судити про престиж відправника та серйозність його намірів.

Практика показує, що для ведення зовнішньоекономічного листування необхідно:

- Виготовити спеціальний бланк, який би не використовувався в самій країні;

- Він повинен бути віддрукований на англійській мові (або на національній та англійській) і відповідати загальному рівню дизайну бланків ділових листів;

- Папір повинен бути високоякісних гатунків (за кордоном для виготовлення бланків ділової кореспонденції використовується папір з водяними знаками);

- Поліграфічний бланк виготовляється за допомогою одного - двох кольорів.

Реквізити бланку. Головним реквізитом бланку є назва підприємства, організаційної форми - відправника листа. Вона повинна легко читатися, поряд з емблемою фірми - повинно бути її трактування. Вказується повна адреса підприємства, номера телефонів, телекс, факс. Номер р/р, інші банківські реквізити не наводяться. Відсутність факсу - незрозумілі питання в отримувача. Розміщення реквізитів на бланку не має жорсткої регламентації. Назва фірми - у лівому або у правому куті. Адреса, телефон, факс - у протилежному куті (або у нижній частині бланку). Реєстраційні номери на 1-му екземплярі можуть ставитись, або лише на 2-му екземплярі. Печатки на листі не ставляться.

3. Формат листа.

Для написання листа використовують формат А4. Об'єм текстової інформації листа не впливає на вибір формату його паперового носія (як у вітчизняному діловодстві).

Якщо лист на декількох сторінках - на початку кожної нової сторінки вказують: адресат, дату і номер сторінки, потім проводять лінію та продовжують текст. Можна використовувати проміжні бланки де вказують лише назву підприємства, організації, а інші реквізити не вказують. Оформлення конверта має таке ж саме значення як і оформлення бланку. На конверті - розташувати назву відправника або його фірмовий знак.

Формат конверту повинен забезпечувати дотримання принципу, який не дозволяє згинання сторінки більш ніж один раз. За кордоном використовуються: - конверти, які мають віконце для

адреси (адреса отримувача, написана на бланку); - спеціальні адресатори виготовляють липкі наклейки з машинним відтиском адреси отримувача; - при масовому відсиланні матеріалів - їх упаковка в поліетилен, із нанесенням адреси отримувача та знаків поштової сплати.

Адреса розмішуються або з лівого, або з правого боку бланку, одразу після реквізитів. 1-ша стрічка - ім'я (ініціали) та прізвище адресата. 2-га стрічка - посада. 3-я стрічка - назва підприємства, організації. Далі поштова адреса.

Після написання адреси окремою строкою вказують місто відправника, число, місяць та рік. Після цього починається основна частина листа.

4. Стиль листа.

Незалежно від змісту, стиль ділового листа повинен носити доброзичливий, партнерський характер, в якому б поєднувались природні етичні норми людських відносин та інтереси справи, не підкреслювались значимість свого власного службового положення.

Всю кореспонденцію можна поділити на:

Формальні листи - підготовлені від імені підприємства, фірми іншої фірми та які носять офіційний характер.

Неформальні листи - складаються після офіційного знайомства, після встановлення партнерських взаємовідносин робітниками одного рівня (наприклад, менеджером по збуту однієї фірми аналогічному менеджеру іншої фірми) з пропозицією про особисту зустріч для обговорення ділових питань, обміну інформацією. Наприклад, для формального листа характерне звернення: «Шановний пане Риду», у неформальному - «Дорогий Джон».

6. Основний зміст листа.

Зміст листа знаходиться у залежності від цілей його написання. Повинен відповідати вимогам: - врівноваженості; - краткості; - доступності та однозначності розуміння.

Звернення. Його відсутність грубе порушення етикету. У першому абзаці формується вступний комплімент (навіть якщо лист носить в цілому негативний характер і може свідчити про розрив подальшої кореспонденції):

- Виразити вдячність за лист
- Вдячність за кроки, направленні на взаємне співробітництво. (відповідь на лист)

- Приязне повідомлення про те, що адресат є відомим у своїй галузі підприємством (якщо лист уперше).

Після вступного компліменту формуються основні положення, що впливають з мети листа.

Якщо це інформаційний лист про характер діяльності відправника - стисло викладається історія виникнення, сутність діяльності у теперішній час (роль на ринку, статистичний матеріал, що не є комерційною таємницею). Після цього формулюється пропозиція про співробітництво, продаж товарів, надання послуг.

Характер відповіді. Можливі відповіді на поставлені у листі питання, висловлюється думка про можливості подальшого співробітництва або відсутність такої можливості.

Реакція на недружню акцію іноземного партнера - недотримання строків платежу, невиконання повноважень - то вступний комплімент можна не писати.

Потім висловлюють нерозуміння з приводу дій іноземного партнера та жаль з приводу цієї ситуації. «На жаль, вимушені перервати наші подальші контакти». У заключній частині ділового листа повинен міститися заключний комплімент.

Традиційним є висловлення надії на подальше співробітництво. Якщо лише встановлення ділових контактів - впевненість у тому, що пропозиції, викладені у листі, були цікавими, надією на найшвидше отримання відповіді та встановлення регулярних контактів у майбутньому. Якщо носить негативний характер - можна сформулювати більш абстрактно заключний комплімент: «Одночасно ми засвідчуємо про свою відкритість для ділового співробітництва у майбутньому».

Перед заключним компліментом - у листі присутня фраза, в якій повідомляється номер контактного телефону, прізвище, посада особи, яка може відповісти на питання, що виникають.

Підпис. 1. Обов'язково наявність фрази: «З повагою», «щиро Ваш». 2. Назва підприємства (можна без неї). 3. Підпис (чорнильною ручкою). 4. Ім'я та прізвище. 5. Посада. (дата не ставиться)

Додатки. Про наявність додатків повідомляється в кінці листа після підпису, прізвища, посади. «Додаток: проект нашого підприємства». Все вкладене у конверт сприймається як додаткова інформація до листа.

Письмові штампи.

Для початку листа: Ми отримали Ваш лист від

Вдячні за лист від

У відповідь на Ваш лист від

Для підтвердження нашої телефонної розмови (переговорів, що відбулися

Раді повідомити Вам, що

Приносимо вибачення за деяку затримку із відповіддю на Ваш лист

Ми з подивом дізнались з Вашого факса.....

Ми вимушені нагадати Вам, що

Із задоволенням пропонуємо Вам.....

У кінці листа: Ми будемо вдячні Вам за швидку відповідь

Сподіваємось отримати Вашу відповідь у найближчому майбутньому.. Просимо повідомити нам як найшвидше ...


Сподіваємось підтримати співробітництво з Вами...

Будемо вдячні за швидке виконання нашого замовлення...

Зовнішньоекономічний лист Шановні панове!

Завдання для самостійної роботи

1. *Складіть лист-замовлення.*
2. *Дайте характеристику стилю листа.*
3. *Складіть гарантійний лист.*

 **Рекомендована література:** основна [1-9], додаткова [1; 4; 9].

Тема 8. Усне ділове мовлення. Види усного спілкування

1. Культура усного ділового мовлення.
2. Види усного спілкування.
3. Ділова нарада. Види нарад.
4. Види і жанри публічних виступів.
5. Телефонне ділове спілкування.

Основні терміни та поняття: культура усного ділового мовлення, види усного спілкування, ділова нарада, види нарад, публічний виступ, телефонне ділове спілкування, усні виступи, доповідь, звіт, лекції

1. Культура усного ділового мовлення. Усне мовлення – це слухове сприймання певної інформації.

Без мови неможливе існування будь-якого людського колективу, виробництва, трудової діяльності, творчої праці. Головна

складність в обладнання усним мовленням полягає у необхідності визначати на слух, інтуїтивно доцільності чи недоцільності того чи іншого слова, звороту, інтонації, манери мови у кожному конкретному випадку.

За допомогою усного мовлення спілкування і обмін думками відбувається безпосередньо. Усне мовлення кожної людини свідчить про рівень її освіченості, культури. Відомий український педагог В.Сухомлинський писав, що “мовна культура – це живодавній корінь культури розумової, високої, справжньої інтелектуальності. Щоб правильно розмовляти й писати, треба прагнути до удосконалення своїх знань, набутих раніше, треба любити українську мову й свою справу”.

Синтаксична будова усної мови характеризується тим, що в ній здебільшого вживаються прості речення, часто – неповні. У складних реченнях переважає сурядність. Зв’язок речень переважно безсполучниковий. Рідко вживаються дієприкметникові й дієприслівникові звороти. Речення усної мови часто не вкладаються в звичайні синтаксичні рамки.

До усного ділового мовлення ставляться такі вимоги:

- точність у формулюванні думки, не двозначність;
- логічність;
- стильність;
- відповідність між змістом і мовними засобами;
- відповідність між мовними засобами та обставинами

мовлення;

- відповідність між мовними засобами та стилем викладу;
- вживання сталих словосполучень;
- різноманітність мовних засобів;
- нешаблонність у побутові висловлювання;
- доречність;
- виразність дикції;
- відповідність інтонації мовленевій ситуації

Необхідно, щоб ці вимоги базувалися на знанні літературної норми і відчутті мови.

Усне ділове мовлення – це розмовно-літературне мовлення, воно наближається до мовлення писемного.

2. Види усного спілкування.

За характером спілкування усне мовлення – діалогічне, має ряд лексичних особливостей. В усному мовленні вживається

побутова й діалектна лексика, слова розмовно-просторічного характеру, своєрідні фразеологізми.

В усному мовленні широко використовуються додаткові засоби висловлення: інтонація, жести, що надають відтінок переконливості та емоційності.

Звичайна сфера застосування усного мовлення – бесіда, розмова.

Усні виступи, доповіді, звіти, лекції являють собою проміжну форму між усною і писемною формами літературної мови. Це більш складний вид усного мовлення, ніж розмовний, бо тут все-таки обмеженіше використовуються допоміжні засоби (жести, інтонація).

3. Ділова нарада. Види нарад.

Наради стали невід’ємною частиною нашого життя. Їх проводять для вирішення виробничих питань на підприємствах та в установах, організаціях.

Наради є одним з найефективніших способів обговорення актуальних питань і прийняття рішення у всіх сферах громадського і політичного життя.

Залежно від мети і завдань, які потрібно вирішити, ділові наради поділяються на проблемні, інструктивні та оперативні.

Проблемні наради проводять у невеликому колі спеціалістів або компетентних осіб для того, щоб знайти оптимальне управлінське вирішення обговорюваних питань. Схема вирішення таких питань містить доповідь, запитання до доповіді, обговорення доповіді, вироблення загального рішення, прийняття голосуванням присутніх.

Інструктивні наради організують безпосередньо управлінці з метою доведення до працівників загального завдання, передачі розпоряджень, необхідних відомостей по управлінській вертикалі чи горизонталі, залежно від фахового рівня виконавців.

Оперативні наради скликають для отримання інформації про поточний стан справ за схемою вертикального розпорядку інформації. Особливістю оперативних нарад є їх проведення у точно визначені дні й години, що дає змогу учасникам планувати свою діяльність. Позапланові оперативні наради спричиняють неритмічність виконання їх учасниками прямих обов’язків і тому проводяться в надзвичайних ситуаціях. Наради корисні лише тоді, коли вони добре організовані, досягають визначеної мети і дають можливість економити робочий час.

4. Види і жанри публічних виступів.

Публічний виступ – це один з видів усного ділового спілкування. Залежно від змісту, призначення, способу проголошення та обставин спілкування виділяють такі основні жанри публічних виступів:

- громадсько-політичні промови, (лекції на громадсько-політичні теми, виступи на мітингах, на виборах, звітні доповіді, політичні огляди);
- академічні промови (наукові доповіді, навчальні лекції, наукової дискусії);
- промови з нагоди урочистих зустрічей (ювілейні промови, вітання, тости).

Кожен з перелічених видів має відповідне призначення, тобто переслідує певну мету – проінформувати, переконати чи створити настрій у відповідній аудиторії.

Переконання як мета виступу виникає під час обговорення певної теоретичної чи практичної проблеми. Промовець ставить перед собою завдання переконати аудиторію, звертаючись і до розуму, і до почуттів своїх слухачів. Успіх його залежить від добору аргументів і вміння розташувати їх у порядку наростання переконливості. У кінці виступаючий, як правило, ще раз наголошує на головних аспектах теми й закликає до певних дій чи до прийняття певних рішень.

Така мета, як створення певного настрою, постає на всіляких урочистостях: на святах, на ювілеях на річницях.

5. Телефонне ділове спілкування.

Один із різновидів ділового спілкування є телефонна розмова. Вона розширює, прискорює ділові контакти, дає можливість оперативно передати чи прийняти певне повідомлення.

У телефонній розмові беруть участь двоє співрозмовників: той, хто телефонує, і той, хто приймає інформацію. Може бути й третя особа – посередник, який з'єднує співрозмовників. Тут особливо важливим є слова ввічливості – «вибачте, будь-ласка, дякую».

Вибір мовних засобів для телефонної розмови залежить від того, хто, куди, кому і з якою метою телефонує.

Умовно телефонну розмову можна поділити на офіційну і приватну. Кожна з них вимагає відповідного етикету.

Телефонна розмова, як правило, почитається привітання. Не слід запитувати: з ким я говорю? Якщо розмовляє н той, з ким ви хочете поговорити, необхідно попросити викликати потрібну людину. Робити це слід коректно, ввічливо.

Розмова по телефону має бути спокійною, розбірливою, чемною, лаконічною. Тому треба заздалегідь її продумати.

Також важливим є вміння слухати співрозмовника. Вихована людина не буде перебивати співрозмовника чи поправляти.

За етикетом завершує телефонну розмову як у діловому, так і в приватному спілкуванні, її ініціатор.

Завершуючи телефонну розмову, обов'язково треба попрощатися.

Варто пам'ятати, що надмірна ввічливість, улесливість не прикрашають співрозмовника, а навпаки, свідчить про його низький етичний рівень і можуть викликати роздратування.

Питання для самоконтролю:

4. *Дайте характеристику телефонній розмові.*
5. *Дайте характеристику стилю листа.*
6. *Складіть гарантійний лист.*

 **Рекомендована література:** основна [1-10], додаткова [4; 14; 15].

Правила оформлення реферату з діловодства

Загальні вимоги.

Реферат друкують машинописним способом або за допомогою комп'ютера на одній стороні аркуша білого паперу формату А4 (210x297 мм) від двадцяти п'яти до тридцяти рядків на сторінці і не менше сорока знаків в рядку.

Обсяг (без бібліографії та без додатків) реферату: комп'ютерний набір — 1-1,2 авторський аркуш /25-30 сторінок машинописного тексту (відповідно: вступ — до 3 стор., висновки — 2-3 стор.).

Текст роботи необхідно друкувати, залишаючи поля таких розмірів: лівий — не менше 30 мм, правий — не менше 10 мм, верхній — не менше 20 мм, нижній — не менше 20 мм.

Шрифт: *Times New Roman* та подібні. Розмір шрифту — 14. Інтервал — 1,5.

Текст основної частини роботи поділяють на питання та підпитання.

Заголовки структурних частин реферату друкують великими літерами симетрично до тексту. Заголовки підпитань друкують маленькими літерами (крім першої великої) з абзацного відступу. Крапку в кінці заголовка не ставлять. Якщо заголовок складається з двох або більше речень, їх розділяють крапкою. Заголовки пунктів друкують маленькими літерами (крім першої великої) з абзацного відступу у розрядці в підбір до тексту. В кінці заголовка, надрукованого в підбір до тексту, ставиться крапка.

Відстань між заголовком (за виключенням заголовка пункту) та текстом повинна дорівнювати 3-4 інтервалам.

Нумерація.

Першою сторінкою роботи є титульний аркуш, який включають до загальної нумерації сторінок роботи. На титульному аркуші номер сторінки не ставлять, на наступних сторінках номер проставляють уверх справа сторінки без крапки в кінці.

Підпитання нумерують у межах кожного питання. Номер підпитання складається з номера питання і порядкового номера підпитання, між якими ставлять крапку. В кінці номера підпитання повинна стояти крапка, наприклад: “2.3.” (третє підпитання другого питання). Потім у тому ж рядку йде заголовок підпитання.

Зразок титульного аркушу реферату наведено нижче.

Державний вищий навчальний заклад
“Запорізький національний університет”
Міністерства освіти і науки України

кафедра ділової комунікації

Реферат на тему:
ДОВІДКОВО-ІНФОРМАЦІЙНА
ДОКУМЕНТАЦІЯ

Виконав
студент 1 курсу
факультету менеджменту
групи 3619-1
Новіков Сергій Петрович

Перевірив
доцент кафедри
ділової комунікації
Шмелькова Г.М.

Запоріжжя
2011

Посилання.

При написанні реферату необхідно здійснювати посилання на джерела, матеріали або окремі результати або на ідеях і висновках яких розроблюються проблеми, задачі, питання, вивченню яких присвячена робота. Такі посилання дають змогу відшукати

документи і перевірити достовірність відомостей про цитування документа, дають необхідну інформацію щодо нього, допомагають з'ясувати його зміст, мову тексту, обсяг.

Посилатися слід на останні видання публікацій. На більш ранні видання можна посилатися лише в тих випадках, коли в них наявний матеріал, який не включено до останнього видання.

Особливу увагу при написанні наукової роботи слід приділити використанню наукових праць інших авторів. Таке використання можливе лише за умови дотримання авторських прав, за допомогою належним чином оформлених посилань.

Посилання на джерела робляться згідно з їх переліком у квадратних дужках, "... давши визначення терміну "репутація", Р. О. Стефанчук вказує, що воно походить від латинського слова *reputatio*, яке означає обдумування ... [30, с. 17]"

Відповідний опис у переліку посилань:

30. Головач А.С. Зразки оформлення документів: Для підприємств і громадян. – Донецьк.: Сталкер, 1997р. – 352 с.

Допускається також наводити посилання у виносках, при цьому його оформлення має відповідати бібліографічному опису за переліком посилань із зазначенням номера. Наприклад: "Так, Р. О. Стефанчук зазначає, що репутація (від латинського *reputatio* — обдумування ..."¹.

Відповідне посилання посторінкової виноски:

1. ¹ [30]. Головач А.С. Зразки оформлення документів: Для підприємств і громадян. – Донецьк.: Сталкер, 1997р. – С.17.

Посторінкові виноски нумеруються на кожній сторінці.

Цитати.

Сильною стороною наукової праці є вміння автора на підтвердження своєї правоти посилатися на авторитетні джерела або *дискутувати зі своїми опонентами*. У цьому випадку академічний етикет вимагає правильно відтворювати текст цитати. Текст цитати береться в лапки, приводиться в тій же граматичній формі, що і відповідному джерелі, зі збереженням особливостей авторського тексту.

При непрямому цитуванні (при викладі думок інших авторів своїми словами) варто гранично точно викладати авторські думки й коректно оцінювати думки опонента. Цитування не повинне бути ні надлишковим, ні недостатнім: надлишкове цитування створює

враження компілятивного характеру роботи, а недостатнє — знижує наукову цінність роботи здобувача.

В обов'язковому порядку кожна цитата повинна супроводжуватися посиланням на джерело, будь те монографія або стаття, оскільки при замовчуванні фактів використання чужого матеріалу реферат до розгляду приймальною комісією не допускається.

Примітки.

Примітки до тексту, в яких вказують довідкові і пояснювальні дані, нумерують послідовно в межах однієї сторінки. Якщо приміток на аркуші декілька, то після слова “Примітки” ставлять двокрапку, наприклад:

Примітки:

1. ...

2....

Якщо є одна примітка, то її не нумерують, і після слова “Примітка” ставлять крапку.

Нумерація посилання проводиться для кожної сторінки окремо.

Список використаних джерел.

Бібліографічний опис складають безпосередньо за друкованим твором або виписують із каталогів і бібліографічних покажчиків повністю без пропусків будь-яких елементів, скорочення назв і т.ін.

Допускаються різні способи складання бібліографічних списків:

✓ *алфавітний спосіб групування літературних джерел за прізвищами перших авторів або заголовків;*

✓ *по мірі згадування у тексті роботи.*

Студенту магістратури доцільно обговорити форму складання списку використаної літератури з науковим керівником.

Наукова література оформляється згідно з вимогами державного стандарту і подається в алфавітному порядку (спочатку кирилицею, потім — латиницею та ін.).

Перелік тем для написання реферату

- Автобіографія, стилі її написання
- Граматична форма ділових документів
- Акт передачі матеріальних цінностей
- Види документів
- Види ділових повідомлень
- Все про мову ділових паперів
- Загальні вимоги до організації діловодства в установі
- Загальні вимоги до оформлення ділової кореспонденції
- Загальні вимоги до складання та оформлення документів.
- Класифікація документів
- Загальні правила оформлення службових документів
- Захист конфіденційних документів від несанкціонованого доступу
- Зразковий статут ТЗОВ
- Історія розвитку діловодства
- Культура телефонного діалогу
- Правила оформлення сторінки
- Статус української мови як державної в світлі Закону про мову в Україні
- Обліково-фінансові документи
- Довідково-інформаційні документи
- Документи щодо особового складу
- Контракт та його реквізити
- Розписка
- Розмови по телефону
- Реквізити документів
- Реквізити ділових паперів
- Кадрове діловодство
- Логічна послідовність документів, протокол, бесіда
- Коротка історія книги
- Правила правопису іншомовних прізвищ та географічних назв
- Правопис закінчень іменників, власних і загальних імен у кличній формі та звертань
- Організаційно розпорядчі документи
- Організаційні і розпорядчі документи
- Організація роботи з документами
- Організація документообігу на підприємстві

- Мова і стиль службових документів
- Поняття і завдання діловодства
- Особливості створення документів
- Основні вимоги до оформлення документів
- Основні ознаки офіційно-ділового стилю
- Основні моменти протоколу
- Складання й оформлення службових документів
- Складання та оформлення довідково-інформаційних документів
- Складноскорочені слова та абрєвіатури в українському справочинстві
- Службові листи
- Стилї сучасної української літературної мови
- Характеристика
- Трудові книжки
- Трудова угода та її реквізити
- Українське ділове мовлення.
- Типи паперів і знищувачі паперів
- Уніфікація і стандартизація управлінських документів
- Усне ділове мовлення. Види усного спілкування
- Установчий договір
- Установчий договір ЗАТ
- Установчий договір про створення асоціації
- Ухвала підприємства
- Телеграма та телефонограма
- Етикет ділового листування
- Договори
- Довідково-інформаційна документація
- Документ. Його матеріальна основа
- Документація довідково-інформаційна
- Документи по особовому складу
- Документи і документування
- Документообіг
- Документування організаційно-розпорядчої діяльності
- Документування діяльності по кадрах
- Діловодство як функція управління
- Ділові листи у зовнішньоекономічній діяльності
- Ділові папери
- Числівники в діловому мовленні

Запитання до заліку

1. Охарактеризуйте нормативно-методичні документи, що регламентують ведення діловодства на сучасному етапі.
2. Вхідні, вихідні і внутрішні документи та порядок їх проходження.
3. Підготуйте заяву про звільнення працівника з роботи.
4. Складіть довідку службового характеру.
5. Зазначте реквізити формуляра наказу з питань основної діяльності та відмінності у структурі тексту наказів з особового складу та наказів з питань основної діяльності.
6. Охарактеризуйте порядок здійснення контролю за виконанням документів.
7. Підготуйте заяву про прийняття працівника на роботу.
8. Складіть акт про знищення документів, що не підлягають зберіганню.
9. Охарактеризуйте види організаційно-розпорядчих документів.
10. Зазначте документи, виконання яких підлягає обов'язковому контролю.
11. Підготуйте заяву про переведення на іншу посаду.
12. Складіть акт на списання матеріальних цінностей.
13. Зазначте реквізити формуляра службового листа. Розкрийте особливості структури текстів листів.
14. Охарактеризуйте порядок проходження в установі вхідних, вихідних та внутрішніх документів.
15. Підготуйте гарантійний лист.
16. Складіть наказ про необхідність удосконалення роботи із службовою документацією.
17. Опишіть правила оформлення листів до іноземних ділових партнерів.
18. Охарактеризуйте номенклатуру справ установи, принцип її внутрішньої побудови, порядок розробки та затвердження.
19. Підготуйте резюме.
20. Складіть пояснювальну записку на ім'я керівника щодо факту порушення трудової дисципліни.
21. Охарактеризуйте вимоги до заповнення трудової книжки.
22. Зазначте реквізити, що заносяться до реєстраційних форм під час реєстрації документів.
23. Підготуйте лист-прохання.

24. Охарактеризуйте призначення та особливості структури текстів протоколів.
25. Опишіть основні правила групування документів у справі.
26. Підготуйте доповідну записку про необхідність придбання для відділу нової комп'ютерної техніки.
27. Складіть наказ про прийняття на роботу працівника.
28. Охарактеризуйте реквізити формуляра акта і порядок підготовки та затвердження актів. Зазначте, чим різняться тексти актів різного призначення.
29. Зазначте правила оформлення справ різних строків зберігання.
30. Підготуйте автобіографію.
31. Складіть наказ про звільнення з роботи працівника.
32. Призначення статутів і вимоги до їх розробки та структури.
33. Зазначте правила оформлення обкладинок справ.
34. Підготуйте рекомендаційний лист.
35. Складіть наказ про переведення працівника на іншу посаду.

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Бібік С.П., Михно І.Л., Пустовіт Л.О., Сюта Г.М. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів.- К.: Довіра: УНВЦ "Рідна мова", 2007.- 399 с.
2. Глущик С.В., Дияк О.В., Шевчук С.В. Сучасні ділові папери: Навч. посібник для вищ. та серед. спец. навч. закладів.-К.: А.С.К., 2000.-174 с.
3. Горголюк Н.Г., Казімірова І.А. Сучасне діловодство.- К.: Довіра, 2007, - 687 с.
4. Діденко А.Н. Сучасне діловодство. Навч. посібник.- 3-тє вид.- К.: Либідь, 2001.- 384 с.
5. Іванова Т.В., Піддубна Л.П. Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування: Підручник.- Підручник. - К.: Академія муніципального управління, 2007 - 350 с.
6. Коваль А.П. Ділове спілкування. Навч. посібник. - К.: Либідь, 1992. - 280 с.
7. Козоріз В.П., Лаписька Н.І. Загальне і кадрове діловодство: Навч. посіб.-К.: МАУП, 2002 - 25-28 с.
8. Кузнецова А.Н., Вагенгейм Р.М. Машинопись: Практ.пособие.- 2-е изд., перераб. и доп.- М.: Высш.шк., 1991.- 320 с.: ил.
9. Кулешів С.Г. Управлінське документознавство: Навч. посіб.- К.: ДАКККіМ, 2003. - 229 с.
10. Кушнарєнко Н.М., Удалова В.К. Наукова обробка документів: Підручник. - К.: Вікар, 2003. - 108с.

Додаткова

1. Гладіліна Г. Г., Сеніна В. К. Питання мовленнєвої культури та стилістики. - К.: Веселка, 2007. – 126с.
2. Головащук С. І. Словник-довідник з правопису. - К.: Література ЛТД, 2005. – 180 с.
3. Гриднева Л. М. Граматика ділової людини. Норма. Типологія помилок: Навч. посібник. - К.:Либідь, 2008. – 223с.
4. Гринчишин Д. Г., Сербенська О. А. Словник паронімів української мови. - К.: Либідь, 2006. – 212с.

5. Ділова українська мова: Навч. посібник /За ред. О. Д. Горбула. - К.: Вікар, 2003. - 158с.
6. Діловодство й архівна справа: Терміни та визначення. Видання офіційне. - К.: Либідь, 2004. – 146с.
7. Караванський С. Російсько-український словник складної лексики: Словники ХХІ століття. - К.: Вища школа, 2008. – 321с.
8. Короткий тлумачний словник української мови / За ред. Д. Г. Гринчишина. - К.: Веселка, 2000. – 126с.
9. Кочан І. М., Токарська А. С. Культура рідної мови: Збірник вправ і завдань. - Львів, 2006. – 234с.
10. Культура української мови: Довідник /За ред. В. М. Русанівського. - К.: УНВЦ «Рідна мова», 2000. – 232с.
11. Паламар Л. М., Кацавець Г. М. Мова ділових паперів: Практ. посібник. 4-те вид. - К.: Либідь, 2003.- 192 с.
12. Палеха Ю.І. Документаційне забезпечення управління: Підручник.- К.: МАУП, 1997.- 344 с.
13. Пашутинський Є.К. Діловодство кадрової служби (кадри підприємства). - К.: КНТ, 2004.- 156 с.
14. Словник іншомовних слів / За ред. О. С. Мельничука. - К.: Основи, 2005. – 198с.
15. Словник труднощів української мови /За ред. С. Я. Єрмоленко. К.: Довіра, 1989. – 212с.
16. Українська мова: Енциклопедія. - К.: Вища школа, 2000. – 132с.
17. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів / С.П. Бирик, І.Л. Михно, Л.О. Пустовіт, Г.М. Сюта. - К.: Б-ка держ. службовця. Держ. мова і діловодство, 1997. – 112с.
18. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: Підручник. – К.: Література ЛТД, 2003. – 480 с.
19. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: Навч. посібник.- К.: Вища шк., 1997.- 271 с.

Зразки оформлення документів

Зразок

ТОВ «БудПромСервіс»

Затверджено

Директор

Ярошенко О.В.

"01" листопада 2010 р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ МЕНЕДЖЕРА

I. Загальні положення

1. Менеджер відноситься до категорії керівників, приймається на роботу і звільняється за наказом директора підприємства.

2. На посаду менеджера призначається особа, яка має вищу професійну освіту (за фахом менеджмент) або вищу професійну освіту та додаткову підготовку в області теорії і практики менеджмента, стаж роботи за фахом не менше ніж 2 роки.

3. Менеджер безпосередньо підпорядковується начальнику відділу.

4. В своїй діяльності менеджер керується:

- законодавчими та нормативними документами, які розглядають питання підприємницької та комерційної діяльності;

- методичними матеріалами, які стосуються відповідних питань;

- статутом підприємства;

- правилами трудового розпорядка;

- наказами та розпорядженнями директора підприємства (безпосереднього керівника);

- цією посадовою інструкцією.

5. Менеджер повинен знати:

- законодавчі і нормативні правові акти, які регламентують підприємницьку і комерційну діяльність;

- ринкову економіку, підприємництво та ведення бізнесу;

- кон'юнктуру ринку, порядок ціноутворення, оподаткування, основи маркетингу;

- теорію менеджмента, макро-і мікроекономіки, ділового адміністрування, біржової, страхової, банківської та фінансової справи;

- теорію і практику роботи з персоналом;

- методи ведення рекламних кампаній;

- порядок розробки бізнес-планів і комерційних умов угод, договорів, контрактів;

- структуру управління підприємством, перспективи інноваційної та інвестиційної діяльності;

- основи соціології, психології і мотивації труда, етику ділового спілкування;

- основи технології виробництва;

- методи оцінки ділових якостей працівників;

- основи діловодства;

- методи обробки інформації з використанням сучасних технічних засобів, комунікацій та зв'язків, обчислювальної техніки;

- передовий вітчизняний і зарубіжний досвід в області менеджмента;

- основи законодавства про працю;

- правила і норми охорони праці.

6. Під час відсутності менеджера його посадові обов'язки виконує у встановленій черзі призначуваний заступник, який несе повну відповідальність за якісне, ефективне та своєчасне їх виконання.

II. Посадові обов'язки

1. Здійснює управління підприємницької або комерційної діяльності підприємства, спрямованої на задоволення потреб споживачів і отримання прибутку за рахунок стабільного функціонування, підтримування ділової репутації і у відповідності з наданими повноваженнями та ресурсами.

2. У залежності від масштабу підприємницької або комерційної діяльності здійснює управління за одним або декількома напрямками (дільницями) цієї діяльності. Виконує перелік робіт з рихтування автомобіля згідно з Наряд-Заявці.

3. Виходячи з стратегічних цілей діяльності підприємства, планує підприємницьку або комерційну діяльність.

4. Здійснює контроль над розробкою та реалізацією бізнес-планів і комерційних умов, угод, що укладаються, договорів і контрактів, оцінює ступінь можливого ризику.

5. Аналізує та вирішує організаційно-технічні, економічні, кадрові і соціально-психологічні проблеми в цілях стимулювання виробництва і збільшення об'єму збуту продукції, підвищення якості та конкурентноспроможності товарів і послуг, економного та ефективного використання матеріальних, фінансових, трудових ресурсів.

6. Здійснює підбір і розстановку кадрів, мотивацію їх професійного розвитку, оцінку і стимулювання якості праці.

7. Організує зв'язки з діловими партнерами, систему збору необхідної інформації для розширення зовнішніх зв'язків і обміну досвідом.

8. Здійснює аналіз попиту на вироблену продукцію або послугу, прогноз і мотивацію збуту за допомогою вивчення та оцінки потреб покупців.

9. Бере участь у розробці інноваційної та інвестиційної діяльності, рекламної стратегії, пов'язаної з подальшим розвитком підприємницької або комерційної діяльності.

10. Забезпечує зростання прибутку, конкурентноспроможності та якості товарів і послуг, підвищення ефективності праці.

11. Здійснює координацію діяльності в межах визначеного напрямку (дільниці), аналіз її ефективності, приймає рішення з найбільш раціонального використання наданих ресурсів.

12. Привертає до рішення задач консультантів і експертів за різними питаннями (правовими, технічними, фінансовими та ін.).

III. Права

Менеджер має право:

1. Знайомитися з проектами рішень керівництва підприємства, що стосуються його діяльності.

2. Вносити на розгляд керівництва пропозиції щодо поліпшення діяльності підприємства за питаннями, які знаходяться в його компетенції.

3. Підписувати і візувати документи у межах своєї компетенції.

4. Вимагати від керівництва підприємства надання сприяння у виконанні своїх посадових обов'язків і прав.

IV. Відповідальність

Менеджер несе відповідальність за:

1. Невиконання (неналежне виконання) своїх посадових обов'язків, передбачених цією посадовою інструкцією, в межах, визначених чинним трудовим законодавством.

2. Скоєні в процесі здійснення своєї діяльності правопорушення, - в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством.

3. Заподіяння матеріальної шкоди - в межах, визначених чинним трудовим, кримінальним та цивільним законодавством.

ПОГОДЖЕНО:

Керівник
структурного
підрозділу:

(підпис)

Гончарюк
М.В.

" 01 "
листопада
2010 р.

Начальник
юридичного
відділу:

(підпис)

Фролова О.
М.

" 01 "
листопада
2010 р.

З інструкцією
ознайомлений:

(підпис)

Борисюк П. Л.

" 01 "
листопада
2010 р.

ІЗЮМСЬКИЙ ЗАВОД ОПТИЧНИХ ПРИЛАДІВ
Наказ № 27-к

22.03.2009р.

м. Ізюм

Про зарахування на посаду.

Аркадьїна Сергія Кузьмича зарахувати на посаду старшого інженера відділу капітального будівництва з 01.04.2009 р. з окладом відповідно до штатного розкладу.

Підстава: заява Аркадьїна С.К., згода начальника відділу капітального будівництва Семенцова Б.Ю.

Директор _____
(печатка)

Г.Ф.Зав'ялов

ПРОТОКОЛ № 3
зборів засновників ТОВ «Сузір'я»

м. Запоріжжя

«15» листопада 2010 р.

Присутні : Головенко М.І., Дегтяренко О.О., Тигон С.Д., Назарова А.Г..

ПОРЯДОК ДЕННИЙ:

1. Відкриття банківського рахунку в АТ «Райффайзен Банк Аваль».

Голова зборів засновників – Головенко М.І., секретар – Назарова А.Г..

СЛУХАЛИ:

Про відкриття банківського рахунку в АТ «Райффайзен Банк Аваль».

ВИСТУПИЛА:

Назарова А.Г., яка доповіла про виробничу необхідність і доцільність ведення господарсько-фінансової діяльності за двома банківськими рахунками та запропонувала відкрити другий банківський рахунок в АТ «Райффайзен Банк Аваль».

УХВАЛИЛИ:

Відкрити банківський рахунок в АТ «Райффайзен Банк Аваль».

Головному бухгалтеру Назарової А.Г. підготувати документи

для відкриття банківського рахунку у вище зазначеному банку.

ПРОГОЛОСУВАЛИ:

«за» - 4, «проти» - 0, «утримались» - 0.

Голова зборів _____ Головенко М.І.

Секретар зборів _____ Назарова А.Г.

Характеристика

Запоріжжя,

Загороднюк Ксенії Михайлівни,
учениці 11 класу гімназії № 28 м.1993 року народження,
освіта середня.

Загороднюк Ксенія Михайлівна з 2000 до 2010 року навчалась в гімназії №28 м.Запоріжжя. За час навчання в школі зарекомендувала себе здібною дисциплінованою ученицею. До навчання ставиться сумлінно, має глибокі й міцні знання з усіх предметів, усебічно розвинена. Багато читає художньої літератури. Останні три роки очолювала шкільний драматичний гурток. Брала активну участь у культурно-масових заходах.

На «відмінно» закінчила курси машинопису та користувача персональним комп'ютером.

Брала участь у районних олімпіадах з креслення, математики, де посідала 1—2 місця.

Уміє триматися в колективі, підкоряється його вимогам. Критично ставиться до власних вчинків, до поведінки товаришів і відверто про це говорить. Доброзичлива, стримана, урівноважена.

Характеристика видана для подання в приймальню комісію Запорізького національного університету.

Директор школи
(печатка)

І.П.Аксьонов

Класний керівник

К. П. Гур'їна

20.11.2010

«ПриватБанк»

Начальнику відділення № 10 АТ

Гнатюк Олені Володимирівні
Загороднюк Ксенії Михайлівни,
яка проживає за адресою:
вул. Леппіка , буд 4, кв 158,
тел.: 764-15-18

Скарга

25 жовтня о 14.05 я прийшла у Ваше відділення № 10 по пр. Леніна, 18 з бажанням заплатити за оренду офісу. Однак каса була закрита, хоча обідня перерва вже закінчилася. Касир Іванова О.М. прийшла із запізненням у 10 хвилин. Зайшовши в касу, вона продовжувала розмовляти по телефону з особистих питань. На моє зауваження з проханням обслужити клієнта касир грубо відповіла, що вона зайнята. І тільки ще через 7 хвилин, не звертаючи увагу на чергу, що зібралася, вона почала працювати. На моє прохання дати книгу скарг Іванова М.О. відповіла відмовою.

Через несвоєчасне виконання обов'язків Вашого касира я запізнилася на ділову зустріч. Прошу пояснити безвідповідальну поведінку Іванової О.М. і винести відповідне рішення для усунення можливих у майбутньому подібних інцидентів.

«26» жовтня 2010 р.

_____ К.М.Загороднюк

АКТ ВИКОНАНИХ РОБІТ
за Договором № _____ від _____

м. Київ

Ми, що нижче підписалися:

Приватне підприємство «_____», в подальшому "Виконавець", який має статус платника податку на прибуток на загальних умовах, передбачених Законом України "Про оподаткування прибутку підприємств", в особі Директора _____, що діє на підставі Статуту. з іншого боку, та

ВАТ «_____», в подальшому «Замовник», який має статус платника податку на прибуток на загальних умовах, передбачених Законом України "Про оподаткування прибутку підприємств", в особі Замісника Голови правління _____, що діє на підставі _____, з іншого боку, склали цей акт про наступне:

Сторони підтверджують:

1. Роботи по виготовленню рекламної вивіски, згідно договору № _____ від _____ виконані на суму – _____ грн., крім того ПДВ 20% - _____ грн., всього з урахуванням ПДВ – _____ грн. (_____ грн.).

Роботи виконані якісно і в обумовлений сторонами термін.
Зауважень та доопрацювань нема.

2. У відповідності до договору № _____ від _____ використовувались матеріали "Виконавця".

3. Загальна вартість по акту та у відповідності з п.1 і п.2 даного акту становить: _____ грн., крім того ПДВ 20% - _____ грн., всього з урахуванням ПДВ – _____ грн. (_____ грн.).

4. Сторони взаємних претензій одна до одної не мають.

Роботу прийняв:

Роботу здав:

Зразок

АКТ
відбору зразків (проб)

Комісія

у

складі:

_____ (прізвище та посада)

"__" _____ 201__ р. зробила відбір проб продукції, що надійшла від _____

_____ за рахунком-фактурою № _____ від "__" _____ 201__ р.

(назва постачальника)

Продукція надійшла на склад отримувача

"__" _____ 201__ р. у кількості _____ місць, вагою _____ кг.

Зразки (проби) відбиралися з _____ місць

ГОСТ (номер, дата)

Зразки (проби) відібрані наступним чином:

(описати, як відбиралися проби)

Зразки (проби) забезпечені етикетками із зазначенням _____

(що вказано на етикетках)

Зразки (проби) опечатані (опломбовані)

(число печаткою або пломбою, відбитки на пломбах)

Інші дані про зразки:

Зразки (проби) відібрано в кількості _____ шт.

Одан зразок передано на зберігання отримувачеві

(вказати кому: прізвище, посада)

Другий зразок направлено з актом виробникові (відправникові)

Додаткові зразки _____

(відбиралися чи ні)

Зразки здано на аналіз (випробування)

(вказати куди)

Підписи членів комісії:

1. _____

2.

3. _____

4.

**Представник постачальника
(незацікавленої організації,
громадськості):** _____

(підпис)

Дата _____

Керівнику

№ _____

Адреса

ДОВІРЕНІСТЬ

Місто Київ

Я, ПІБ _____ (народилася _____ року; паспорт _____, виданий _____ року; ідентифікаційний номер за ДРФО України - _____), що проживаю у місті Києві, на пр. _____, буд. _____, кв. _____, обізнана із загальними вимогами, додержання яких є необхідним для чинності правочину, повністю усвідомлюючи значення своїх дій та згідно власного вільного волевиявлення, котре відповідає моїй внутрішній волі, у відповідності до вимог ст. 244 Цивільного кодексу України на підставі укладеного з повіреним усного договору, цією довіреністю **уповноважую** ПІБ _____, котрий проживає у місті Києві, на вул. _____, буд. _____, кв. _____, **бути моїм представником в судових органах України будь-якої ланки**, з усіма необхідними для того повноваженнями, які надано законом позивачу та/чи потерпілому, ознайомлюватися з матеріалами справи; заявляти клопотання та відводи; давати усні та письмові пояснення в судових установах, які займаються розглядом моєї справи; повністю або частково відмовлятися від позовних вимог; змінювати підстави або предмет позовів; укладати мирові угоди; оскаржувати рішення суду; отримувати рішення суду та подавати його на реалізацію; подавати виконавчі документи до стягнення, - з питань, пов'язаних із захистом моїх авторських прав (як майнових, так і особистих немайнових), в тому числі, але не виключно, передбачених ст. ст. 423, 424, 438, 440 Цивільного кодексу України. За цією довіреністю представник також вправі; подавати та підписувати від мого імені всі документи, в тому числі заяви, клопотання тощо; отримувати витяги та копії судових рішень і інших документів, що є в матеріалах справи та отримання яких дозволяється законом; брати участь у судових засіданнях та у дослідженні доказів; наводити свої доводи і міркування з усіх питань, що виникають в ході судового процесу, якщо це дозволяється процесуальним законодавством; апелювати до вищестоящої судової

інстанції; оскаржувати рішення суду до касаційної інстанції; вчиняти інші дії, передбачені чинним законодавством України для такого роду уповноважень (**за виключенням пред'явлення позову, отримання майна та грошових сум**) (*), та які на думку представника будуть доцільними для правильного і ефективного виконання цієї довіреності.

Довіреність зберігає чинність протягом ТРЬОХ РОКІВ (тобто, до п'ятнадцятого лютого дві тисячі восьмого року), якщо не буде припинена раніше цього терміну шляхом скасування з дотриманням при цьому вимог цивільного законодавства.

Зміст ст. ст. 244, 245, 247-250 Цивільного кодексу України щодо поняття довіреності, її форми, строків, припинення представництва за довіреністю, скасування довіреності та відмови представника від вчинення дій, які були визначені довіреністю, мені нотаріусом роз'яснено.

Підпис:
Посвідчувальний
напис нотаріуса

Заступнику голови
**ДЕРЖАВНОЇ КОМІСІЇ З РЕГУЛЮВАННЯ
РИНКІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**
Левченко В.

Заявник: _____

ЗАЯВА

_____ року я звернувся до Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг (далі – ДКРРФП) із заявою про втручання в відносини між мною та Страховою компанією _____. На дану заяву мною було отримано відповідь ДКРРФП за № _____ від _____ року в якій зазначалось, що Страхова компанія _____ на підставі отриманих документів було прийнято рішення про виплату страхового відшкодування та складено страховий акт від _____ р. за № _____. Також у відповіді зазначалось, що відповідно до платіжного доручення від _____ року № _____ мені було перераховано суму страхового відшкодування у розмірі 37351,37 гривень.

В свою чергу, можу зазначити наступне. Жодних рішень а також жодних актів стосовно мого страхового випадку від Страхової компанії _____ я не отримував, хоча такий обов'язок Страховика, письмово повідомляти про прийняте рішення, передбачений діючим законодавством. Телефонно мені повідомили, що я можу отримати страхове відшкодування в розмірі 7026,50 грн. (але ніяк ні 37351,37 грн., як зазначає Страховик) у відділенні банку Аваль. Даний факт підтверджується повідомленням про отримання переказу фізичними особами, а також заявою на видачу готівки (копії додаються). Більш того, не зрозуміло чому Страховик, при передбаченому законом ліміті страхового відшкодування в 25500,00 грн. та ринковій вартості мого автомобіля близько 20000,00 грн., раптом вирішив заплатити суму в розмірі 37351,37 грн.

Таким чином, виходить що Страхова компанія _____ надало ДКРРФП *неправдиву* інформацію стосовно прийнятого рішення та виплати відшкодування щодо мого страхового випадку або недоплатило мені суму в розмірі 30324,87 грн. Що в будь-якому випадку є *грубим порушенням* діючого законодавства.

Враховуючи вищевикладене, керуючись вимогами закону України «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів», положенням про Державну комісію з регулювання ринків фінансових послуг України прошу перевірити правдивість наданих Страховою компанією _____ даних та, у разі підтвердження своїм розпорядженням зобов'язати Страховика провести зі мною повний розрахунок. У разі встановлення з боку Страхової компанії _____ порушень діючого законодавства – зобов'язати Страховика вжити заходів щодо усунення порушень з притягненням до відповідальності відповідних осіб.

ДОДАТОК:

1. Копія звернення від _____ року
2. Копія відповіді № _____ від _____ року.
3. Копія повідомлення про отримання переказу фізичними особами.
4. Копія заяви про видачу готівки.

_____ року

ПОЛОЖЕННЯ

про Державну комісію з регулювання ринків фінансових послуг України

1. Основними завданнями Комісії у межах її повноважень є:

- здійснення державного регулювання та нагляду за наданням фінансових послуг і додержанням законодавства в цій сфері;
- захист прав споживачів фінансових послуг шляхом застосування заходів впливу з метою запобігання порушенням законодавства на ринках фінансових послуг та їх припинення.

2. Комісія відповідно до покладених на неї завдань та у межах своєї компетенції:

- 1) здійснює контроль за достовірністю інформації, що надається учасниками ринків фінансових послуг;
- 2) здійснює контроль за платоспроможністю страховиків відповідно до взятих ними страхових зобов'язань перед страхувальниками;
- 3) надсилає фінансовим установам і саморегульвним організаціям обов'язкові до виконання розпорядження щодо усунення порушень законодавства про фінансові послуги та вимагає надання необхідних документів;
- 4) надсилає матеріали в правоохоронні органи стосовно фактів правопорушень, які стали відомі під час проведення перевірок;
- 5) звертається до суду з позовами (заявами) у зв'язку з порушенням законодавства України про фінансові послуги;

3. Комісія має право в межах своїх повноважень:

- 1) вимагати від посадових осіб фінансових установ, діяльність яких підлягає регулюванню і нагляду з боку Комісії, надання пояснень, необхідної інформації та документів;
- 2) застосовувати до фінансових установ, які не додержуються законів та інших нормативно-правових актів, що регулюють діяльність з надання фінансових послуг, такі заходи впливу:
 - зобов'язати порушника вжити заходів до усунення порушення;
 - вимагати скликання позачергових зборів учасників фінансової установи;
 - накладати штрафи відповідно до закону;

- тимчасово зупиняти дію або анулювати ліцензію на право здійснення діяльності з надання фінансових послуг;
- відсторонювати керівництво від управління фінансовою установою та призначати її тимчасову адміністрацію;
- затверджувати план відновлення фінансової стабільності фінансової установи;
- порушувати питання про ліквідацію фінансової установи.

Автобіографія

Я, Хорольський Петро Володимирович, народився 17 серня 1981 року в м.Дніпропетровськ.

В 1986 році пішов у перший клас Дніпропетропетровської загальноосвітньої середньої школи №13. Рік закінчення школи – 1996. Отримав сертифікат про повну загальну середню освіту та золоту медаль.

У 1996 році вступив до Придніпровської академії будівництва та архітектури за спеціальністю «Основи технології виробництва дорожньо-будівельних матеріалів». Під час навчання двічі перемагав у щорічному змаганні «Кращий винахід». Закінчив ВНЗ з червоним дипломом.

З 2001 по 2006 навчався на заочному відділенні Київського національного університету та архітектури за напрямом підготовки «Менеджмент організацій», спеціальністю «Менеджмент організації дорожнього будівництва». Протягом навчання проходив практику в Польщі та Англії. У групі був відповідальний за організацію культ-массового сектору. Після завершення університету мені було присвоєно освітньо-кваліфікаційний рівень спеціаліста.

З 2006 по 2009 рр. працював на Львівському заводі будівельних матеріалів «Буд-Львів» на посаді заступника голови з виробництва збірних бетонних та залізобетонних конструкцій.

З 2007 по 2008 рік проходив комп'ютерні курси підвищення кваліфікації.

Склад сім'ї:

дружина – Хорольська Марина Олександрівна;

дочка – Хорольська Лідія Сергіївна, 2003 року народження.

9 листопада 2010 р.

ЗАПОРІЗЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

02.01.2001 р. №1

М. _____

Про Регламент _____ міської
державної адміністрації

1. Регламент _____ міської державної адміністрації затвердити згідно з додатком.
2. Контроль за додержанням Регламенту покласти на першого заступника, заступників голови міської державної адміністрації. Встановити, що порушення працівниками міської державної адміністрації вимог регламенту тягне за собою дисциплінарну відповідальність відповідно до чинного законодавства.

Голова

К.Остапко

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

Про економію коштів від реорганізації підприємства

За Вашим дорученням від 05.01.02. вивчено питання про можливість проведення реорганізації апарату управління підприємством та визначити обсяги коштів, як можуть бути зекономлені при цьому. На мою думку, слід провести такі роботи:

1. Об'єднати відділи та визначити нову організаційну структуру управління підприємством, що дасть можливість скоротити близько 30% спеціалістів апарату управління.
2. Офісні приміщення, площею 150 кв.м., що вивільняться у зв'язку зі скороченням штатів, можуть бути зданими в оренду, що дасть прибуток близько 900 грн. на місяць, або їх слід використати для розширення основної діяльності підприємства, що потребує додаткових розрахунків щодо отримання прибутків.
3. Вивільнені офісні меблі та інше обладнання можна реалізувати підсобному господарству. Вартість отриманих від реалізації меблів коштів може скласти близько 20 тис.грн.
4. Загальна річна сума економії коштів від реорганізації може досягти 100 тис. грн.

Запропонований проект реорганізації підприємства дозволить підвищити ефективність діяльності підприємства.

Розрахунки, пропозиції щодо нової організаційної структури управління підприємством наведено у додатках 1-5.

Ст.економіст

А.П.Петренко

Зразок

ТЕЛЕФОНОГРАМА № _____ від “____” 201_ р.

Від кого _____ Телефон _____ Передав _____

Кому _____ Прийняв _____

Годин. _____ хв. _____

(текст)

(підпис)

Навчальне видання
(українською мовою)

Шмелькова Ганна Миколаївна

ДІЛОВОДСТВО

Конспект лекцій
для студентів факультету менеджменту

Рецензент *Л.В.Бродська*
Відповідальний за випуск *Г.М.Шмелькова*
Коректор *О.О. Убейволк*