

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
ИНСТИТУТ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ И СПЕЦИАЛИСТОВ ТРАНСПОРТНОГО КОМПЛЕКСА
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Кафедра «Энергоэффективные технологии на транспорте»

В. М. ОВЧИННИКОВ, О. Н. ГОРЕЛАЯ, Е. В. ЯКОБСОН

ОСНОВЫ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЭВМ

Учебно-практическое пособие

*Одобрено учебно-методическим советом
Института повышения квалификации и переподготовки
руководителей и специалистов транспортного комплекса
Республики Беларусь*

Гомель 2012

УДК 651.4/9 : 004 (075.8)
ББК 65.050.2
О–35

Рецензент – декан факультета профориентации и довузовской подготовки Белорусского государственного университета транспорта
докт. техн. наук, профессор *А. Б. Невзорова*

Овчинников, В. М.

О–35 Основы делопроизводства с использованием ПЭВМ : учеб.-практ. пособие / В. М. Овчинников, О. Н. Горелая, Е. В. Якобсон ; М-во образования Респ. Беларусь, Белорус. гос. ун-т трансп. – Гомель : БелГУТ, 2012. – 176 с.
ISBN 978-985-554-007-7

Изложены основные приемы работы со служебными документами, приведена их классификация. Наглядные примеры раскрывают правила оформления реквизитов и особенности составления деловых писем. Освещены вопросы этики деловых отношений.

Предназначено для слушателей Института повышения квалификации, а также может быть полезно для студентов технических специальностей при изучении дисциплины «Основы делопроизводства» и инженерно-технических работников предприятий Белорусской железной дороги.

УДК 651.4/9 : 004 (075.8)
ББК 65.050.2

ISBN 978-985-554-007-7

© Овчинников В.М., Горелая О.Н., Якобсон Е.В., 2012
© Оформление. УО «БелГУТ», 2012

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	5
1 Особенности лексики и стиля служебных документов	7
2 Стандарты бумаги и размеры полей	13
3 Виды бланков	15
4 Формуляр документа. Реквизиты формуляра документа	17
4.1 Реквизиты формуляра документа.....	17
5 Классификация документов	37
6 Организационно-распорядительная документация	39
6.1 Организационные документы.....	39
6.2 Распорядительные документы.....	42
6.3 Информационно-справочные документы.....	48
6.3.1 Докладная записка.....	48
6.3.2 Объяснительная записка.....	50
6.3.3 Протокол.....	51
6.3.4 Акт.....	55
6.3.5 Справка.....	58
6.3.6 Личные документы.....	60
6.3.7 Визитная карточка.....	64
6.3.8 Резюме.....	68
7 Деловое письмо	73
7.1 Грамматические рекомендации.....	74
7.2 Общие правила составления деловых писем.....	81
7.3 Информационное письмо.....	84
7.4 Гарантийное письмо.....	84
7.5 Письмо-извещение.....	85
7.6 Рекомендательное письмо.....	85
7.7 Письмо-напоминание.....	86
7.8 Письмо-просьба.....	87
7.9 Письмо-требование.....	87
7.10 Письмо-ответ.....	88
7.11 Сопроводительное письмо.....	90
7.12 Рекламное письмо.....	91
7.13 Электронная почта.....	94
7.14 Международное письмо.....	95
8 Использование персонального компьютера в делопроизводстве	107
9 Основные требования к оформлению табличных документов	124
10 Общие требования к оформлению документов, изготавливаемых на компьютере	132

11 Этика поведения.....	135
11.1 Этика делового общения.....	135
11.2 Речевой этикет.....	139
11.2.1 Правила для говорящего.....	144
11.2.2 Правила для слушающего.....	148
11.2.3 Служебный телефон.....	150
11.2.4 О мобильных телефонах.....	156
11.2.5 Одежда.....	157
12 Современный руководитель.....	159
Заключение.....	165
Приложения	
А Примерный перечень документов, подлежащих утверждению.....	166
Б Примерный перечень документов, которые удостоверяются печатью с изображением Государственного герба Республики Беларусь.....	167
В Примерный перечень документов, которые удостоверяются простой печатью.....	168
Г Примерный перечень документов, не подлежащих регистрации службой ДОУ.....	169
Д Краткий словарь деловой терминологии.....	170
Список литературы.....	176

ВВЕДЕНИЕ

Где начало того конца,
которым оканчивается начало?
Козьма Прутков

Делопроизводство – это работа с документами.

В современном понимании **документ** – это зафиксированная каким-либо образом (не обязательно на бумаге) информация, которую можно использовать в последующем. А без информации невозможна работа ни одной организации. Какое решение сможет принять руководитель, если не будет обладать полными и достоверными данными о рассматриваемой ситуации? Скорее всего, ошибочное.

В современных условиях, когда и законодательство нашей страны, и экономическая ситуация в ней меняются очень быстро, любая организация может успешно функционировать, только если она владеет нужной информацией, которая давно стала товаром, причем очень дорогим, А носителем информации является документ.

Данное учебно-методическое пособие подготовлено на основе пятнадцатилетнего опыта работы научно-исследовательского центра «Экологическая безопасность и энергосбережение на транспорте» Белорусского государственного университета транспорта (НИЦ «ЭиЭТ» БелГУТа) в области служебных деловых отношений с различными предприятиями и организациями, которые являлись заказчиками научно-исследовательских и инженеринговых договорных работ по вопросам экологии, энергопотребления, охраны труда и техники безопасности, проектирования инженерного оборудования, пожарной безопасности и др. К тому же авторы работают в сфере образования и часто встречаются с выпускниками. В результате бесед с ними выясняется, что на производстве делопроизводству уделяется большое внимание (на предприятиях эта сфера деятельности инженерно-технических работников, которые в пределах своей компетенции готовят документы для руководителей, обязательно учитывается при выплате денежных премий).

Разработанные сотрудниками НИЦ «ЭиЭТ» БелГУТа инструкции, нормы, паспорта, технические условия, стандарты предприятия, технические кодексы установившейся практики, проектную и другую документацию нужно согласовывать и утверждать в соответствующих государственных инстанциях, что требует корректного письменного сопровождения.

Получение аттестатов аккредитации, лицензий, свидетельств, сертификатов и патентов НИЦ «ЭиЭТ» БелГУТа показало, что этот процесс обязательно сопровождается деловой перепиской с различными министерствами, комитетами и другими государственными учреждениями. Причем только правильно составленный документ имеет юридическую силу и способствует скорейшему достижению поставленной цели. Накопленный опыт в ведении делопроизводства, которое обязательно сопутствует инженерной деятельности, особенно, если она связана с управленческими функциями, указывает на важность делопроизводства для инженерно-технических работников.

Участие в учебном процессе по курсу «Делопроизводство» со слушателями, направленными предприятиями в Институт повышения квалификации, содействует взаимообогащению в вышеприведенной сфере деятельности.

Преподавание делопроизводства для студентов, общение с молодыми любознательными людьми в учебном процессе также были учтены при формировании пособия. Большой собственный опыт, особенно в деловой переписке, использованный авторами при написании учебно-методического пособия, будет способствовать более действенному, осознанному усвоению материала данной дисциплины.

1 ОСОБЕННОСТИ ЛЕКСИКИ И СТИЛЯ СЛУЖЕБНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Стиль – это простой способ говорить сложные вещи.
Жан Кокто

Организация работы с документами – это целая сфера деятельности, называемая **делопроизводством**. Оно включает в себя как операции по составлению и оформлению документов, так и все виды работ с ними (ведение переписки, учет документов, их систематизация, хранение, использование, исполнение и контроль за исполнением, порядок сдачи в архив и т. д.).

Одной из главных составных частей делопроизводства является **документирование** – процесс составления и оформления документов. В нем, в свою очередь, выделяют *общее* и *специальное* документирование. Первое охватывает работу с общей документацией – комплексом документов, связанных с общими вопросами жизнедеятельности организаций. Отдельные стороны деятельности находят свое отражение в системах специальной документации (бухгалтерской, статистической, научной, технической и т. п.).

Особенностью современного этапа развития официальных документов является их **унификация**. Она рассматривает выбор одного языкового варианта из нескольких возможных способов передачи одной и той же информации. С точки зрения лексики важнейшей стороной унификации текстов является использование *языковых формул* – устойчивых оборотов, словосочетаний, моделей предложений, отобранных в результате многолетней практики, терминов, принятых сокращений, условных обозначений, единиц измерения, предусмотренных государственными стандартами.

В языке документов слово должно употребляться с учетом его стилистической окраски (принадлежности его к тому или иному стилю).

Стиль – это особенность языка, проявляющаяся в отборе, сочетании и организации языковых средств в связи с задачами общения. Различают такие функциональные стили, т. е. стили, выделяемые в соответствии с основными функциями языка, связанными с той или иной сферой деятельности человека, как публицистический, научный, художественно-литературный, разговорно-обиходный, официально-деловой.

Любая информация нуждается в языке, на котором она будет зафиксирована, передана и воспринята. Этот сложный процесс может быть осуществ-

лен с помощью специальной терминологии – основного компонента любого функционального стиля.

Стиль официально-делового общения людей в разных сферах жизни: экономической, социально-политической и культурной – сложился под влиянием необходимости излагать факты с предельной точностью, краткостью, конкретностью, не допускать двусмысленности.

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

Так как документы связаны с правовой нормой, объективность в стиле изложения подчеркивается утверждающим и предписывающим характером документа. Как правило, документы составляются для того, чтобы либо заключенная в них информация была принята к сведению, либо соответствующее решение было обязательно исполнено. Такие документы опираются на научный анализ общественных отношений, поэтому они должны быть точными и по возможности краткими, и это должно быть достигнуто с помощью соответствующих языковых средств.

Характерной особенностью официально-делового стиля является использование слов в их конкретном значении. Во избежание ошибок в служебных документах не следует допускать совмещения деловой информации с элементами публицистики (например, в проектах решений, некоторых видах отчетов, протоколов и т. д.).

Официально-деловому стилю присуще использование слов только в тех значениях, которые признаются нормой общелитературного словоупотребления, а также в значениях, традиционных именно для деловых документов, которые не нарушают их стилистического единообразия и соответствуют общей тенденции стандартизации делового языка.

Формулировки документа должны быть правильными в юридическом отношении. В тексте документа не бывает мелочей, и часто лексическая ошибка оборачивается миллионными убытками.

Основными чертами делового языка являются *простота, лаконичность, ясность, точность*.

При составлении документов следует избегать длинных фраз с большим количеством причастных и деепричастных оборотов, не употреблять эпитетов, гипербола, метафор.

В деловом письме не должно быть устаревших слов и выражений (архаизмов и историзмов), например, таких слов, как «ибо», «коего», «посему», «сего», «сей», «нежели», «обрести», «благодарственный» и т. д.

Использование новых слов в тексте документа должно основываться на оценке того, является ли это слово термином или называет понятие, уже имеющее устойчивое обозначение в языке. Неологизмы делятся на две группы: неологизмы, ставшие терминами, и неологизмы-профессионализмы, или

слова профессионального жаргона. Неологизмы первой группы могут без ограничений использоваться в деловом общении. Это слова типа: спутниковая антенна, телефакс, депозитарий и др. Неологизмы второй группы в официальной деловой речи использовать не следует. Так, вместо «анонс» следует употреблять «объявление», вместо «санирование» – «оздоровление» и др. Кроме этого, не допускается использование в деловом письме таких неологизмов, как «лаборантка», «директорша», «секретарша» и т. д.

Для лексики управленческих документов можно дать следующие *рекомендации*:

- недопустимы эмоционально-экспрессивные языковые средства;
- использование отраслевых терминов, отражающих содержание предметной области, и терминов, сложившихся в сфере административного управления, должно быть грамотным, соответствующим нормативным требованиям;
- необходимо избегать «профессионализмов» (слов, заменяющих термины) (например: «Карданное устройство» – «Кардан», «Котлоагрегат» – «Печь» и др.) и профессиональной жаргонной лексики (профессионального просторечия) (например: «Наличка», «Студенты-дневники», «Повышенцы» и т. д.);
- употребление заимствованных слов должно быть минимальным. Если для обозначения предмета или понятия существует русский эквивалент, употребление слова иностранного происхождения нежелательно;
- лексические (аббревиатуры) и графические сокращения следует применять по мере необходимости. Различают несколько видов аббревиатур: инициальные (образованные из начальных букв), слоговые (образованные из слогов слов), смешанные. Допускается применение общепринятых графических сокращений, зафиксированных в государственных стандартах и словарях (стр., др., т. п., гр-н, г-н, п/о и т. д.), но перегружать короткий отрезок текста графическими сокращениями нельзя, например: «На 1-й секции с. ш. п/ст. 44 произошло КЗ и отключение секционного ВМ»;
- целесообразно широкое употребление языковых формул – устойчивых (шаблонных, стандартных) языковых оборотов, используемых в неизменном виде. Например: «Сообщаю, что в период с... по...»; «Установлено, что в период с... по...»; «Сообщаем, что по состоянию на...»; «Акт составлен комиссией в составе: ...»; «Направляем (представляем, высылаем, возвращаем) Вам...»; «Направляем Вам согласованный с...»; «Направляем на рассмотрение и утверждение...»; «Проверкой установлено, что...»; «Выражаем глубокую признательность...»; «Считаем целесообразным...»; «В соответствии с договоренностью, достигнутой...»; «Во время переговоров стороны обсудили возможности...»; «Просим Вас рассмотреть вопрос о...»; «Просим Вас изыскать возможность...»; «Принимая во внимание, что..., просим...» и др.

Из речевого состава современных служебных документов следует исключить такие устаревшие выражения, как «настоящим сообщая», «предъявитель сего», «на предмет выдачи», «препровожаю», «доношу», «действительно работает» и т. д.

Канцеляризмы лишают текст документов необходимой простоты, гибкости, создают штампы и готовые шаблоны, делающие речь казенной и невыразительной, например: «Поставить во главу угла...»; «Развернуть культурную работу...»; «В части удовлетворения запросов...»; «Имеет место рост производительности труда...» и т. д.

Не рекомендуется использовать в документах выражения с такими предлогами, как «за счет», «по линии», «в части» («по линии намеченных мероприятий», «за счет применения новой техники» и т. д.). Это относится и к словам-спутникам, непременно сопутствующим какому-либо слову, например: критика – обязательно резкая, поддержка – всегда горячая, размах – обычно широкий и т. д.

Надо правильно использовать сочетаемость следующих слов:

ЖЕЛАТЕЛЬНО

предоставить в пользование
направить на рассмотрение
передать в управление
оказывать содействие
осуществлять контроль
вносить предложения
предоставить кредит
обладать правом
вступать в силу
пострадать в результате событий

НЕЖЕЛАТЕЛЬНО

предоставить для пользования
выслать на рассмотрение
передать для управления
оказывать помощь
вести контроль
давать предложения
выдать кредит
владеть правом
входить в силу
пострадать в событиях

Не следует употреблять также слова, которые, не уточняя и не раскрывая мысли, только загромождают текст, затрудняют его понимание, так называемые плеоназмы (от греч. «pleonasmus» – многословие), например: «своя автобиография» (в слове «автобиография» уже заключено понятие «своя»); «отступить назад»; не нужны слова «месяц», «человек» в сочетаниях «в марте месяце», «10 человек рабочих» и т. д.)

Явным недостатком при составлении текстов документов является тавтология (повторение одних и тех же слов), например: «Следует отметить следующие недостатки...»; «В целях улучшения работы целесообразно...»; «Объединить воедино...»; «Хронометраж времени...» и т. д.

В служебных документах вместо глаголов в личной форме (первого и второго лица) употребляются глаголы в форме третьего лица в неопределенно-личном значении. Например:

«Комиссией проведена проверка и установлено...»,
«Акт подписан членами комиссии и утвержден руководством»,
«Проектом предусмотрено сооружение здания, отвечающего мировым стандартам».

Составить служебный документ тем легче, чем большим запасом слов располагает его составитель, используя синонимы – слова, разные по звучанию, но близкие по значению, например: договор – условие, согласование; известие – извещение, сообщение, новость; взгляд – убеждение, мнение, точка зрения; отчетливый – четкий, определенный, ясный, очевидный и т. д.

В организационно-распорядительных документах должны применяться только общепринятые сокращения. Если сокращение образуется по первым буквам полного наименования конкретного учреждения, такое сложносокращенное название пишется прописными буквами, например: Белорусский государственный университет транспорта – БелГУТ. Сокращенные нарицательные имена существительные пишутся строчными буквами, например: вуз – высшее учебное заведение.

Употребляются и сокращения, образованные по начальным слогам слов, входящим в сложные наименования, например: завхоз, главбух и т. д., или состоящие из начальных слогов этого слова с полным вторым словом, например: жилотдел, капремонт, спецотдел, хозрасчет, хозчасть и т. д., а также слова, представляющие собой тип простых слов-усечений, например: спец., зам., зав., пом. и т. д.

В сложносокращенных словах, образованных по смешанному принципу, буквенные сокращения пишутся прописными буквами, слоговые или слова-усечения – строчными, например: НИИхиммаш.

Употребляются также традиционные текстовые сокращения, принятые во всех разновидностях документов. После текстового сокращения всегда ставится точка. Допускаются сокращения «и т. д.» (так далее), «и т. п.» (тому подобное), «и пр.» (прочие), «и др.» (другие). Разрешается сокращение союза «т. е.» (то есть).

Встречающиеся в документах сокращения «т. к.» (так как), «т. о.» (таким образом), «п. ч.» (потому что), «т. н.» (так называемый) не являются общепринятыми и поэтому употребляться не должны, за исключением специальной литературы (справочники, словари и т. п.).

Не допускается сокращение слов через косую черту, например: н/заводе (на заводе) и т. п.

Названия географических понятий сокращают только перед словом, к которому они относятся, например: г. Гомель, р. Сож.

Слово «город» сокращают до одной буквы – г. (с точкой). Это сокращение применяется в реквизите «место издания или составления документа», в адресате при написании почтового адреса, а также в тексте документа.

После нескольких дат пишутся две буквы «г» с точкой после второго «г.» При этом второй год пишется полностью, а не двумя последними цифрами, например: 1991–1995 гг.

Учебные и финансовые годы пишут через косую черту, сокращая последний год на две первые цифры и употребляя слово «год» в единственном числе, например: 1990/91 г.

Слово «год» не сокращается в заголовках, а также при упоминании в тексте только года, например: «... в начале 1991 года».

В текстах документов должны быть указаны конкретные даты (точное календарное время), например: 19 декабря 1996 г., 19.12.1996, а не 19 декабря с. г. или 19 декабря т. г.

Употребляются и сокращения, принятые в планово-учетной документации, например: госбанк, квит. №, накл. №, техпромфинплан, расч. счет и т. д.

При составлении организационно-распорядительных документов рекомендуется пользоваться простыми предложениями, применять устойчивые (трафаретные) словосочетания и словесные формы, применять прямой порядок слов (подлежащее предшествует сказуемому). При этом определение должно стоять перед определяемым словом, дополнение – после управляющего слова, обстоятельственные слова – ближе к тому слову, к которому они относятся, а вводные слова и выражения (как правило, в связи с тем, ввиду того) – в начале предложения. Сказуемое в предложении следует выражать простой глагольной формой, а в решениях, распоряжениях, приказах употреблять глаголы неопределенной формы (утвердить, обязать, отменить и т. д.) и языковые конструкции повелительного характера.

Если предложение односоставное (подлежащее отсутствует, есть только сказуемое, обозначающее ключевое действие), то строится оно обычно по следующей схеме: мотивирующая часть (обоснование) – ключевое действие – предмет действия.

Если предложение двусоставное (есть и подлежащее, и сказуемое), то предложение может строиться по той же принципиальной схеме, но обозначению ключевого действия будет предшествовать указание субъекта действия (подлежащее).

В деловой речи часто употребляются сложные бессоюзные и сложноподчиненные предложения со значениями причины, условий, цели. При употреблении сложных предложений в деловых письмах следует помнить, что придаточное предложение располагается перед главным, если по смыслу оно относится ко всему предложению в целом; если же оно поясняет отдельное слово, то непосредственно следует за этим словом.

В сложноподчиненных предложениях со значением причины и следствия вместо союза «потому что» в деловых текстах следует употреблять союзы «так как», «ввиду того, что», «в силу того, что», «вследствие того, что».

2 СТАНДАРТЫ БУМАГИ И РАЗМЕРЫ ПОЛЕЙ

Nota bene – заметь хорошо.

Массовое производство различных механизмов и приспособлений для хранения бумаги и работы с ними (папок, скоросшивателей, конвертов, машин и т. п.) потребовало унификации форматов (т. е. размеров самих бумаг, на которых печатались документы).

В СССР все эти работы были проведены в 20-е годы прошлого века, когда Советская власть ввела систему типовых форматов бумаг, в основу которых были положены широко распространенные в Европе немецкие форматы. В качестве основного был выбран **формат** в виде прямоугольника со сторонами **841 мм × 1189 мм**, площадь которого составляет **один квадратный метр**. Каждый последующий формат получается из предыдущего делением пополам. Приведем форматы потребительских бумаг, действующих в Республике Беларусь, которые признаны Международной организацией по стандартизации:

A0 – 841 × 1189	A1 – 594 × 841
A2 – 420 × 594	A3 – 297 × 420
A4 – 210 × 297	A5 – 148 × 210
A6 – 105 × 148	A7 – 74 × 105
A8 – 52 × 74	A9 – 37 × 52
A10 – 26 × 37	A11 – 18 × 26
A12 – 13 × 18	A13 – 9 × 13

Документы оформляются главным образом на бумаге форматов A4 (210 × 297) и A5 (148 × 210). Некоторые виды документов, содержащие таблицы и графики (ведомости, планы и т. п.), оформляются на формате A3 (297 × 420). Выбор форматов бланка при изготовлении документа зависит от характера и объема текста. Бланк формата A5 используется для документов, имеющих не более пяти – семи строк текста.

В те же 20-е годы XX в. были установлены и стандартные размеры полей, допустимые при составлении документов, которые в последующем несколько раз менялись. В настоящее время согласно СТБ 6.38-2004 «Унифицированные системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» и «Инструкции по делопроизводству в государственных органах

и организациях Республики Беларусь», утвержденной постановлением Министерства юстиции Республики Беларусь 19.01.2009 № 4, они установлены: для формата А4 – верхнее и нижнее – не менее 20 мм, левое – 30 мм, правое – не менее 8 мм. В таблицах допускается уменьшение левого поля до 20 мм, правого – до 8 мм (когда текст не вмещается); для формата А5 – верхнее – не менее 15 мм, нижнее – не менее 10 мм, левое – 20 мм, правое – не менее 8 мм.

С целью экономии бумаги тексты документов, используемых внутри организации (предприятия), разрешается оформлять на двух сторонах листа (для документов сроком хранения до трех лет).

При печатании документа на оборотной стороне листа размер левого поля должен быть не менее 8 мм, правого – не менее 30 мм, верхнего и нижнего – не менее 20 мм.

При оформлении многостраничного документа первая его страница печатается на бланке, а все последующие – на чистых листах бумаги одинакового с бланком формата и качества. Второй и последующие экземпляры допускается печатать на бумаге, не совпадающей по цвету и качеству с первым, но одинакового с ним формата.

3 ВИДЫ БЛАНКОВ

Всякий существующий порядок приходится непрерывно наводить.
В. Гжегорчик

Служебные документы, в основном, составляются на бланках.

Бланк документа – стандартный лист бумаги с воспроизведенными на нем реквизитами, содержащими постоянную информацию, и местом, отведенным для переменной.

В организациях, независимо от форм собственности, оформление документов осуществляется на бланках **д в у х в и д о в** :

- бланке письма;
- общем бланке для оформления организационно-распорядительных документов.

Для каждого из двух видов бланков допускается **д в а в а р и а н т а** расположения реквизитов: продольный и угловой. В Белорусском государственном университете транспорта и организациях Белорусской железной дороги бланки разрабатываются и изготавливаются на основе *продольного* расположения реквизитов. В бланках с продольным расположением реквизитов последние печатаются вдоль верхней части листа с центровкой:

Герб Республики Беларусь (эмблема)	
Наименование вышестоящей организации Наименование организации Наименование структурного подразделения	
Название вида документа	
_____	№ _____
Место составления или издания	

Наиболее широко в настоящее время используется угловое расположение реквизитов в верхней левой части листа:

Герб Республики Беларусь (эмблема)
Наименование вышестоящей организации Наименование организации Наименование структурного подразделения
Название вида документа
_____ № _____
Место составления или издания

По подсчетам специалистов угловое расположение экономит до 20 % площади листа.

На бланках оформляется только первая страница, для последующих используются стандартные чистые листы бумаги.

Изготовление бланков с изображением Государственного герба Республики Беларусь регулируется актами законодательства Республики Беларусь.

При изготовлении конкретного документа наименование его вида (кроме письма) наносится на общий бланк с помощью технических средств. Рукописное оформление страницы должно соответствовать его машинописному оформлению: состав и расположение реквизитов, нумерация страниц.

Применение бланков значительно сокращает процесс создания документов, сокращает трудозатраты на их составление и вероятность возможных ошибок при составлении и оформлении, а также упрощает восприятие информации.

4 ФОРМУЛЯР ДОКУМЕНТА. РЕКВИЗИТЫ ФОРМУЛЯРА ДОКУМЕНТА

Что пишет рука, за то отвечает голова.
Пословица

Составляющие любой документ элементы, называются **реквизитами**. Согласно СТБ 6.38-2004 «Унифицированные системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» их насчитывается 32.

Наличие того или иного реквизита, а также их общее количество на документе зависит от вида и назначения конкретного документа. Для некоторых документов число реквизитов строго ограничено. Следует помнить, что отсутствие или неправильное обозначение какого-либо обязательного реквизита в служебном документе делает его недействительным.

Состав реквизитов отдельных видов документов, выдаваемых органами государственной власти и государственного управления (например, паспорта, трудовой книжки, диплома, свидетельства о рождении), установлен в законодательных и нормативных актах.

Набор реквизитов, из которых состоит документ, называется **формуляром** документа. Формуляр, характерный для конкретного вида документов, называется *типовым формуляром*. Типовой формуляр содержит определенное количество реквизитов, расположенных в строгой последовательности. Например, в формуляр заявления входят следующие реквизиты: адресат, автор, указание вида документа (заявление), текст, подпись, дата.

Формуляры документов разрабатываются в соответствии с СТБ 6.38-2004.

4.1 Реквизиты формуляра документа

Что написано пером,
того не вырубишь топором.
Пословица

На рисунке 1 приведена схема расположения всех обозначений реквизитов, которые применяются в Республике Беларусь.

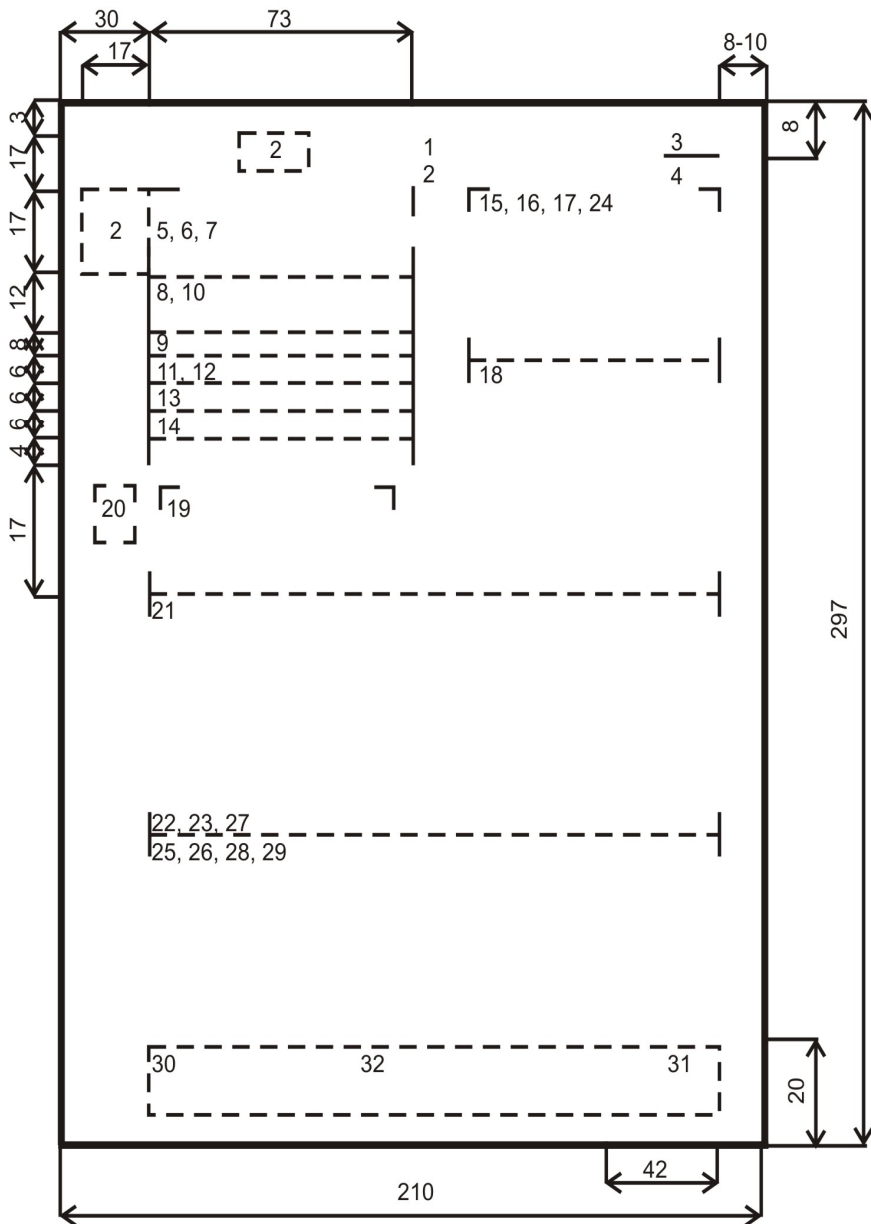


Рисунок 1 – Формуляр-образец

- Под номерами указан следующий состав реквизитов формуляра-образца:
- 1 – Государственный герб Республики Беларусь;
 - 2 – эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания);
 - 3 – код организации;
 - 4 – код документа;
 - 5 – наименование вышестоящей организации;
 - 6 – наименование организации;
 - 7 – наименование структурного подразделения;
 - 8 – почтовый адрес отправителя;
 - 9 – коммуникационные данные (телеграфный адрес, номера телефона, телефакса, электронной почты, Интернет-адрес и т. д.) и коммерческие данные (номер счета, наименование банка и т. д.);
 - 10 – название вида документа;
 - 11 – дата;
 - 12 – регистрационный индекс;
 - 13 – ссылка на регистрационный индекс и дату входящего документа;
 - 14 – место составления или издания документа;
 - 15 – гриф ограничения доступа к документу;
 - 16 – адресат;
 - 17 – гриф утверждения;
 - 18 – резолюция;
 - 19 – заголовок к тексту;
 - 20 – отметка о контроле;
 - 21 – текст;
 - 22 – отметка о наличии приложения;
 - 23 – подпись;
 - 24 – гриф приложения;
 - 25 – гриф согласования;
 - 26 – визы;
 - 27 – печать;
 - 28 – отметка об исполнителе;
 - 29 – отметка о заверении копии;
 - 30 – отметка об исполнении документа и направлении его в дело;
 - 31 – отметка о поступлении (регистрационный штамп входящих документов);
 - 32 – отметка о переносе данных на машинный носитель.

Государственный герб Республики Беларусь (реквизит 1). Герб изображается на бланках, которые используют Президент, Национальное собрание, Совет Министров, министерства и государственные комитеты Республики Беларусь, другие государственные, местные исполнительные и распорядительные органы, суды, органы прокуратуры, государственные нотариальные конторы, а также организации, которым законодательством Республики Беларусь предоставлено соответствующее право.

Изображение Государственного герба Республики Беларусь на бланках располагается в центре верхнего поля. Диаметр изображения – не более 17 мм.

Эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания) (реквизит 2). На бланке некоторых организаций (большей частью негосударственных) может помещаться их эмблема или товарный знак (знак обслуживания). Это символическое графическое изображение, чаще всего отражающее направления деятельности организации. В большинстве случаев в качестве эмблемы используется зарегистрированный в установленном порядке товарный знак (торговая марка фирмы). Размеры эмблемы не ограничены. *Эмблема не может наноситься на бланк, если на нем уже помещен Государственный герб Республики Беларусь.*

Эмблема облегчает поиск документа, позволяет сразу определить, от кого получен документ (если это постоянный партнер), улучшает эстетичный вид бланка. Однако нужно знать, что эмблема не заменяет наименования организации.

Код организации (реквизит 3). Этот реквизит индивидуален для каждой организации и присваивается ей при регистрации в органах государственной статистики. Органы государственной власти и управления проставляют код организации по Общегосударственному классификатору Республики Беларусь ОКРБ 004-2001 «Органы государственной власти и управления» (далее – ОКОГУ). Для других организаций код проставляется по Общегосударственному классификатору ОКРБ 018-2003 «Юридические лица и индивидуальные предприниматели» (далее – ОКЮЛП).

Код документа (реквизит 4). Каждый вид документа имеет свой код по Общегосударственному классификатору Республики Беларусь 010-95 «Унифицированные документы» (далее – ОКУД). Реквизит не является обязательным.

Наименования вышестоящей организации, организации и структурного подразделения (реквизиты 5, 6 и 7). Когда мы изучаем документ, то в первую очередь смотрим, кто является его автором. Другими словами, нас интересует название организации или структурного подразделения, подготовившего документ. **Автором документа может выступить и должностное лицо, имеющее свой должностной бланк.** Чаще всего на бланке указывается только наименование организации – автора документа, но, кроме того, над ним более мелкими буквами может указываться еще и вышестоящая инстанция (в большинстве случаев она указывается на бланках государственных организаций), например, наименование министерства или ведомства, в состав которого входит организация-автор. Вышестоящая инстанция указывается лишь на бланках тех организаций, которые имеют прямое или административное подчинение. Например:

Министерство образования
Республики Беларусь

**Учреждение образования
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**

Наименование организации – автора документа должно соответствовать ее учредительным документам или положению, т. е. на бланке оно должно быть приведено с указанием организационно-правовой формы. Например:

**ТРАНСПОРТНОЕ РЕСПУБЛИКАНСКОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
«ГОМЕЛЬСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ БЕЛОРУССКОЙ ЖЕЛЕЗНОЙ ДОРОГИ»**

или

**Закрытое акционерное общество
«СНЕЖИНКА»**

или

**Открытое акционерное общество
«СТРОИТЕЛЬНО-МОНТАЖНЫЙ ТРЕСТ № 27»**

Сокращенное наименование организации можно приводить на документе только в том случае, если оно закреплено в учредительных документах. Помещается сокращенное наименование организации ниже полного и заключается в скобки. Использование в документах только сокращенного буквенного наименования организации-автора не допускается.

Документ, подготавливаемый совместно двумя и более организациями, оформляется на чистом стандартном листе бумаги. Наименование организаций располагается в соответствии с их полными официальными наименованиями в верхней части документа на одном уровне. Например:

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ
«БЕЛОРУССКАЯ
ЖЕЛЕЗНАЯ ДОРОГА»**

**Учреждение образования
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**

Наименование структурного подразделения указывается чаще всего на документах внутреннего пользования: докладных записках, объяснительных и т. п.

Почтовый адрес отправителя, коммуникационные и коммерческие данные (реквизиты 8 и 9). Многие документы (в частности, письма) предполагают совершение каких-либо действий от того, кому эти документы адресуются, поэтому для многих видов документов обязательными являются справочные данные об организации – авторе документа: почтовый адрес, коммуникационные и коммерческие данные. Здесь же можно привести номер государственной регистрации, данные о лицензиях и другие справочные сведения. Почтовый адрес необходимо указывать в соответствии с действующими правилами оказания услуг почтовой связи. Почтовый адрес оформляется в такой последовательности:

- если организация расположена в Минске или областных центрах, то указываются наименование улицы, номер дома и квартиры, почтовый индекс, название города:

ул. Кирова, 34
246653, г. Гомель

- если организация расположена в городах и районных центрах, то в конце адреса указывается наименование области;

- если организация расположена в других населенных пунктах, то после наименования улицы и номера дома указывается наименование деревни, села, поселка и т. п., района и области:

ул. Красивая, д. 15
211059, п/о Цянка
Минского р-на
Минской обл.

Практически на всех документах, кроме внутренних, следует указывать так называемые коммуникационные данные: телеграфный адрес, номера телефона, телефакса, включая код автоматической междугородней (международной) телефонной связи т. д. С развитием сети Интернет многие организации, являющиеся ее пользователями, кроме традиционных номеров телефона и факса стали указывать и адрес своей электронной почты. Естественно, этот реквизит не является обязательным, однако его наличие уже стало чем-то вроде признака хорошего тона.

На документах, связанных с расходованием материальных и денежных ценностей, обязательным реквизитом являются коммерческие данные (номер расчетного счета организации, наименование банка, в котором она обслуживается, и т. д.).

Название вида документа (реквизит 10). Каждый документ должен содержать название его вида: приказ, протокол, акт, решение и т. п. Исключение составляют письма, на которых слово «письмо» не пишется. Указание вида документа очень удобно, потому что позволяет быстро найти нужный документ среди прочих бумаг. Кроме того, название дает некоторое общее представление о документе. В служебных документах с продольным вариантом расположения реквизитов название вида документа печатается по центру страницы, при угловом варианте – в левом верхнем углу. При использовании общих бланков с продольным расположением реквизитов на двух языках название документа печатается на двух языках.

Этот реквизит помещается после указания организации-автора над реквизитами «Дата» и «Индекс». Он печатается прописными буквами и чаще всего выделяется шрифтом (ПРИКАЗ, ПЛАН, ПРОТОКОЛ, АКТ, ГРАФИК и т. д.).

Дата и регистрационный индекс документа (реквизиты 11 и 12). В формуляре документа ограничительными черточками помечены места расположения даты и регистрационного индекса документа. Это важнейшие реквизиты, по которым производится поиск нужного документа.

Дата – обязательный реквизит любого документа. На документе может быть несколько дат, и все они имеют различное назначение и фиксируют разные стадии работы с ним. Основной датой считается дата подписания документа, утверждения или дата события, зафиксированного в нем. Для внутренних документов – приказов, справок, докладных записок – датой является дата подписания. Для документов, отправляемых адресатам, дата на нем одновременно является датой подписания и отправки. Дата протокола или акта является датой события, зафиксированного этими документами. Для утверждаемых документов (например, инструкций, планов) датой документа является дата их утверждения, проставляемая в грифе утверждения документа.

Дату должно проставлять лицо, которое подписывает или утверждает документ. Если авторами документа выступают несколько организаций, то датой документа считается дата наиболее позднего (последнего) подписания. Кроме того, датируются также все стадии оформления и обработки документа. По ним можно определить, где и сколько времени находился документ при работе с ним. Поэтому дата является составной частью следующих реквизитов: грифа утверждения, резолюции, грифа согласования, визы, отметок о поступлении документа в организацию, его исполнении и направлении в дело, а также отметки о переносе данных на машинный носитель.

В организационно-распорядительных документах дата пишется арабскими цифрами, для нее отведено десять знаков. Первая пара цифр – день месяца, вторая – порядковый номер месяца, последние четыре цифры – год (без буквы «г»). Например, 01.09.2004. Словесно-цифровой способ оформления дат (1 сентября 2004 г.) применяется только в документах, содержащих сведения финансового характера, а также в некоторых нормативных документах. Дата пишется без кавычек.

Регистрационный индекс документа – это его уставное цифровое (№ 73-10-121/1187) или буквенно-цифровое (№ 34Н, № 123НЗ, № 111К и т. д.) обозначение, проставляемое при регистрации. Для него отведено место рядом с датой. Регистрацию проводят по группам документов. Чаще всего она проводится в тех структурных подразделениях, в которых документы создаются и оформляются. Например, бухгалтерские документы регистрируются в бухгалтерии, приказы по основной деятельности – в канцелярии, по кадрам – в отделе кадров. Обязательным элементом реквизита «Регистрационный индекс документа» является его порядковый номер в течение года (с января по декабрь).

На документах, составленных совместно несколькими организациями, регистрационные индексы авторов проставляются через косую черту в порядке указания авторов (слева направо). Например:

№ 75-21-12/1123,

где 75 – цифровой индекс самостоятельного структурного подразделения,

21 – индекс подразделения в составе самостоятельного структурного подразделения,

12 – порядковый номер дела в пределах подразделения,

1123 – порядковый регистрационный номер.

Ссылка на регистрационный индекс и дату входящего документа (реквизит 13). Другими словами, это указание индекса и даты документа, на который дается ответ. Ранее данный реквизит отсутствовал, просто ответное письмо начиналось фразой: «На Ваше письмо от 11 мая 2010 г. за № 12-07/35 сообщаем...». Теперь это отдельный реквизит, который просто переписывается из бланка того документа, на который пишется ответ.

Получив ответ по этому реквизиту, секретарь должен найти исходный документ, на который пришел ответ, сделать его копию, скрепить копию и ответ и передать руководителю (или тому исполнителю, который готовил исходный документ и на чье имя пришел ответ). В этом случае у руководителя (исполнителя) сразу будет полная информация по указанному вопросу. Например:

На № 73-25-12/1231 от 11.05.2010

Место составления или издания документа (реквизит 14). В общем бланке на том месте, где в бланке для письма проставляется ссылка на индекс и дату входящего документа, указывается место составления документа. Этот реквизит указывается для того, чтобы исключить ошибки с определением местонахождения организации – автора документа.

Гриф ограничения доступа к документу (реквизит 15). Гриф ограничения доступа к документу (для служебного пользования) располагается в правом верхнем углу документа выше реквизитов «Адресат» или «Гриф утверждения», но не выше наименования организации, указанного на бланке, и в кавычки не заключается. Например:

Для служебного пользования

экз. № 1

Министру транспорта и коммуникаций
Республики Беларусь

Щербо И.И.

или

Для служебного пользования
экз. № 2
УТВЕРЖДАЮ
Заместитель начальника
Белорусской железной дороги
подпись В.В.Балахонов
01.04.2010

Адресат (реквизит 16). Указание адресата (т. е. получателя), которому предназначается информация, производится на документах, отправляемых в другие организации или частным лицам, представляемых руководству (заявления, докладные и объяснительные записки), а также передаваемых в структурные подразделения (распоряжения, указания). Реквизит «Адресат» может состоять из следующих частей:

- наименование учреждения, организации (в именительном падеже);
- наименование структурного подразделения (в именительном падеже);
- указание должности получателя (в дательном падеже);
- фамилия (в дательном падеже) и инициалы (например, *Иванову П.П.*);
- почтовый адрес.

Каждая из указанных составных частей адресата печатается с новой строки. Длина максимальной строки не должна превышать 9–10 см и ограничивается правой границей текстового поля. Знаки препинания (точки и запяты) между составными частями адресата не ставятся, но сохраняются в середине строк.

При адресовании документа организации ее наименование указывается в именительном падеже. Например:

Государственное объединение
«Белорусская железная дорога»

В том случае, когда документ адресуется руководителю организации, название должности включается в наименование организации и пишется в дательном падеже. Например:

Ректору Учреждения образования
«Белорусский государственный
университет транспорта»
д-ру техн. наук, профессору Сенько В.И.

Состав реквизита «Адресат» меняется в зависимости от наименования адресата и вида составляемого документа. Например, для внутренних доку-

ментов указывается лишь название структурного подразделения или руководитель, которому отправляется документ. В этом случае название организации или структурного подразделения входит в название должности. При адресации документов лицам, имеющим научные или воинские звания, они указываются перед фамилией. Например:

Декану механического факультета
канд. техн. наук, доценту Гурскому Е.П.

Должность получателя и его фамилия указываются только в том случае, когда точно известно, кто конкретно занимается данным вопросом.

Полный почтовый адрес указывается организацией – автором документа только в случае его направления корреспонденту, с которым переписка раньше не велась. Например:

Минский автомобильный завод
Партизанский проспект, 29
220080, г. Минск, 80

Если же документ посылается вышестоящим органам власти или постоянным корреспондентам, то почтовый адрес не указывается. Например:

РУП «Брестское отделение
Белорусской железной дороги»

На одном документе рекомендуется помещать не более четырех адресатов. При этом слово «копия» не пишется. Если их больше, необходимо составить список на рассылку и на каждом документе указать только один конкретный адрес или обобщенное наименование адресатов. Список на рассылку составляет тот, кто готовил документ.

Указание на документе нескольких адресатов имеет целью проинформировать каждого получателя о тех учреждениях и лицах, которым также направлен данный документ.

При адресовании документа за пределы республики (в страны СНГ) дополнительно указывается название страны. Например:

Октябрьская железная дорога
пл. Островского, 2
191011, С.-Петербург
Российская Федерация

При направлении документа в вышестоящие организации не допускается одновременное его адресование другим адресатам, кроме случаев, когда это определено поручением вышестоящей организации.

Гриф утверждения (реквизит 17). Он ставится на документах, которые требуют дополнительного удостоверения их подлинности и достоверности. Документ, подлежащий утверждению, приобретает юридическую силу только с момента его утверждения.

Документ может утверждаться двумя способами: изданием распорядительного документа или должностным лицом. Оба способа имеют одинаковую юридическую силу.

Принято ставить гриф утверждения на следующих управленческих документах:

- акты (проверок и ревизий; приема законченных строительством объектов, выполненных работ, оборудования; экспертизы; приема-передачи материальных ценностей, документов, дел; ликвидации организаций, учреждений, предприятий и т. д.);
- графики (отпусков, личного приема, производства работ, дежурств и т. д.);
- задания (на проектирование объектов, технических сооружений, капитальное строительство; на проведение научно-исследовательских, проектно-конструкторских и технологических работ; технические и т. д.);
- заявки (на материально-техническое снабжение, оборудование и т. д.);
- инструкции (правила) (должностные, по делопроизводству, технике безопасности, внутреннего трудового распорядка и т. д.);
- нормативы (расхода сырья, материалов электроэнергии; технологического проектирования; численности работников и т. д.);
- отчеты (о производственной деятельности, командировках, научно-исследовательских работах и т. д.);
- перечни (должностей работников с ненормированным рабочим днем; предприятий, на которые распространяются определенные льготы; типовых документальных материалов, образующихся в деятельности министерств и ведомств и др. организаций, с указанием сроков хранения материалов и т. д.);
- планы (мероприятий, производственные; строительно-монтажных, проектно-изыскательских, научно-исследовательских работ; внедрения новой техники; кооперированных поставок продукции; распределения продукции по установленной номенклатуре; доходов по жилищно-коммунальному ремонту; работы коллегии, научно-технического совета, ученого совета и т. д.);
- положения (уставы) (об организации; о структурном подразделении; премировании и т. д.);
- программы (проведения работ и мероприятий, командировок и т. д.);
- расценки (на производство работ, мероприятий и т. д.)
- сметы (расходов на содержание аппарата управления, зданий, помещений, сооружений, использования средств фонда предприятия; на подготовку и освоение производства новых изделий; на капитальное строительство и т. д.);
- стандарты (государственные, отраслевые, республиканские, технические условия);

- структура и штатная численность;
- штатные расписания и изменения к ним;
- унифицированные формы документов.

Гриф утверждения в таких документах, как структура и штатная численность, штатное расписание, дополнительно удостоверяется печатью. Документы могут утверждаться руководителем организации, его заместителями, главными специалистами и другими должностными лицами, которым делегированы соответствующие полномочия. При утверждении документа должностным лицом гриф содержит слово «УТВЕРЖДАЮ» (без кавычек), наименование должности лица, утверждающего документ, его личную подпись и ее расшифровку, а также дату. Например:

УТВЕРЖДАЮ
Ректор БелГУТа
Подпись В.И.Сенько
15.08.2010

Дата в грифе утверждения проставляется от руки или частично заготавливается при печатании документа. В последнем случае от руки проставляется только число или число и месяц.

Распорядительный акт издается, как правило, в случае, когда введение утверждаемого документа требует дополнительных предписаний и разъяснений, иных действий, связанных с его применением.

Если документ утвержден постановлением, решением, приказом, протоколом, то гриф утверждения состоит из слова «УТВЕРЖДЕНО» (без кавычек), наименования утверждающего документа в именительном падеже и его даты и индекса. Например:

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Начальника
Белорусской железной дороги
12.09.2010 № 15Н

Гриф утверждения располагается в правом верхнем углу документа. При наличии на документе нескольких грифов утверждения они располагаются параллельно (слева и справа) на одном уровне. Например:

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОАО «Триумф»
Подпись А.А.Иванов
10.08.2010

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОАО «Валентина»
Подпись А.А.Петров
12.08.2010

Резолюция (реквизит 18). После первичной обработки и регистрации документ направляется руководителю (организации или структурного подразделения) для рассмотрения. Результат рассмотрения отражается в резолюции. Резолюция – это сделанная должностным лицом надпись на документе, содержащая принятое решение о порядке исполнения или использования документа. Она закрепляет распоряжение руководителя относительно вопроса, отраженного в документе. Очень часто от содержания резолюции и правильного выбора исполнителя зависит качество и своевременность исполнения задания. К резолюции предъявляются те же требования, что и к любому распорядительному документу: четкость, конкретность, краткость. Резолюция состоит из следующих элементов: текста, подписи, даты. По своему содержанию текст резолюции может быть *двух видов*: резолюции, решающие вопрос (например, «Не возражаю», «Уволить по собственному желанию с 01.03.2004», «Выделить материальную помощь в размере 30 000 руб.»), и резолюции, содержащие указание на порядок решения вопроса. Во втором случае текст резолюции должен состоять из трех частей: кому поручается – фамилия и инициалы исполнителя, что поручается – характер и порядок решения вопроса, срок исполнения. Например:

Сидорову А.Б.

Подготовить сценарий празднования Международного женского дня к 22.02.2011.

Подпись 10.02.2011

Если в резолюции названы несколько исполнителей, то лицо, указанное первым, является ответственным за исполнение документа и организует работу других соисполнителей, привлекаемых по указанию руководителя к решению вопроса. Например:

Сидорову П.П., Прохорову А.М.

Организуйте проведение семинара по делопроизводству к 01.03.2011.

Подпись 10.02.2011

Если на документе нет свободного места или резолюция готовится в виде отдельного поручения, то допускается ее оформление на отдельном листе бумаги, обычно формата А6, А5 или А4.

Заголовок к тексту (реквизит 19). Это обязательный элемент любых документов независимо от их вида и назначения (исключение составляют документы формата А5: извещения, телеграммы, телефонограммы и т. д.). Он должен точно передавать смысл текста и грамматически согласовываться с названием документа, поэтому чаще всего заголовок отвечает на вопросы «о чем?», «чего?», «кому?».

Заголовок формулируется исполнителем документа. Размещается он в левом верхнем углу документа под основными реквизитами бланка, причем

такое расположение сохраняется и при продольном расположении реквизитов документа.

Основная функция заголовка – облегчить дальнейшую обработку документа: его регистрацию, поиск и контроль исполнения. Он позволяет, не читая всего документа, получить представление о его содержании.

В заголовке к тексту разрешается употреблять сокращения слов и словосочетаний, используемых в стандартах и классификаторах Республики Беларусь, сокращенные наименования организаций и общепринятые сокращения. Например:

О внедрении СТБ 6.38-2004

Грамотно составленные заголовки документов – это один из основных признаков уровня культуры делопроизводства в организации. Заголовок печатается без кавычек и никогда не подчеркивается. Точка в конце заголовка не ставится.

Отметка о контроле (реквизит 20). Если документ требует исполнения и взят на контроль, то на левом его поле на уровне реквизита «Заголовок к тексту» ставится отметка о контроле, которая представляет собой или слово «Контроль», или букву «К». Она наносится резиновым штампелем или пишется от руки ярким (красным, синим, зеленым) карандашом или фломастером. Отметка может быть дополнена контрольной датой.

Текст документа (реквизит 21). Этот главный реквизит документа по своей структуре, применяемым формулировкам и синтаксическим конструкциям напрямую связан с видом документа (приказ, письмо, акт и т. п.) и его разновидностью (приказ по основной деятельности, информационное или гарантийное письмо и т. п.).

Языками делопроизводства и документации являются белорусский и русский.

Отметка о наличии приложения (реквизит 22). Реквизит ставится в том случае, если документ содержит приложения. Отметку о наличии приложения располагают перед реквизитом «Подпись». Слово «Приложение» печатается с прописной буквы от границы левого поля, после него ставится двоеточие и перечисляются документы-приложения.

Если документ имеет приложение, названное в тексте, то в отметке о наличии приложения указывается только количество листов и экземпляров. Например:

Приложение: на 2 л. в 2 экз.

Если документ имеет приложения, не названные в тексте, то их наименования перечисляются с указанием количества листов и экземпляров каж-

до приложения. При наличии нескольких приложений они нумеруются арабскими цифрами. Например:

- Приложения: 1. Должностная инструкция старшего научного сотрудника на 2 л. в 2 экз.
- 2. Должностная инструкция инженера на 2 л. в 3 экз.

Если к документу прилагается документ, имеющий приложение, то в отметке о наличии приложения указывается общее количество листов приложений. Например:

Приложение: письмо Министерства архитектуры и строительства Республики Беларусь от 01.01.2010 № 02-3-06/182 и приложение к нему, всего на 5 л. в 1 экз.

Если приложения сброшюрованы, то количество листов не указывается. Например:

Приложение: Инструкция в 1 экз.

В распорядительных документах реквизит «Отметка о наличии приложения» не оформляется; указание о наличии приложения дается в тексте документа: «согласно приложению», «по форме, приведенной в приложении», «приложения 1–3», «... представить перечень документов по прилагаемой форме» и др.

Подпись (реквизит 23). Это обязательный реквизит служебного документа. Должностные лица подписывают документы в пределах своей компетенции. Например, документы, которые составляются в организациях, действующих на правах единоначалия, подписываются одним должностным лицом. На документах, подписываемых коллегиальными органами, ставятся две подписи. Например, протокол собрания подписывают председатель и секретарь коллегиального органа.

На документах, за содержание которых отвечает несколько лиц, ставятся две и более подписи. Например, денежно-финансовые документы в большинстве случаев подписывают руководитель учреждения и главный бухгалтер:

Ректор университета	<i>Подпись</i>	В.И.Сенько
Главный бухгалтер	<i>Подпись</i>	И.И.Цыганок

Договоры и контракты подписывают все договаривающиеся стороны. Документы, составляемые комиссией (например, акты), также подписывают все ее члены. Подписывается, как правило, первый экземпляр документа, изготовленный на бланке.

Реквизит «Подпись» включает в себя: наименование должности лица, подписывающего документ, его личную подпись и ее расшифровку. В документах, изготовленных на бланках, в название должности не входит название учреждения.

При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагаются одна под другой в последовательности, соответствующей занимаемым должностям.

Если документ подписывается несколькими равными по должности лицами, то их подписи располагаются на одном уровне.

В случае, когда должностное лицо, подпись которого предусмотрена на документе, отсутствует, документ подписывает лицо, исполняющее его обязанности, или его заместитель. Допускается использование сокращений «Зам.» («заместитель»), «И.о.» («исполняющий обязанности»).

Не допускается ставить предлог «За» или косую черту перед наименованием должности. В такой ситуации необходимо указать фактическую должность сотрудника, подписавшего документ.

Гриф приложения (реквизит 24). Он располагается в правом верхнем углу первого листа приложения.

Реквизит «Гриф приложения» состоит из слова «Приложение», его порядкового номера (указывается арабскими цифрами без знака №), названия вида документа в дательном падеже, его даты и регистрационного индекса. Например:

Приложение 2
к приказу Начальника
Белорусской железной дороги
04.05.2011 № 54Н

Порядковый номер приложения не указывается, если оно одно.

На приложениях, утверждаемых распорядительным документом, гриф приложения не оформляется. В этом случае в правом верхнем углу первого листа утверждаемого документа проставляется гриф утверждения.

Гриф согласования (реквизит 25). Проекты подготовленных документов перед подписанием во многих случаях согласовываются с заинтересованными учреждениями, структурными подразделениями и отдельными должностными лицами. Процедура согласования документа – одна из важных составляющих процесса его принятия и оформления.

Различают два вида согласования: внутреннее (согласование с должностными лицами внутри предприятия) и внешнее (с должностными лицами других организаций).

При *внутреннем* согласовании применяется простое визирование документов.

Внешнее согласование оформляется грифом согласования. Он включает в себя слово «СОГЛАСОВАНО», наименование должности лица, с которым согласовывается документ (включая полное наименование организации), личную подпись, ее расшифровку и дату. Например:

СОГЛАСОВАНО

Заместитель Министра
транспорта и коммуникаций
Республики Беларусь

Подпись А.А.Нестерович

12.12.2010

При согласовании документа с коллегиальным органом делается ссылка на протокол заседания, в ходе которого было принято решение о согласовании документа. При этом указывается наименование документа в именительном падеже, его дата и номер. Например:

СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания профкома

01.05.2010 № 10

Если документ имеет два грифа согласования, то они располагаются на одном уровне. Например:

СОГЛАСОВАНО

Министр юстиции
Республики Беларусь

Подпись В.Г.Голованов

12.12.2010

СОГЛАСОВАНО

Министр транспорта и коммуникаций
Республики Беларусь

Подпись И.И.Щербо

12.12.2010

Если грифов согласования больше двух, то они располагаются двумя вертикальными рядами.

При отсутствии места на документе лист согласования оформляют на отдельном листе. На месте, предусмотренном для размещения грифа согласования, делается отметка «Лист согласования прилагается».

Гриф согласования располагается ниже реквизита «Подпись».

Визы (реквизит 26). Этот реквизит используется при внутреннем согласовании документов и включает в себя: наименование должности визирующего лица, его личную подпись, ее расшифровку и дату. Например:

Главный бухгалтер

Подпись И.И.Цыганок

02.06.2010

Отказываться от визирования, а также делать какие-либо исправления в тексте проекта документа не допускается. Замечания и дополнения излагаются на проекте документа ниже даты визирования. При значительном объеме замечания и дополнения излагаются на отдельном листе, а на проекте документа указывается: «Замечания прилагаются». Например:

Начальник службы электроснабжения

Подпись В.В.Кононцов

25.06.2010

Проект не согласован.

Замечания прилагаются

Визы проставляются ниже реквизита «Подпись» на лицевой стороне последнего листа первого экземпляра документа слева. Проекты распорядительных документов допускается визировать на оборотной стороне последнего листа первого экземпляра документа. При согласовании писем и других исходящих документов визы оформляются на экземплярах, остающихся в деле.

При необходимости оформления нескольких виз они располагаются одна под другой в порядке визирования.

При отсутствии свободного места визы оформляются на обороте последнего листа документа или на отдельном листе и при размножении документа не воспроизводятся.

Печать (реквизит 27). Оттиск печати ставится на наиболее важных документах, подтверждая их подлинность. Подпись ответственного лица заверяется печатью на документах, удостоверяющих права должностных лиц, связанных с расходованием или получением денежных средств и материальных ценностей, а также на документах, специально предусмотренных нормативно-правовыми актами.

Используется два вида печатей: гербовая (печать с изображением Государственного герба Республики Беларусь) и простая (печать структурного подразделения, а также печать, указывающая на ее целевое назначение «Для документов» и т. п.).

Оттиск печати необходимо ставить таким образом, чтобы он захватывал часть наименования должности лица, подписавшего документ. Оттиск печати не ставится на личной подписи руководителя и ее расшифровке. Отдельные виды документов имеют специальное место для проставления оттиска, обозначенное буквами «М.П.» или надписью «Место печати». Например:

Директор

УП «Белжелдорпроект»



Подпись

И.С.Самусев

Отметка об исполнителе (реквизит 28). В организациях на всех исходящих документах проставляется отметка об исполнителе с указанием индекса структурного подразделения, в котором готовился документ, фамилии и номера служебного телефона исполнителя (составителя), которые печатаются без знаков препинания. Такая отметка позволяет в случае необходимости быстро связаться с исполнителем, который владеет всей необходимой информацией, связанной с документом. Располагается данная отметка на лицевой стороне последнего листа документа в левом нижнем углу. Например:

18 Иванова 72 15 43

Отметка об исполнителе может быть дополнена (на второй строке) первыми буквами имени и фамилии лица, отпечатавшего проект документа, датой создания документа, именем файла и другими поисковыми данными. Например:

38.01 Андрейчиков 95 36 68
НК 21.08.2010 Письмо.doc

Отметка о заверении копии (реквизит 29). Копия документа должна воспроизводить все реквизиты этого документа, в том числе реквизиты бланка. Для придания копии документа юридической силы она должна быть заверена.

Отметка о заверении копии проставляется ниже реквизита «Подпись» и включает слово «Верно», наименование должности лица, заверившего копию, его личную подпись, ее расшифровку и дату заверения. Например:

Верно
Инспектор отдела кадров *Подпись* И.И.Иванова
25.02.2010

При пересылке копии документа в другие организации или передаче ее на руки физическому лицу заверительную надпись удостоверяют печатью «Для документов».

Отметка об исполнении документа и направлении его в дело (реквизит 30). Это завершающая отметка на документе. Она ставится после решения вопроса, рассмотренного в документе, или направления ответа на него. Отметка об исполнении особенно важна на бухгалтерских документах.

Отметка об исполнении свидетельствует о том, что работа над документом закончена. После проставления этой отметки документ подшивается в дело. Отметка состоит из слов «В дело», номера дела по номенклатуре дел, в котором будет храниться документ, даты и индекса документа, свидетельствующего об исполнении, собственноручной подписи исполнителя или

руководителя структурного подразделения-исполнителя и даты направления документа в дело. Этот реквизит располагается на нижнем поле первого листа документа в левой его части. Например:

В дело № 01-10
Подготовлен ответ
05.05.2010 № 12-4/131

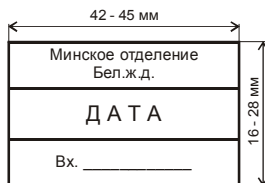
Подпись
06.05.2010

При отсутствии документа, свидетельствующего об исполнении, в от-метке указываются краткие сведения об исполнении. Например:

В дело № 24-03-11
Произведен перерасчет

Подпись
20.06.2010

Отметка о поступлении (регистрационный штамп входящих доку-ментов) (реквизит 31). Она проставляется на нижнем поле первого листа входящих документов с помощью специального регистрационного штампа и состоит из сокращенного наименования получателя документа, даты по-ступления и регистрационного индекса (номера) поступления документа:



На документах, требующих срочного исполнения, вместе с датой допус-кается указывать время поступления (часы, минуты).

Отметка о переносе данных на машинный носитель (реквизит 32). Эта отметка содержит наименование файла на машинном носителе, дату переноса данных, а также другую необходимую для работы информацию (например, количество страниц, фамилию исполнителя и т. п.).

Формуляр-образец наглядно показывает место расположения рекви-зитов. Максимально возможный перечень реквизитов составляет 32 наимено-вания. Для каждого конкретного вида документов применяются не все рекви-зиты, а лишь те из них, которые соответствуют документам данного типа.

5 КЛАССИФИКАЦИЯ ДОКУМЕНТОВ

Порядок – целенаправленная суета.

Г. Малкин

Принципы составления и оформления документов, формы и методы работы с ними напрямую зависят от индивидуальных особенностей того или иного вида документа.

Для удобства производится классификация документов по целому ряду обобщающих признаков.

Классификация документов – это деление документов на классы по наиболее общим признакам сходства и различия, необходимое условие для проведения унификации, являющейся важной предпосылкой документационного обеспечения автоматизированных систем управления.

Документы классифицируются по следующим признакам:

- **п о в и д а м** – на личные и служебные. К *личным* относятся документы, созданные отдельными гражданами (заявления, автобиография, резюме, доверенность, расписка и т. д.). *Служебные* документы исходят от имени организаций, предприятий или представляющих их должностных лиц. Они включают в себя группы организационно-распорядительной (ОРД) и информационно-справочной документации, которые обеспечивают организацию производственных процессов управления и управленческого труда;

- **с п о с о б у ф и к с а ц и и и н ф о р м а ц и и** – письменные, графические, фото- и кинодокументы, электромагнитные;

- **с о д е р ж а н и ю** – организационно-распорядительные, финансово-расчетные, снабженческо-сбытовые, по личному составу и т. д.;

- **н а и м е н о в а н и ю** – большое количество документов. Основной перечень документов, издаваемых организациями учреждения образования и организациями Белорусской железной дороги, состоит из почти сорока наименований: акты, анализы, графики, доверенности, доклады, докладные записки, задания, заявки, заключения, инструкции, конкурсные документы, номенклатура дел, отчеты, письма, планы, перечни, положения, постановления, приказы, протоколы, расчеты, рекомендации, сметы, списки, справки, телеграммы, технические задания, технико-экономические обоснования, технические условия, уведомления, указания, ходатайства и др.;

- **в и д а м** – типовые, примерные и трафаретные. *Типовые* разрабатываются вышестоящими органами для подведомственных организаций с однородными функциями и носят обязательный характер. *Примерные* документы также разрабатываются вышестоящими органами для организаций своей системы, но носят рекомендательный характер. *Трафаретные* документы

изготавливаются типографским способом, причем постоянная часть текста документа печатается полиграфическим способом, а для переменной информации оставляют свободные места;

- степени сложности – простые, содержащие один вопрос, и сложные, содержащие несколько вопросов;

- месту составления – внешние и внутренние. *Внутренние* – это документы, создаваемые в организации для решения внутренних вопросов и не выходящие за его пределы, *внешние* выходят за пределы организации;

- срокам исполнения – срочные и несрочные;

- происхождению – служебные и личные;

- степени гласности – обычные, секретные, совершенно секретные, для служебного пользования, конфиденциальные;

- юридической силе – подлинные и подложные. *Подлинные* документы подразделяются на действительные и недействительные. Недействительными документ становится в том случае, если он утратил юридическую силу, например, по истечении срока действия;

- назначению (стадиям создания) – подлинники (оригиналы) и копии. *Подлинник* – первоначальный документ, содержащий исходную информацию и надлежащим образом оформленный. С юридической точки зрения и подлинник, и копия с него, соответствующим образом заверенная, равноценны. *Копия* – документ, точно воспроизводящий подлинник (в правом верхнем углу верхнего поля его проставляется слово «копия») и соответствующим образом заверенный. Разновидности копий: отпуск, выписка и дубликат. *Отпуск* – это полная копия исходящего документа, остающаяся у отправителя, изготавливаемая одновременно с подлинником на обычном листе бумаги и заверенная соответствующим образом. *Выписка из документа* – копия части документа. *Дубликат* – второй экземпляр документа, выданный, например, в связи с утратой подлинника. Дубликат и подлинник имеют одинаковую юридическую силу;

- срокам хранения – постоянного, временного (до 10 лет), долговременного (свыше 10 лет) срока хранения;

- роду деятельности – на системы документации:

- организационно-распорядительную;

- первичную учетную;

- плановую;

- расчетно-денежную;

- отчетно-статистическую;

- по ценообразованию;

- по торговле;

- по материально-техническому снабжению и сбыту;

- проектно-строительную;

- конструкторскую;

- технологическую;

- патентную, по изобретениям и открытиям и т. д.

6 ОРГАНИЗАЦИОННО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

Система очень проста:
никогда ничего прямо не позволять
и никогда ничего прямо не запрещать.
М. Салтыков-Щедрин

Как известно, главное в делопроизводстве – это процесс составления и оформления документов, основным элементом которого является работа с общей документацией – комплексом документов, связанных с общими вопросами жизнедеятельности организаций.

Особое место в системе общей документации занимает организационно-распорядительная документация, с которой в основном и приходится работать секретарю. В ее состав входят организационные, распорядительные и информационно-справочные документы.

6.1 Организационные документы

Довольствуйся настоящим,
но стремись к лучшему.
Сократ

В состав комплекса **организационных документов** обычно входят: устав или учредительный договор организации, положение о структурном подразделении организации, ее структура и штатная численность, штатное расписание, правила (например, внутреннего трудового распорядка, пожарной безопасности, санитарные), различные инструкции (в том числе должностные инструкции работников).

Устав юридического лица утверждается его учредителями (участниками) и подлежит государственной регистрации в установленном порядке.

Согласно ст. 48 Гражданского кодекса Республики Беларусь любое юридическое лицо должно действовать на основании устава либо учредительного договора и устава, либо только учредительного договора. В отдельных случаях, предусмотренных законодательством, юридическое лицо может действовать и на основании общего положения об организациях данного вида. Однако это возможно только в том случае, когда оно не является ком-

мерческой организацией. Те юридические лица, которые имеют одного учредителя, всегда должны действовать на основании устава.

Все экземпляры устава должны быть прошиты, страницы пронумерованы. На обороте последней страницы устава ставится заверительная подпись руководителя предприятия и печать.

В уставе должно быть указано:

- наименование юридического лица;
- место его нахождения;
- цели деятельности;
- порядок управления деятельностью юридического лица;
- предмет деятельности юридического лица;
- порядок ликвидации юридического лица.

Положение о структурном подразделении определяет правовой статус, задачи, функции, права, обязанности и ответственность этого подразделения. В целом положение – это нормативный акт, определяющий структуру, функции, права, обязанности и организацию работы некоторых органов власти (например, положение о министерстве или государственном комитете), юридических лиц и их структурных подразделений, а также комиссий или групп, образуемых для выполнения определенных задач. Согласно унифицированной системе положение о структурном подразделении должно включать в себя следующие основные разделы: общие положения, основные задачи, функции, права и обязанности, ответственность, взаимоотношения, связи, организация работы.

Положение о структурном подразделении организации разрабатывается руководителем подразделения и им же подписывается. Оно относится к группе документов, подлежащих утверждению, поэтому должно иметь соответствующий гриф. Как правило, такие документы вводятся в действие с момента их утверждения руководителем организации. Другими словами, издание приказа (распоряжения) об утверждении структурного подразделения не требуется. Именно поэтому для утверждения этих документов используется гриф с личной подписью руководителя организации.

Это положение должно быть доведено до сведения работников под роспись путем оформления на этом документе виз ознакомления, с обязательным указанием даты ознакомления, написанной от руки.

Структура и штатная численность организации определяются в соответствии с ее уставом (положением) и закрепляются специальным документом, в котором указываются все структурные подразделения предприятия, наименования должностей работников и количество штатных единиц по каждой из должностей. Документ составляется на бланке организации, подписывается заместителем руководителя организации, согласовывается с главным бухгалтером и утверждается руководителем организации. Гриф утверждения заверяется печатью. Вводится в действие из-

данием приказа по организации с 1 января каждого года или с начала деятельности вновь созданной организации.

В штатном расписании закрепляется доля численности и численный состав организации с указанием фонда заработной платы. Штатное расписание составляется на бланке организации и содержит перечень должностей, сведения о количестве штатных единиц, должностных окладов, надбавках и месячном фонде заработной платы.

Штатное расписание подписывается заместителем руководителя организации, визируется главным бухгалтером и утверждается руководителем организации. В грифе утверждения указывается общая штатная численность организации и месячный фонд заработной платы. Гриф утверждения заверяется печатью.

Инструкция – это документ, издаваемый органом государственного управления или утверждаемый руководителем учреждения, организации, предприятия в целях установления правил, регулирующих организационные, технологические, финансовые или иные специальные стороны деятельности этих учреждений, организаций, предприятий (их подразделений), должностных лиц и граждан.

Инструкции издаются также в целях разъяснения и определения порядка применения законодательных актов и распорядительных документов (например, приказов). В заголовке инструкции должен быть указан круг вопросов, объектов или лиц, на которые распространяются ее требования.

Инструкция оформляется на общем бланке организации. Она утверждается специальным распорядительным документом (приказом, распоряжением и т. д.) или непосредственно руководителем. На инструкции может быть сделана пометка о том, что она является приложением к распорядительному документу. При утверждении инструкции распорядительным документом в нем устанавливается срок введения инструкции в действие, перечисляются необходимые организационные мероприятия, указываются ответственные исполнители. Если в тексте распорядительного документа не указан срок введения инструкции в действие, то им является день подписания и регистрации документа.

Правовое положение работника организации регламентируется **должностной инструкцией**, устанавливающей функции, права, обязанности и ответственность должностных лиц. При разработке должностных инструкций следует учитывать наименование должностей, предусмотренных Единым тарифно-квалификационным справочником работ и профессий рабочих и Квалификационным справочником должностей служащих.

Структура текста данного документа согласно унифицированной системе должна содержать следующие разделы:

1 *Общие положения*, устанавливающие сферу деятельности данного специалиста, его непосредственную подчиненность, порядок его назначения и

освобождения от занимаемой должности. В этом же разделе определяются квалификационные требования к претенденту на данную должность и перечисляются законодательные акты и нормативные документы, которыми работник должен руководствоваться в своей деятельности.

2 *Функции* – раздел, где определяются основные направления деятельности специалиста.

3 *Должностные обязанности* – перечисление конкретных задач, возложенных на специалиста; указание формы его участия в управленческом процессе: руководит, утверждает, обеспечивает, подготавливает, рассматривает, исполняет, контролирует, согласовывает, представляет, курирует и т. д.

4 *Права* – определение прав, предоставляемых специалисту для выполнения возложенных на него функций и обязанностей.

5 *Ответственность* – установление видов ответственности за несвоевременное и некачественное выполнение специалистом должностных обязанностей и неиспользование предоставленных ему прав.

6 *Взаимоотношения*. Связи по должности – перечисление круга должностных лиц, с которыми специалист вступает в служебные взаимоотношения и обменивается информацией, указание сроков получения и представления информации, определение порядка подписания, согласования и утверждения документов.

Должностные инструкции разрабатываются руководителями структурных подразделений и ими подписываются. При отсутствии структурных подразделений инструкция составляется специалистом, занимающим данную должность, и им же подписывается. Должностные инструкции обязательно утверждаются, как правило, руководителем организации.

Должностные инструкции доводятся до работников под расписку.

Права и регламентируют определенные действия в какой-либо ограниченной сфере деятельности. Например, разработаны и применяются правила пожарной безопасности, санитарные правила, правила внутреннего трудового распорядка и др.

Правила утверждаются руководителем организации и вводятся в действие приказом.

6.2 Распорядительные документы

Если виноватых нет – их назначают.
А. Лебедь

Важнейшую роль в управлении организациями и предприятиями играют **распорядительные документы**. К распорядительным документам относятся: постановления, решения, приказы, указания и распоряжения. Первые два вида документов являются правовыми актами, принимаемыми коллегиально. Остальные издаются единолично руководителями (или другими долж-

ностными лицами, которым делегированы такие полномочия). В БелГУТе издаются только приказы и распоряжения, а на предприятиях Белорусской железной дороги – приказы, указания и постановления.

В процедуру издания распорядительных документов (приказ, указание, распоряжение) в условиях единоличного принятия решений включены следующие стадии:

- обоснование необходимости издания распорядительного документа;
- сбор и анализ информации по излагаемому в документе вопросу;
- подготовка проекта документа;
- согласование проекта документа;
- внесение проекта распорядительного документа на рассмотрение руководства;
- принятие решения (подписание документа);
- доведение распорядительного документа до исполнителей.

Внесение изменений, дополнений, отмена или признание утратившим силу распорядительного документа производится документом того же уровня.

П о с т а н о в л е н и я являются правовыми актами, принимаемыми Правительством, палатами Национального собрания Республики Беларусь, министерствами, ведомствами, президиумами судов и некоторыми другими органами коллегиального управления (комитетами, комиссиями) в целях решения важнейших задач, стоящих перед ними.

Р е ш е н и е – это также распорядительный документ коллегиального органа управления. Решения могут издаваться министерствами, ведомствами, учеными советами, общественными организациями и т. д.

П р и к а з – это важнейший правовой распорядительный документ, издаваемый руководителем организации в целях решения возникающих в процессе деятельности стратегических и тактических задач. Приказы, издаваемые на предприятиях (в организациях), подразделяются на три вида: *по основной деятельности; личному составу; административно-хозяйственным вопросам*.

Первый вид приказов связан с решением основных задач управления: организация работы трудового коллектива, финансирование, отчетность и другие производственные вопросы, второй – регулирует прием, увольнение работников, их перемещение и продвижение по службе и т. п., третий – для решения вопросов снабжения организации и выполнения задач, не связанных непосредственно с производственным процессом предприятия.

Не допускается объединения в одном распорядительном документе вопросов основной деятельности и по личному составу.

Текст распорядительного документа, как правило, состоит из констатирующей и распорядительной частей. Констатирующая часть в распорядительном документе может отсутствовать, если распорядительная часть не нуждается в обосновании.

Пример макета приказа:

Герб Республики Беларусь
(эмблема)

Наименование организации

Наименование структурного подразделения

ПРИКАЗ

№ _____

Место издания

Заголовок, представляющий собой краткое содержание, выраженное с помощью отглагольного существительного в предложном падеже, начинается с предлога «О» или «Об»

Текст констатирующей части приказа (цели, задачи, причины, факты, послужившие основанием для издания, в случае необходимости – ссылка на распорядительный документ вышестоящей организации с указанием его наименования, даты, регистрационного индекса и заголовка).

Распорядительная часть начинается словом

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Текст пунктов приказа оформляется по схеме: полное наименование должности исполнителя, его фамилия и инициалы (в дательном падеже) или наименование структурного подразделения; предписываемое действие, выраженное глаголом в неопределенной форме; срок исполнения.

2. Если в пункте приказа несколько предписываемых действий, разных по характеру, то каждое из них выделяется в подпункт и оформляется по схеме: полное наименование должности исполнителя, инициалы, фамилия или наименование структурного подразделения:

2.1. Предписываемое действие и срок исполнения.

3. Последний пункт приказа определяет контроль за его исполнением и имеет постоянную формулировку: Контроль за исполнением решения возложить на ... (структурное подразделение или лицо, на которое возлагается контроль, с указанием должности, фамилии и инициалов в винительном падеже). Отсутствие указания об ответственном за контроль лице означает, что контроль за исполнением документа будет осуществлять руководитель, от имени которого он издан.

Не допускается использование формулировки «Контроль за исполнением приказа оставляю за собой».

Наименование должности
руководителя

Подпись

И.О.Фамилия

Визы

Пример приказа по основной деятельности:



Міністэрства адукацыі Рэспублікі Беларусь

Министерство образования Республики Беларусь

**Установа адукацыі
«Беларускі дзяржаўны
ўніверсітэт транспарту»**

**Учреждение образования
«Белорусский государственный
университет транспорта»**

ЗАГАД

ПРИКАЗ

18.02.2010 № 136

г. Гомель

г. Гомель

Об утверждении Инструкции
по делопроизводству

Во исполнение постановления Министерства юстиции Республики Беларусь от 19 января 2009 № 4 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в государственных органах и организациях Республики Беларусь», в целях совершенствования работы с документами в УО «Белорусский государственный университет транспорта» и обеспечения их сохранности

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие в Учреждении образования «Белорусский государственный университет транспорта» с 25.02.2010 Инструкцию по делопроизводству И БелГУТ 01-2010.

2. Деканам, заведующим кафедрами и руководителям структурных подразделений организовать изучение Инструкции всеми работниками под роспись и обеспечить ведение делопроизводства в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

Срок исполнения – 05.03.2010.

3. Начальнику типографии А.Л. Приходько и заведующей канцелярией Р.А. Афонченко обеспечить тиражирование и рассылку структурным подразделениям Инструкции по делопроизводству.

Срок исполнения – 25.02.2010.

4. Контроль за исполнением приказа возложить на первого проректора В.Я. Негрея.

5. Считать утратившим силу приказ от 15.11.2006 № 675-п «Об утверждении Инструкции по делопроизводству».


Ректор университета

Подпись

В.И.Сенько

К числу приказов по личному составу относятся *приказы о командировании*, составление которых имеет некоторые особенности. Они оформляются на общем бланке организации, при этом обязательно должны указываться такие элементы, как цель командировки, пункт назначения (наименование организации, город, а также страна – если работник командировается за пределы Беларуси), количество дней командировки (дни приезда и отъезда считаются днями командировки), хронологические рамки командировки. Структура текстов приказов о командировании может варьироваться в зависимости от цели командировки, а также количества командируемых сотрудников. Указание на цель командировки является одной из особенностей текстов этих видов приказов.

Пример приказа о командировании:



	
Міністэрства адукацыі Рэспублікі Беларусь	Министерство образования Республики Беларусь
Установа адукацыі «Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт транспарту»	Учреждение образования «Белорусский государственный университет транспорта»
ЗАГАД	ПРИКАЗ
<u>10.09.2010</u> № 265 г. Гомель	г. Гомель
О командировании	
Для инвентаризации выбросов загрязняющих веществ в атмосферу КОМАНДИРОВАТЬ: АНДРЕЙЧИКОВА Максима Валериановича, заведующего сектором НИЦ «Экологическая безопасность и энергосбережение на транспорте», в РУП «Гомельтранснефть «Дружба» (г. Мозырь, Республика Беларусь) на 5 дней с 13.09.2010 по 17.09.2010.	
Основание: договор НИР № 6229.	
Проректор по научной работе	<i>Подпись</i> К.А.Бочков
Визы	
С приказом ознакомлен	<i>Подпись</i> М.В.Андрейчиков 09.09.2010

Указание – распорядительный документ, издаваемый руководителем организации, действующим на основе единоначалия, для решения оперативных вопросов основной деятельности. Состав реквизитов соответствует составу реквизитов в приказе.

Распоряжение – правовой акт, издаваемый единолично руководителем организации (коллегиального органа управления) для решения оперативных вопросов основной деятельности.

Не допускается издание распоряжений в случаях, когда необходимо документально оформить управленческое решение по основным принципиальным задачам, стоящим перед организацией. В этих случаях должны издаваться постановления, решения, приказы.

Пример распоряжения:

		
Міністэрства адукацыі Рэспублікі Беларусь	Министерство образования Республики Беларусь	
Установа адукацыі «Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт транспарту»	Учреждение образования «Белорусский государственный университет транспорта»	
РАСПАРАДЖЭННЕ	РАСПОРЯЖЕНИЕ	
<u>19.06.2010 № 21</u> г. Гомель	г. Гомель	
О внутреннем трудовом распорядке		
Во исполнение приказа ректора БелГУТа от 15.06.2010 № 23 о внутреннем трудовом распорядке ОБЯЗЫВАЮ:		
1. Руководителям структурных подразделений осуществлять контроль соблюдения работниками внутреннего трудового распорядка: начало рабочего дня – 8-00; окончание рабочего дня – 17-00; обеденный перерыв – 12-00 – 13-00; выходные дни – суббота, воскресенье.		
2. Еженедельно по пятницам представлять руководству БелГУТа данные о нарушителях внутреннего трудового распорядка для принятия мер.		
Ответственные – руководители структурных подразделений.		
3. Контроль за исполнением распоряжения возложить на начальника отдела кадров Зенкевича А.Г.		
Ректор университета	<i>Подпись</i>	В.И.Сенько
Визы		

6.3 Информационно-справочные документы

Чем меньше мы знаем,
тем больше мы подозреваем.
Генри Шоу

К информационно-справочным документам относятся: докладные и объяснительные записки, протоколы, личные документы, акты, справки, сводки, обзоры, письма, телеграммы, факсы, визитные карточки, резюме. Столь разнородные документы объединены вместе по одному признаку: их основное назначение – фиксировать информацию о жизнедеятельности предприятия и передавать ее заинтересованным должностным лицам или организациям.

Информационно-справочные документы по отношению к организационно-распорядительным носят вспомогательный характер. Во-первых, многие из них не являются обязательными к исполнению. Во-вторых, информация, содержащаяся в некоторых из них, не требует прямой реакции. Она или побуждает к действию (т. е. служит названием для принятия распорядительных документов), или принимается к сведению.

Однако следует отметить, что подавляющее большинство документов, отправляемых из организаций и получаемых ими, являются именно информационно-справочными.

В любой организации необходима передача информации с одного уровня управления на другой, а также между подразделениями организации или должностными лицами, не находящимися в прямом подчинении. Для этой цели используются докладные, служебные и объяснительные записки. Они зачастую являются основанием для издания распорядительных документов.

6.3.1 Докладная записка

Советы полезны прежде всего советчику,
ведь его приглашают в эксперты.

Л. Кумор

Докладная записка – это документ, который адресован непосредственному или вышестоящему руководителю и информирует его о выполненной работе, сложившейся ситуации или имевшем место явлении или факте. Кроме того, она может направляться и в вышестоящую организацию. Докладная записка всегда содержит выводы или предложения составителя. Этим она отличается от служебной справки, которая является «голой» констатацией каких-либо фактов без мнения автора о существовании излагаемых вопросов.

В зависимости от содержания и целевого назначения докладные записки могут быть инициативными или отчетными. *Ини-*

циативная докладная записка составляется с целью побудить руководителя принять определенное решение, излагаются просьбы, факты либо вносятся предложения. *Отчетная* докладная записка информирует руководство о ходе, состоянии, завершении работ, результатах проверки, выполнении планов, о результатах командировки и т. д.

В зависимости от адресата различают внутренние и внешние докладные записки. *Внешнюю* докладную записку направляют руководителю вышестоящей организации, поэтому она в обязательном порядке должна регистрироваться. Оформляют ее на бланке письма.

Внутреннюю докладную записку адресуют руководителю организации или структурного подразделения, в котором работает ее составитель, и оформляют на стандартном листе бумаги формата А4 или А5, но с обязательным соблюдением стандартного расположения реквизитов.

Внутренняя докладная записка передается непосредственно через службу документационного обеспечения управления (секретариаты, канцелярии) и потому имеет определенный набор реквизитов: наименование структурного подразделения, название вида документа, дату и регистрационный индекс, место издания, адресат, заголовок к тексту, текст, отметку о наличии приложений (если имеются), подпись.

Внешнюю докладную записку подписывает руководитель организации, а внутреннюю – ее составитель.

Пример макета внутренней докладной записки:

Наименование структурного подразделения	Наименование должности с указанием организации в дательном падеже Фамилия И.О.
<p>ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА № _____ Место издания</p> <p>Заголовок, представляющий собой краткое содержание, выраженное с помощью отглагольного существительного в предложном падеже (начинается с предлога «О» или «Об»)</p> <p>Текст докладной записки состоит из вводной и основной частей. Во вводной части излагается состояние вопроса, факты, послужившие причиной для составления документа, проводится их анализ. В основной части излагаются выводы, предложения, просьбы.</p>	
Руководитель структурного подразделения	Подпись И.О.Фамилия

Тексту докладной записки обязательно предшествует заголовок. Не рекомендуется начинать текст со слов: «Довожу до Вашего сведения...». Лучше начать со ссылки на указание руководства: «В соответствии с Вашим поручением...» или совсем нейтрально «При проведении работ...».

Пример внутренней докладной записки:

Проектно-конструкторский отдел	Первому проректору Негрею В.Я.
ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА	
<u>09.03.2010 № 15</u>	
г. Гомель	
О прокладке локально- вычислительной сети БелГУТа	
<p>Разработка разделов проектно-сметной документации в области проектирования инженерного оборудования, сетей и систем тепло-, водоснабжения, водоотведения, отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха, а также разработка специальных разделов (охрана окружающей среды) требует постоянного контроля за изменениями строительного законодательства и своевременного реагирования на появление новых нормативно-правовых требований в проектном деле. Для этих целей в проектно-конструкторском отделе необходимо иметь постоянный доступ в локально-вычислительную сеть БелГУТа и Интернет.</p> <p>В связи с этим прошу в помещении проектно-конструкторского отдела БелГУТа установить городской телефон, проложить локально-вычислительную сеть и осуществить подключение к сети Интернет.</p> <p>Данный перечень работ необходимо совместить с проводящимися в настоящее время ремонтными работами в помещении проектно-конструкторского отдела, располагающегося по адресу: ул. Красноармейская, 6а.</p>	
Начальник проектно-конструкторского отдела	<i>Подпись</i> Н.В.Тамкова

6.3.2 Объяснительная записка

90 % наших забот касается того, что никогда не случится.
М. Тэтчер

Объяснительная записка – это документ, или сопровождающий основной (план, проект, отчет и т. п.) и поясняющий содержание отдельных его

положений, или объясняющий причины какого-либо события, факта, поступка. Соответственно и оформляются эти виды объяснительных записок по-разному.

Объяснительные записки первого типа выступают в виде приложений к документам. Обычно они имеют внешнего адресата, поэтому составляются на общем бланке учреждения. Состав реквизитов такого документа аналогичен внешней докладной записке, а отличается он тем, что не содержит выводов и предложений.

Вторую группу составляют объяснительные записки по поводу каких-либо происшествий, событий, поступков и нарушений трудовой дисциплины отдельных работников. Текст таких записок, кроме словесных объяснений, может содержать документальные доказательства. Как и внутренние докладные записки, они оформляются на обычных листах бумаги с воспроизведением тех же реквизитов и подписываются составителем.

Пример объяснительной записки:

Механический факультет	Декану Гурскому Е.П.
ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	
<u>12.09.2010 № 53</u>	
г. Гомель	
Об отсутствии на занятиях	
В связи с вызовом 06.09.2010 в военный комиссариат я, Петров Павел Викторович, студент группы МТ-21, отсутствовал на занятиях.	
К данной объяснительной записке прилагаю повестку с отметкой военкомата.	
Приложение: на 1 л. в 1 экз.	
<i>Подпись</i>	П.В.Петров

6.3.3 Протокол

Руки вверх! Единогласно.
Т. Клейман

Протокол – документ, в котором фиксируется ход обсуждения вопросов и принятие решений на заседаниях.

По полноте освещения хода заседания различают протоколы полной, краткой и сокращенной формы.

Протокол составляется секретарем заседания (секретарем постоянно действующего коллегиального органа) на основании рукописных, стенографических, аудио- или других записей хода заседания, а также документов, подготовленных к заседанию (повестки дня, текстов и тезисов докладов, проектов решений и др.).

Заголовком к тексту протокола являются название конкретного вида заседания, наименование коллегиального органа (если орган не имеет своего бланка) и вопрос (тема) заседания, если он один.

Датой протокола является дата проведения заседания.

Текст протокола делится на вводную и основную части. В в о в о д н о й части указываются инициалы и фамилии председателя, секретаря и присутствовавших членов коллегиального органа, наименования должностей, фамилии и инициалы приглашенных лиц, не являющихся членами коллегиального органа. Фамилии присутствовавших и приглашенных указываются в алфавитном порядке. Если количество присутствовавших на заседании членов коллегиального органа более 15 человек, то список присутствовавших составляется отдельно и прилагается к протоколу с проставлением соответствующей отметки. Например:

Присутствовали – 17 человек (список прилагается)

или

Список присутствующих прилагается

Список приглашенных составляется отдельно и прилагается к протоколу с проставлением соответствующей отметки, если количество приглашенных более 10 человек.

В протоколах дополнительно может указываться количество присутствующих, необходимое для правомочности принятия решения.

В протоколах *полной формы* после указания присутствовавших и приглашенных следует повестка дня. В повестке дня перечисляются вопросы, подлежащие рассмотрению, указываются формы их изложения (доклад, отчет, сообщение, информация), наименования должностей докладчиков, их инициалы и фамилии. Например:

Отчет проректора по административно-хозяйственной части Бабия В.В. о ходе подготовки структурных подразделений БелГУТа к осенне-зимнему отопительному сезону.

При вынесении на заседание двух и более вопросов они нумеруются арабскими цифрами. Последовательность вопросов в повестке дня определяется степенью их важности.

Основная часть протокола полной формы строится по схеме «СЛУШАЛИ – ВЫСТУПИЛИ – ПОСТАНОВИЛИ» отдельно по каждому рассматриваемому вопросу.

В разделе «СЛУШАЛИ» указываются фамилия и инициалы докладчика и излагается краткое содержание выступления. Текст выступления (сообщения, доклада) может прилагаться к протоколу, о чем делается соответствующая отметка. Например:

СЛУШАЛИ:

Иванова В.Н. – Текст выступления прилагается.

В разделе «ВЫСТУПИЛИ» текст оформляется аналогично разделу «СЛУШАЛИ». В этот раздел записываются вопросы к докладчику и ответы на них.

В разделе «ПОСТАНОВИЛИ» записываются принятые решения по рассмотренному вопросу.

В протоколе *краткой формы* повестка дня не оформляется. Основная часть протокола краткой формы строится по схеме «СЛУШАЛИ – ПОСТАНОВИЛИ» без текста выступлений. В разделе «СЛУШАЛИ» записываются вопросы повестки дня, в разделе «ПОСТАНОВИЛИ» – принятые решения.

В случае возникновения принципиальных разногласий в протоколах краткой формы допускается фиксировать отдельные выступления участников заседания.

В протоколе *сокращенной формы* после каждого вопроса повестки дня записываются принятые по нему решения.

Решение коллегиального органа в протоколах любых форм приводится полностью. Принятые решения нумеруются арабскими цифрами, если их несколько. Нумерация не производится, если по вопросу принято только одно решение.

Постановляющая часть протокола заканчивается указанием лица, ответственного за контроль исполнения решений или отдельных пунктов решений.

Протокол совещания подписывается председателем (председательствующим на заседании) и секретарем.

Протоколы оформляют на общих бланках формата А4. Если протокол занимает несколько листов, то на бланке оформляют только первый лист, а последующие – на стандартных листах бумаги.

Пример макета протокола полной формы:



Міністэрства адукацыі Рэспублікі Беларусь

Министерство образования Республики Беларусь

Установа адукацыі
«Беларускі дзяржаўны
ўніверсітэт транспарту»

Учреждение образования
«Белорусский государственный
университет транспорта»

ПРАТАКОЛ

ПРОТОКОЛ

№ _____
г. Гомель

г. Гомель

Заголовок

Председатель – И.О.Фамилия
Секретарь – И.О.Фамилия
Присутствовали: Фамилии, инициалы

Повестка дня:

1. Наименование вопроса, форма изложения (доклад, сообщение, информация) – должность, фамилия и инициалы докладчика.
2. Наименование вопроса, форма изложения (доклад, сообщение, информация) – должность, фамилия и инициалы докладчика.

1. СЛУШАЛИ:

Фамилия, инициалы – текст доклада прилагается.

ВЫСТУПИЛИ:

Фамилия, инициалы – краткая запись выступления.

ПОСТАНОВИЛИ:

- 1.1.
- 1.2.

2. СЛУШАЛИ:

Фамилия, инициалы – текст доклада прилагается.

ВЫСТУПИЛИ:

Фамилия, инициалы – краткая запись выступления.

ПОСТАНОВИЛИ:

- 2.1.
- 2.2.

Председатель	<i>Подпись</i>	И.О.Фамилия
Секретарь	<i>Подпись</i>	И.О.Фамилия

6.3.4 Акт

Факты – упрямая вещь.
Т. Смоллетт

Акт – это документ, составленный несколькими лицами для подтверждения установленного ими факта, события или действия. Акты составляются по самым разным поводам, отсюда и большое количество их разновидностей: акты ревизии, инвентаризации, списания, уничтожения, несчастных случаев, приема-передачи материальных ценностей и т. п. Однако независимо от разновидностей все акты составляются по одной схеме. Исключением являются случаи, когда форма акта установлена каким-либо нормативным документом.

Акт содержит следующие р е к в и з и т ы :

- Государственный герб Республики Беларусь;
- наименование организации;
- наименование структурного подразделения;
- название вида документа;
- дата;
- регистрационный индекс;
- место составления;
- гриф утверждения;
- заголовок к тексту;
- текст;
- подпись;
- при необходимости – согласующие визы.

Оформляется акт на общем бланке формата А4.

Независимо от разновидностей все акты составляются по одной схеме. Исключением являются случаи, когда форма акта установлена каким-либо нормативным документом.

Заголовок текста акта должен отражать содержание активируемого события, согласовываться с названием вида документа и формулироваться с помощью отлагательного существительного в предложном («акт – о чем?») или родительном («акт – чего?») падеже.

Дата акта должна соответствовать дате активируемого события и проставляться должностным лицом, подписавшим документ.

Текст акта состоит из вводной и констатирующей частей. Во в в о д н о й ч а с т и указывается основание для составления акта и перечисляются лица, составившие акт и присутствовавшие при этом. Основанием для составления акта может являться нормативный правовой акт Республики Беларусь, распорядительный документ руководителя предприятия или вышестоящей организации, плановое задание и др.

При перечислении лиц, входящих в состав комиссии, вначале указываются наименование должности, инициалы и фамилия председателя комиссии, а затем наименования должностей, инициалы и фамилии членов комиссии в алфавитном порядке. В случае участия в работе комиссии представителей сторонних организаций в акте при написании должностей указываются наименования организаций, которые они представляют.

Должности, инициалы и фамилии лиц, присутствовавших при составлении акта и не входящих в состав комиссии, указываются отдельно.

В констатирующей части акта излагаются цели и задачи активирования, дается краткое описание проделанной работы (ее сущность, характер, методы, сроки), фиксируются установленные факты. Могут излагаться также выводы, рекомендации и предложения составителей по установленным фактам (акты ревизий финансово-хозяйственной деятельности, акты проверки, акты приема объектов в эксплуатацию и др.). Выводы и предложения могут быть изложены в распорядительной форме с указанием сроков исполнения предписываемых действий.

Если в акте отражается ряд фактов, текст акта делится на пункты.

В конце текста указываются сведения о количестве экземпляров акта. Например:

Составлен в 3 экземплярах:

1-й экземпляр – в дело № 10-11

2-й экземпляр – директору предприятия

3-й экземпляр – в бухгалтерию предприятия

Число экземпляров акта определяется нормативными правовыми актами и (или) практической необходимостью.


Акт подписывается всеми лицами, принимавшими участие в его составлении. При подписании акта указывается распределение обязанностей членов комиссии без указания их должностей. Первой проставляется подпись председателя комиссии, подписи членов комиссии располагаются в алфавитном порядке.

Лица, имеющие замечания по содержанию акта, подписывают его с отметкой «Замечания прилагаются». Текст замечаний излагается на отдельном листе, небольшие по объему замечания допускается фиксировать на самом акте.

Акты, предписывающие выполнение определенных действий, подлежат утверждению должностным лицом, чей распорядительный документ (устное распоряжение) явился основанием для составления акта.

Акты проверок (ревизий) финансово-хозяйственной деятельности подписываются проводившим проверку (ревизию) работником контролирующего органа [руководителем проверки (ревизии)] и уполномоченными лицами проверяемой организации в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь.

Пример макета акта:

		
Міністэрства адукацыі Рэспублікі Беларусь	Министерство образования Республики Беларусь	
Установа адукацыі «Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт транспарту»	Учреждение образования «Белорусский государственный университет транспорта»	
АКТ	АКТ	
№ _____ г. Гомель	г. Гомель	
Заголовок	УТВЕРЖДАЮ Ректор университета <i>Подпись</i> В.И.Сенько Дата	
Основание:.....		
Составлен комиссией:		
Председатель	И.О.Фамилия – должность	
Члены комиссии:	И.О.Фамилия – должность И.О.Фамилия – должность	
Присутствовали:	И.О.Фамилия – должность И.О.Фамилия – должность	
Текст акта с указанием периода времени работы комиссии, выводов, вытекающих из результатов рассмотренных вопросов, и принимаемых решений и действий в соответствии с назначением акта, указанным в заголовке.		
Составлен в 3 экземплярах:		
1-й экземпляр – в дело № _____		
2-й экземпляр –		
3-й экземпляр –		
Председатель	<i>Подпись</i>	И.О.Фамилия
Члены комиссии:	<i>Подпись</i> <i>Подпись</i>	И.О.Фамилия И.О.Фамилия

6.3.5 Справка

Говорят: в конце концов правда
восторжествует; но это неправда.
А. Чехов

Справка – это документ, содержащий информацию по какому-либо определенному вопросу, описание либо подтверждение тех или иных фактов и событий, констатацию каких-либо фактов без мнения автора о существовании излагаемых вопросов. В зависимости от содержания и целевого назначения различают служебные справки и справки личного характера.

Справка должна содержать следующие *реквизиты*:

- наименование организации;
- наименование структурного подразделения;
- адресат;
- название вида документа;
- дата;
- регистрационный индекс;
- место составления;
- заголовок к тексту;
- текст;
- подпись;
- печать.

Служебная справка чаще всего составляется по запросу или указанию вышестоящей организации либо должностного лица. Справки, направляемые за пределы организации, должны оформляться на общем бланке, а представляемые внутри организации могут составляться на обычном листе бумаги формата А4 или А5. Справка, направляемая должностному лицу внутри учреждения, подписывается ее составителем. При направлении справки в вышестоящую организацию или органы исполнительной власти подпись должен ставить руководитель организации.

Текст служебной справки может быть оформлен в виде таблицы, делиться на разделы и подразделы или пункты и подпункты, которые нумеруются арабскими цифрами, разделенными точками. Кроме этого, служебные справки могут иметь пояснения и ссылки.

Период времени (дата), к которому относятся сведения, приводимые в справке, указывается в заголовке к тексту либо помещается перед ним: «За период с 01.01.2010 по 01.09.2010», «По состоянию на 01.01.2010».



Справки личного характера обычно удостоверяют какой-либо юридический факт: место работы, учебы или проживания, занимаемую должность, заработную плату, наличие иждивенцев и т. п. Текст такой справки целесообразно начинать указанием в именительном падеже фами-

лии, имени, отчества лица, о котором сообщаются сведения. Не рекомендуется использовать следующие устаревшие обороты: «Настоящая справка выдана...», «...действительно проживает...», «...действительно работает...», «Настоящим подтверждаем, что...» и т. д. Поскольку чаще всего текст справок личного характера носит типовой характер, при их составлении целесообразно использовать трафаретные бланки, в которых часть информации заполняется от руки.

Справка личного характера обязательно заверяется печатью, причем если в ней содержатся сведения финансового характера, то кроме подписи руководителя необходима и подпись главного бухгалтера организации, выдавшей справку.

Лица, составившие и подписавшие справку, несут ответственность за приведенные в ней данные. Это относится как к служебным справкам, так и к справкам личного характера.

Пример справки:

	
Міністэрства адукацыі Рэспублікі Беларусь	Министерство образования Республики Беларусь
Установа адукацыі «Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт транспарту»	Учреждение образования «Белорусский государственный университет транспорта»
ДАВЕДКА	СПРАВКА
<u>10.03.2010 № 20</u> г. Гомель	г. Гомель
О месте работы и занимаемой должности	Администрация Железнодорожного района г. Гомеля
НОВИЦКИЙ Сергей Владимирович работает в учреждении образования «Белорусский государственный университет транспорта» в должности младшего научного сотрудника научно-исследовательской лаборатории «Путь».	
Справка выдана по состоянию на 10.03.2010. Срок действия справки – бессрочно.	
Ректор университета М.П.	Подпись В.И.Сенько

6.3.6 Личные документы

Иногда ради точности к правде добавляют мелкую ложь.
В. Бартошевский

Личные документы составляются гражданином самостоятельно и имеют произвольную форму. Ими могут быть: обращения граждан по различным вопросам, автобиографии, различного рода расписки. К ним относятся также и документы, выдаваемые работникам для предоставления в другие организации: характеристики, справки, доверенности. Они заверяются подписью руководителя и печатью.

Обращения граждан бывают трех видов:

- предложение;
- жалоба;
- заявление.

Предложение – вид обращения, цель которого обратить внимание на необходимость совершенствования работы и рекомендовать конкретные пути и способы решения поставленных задач.

Жалоба – вид обращения, в котором идет речь о нарушении прав и интересов граждан.

Заявление – вид обращения, направленный на реализацию прав и интересов граждан. Заявление может сигнализировать о недостатках. Оно пишется, как правило, от руки в произвольной форме:

- при приеме на работу;
- увольнении по собственному желанию;
- для предоставления отпуска;
- с просьбой оказать материальную помощь и другие услуги.

В заявлении указываются:

• должность, фамилия и инициалы руководителя предприятия, которому адресовано заявление;

• фамилия, имя, отчество заявителя;

• паспортные данные и адрес регистрации заявителя (в случае приема на работу или просьбе о материальной помощи) либо должность заявителя и структурное подразделение (в остальных случаях);

- название вида документа;
- дата;
- текст;
- подпись работника и ее расшифровка;
- визы.

Пример макета заявления о приеме на работу:

<p>ЗАЯВЛЕНИЕ</p> <p>_____</p>	<p>Ректору Учреждения образования «Белорусский государственный университет транспорта» Сенько В.И.</p> <p>Фамилия И.О. автора, его домашний адрес, телефон в родительном падеже</p> <p>(Резолюция ректора)</p>
<p>Прошу принять меня на должность _____</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">наименование должности (профессии),</p>	
<p>_____</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">квалификационный разряд (класс, категория)</p>	
<p>_____</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">наименование структурного подразделения</p>	
<p>по контракту (трудовому договору) с _____.</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">дата</p>	
<p><i>Подпись</i></p> <p>Визы</p>	<p>И.О.Фамилия</p>

Пример заявления о заключении нового контракта:

<p>Кафедра «Автоматика и телемеханика»</p>	<p>Ректору Учреждения образования «Белорусский государственный университет транспорта» Сенько В.И.</p>
<p>ЗАЯВЛЕНИЕ</p> <p>15.02.2010</p>	
<p>Прошу продлить срок работы в прежней должности и заключить со мной новый контракт с 01.03.2010.</p>	
<p>Ведущий инженер</p> <p>Визы</p>	<p><i>Подпись</i></p> <p>А.А.Федоров</p>

Пример заявления о продлении контракта:

Научно-техническая библиотека	Ректору Учреждения образования «Белорусский государственный университет транспорта» Сенько В.И.	
ЗАЯВЛЕНИЕ 20.02.2010		
В связи с истечением срока контракта от 01.03.2009 № 1111 прошу продлить со мной контракт в прежней должности с 01.03.2010.		
Библиотекарь 1 категории Визы	<i>Подпись</i>	Н.Н.Симонова

Пример заявления о предоставлении трудового отпуска:

Кафедра «Химия»	Ректору Учреждения образования «Белорусский государственный университет транспорта» Сенько В.И.	
ЗАЯВЛЕНИЕ 01.02.2010		
Прошу предоставить мне трудовой отпуск на 14 календарных дней с 15.02.2010 за 2010 год.		
Заведующий лабораторией учебной Визы	<i>Подпись</i>	И.И.Гончаров

Пример заявления о согласии на отзыв из отпуска:

Кафедра «Химия»	Ректору Учреждения образования «Белорусский государственный университет транспорта» Сенько В.И.	
ЗАЯВЛЕНИЕ 05.02.2010		
Согласен на отзыв из отпуска с 06.02.2010. Прошу неиспользованную часть трудового отпуска предоставить в виде дней отдыха в другое время.		
Заведующий кафедрой	<i>Подпись</i>	А.С.Неверов
Визы		

Административные органы рассматривают обращения граждан не позднее чем в 5-дневный срок. В случае, если это обращение не находится в компетенции данной организации, то его нужно в 5-дневный срок перенаправить в организацию, ведающую решением данного вопроса, известив об этом заявителя.

Решения по обращению граждан должны быть приняты в срок до 30 дней со дня регистрации. Если документ не требует дополнительного изучения, обращение должно быть рассмотрено не позднее чем через 15 дней после его регистрации.

Все обращения регистрируются в день подачи в журнале или регистрационной карточке.

Характеристика – официальный документ, который выдает администрация предприятия. В ней приводится отзыв о служебной, общественной деятельности сотрудника, учащегося и указываются:

- название вида документа;
- фамилия, имя, отчество лица, которому выдается документ;
- год рождения;
- какими деловыми качествами он обладает (отношение к работе, учебе, общественной жизни предприятия);
- моральные качества.

Подписывают характеристику, как правило, три лица: руководитель организации, начальник отдела и лицо, непосредственно отвечающее за работника. Характеристика должна быть заверена печатью.

Автобиография – документ, который гражданин пишет самостоятельно. Содержит краткие сведения о жизни человека, учебе, работе, деловых качествах, участии в общественной жизни коллектива. Автор самостоятельно определяет форму и содержание документа, однако отдельные реквизиты должны присутствовать обязательно:

- текст;
- подпись;
- расшифровка подписи;
- дата составления.

Доверенность представляет собой документ, свидетельствующий о том, что одно лицо (доверитель) предоставляет право какому-либо другому лицу (доверенному) на совершение определенных действий или получение товарно-материальных ценностей. По своему характеру и назначению доверенности подразделяются на две группы:

- 1) выдаваемые официальными лицами;
- 2) выдаваемые отдельными гражданами.

В доверенность включаются следующие р е к в и з и т ы :

- название вида документа;
- фамилия, имя, отчество доверителя;
- фамилия, имя, отчество лица, которому выдана доверенность;
- текст;
- подпись, дата;
- подпись должностного лица, удостоверившего подпись доверителя;
- печать и дата.

Расписка – документ, удостоверяющий получение каких-либо ценностей (денег, вещей, документов). В ней могут содержаться обязательства с указанием срока возврата имущества.

Расписка содержит следующие реквизиты:

- название вида документа;
- содержание (должность, фамилия, имя, отчество, адрес и паспортные данные лица, дающего и получающего расписку);
- перечень ценностей с указанием количества и цены, которые пишутся цифрами и прописью;
- подпись лица, давшего расписку;
- дата.

6.3.7 Визитная карточка

Красивое лицо является
безмолвной рекомендацией.
Ф. Бэкон

Сейчас позволить себе иметь персональную визитку может каждый – от школьника до главы крупного банка. Велико ли дело – поместить на клочок

бумажки ФИО, должность (род занятий), телефон и раздавать направо и налево! Но не все знают, что существуют определенные правила оформления «визите билетте», да и вручение визитки представляет собой соблюдение целого свода правил.

Прародители визитных карточек впервые появились в Китае в III веке. Тогда императорским указом всем чиновникам было приказано изготовить «карты посетителей». Такие визитки изготавливались из красной бумаги, на которой каллиграфическим почерком были указаны только имя, фамилия и должность императорского служащего. Достоверно не известно, китайское ли веяние дошло до Европы, но в XVI веке визитки прочно обосновались среди дворян и прочих высокопоставленных граждан. Небольшая бумаженция была изящным аксессуаром и представляла своего «хозяина» во всем блеске и великолепии. На них появились не только имя-фамилия владельца, но и его фамильный герб, несущий довольно развернутую для посвященных информацию.

Из «продвинутой» Европы карточка перекочевала в Российскую империю. При Екатерине II визитные карточки были изрядно вычурные, их украшали растительными орнаментами и причудливыми гербами высородных владельцев. А в XIX веке возник целый «визиточный» этикет.

Но в молодом СССР визитки были объявлены пережитком прошлого и практически вышли из «употребления». Только спустя время появились вновь среди госчиновников и артистической богемы. Сейчас трудно представить, что в те времена, чтобы получить право на именную визитку, необходимо было получить «добро» в компетентных органах. С приходом демократии ситуация разительно изменилась, и иметь визитные карточки могли теперь все.

Сейчас визитные карточки являются частью имиджа человека и подчеркивают индивидуальность не только своего владельца, но и целой компании, фирмы или предприятия. На самый взыскательный вкус дизайнеры и полиграфисты предлагают визитки цветные и черно-белые, тисненными золотом, пластиковые, даже деревянные и железные. Но какой бы ни была ваша персональная карточка, помните, что ее вручение или принятие от другого человека требует определенных правил этикета. Вручая визитку, необходимо внятно произнести свое имя и фамилию. Поверните «деловую карточку» так, чтобы человек мог хорошо видеть текст, написанный на ней. Поэтому не следует лицевую сторону визитки нагромождать большим количеством информации. Брать визитку полагается правой рукой, а затем – в обе руки. Старший по возрасту или положению первым дает визитку младшим, женщина – первой мужчинам, а хозяева должны предложить свои именные карточки гостям. Затем визитку следует положить в карман, либо в визитницу. Ни в коем случае не делайте пометки на визитке другого человека в его присутствии, оставьте это на потом. Не вертите ее в руках, не

скручивайте и не сворачивайте на много частей. Человек может расценить это как знак неуважения или отсутствия хороших манер.

С точки зрения документологии, визитная карточка имеет в своем основании материальную конструктивную форму. Это может быть бумага (большое количество разновидностей), дерево, кожа, пластик, металл, керамика и др. Визитка относится к двумерным документам, поскольку в большинстве случаев информация фиксируется на листовом материальном носителе. Непосредственно сама информация на визитке закрепляется при помощи знаков (текст), но также в ней может присутствовать и символическая информация (эмблема, логотип фирмы, герб).

Назначение визитной карточки – информировать, рекламировать своего владельца, т. е. карточка должна оказать некоторое воздействие на получателя. Поэтому содержание визитной карточки должно базироваться на таких принципах, как краткость, четкость (ясность), важность и актуальность информации.

Перед тем как приступить к изготовлению визитной карточки, необходимо продумать внешний вид, размеры шрифтов, цвет, расположение текста, поскольку при вручении визитки человек визуальное ее оценивает. Поэтому, несмотря на многообразие полиграфических технологий производства, широты выбора материального носителя при изготовлении визитных карточек, рекомендуется все-таки придерживаться классического стиля и не злоупотреблять разного рода изысками при их изготовлении. Если обратить внимание на прагматическую (деловую) составляющую визитной карточки, то можно заметить, что владелец визитки хочет видеть ее неповторимой и в чем-то отличной от тех визиток, которые уже существуют. Значит, при изготовлении карточки используется ряд идей (ноу-хау), которые известны только типографу и собственнику карточки. И владелец карточки обязан хранить тайну оригинальности своей визитки. Если классифицировать визитку по форме собственности, то она может быть как у физических, так и у юридических лиц.

К семейству визитных карточек относятся также «бейджи», которые не являются собственностью владельца, а исходят (презентуются) от организаторов мероприятия или встречи. Такие карточки, оформленные как бейджи, выдаются непосредственно перед началом, при регистрации.

Сегодня требования к оформлению визитных карточек несколько изменились, и одной только фамилии владельца визитной карточки будет явно недостаточно.

Прежде чем приступить к изготовлению личной визитной карточки, необходимо поставить перед собой три вопроса: для чего нужны визитные карточки? кому они предназначаются? как ими будут пользоваться?

Основное назначение визитных карточек – представление деловых и официальных лиц друг другу при первом знакомстве. Их также можно ис-

пользовать для информирования лиц, в контактах с которыми заинтересован владелец карточки. Коротко можно сказать так: первичная цель – информировать. На самом деле всегда подразумевается, что *карточка должна еще и оказать некоторое воздействие на получателя*. Мало, чтобы получатель узнал рабочий телефон владельца визитной карточки, надо, чтобы у него возникло желание этим телефоном воспользоваться. Таким образом, вырисовывается *вторая задача – рекламировать*. Это своего рода заочное представительство, мягкая, ненавязчивая *форма проявления интереса к адресату*. Иногда первична информационная цель, иногда – рекламная.

Визитные карточки используют также *для поддержания контактов* (поздравления с праздником или иным событием, выражения признательности, благодарности, сопровождения подарка, сувенира, цветов, соболезнования).

При ответе на второй вопрос стоит подумать о тех людях, кому эти визитки будут раздаваться. Как минимум, *нужно позаботиться хотя бы о том, чтобы визитка не вызвала у человека раздражения*.

Визитные карточки представляют собой прямоугольник не слишком плотного картона небольшого формата: 50 × 90 мм. В обычной деловой практике и при туристских обменах на визитных карточках, как правило, указывается имя, отчество и фамилия владельца, а также место работы, адрес офиса, должность, служебный телефон, телекс, телефакс, мобильный телефон.

Шрифт визитных карточек зависит от местной практики (традиций) и строго не регламентируется. Общие требования к шрифту визитных карточек заключаются в том, что он должен быть легко читаем. Имя, как правило, выделяется легко читаемым полужирным шрифтом немного большего размера. В странах СНГ сложилась практика печатания текста с одной стороны на русском языке, а с обратной стороны на английском. Если придерживаться строгих протокольных требований, то это не совсем верно: текст визитной карточки должен печататься на одной стороне, чтобы на другой, чистой, стороне можно было сделать какие-либо записи. Исходя из этого, визитные карточки правильнее иметь двух видов – напечатанные на родном языке, а также на английском или каком-либо другом.

Правила оформления визитных карточек неукоснительно соблюдаются только дипломатами. Но все же лучше, когда визитка имеет классический вид: наверху по центру – название фирмы (организации, учреждения), в которой работает владелец визитной карточки, ниже по центру – имя, отчество и фамилия, еще ниже – должность; а в правом нижнем углу – телефон, факс, пейджер, адрес электронной почты. Существует большое количество видов визитных карточек. Назовем лишь наиболее распространенные.

Личная визитная карточка. Имя, отчество и фамилия печатаются прописным шрифтом, должность – строчными буквами. Может быть указано только имя или инициал владельца – в зависимости от имиджа, возраста,

национальных и культурных традиций. Первоначально следует писать свое имя, отчество и только после этого фамилию. Обычно указывается адрес фирмы и телефон (в том числе и домашний). Иногда указываются телекс, факс, номер пейджера и адрес электронной почты. Этот вид карточки используется при состоявшемся знакомстве.

Деловая визитная карточка. Это неотъемлемый атрибут современного делового общения. Первое представление, как правило, начинается с обмена визитными карточками. На деловой визитной карточке должны быть четко обозначены имя (отчество) и фамилия, название фирмы или организации и должность владельца визитной карточки, полный почтовый адрес и другие сведения. Также на ней вполне уместно использование логотипа фирмы или организации.

Карточка для специальных и представительских целей. На ней указываются адрес и телефон фирмы. *Если вручается такая карточка, значит, ее владелец не настроен на продолжение контакта,* он просто представляет себя.

Карточка предприятия, организации, фирмы, отдела. Используется для поздравления от имени организации. По сути дела, это не только информационная, но и рекламная продукция. Бывают карточки, сложенные, как книжки, с указанием на обороте маршрута проезда к организации, места парковки автомобилей. Может быть помещена фотография владельца визитной карточки, красочный символ или девиз организации.

Действуют простые, но обязательные правила вручения визитной карточки: полагается передавать ее партнеру повернутой так, чтобы он мог сразу прочитать текст. Следует вслух произнести свою фамилию, чтобы партнер смог более или менее усвоить произношение имени владельца карточки.

6.3.8 Резюме

Правда настолько горька,
что служит обычно только приправой.
В. Гжещик

Хорошее резюме – одно из самых эффективных средств поиска работы. Запомните три ключевых момента:

- у вас единственный шанс преуспеть с помощью резюме в тот момент, когда его читают в первый раз. Как правило, на просмотр резюме затрачивается не более 2–3 минут. Если внимание привлечь не удалось – значит, резюме не сработало;
- при написании резюме следуйте принципу избирательности. Информацию для резюме следует отбирать исходя из его целей. Другими словами, в резюме стоит включать описание именно тех аспектов вашего опыта, ко-

торые значимы для позиции, на которую вы претендуете. Например, если вы занимались научной работой и одновременно консультированием, в резюме, направленном на получение работы в области коммерции, не стоит описывать ваши научные достижения и приводить список ваших научных трудов. Лучше перечислить те конкретные навыки и знания, которые вы получили в процессе консультационной деятельности;

- удачное резюме может стать поводом для интервью, т. е. личной встречи с работодателем или его представителем, но еще не гарантирует получение работы. Ваша цель – добиться, чтобы читающий захотел встретиться с вами лично.

Как выиграть конкурс резюме? Как бы вы ни искали работу – через знакомых, по газетам или пользуясь Интернетом, настанет момент, когда вас попросят показать (или прислать) свое резюме. И если каких-нибудь 5 лет назад мало кто понимал, что это такое и чем отличается от банальной анкеты, сейчас для всех очевидно, что без грамотно составленного резюме поиск работы малорезультативен.

Итак, хорошее резюме отличается следующее:

1 **Точность.** Все, что изложено в резюме, соответствует заявленной должности и требованиям к данной вакансии.

2 **Лаконичность.** Резюме занимает одну страницу. Даже если вы занимаете высокую должность и круг ваших обязанностей широк, а профессиональный путь долог, все равно это можно уместить на одной странице. Хорошее резюме – как анонс интересной книги или спектакля. Главное – заинтересовать, все остальное можно изложить при личной встрече.

3 **Структурированность.** Когда резюме написано сплошным текстом, без акцентов и выделений, его очень трудно читать, и пока пытаешься найти основные моменты, начинаешь испытывать сомнение, может ли человек, составивший такое резюме, выделять главное в работе, последовательно и логично излагать мысли.

4 **Дизайн.** Это не значит, что там должно быть много рамок и символов. Как раз наоборот, лучше всего, если их не будет. Проходя через факс, все это смазывается и затрудняет чтение. Лучше «играть» со шрифтом, выделяя должности, основные места работы и профессиональные навыки. Резюме должно быть таким, чтобы его можно было читать, не напрягаясь. Не делайте красиво – делайте удобно.

Итак, с чего начать? С точной формулировки должности. Напишите свои имя, фамилию и отчество в центре листа, а ниже – точное название должности, которую хотите получить. Ее формулировка должна точно совпадать с тем, как она заявлена.

Некоторые вместо должности пишут «хотел бы получить интересную работу, которая соответствовала бы моему образованию и опыту работы и могла бы принести пользу вашей компании для ее дальнейшего успешного развития». Такого рода формулировки чем-то напоминают клятву юных ленин-

цев. Это вызывает недоумение у работодателя и не находит поддержки. Ясно, что сам человек плохо себе представляет, чем конкретно он мог бы заниматься и как бы предлагает работодателю решить кроссворд: внимательно изучить резюме и найти верный ответ, проставив его в графу «должность».

Не указывайте несколько позиций сразу: в компанию требуется строго определенный человек, а то, что можете еще что-то, – это моменты вашей биографии, которые вряд ли заинтересуют работодателя. В худшем случае могут снизить ваши шансы.

Если вы можете быть и секретарем, и менеджером по рекламе, и помощником бухгалтера, вы, скорее всего, не получите ни одну из этих должностей. Логика рассуждения работодателя может быть приблизительно такой: «Вероятно, она работала секретарем, но теперь хочет сделать карьеру и рассматривает должность секретаря, как некий этап для дальнейшей карьеры на фирме. Но мне нужен секретарь, а не менеджер по рекламе, либо она будет недовольна работой, либо будет все время искать себе что-то еще». «Менеджер по рекламе нужен, но у нее, вероятно, нет опыта, раз она готова быть и секретарем, скорее всего, просто размещала рекламу через рекламные агентства, вот и весь ее опыт». Что будет думать работодатель, которому нужен бухгалтер, вы можете предположить сами.

Образование. Чем более совершенным становится рынок труда, тем больше внимания уделяется качеству образования. Сначала было просто важно его иметь, потом фаворитом стало профильное образование, сегодня уже важно, в каком именно институте вы получили это профильное образование.

Имеет ли смысл указывать все учебные заведения, которые вы закончили? Если вы сначала закончили техникум, а потом благополучно институт, то, вероятно, стоит упоминать первое образование, если оно, конечно, прямо связано с вакансией, на которую вы претендуете.

Продумайте, какие курсы вам стоит назвать, а какие лучше сохранить в своей памяти. Если вы, например, собираетесь получить работу секретаря, то бухгалтерские курсы вам будут только в плюс. Появляется возможность расширить обязанности секретаря, например, выписка счетов-фактур для клиентов, работа с подотчетными лицами и др. Если же у вас уже есть диплом аудитора, вряд ли стоит на странице резюме прописывать все вехи вашей карьеры, начиная от трехмесячных курсов по бухучету и заканчивая получением аттестата в Минфине.

При выборе информации для этого раздела руководствуйтесь простым правилом: пишите все, что может свидетельствовать об уровне вашего профессионализма. Все, что относится к миру увлечений или случайным «пробам пера» в другой профессии (курсы по имиджу, массажу, рекламе, ценным бумагам) и не имеет прямого отношения к работе, лучше опустить. Человек, который стремится набрать как можно больше очков, рассказывая о своем разнообразном образовании, часто воспринимается как неуверен-

ный в своих силах, стремящийся защититься обилием «корочек», дипломов и похвальных грамот.

Если вы недавно окончили учебное заведение, стоит указать название дипломной работы. Стремитесь упомянуть все, что имеет хоть какое-то отношение к предполагаемой работе. Образования много не бывает! Но, конечно, не стоит перечислять названия всех учебных курсов, которые вам преподают, и уж тем более высылать вместе с резюме в качестве приложения копию диплома с оценками.

Опыт работы. Принято начинать с указания последнего места работы и далее в обратном порядке. Укажите название предприятия, учреждения, фирмы, в которой вы работали, и профиль ее деятельности; должность, которую занимали. Постарайтесь, чтобы ее название было созвучно вакансии, на которую вы претендуете. Даже если в трудовой книжке она называется иначе, но круг обязанностей, который вам приходилось выполнять, тот же, ничего страшного не случится, если вы слегка откорректируете название должности. Не забывайте, что резюме – это только резюме, важно получить приглашение на собеседование, а в дальнейшем, при личной встрече с работодателем, всегда можно сослаться на штатное расписание или что-нибудь в этом роде.

Особое внимание в этом разделе уделите грамотной и точной формулировке ваших должностных обязанностей. Именно по тому, насколько грамотно вы сформулировали свои основные должностные обязанности, и будет складываться первое впечатление о вас, как о профессионале. Сравните, например, круг обязанностей, описанных разными людьми, претендующими на вакансию финансового директора:

- на меня были возложены исполнительные функции планирования и согласования вопросов финансирования, контроль за деятельностью финансовых служб, анализ хозяйственной деятельности, расчет эффективности вложений;

- в мои обязанности входило управление и перераспределение ресурсов компании, организация работы финансовой службы, анализ финансовой деятельности, финансовое бизнес-планирование, взаимодействие с финансовыми институтами, финансовое управление проектами и расчет эффективности инвестиций.

Сколько мест работы надо указать? Можно написать о двух последних, можно указать стаж за последние 5, 10 лет. Не переписывайте всю трудовую биографию, ограничьтесь тем, что имеет отношение к предполагаемой работе и должности.

Особая история с теми, у кого этого опыта нет, его может не быть вообще или по данной специальности. Но даже если вы нигде не работали, попробуйте вспомнить опыт своих временных работ, подработок, дипломных практик. Как правило, что-то можно «раскопать» в своей жизни, чтобы суметь это преподнести на уровне резюме.

Навыки. Помимо владения компьютерными программами и знаниями языка, можно выделить и особо указать профессионально важные навыки и умения. Для секретаря это может быть скорость машинописи, знание делопроизводства, стенографии, владение оргтехникой, деловой этикет, для маркетолога-аналитика – знание методов количественных и качественных исследований и т. п.

Возможно, к написанию резюме стоит привлечь своих коллег или хороших знакомых, они помогут вам оживить память и взглянуть на себя с лучшей стороны. Ведь резюме – это визитная карточка, и она должна выглядеть безупречно.

О ЧЕМ НЕ НАДО ПИСАТЬ В РЕЗЮМЕ? Не надо включать в ваше резюме:

- всю вашу трудовую биографию. На самом деле вашего потенциального работодателя интересуют только последние 3–5 мест работы и период не более 10 лет;

- ваши физические данные;
- вашу фотографию;
- причины, по которым вы уходили с работы;
- требования к зарплате;
- имена людей, которые дают вам рекомендацию (*подготовьте этот список, он может пригодиться на собеседовании*).

В заключение проверьте ваше резюме по следующим позициям:

- попросите кого-нибудь, кто хорошо владеет языком, на котором написано резюме, проверить его;

- в описании настоящей работы используйте глаголы в настоящем времени, например, *работаю, проектирую*; соответственно при описании предыдущих мест работы используйте глаголы в прошедшем времени;

- будьте последовательны: если вы один раз использовали сокращение, используйте его во всем резюме (но лучше приводить все наименования полностью);

- избегайте длинных фраз и мудреных слов;
- четко выделите необходимые заголовки;
- проследите, чтобы ваше резюме было оформлено в одном стиле;
- выбирайте стиль, который легко читается (большие поля, не мелкий шрифт, достаточное расстояние между строками и т. п.);

- используйте бумагу белого цвета хорошего качества;
- очень важно уместить ваше резюме на одной, максимум на двух страницах;
- будьте уверены, что вы сможете подтвердить всю информацию, которую включили в резюме.

Неплохо составить *резюме на двух языках*. Разумеется, к резюме на иностранном языке предъявляются те же требования относительно оформления, грамотности и стилистического единства, что и к резюме на русском языке.

7 ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО

Это письмо получилось таким длинным потому,
что у меня не было времени написать его короче.
Блез Паскаль

Среди всего разнообразия документов ведущее место занимают письма. Ими пользуются все организации, предприятия и учреждения вне зависимости от их подчиненности и формы собственности. С помощью писем выясняются отношения, ведутся переговоры, выставляются претензии и выражаются благодарности. Не будет преувеличением сказать, что письмо – это главное связующее звено в современном деловом мире, потому что, несмотря на развитие других средств коммуникаций, именно письма продолжают составлять большую часть входящей и исходящей документации любой организации.

Письмо – это обобщенное название различных видов информационно-справочных документов, общим признаком которых является их пересылка по почте (хотя они могут передаваться и с помощью телеграфа, факсимильной связью или электронной почтой). Письмо было и до сих пор остается важным элементом ведения бизнеса в мире. Без переписки вести деловые отношения почти невозможно. Практически все телефонные и телеграфные договоренности требуют письменного подтверждения. При установлении же деловых контактов хорошо составленное, правильно сформулированное письмо может наилучшим образом представить вашу фирму и создать самое благоприятное о ней впечатление у вашего потенциального партнера.

В литературе можно встретить различные названия этой группы документов: письмо, служебное письмо, деловое письмо, деловая корреспонденция. Мы остановимся на термине «деловое письмо», считая, что именно он наиболее полно отражает основную суть этого вида документов.

Деловые письма применяются для решения многочисленных оперативных вопросов, возникающих в процессе деятельности организации, поэтому их содержание весьма разнообразно. Наиболее часто встречаются следующие виды деловых писем: приглашения, подтверждения, извещения, напоминания, уведомления, просьбы, требования, ответы, разрешения, запрещения, претензии, запросы, предложения (их еще называют офертами), рекламации, изменения, уточнения, сообщения, разъяснения, рекомендации, замечания, информационные, сопроводительные, гарантийные, циркулярные, рекламные и т. п.

Чтобы правильно и быстро составить деловое письмо, надо знать хотя бы в общих чертах особенности языка и стиля современных официальных писем. Несоблюдение этих особенностей, с одной стороны, затрудняет работу с документами, а с другой – лишает письма юридической силы и практической значимости.

Эксперты единодушны в том, что официальное письмо должно занимать не более одной страницы. Но вот то, каких рекомендаций необходимо придерживаться при определении структуры письма, выборе слов, решить бывает нелегко.

7.1 Грамматические рекомендации

По виду ей дашь не больше тридцати,
по ее орфографии – не больше четырнадцати.
Моисей Сафир

Стиль. Для написания различных официальных и деловых документов принят официально-деловой языковой стиль. Ему присущи:

- *краткость* изложения официального материала;
- *точность*, определенность формулировок, *однозначность* и *единообразие* терминов;
- *последовательность* использования технических приемов правотворчества.

В официально-деловом стиле используются слова только в тех значениях, которые признаются нормой общелитературного словоупотребления, а также в значениях, традиционных именно для деловых документов, которые не нарушают их стилистического единообразия и соответствуют общей тенденции стандартизации делового языка.

Управление глаголов и других частей речи. При подготовке документа часто приходится сталкиваться с вопросом синтаксического управления – выбором надлежащей падежной формы и нужного предлога. Помещенный в приложении Д краткий словарь-справочник поможет преодолеть трудности в выборе вариантов конструкций.

Рекомендации по использованию цифр и слов, обозначающих количество и порядок. Особенностью официально-деловых текстов является наличие большого количества цифровой информации, неправильная запись которой может стать источником помех, возникающих при чтении, изучении и обработке подобных текстов.

Отдельные виды информации подаются в словесно-цифровой форме. Например: 205 000 записывается так: 205 тыс. Количество, выраженное однозначным числом, воспроизводится словом, а не цифрами. Например: дефектных изделий должно быть не более трех. Аналогично обозначаются

временные границы или периоды. Например: испытания должны продолжаться три – пять дней.

Если однозначное число сопровождается обозначением массы, размера и т. д., оно записывается цифрами. Например: требуется 2 кг масла. При записи многозначных чисел цифры делятся пробелами на классы. Например: 253 746 567 руб.

Запись с помощью цифр порядковых числительных отличается от записи количественных: если она делается арабскими цифрами, то используется наращение, соответствующее падежному окончанию. Например: *шероховатость поверхности по 6-му классу точности*. При нескольких порядковых числительных наращение ставится только один раз. Например: *изделия 1, 2 и 3-го сорта*.

Некоторые порядковые числительные обозначаются в документах с помощью римских цифр, но уже без наращения. Римскими цифрами принято записывать порядковые номера месяцев, кварталов, веков.

С помощью цифр можно записывать прилагательные, выраженные сложным словом, включающим указание на число. Например: *100-процентный, 20-километровый, 5-миллиметровый*. Допускается сокращать вторую часть прилагательного, означающего единицу измерения: *20-км; 5-мм*.

Сокращения как заменители слов и словосочетаний. Использование сокращенных слов (аббревиатур) порой необходимо, чтобы сократить текст, избежать повторения длинных названий либо часто встречающихся слов или словосочетаний.

Существуют лексические и графические сокращения. Пример лексического сокращения – *КВН, кавээновец*. Графические сокращения – это условные, только письменные сокращения, не являющиеся словами-аббревиатурами. У них нет аббревиатурного произношения, от них не образуются производные слова. Пример графического сокращения – *т. е.* (читается как «*то есть*»).

При составлении делового письма нередко возникает вопрос, как сократить слова. В настоящее время стандартизированы некоторые виды сокращения:

- 1) почтовые сокращения слов, обозначающих населенные пункты (*г., обл.*);
- 2) названия месяцев (*январ.*);
- 3) условные обозначения физических величин и единиц измерения (*В, кВт, см, мм, кг*);
- 4) сокращения, принятые в учетно-отчетной документации (*Госбанк, квит., №, расч. счет*);
- 5) названия документов (*ГОСТ*);
- 6) наименования должностей, ученых званий и степеней (*проф., членкор.; к.э.н., зав., зам.*).

Из соображений практического удобства возникли сокращения длинных названий. Чтобы правильно их написать, следует воспользоваться «Словарем сокращений русского языка».

Рекомендации по написанию отчетных наименований словосочетаний, наиболее часто употребляемых в текстах письма.

Названия документов, которые пишутся с прописной буквы: Конституция Республики Беларусь, Декларация прав и свобод человека и гражданина, Республиканский конституционный закон (название), Закон Республики Беларусь (название), Указ Президента Республики Беларусь (название), Послание Президента Республики Беларусь (название), Кодекс Республики Беларусь об административных правонарушениях и др. Названия документов во множественном числе пишутся со строчной буквы: указы, законы.

Названия документов без предшествующего, стоящего вне названия родового слова (устав, инструкция и т. п.) пишутся с прописной буквы и без кавычек: Положение о президиуме мэрии, Правила внутреннего трудового распорядка, Инструкция по делопроизводству.

Со строчной буквы пишутся: решение городского Совета, постановление мэра, распоряжение мэра, приказ главы администрации района города, приказ директора департамента.

Вид документов с предшествующим родовым словом, не включенным в заголовок, пишется со строчной буквы: технологическая инструкция «Ввод информации».

В названиях научных учреждений и учебных заведений с прописной буквы пишется первое слово, а также имена собственные, входящие в название: *Национальная академия, Белорусский государственный университет транспорта.*

Средние учебные заведения неединичного характера (школы, техникумы, училища) пишутся со строчной буквы: *железнодорожное училище, го-мельская средняя школа № 35.*

Общее правило написания организаций и их структурных подразделений. В названиях организаций единичного характера с прописной буквы пишутся первое слово и входящие в состав названия собственные имена: *Белорусский детский фонд, Фонд социальной поддержки населения, Учреждение юстиции Минской области, Ассоциация сибирских и дальневосточных городов.*

Названия организаций неединичного характера пишутся со строчной буквы: *бюро обмена жилплощади, поликлиника № 17 Барановичского района.*

Названия организаций во множественном числе пишутся со строчной буквы: *банки Гомельской области.*

Названия главных управлений в составе структурного подразделения мэрии пишутся с прописной буквы: *Главное управление архитектуры и градостроительства мэрии, Главное управление благоустройства и озеленения.*

Названия структурных подразделений мэрии, а также слова типа президиум, ученый совет, факультет, отделение, сектор, группа пишутся со

строчной буквы: *президиум мэрии, департамент по социальной политике мэрии, правовое управление мэрии, отдел экспертизы и контроля мэрии.*

В названиях железнодорожных станций, вокзалов, аэропортов с прописной буквы пишутся слова, кроме родовых обозначений: *аэропорт Гомель, вокзал Минск, станция Юность.*

Станции метро пишутся без кавычек, с прописной буквы первое слово и имена собственные: *станция метро Октябрьская, Красный проспект, Площадь Ленина.*

В сложных названиях организаций и мероприятий, начинающихся словами Государственный, Всереспубликанский, Центральный, Международный или порядковыми числительными (Первый, Второй и т. п.), с прописной буквы пишется первое слово: *Международный выставочный центр, Государственное образовательное учреждение, Шестая зимняя спартакиада школьников г. Гродно.*

Сложные названия организаций, начинающиеся с географического определения, пишутся с прописной буквы, если это определение входит в их состав, и со строчной, если географическое определение не входит в состав названия, а только указывает на местонахождение: *Гомельское бюро по трудоустройству, но: гомельское предприятие ЗАО «Снежинка».*

Названия структур Вооруженных Сил Республики Беларусь. В важнейших военных названиях Республики Беларусь все слова пишутся с прописной буквы: *Вооруженные Силы Республики Беларусь, Военно-Воздушные Силы.*

В названиях родов войск с прописной буквы пишется первое слово, когда эти названия употребляются в значении официальной части Вооруженных Сил: *Войска противовоздушной обороны, Ракетные войска, но: ракетные войска обеих армий.*

В названиях управлений и подразделений Министерства обороны Республики Беларусь с прописной буквы пишутся первое слово и имена собственные: *Генеральный штаб Вооруженных Сил Республики Беларусь.*

Название военных округов, гарнизонов пишутся с прописной буквы: *Минский военный округ, Витебский гарнизон.*

В названиях воинских частей и соединений с прописной буквы пишутся только имена собственные: *Глуховская дивизия.*

Написание дат. Если обозначение даты в тексте состоит только из года, слово «год» пишется полностью: *план на 2004 год, смета на 2004 год.*

Если дата в тексте состоит из месяца и года, квартала и года, полугодия и года, то она имеет следующее написание: *в октябре 2004 г., в октябре-ноябре 2004 г.; в I квартале 2004 г.; в первом полугодии 2004 г.*

Слова «год», «годы» сокращаются (г., гг.), если они приведены в датах с обозначением месяца, квартала, полугодия. Если дата состоит только из года, то слово «год» пишется полностью.

Требуется опускать слово «год» при его цифровом обозначении на титульном листе, а также в выходных данных библиографического описания.

Рекомендуется опускать слово «год» при его цифровом обозначении, как правило, при датах в круглых скобках. Обычно это даты рождения, смерти рядом с именем какого-то лица: *С.И. Иванов (р. 1925); А.П. Петров (ум. 1980)*.

Обозначение временных периодов. Календарные сроки в тексте пишутся следующим образом: *в октябре 2004 г., но: за 8 месяцев 2004 года, в 2004 году, с 1990 по 1996 год, в 2004–2005 годах*.

Все виды некалендарных лет (бюджетный, операционный, отчетный, учебный год, театральный сезон), т. е. начинающихся в одном году, а заканчивающихся в другом, пишут через косую черту: *в 1998/99 учебном году, театральный сезон 2004/05 года*.

Формы обращения в письмах. Стали распространенными формы обращения: *Уважаемый Иван Петрович! Уважаемый господин Петров! Уважаемые господа!*

При обращении к должностным лицам высших органов государственной власти и управления, руководителям (президентам, председателям и т. д.) обществ, компаний, фирм возможно обращение с указанием должности и без фамилии, например: *Уважаемый господин президент! Уважаемый господин мэр! Уважаемый господин министр!*

При обращении к лицам одного профессионального круга возможно обращение *Уважаемые коллеги!*

Мужские фамилии, оканчивающиеся на твердую или мягкую согласную, склоняются: *Майорец – Майорца, Коломиец – Коломийца, Озолинг – Озолинга, Хмель – Хмеля, Шорец – Шорца, Малай – Малая*.

Женские фамилии, оканчивающиеся на твердую или мягкую согласную, не склоняются: *Мария Озолинг – Марии Озолинг, Елена Коломиец – Елены Коломиец, Надежда Хмель – Надежды Хмель*.

Склоняются фамилии, оканчивающиеся на неударную гласную -а, -я, за исключением фамилий, в которых окончанию -а предшествует -и: *Неруда – Неруды* (но: *Гарсия, Гулиа*).

Славянские фамилии, оканчивающиеся на ударную гласную -а, -я, склоняются: *Головня – Головни, Лобода – Лободы*.

Неславянские фамилии, оканчивающиеся на ударную гласную -а, -я, не склоняются: *Дюма, Золя*.

Наименование воинских и почетных званий, ученых степеней. Наименования воинских и почетных званий, ученых степеней пишутся со строчной буквы: *генерал армии, действительный член Национальной академии наук Беларуси, академик, доцент, лауреат Государственной премии*.

Почетные звания Республики Беларусь пишутся в кавычках и с прописной буквы при их установлении и присвоении. В других случаях почетные звания пишутся без кавычек и со строчной буквы. Например: *установить почетные звания «Народный артист Республики Беларусь», «Заслуженный*

врач Республики Беларусь», но: наградить народного артиста Республики Беларусь, включить в состав комиссии заслуженного врача Республики Беларусь.

В названиях средств массовой информации, зрелищных предприятий и учреждений (театров, музеев, парков и т. п.) с прописной буквы пишется только первое слово и собственные имена, входящие в название: *«Белорусская газета»*, *Государственное учреждение культуры*.

Географическое определение в составе названия пишется с прописной буквы: *Гомельский академический молодежный театр «Радуга»*. Если географическое определение не входит в состав названия, то оно пишется со строчной буквы: *минский цирк*.

Слова «Дворец» и «Дом», входящие в состав названия учреждения культуры, пишутся с прописной буквы: *Дворец бракосочетаний, Дом актера*. Эти же слова пишутся со строчной буквы, если употребляются как нарицательные существительные: *Ледовый дворец спорта «Сибирь»*, *дом отдыха*.

Сокращенные названия, составленные из частей слов, пишут с прописной буквы, если обозначают учреждения единичные (т. е. словосочетание в полном виде пишется с прописной буквы), и со строчной, если служат наименованиями родовыми: *Госзнак, Госдума, госкомитет*.

Сокращенные условные названия организаций пишутся с прописной буквы в кавычках и не склоняются, если им предшествуют слова: проектный институт, комбинат и т. д.: *унитарное предприятие «Горводоканал» (унитарного предприятия «Горводоканал»)*.

Сокращенные смешанные названия единичных организаций (сложносокращенные слова в сочетании с буквенными аббревиатурами) пишутся с прописной буквы, слитно, без кавычек; причем буквенные аббревиатуры, которые принято писать прописными буквами, сохраняют написание как вначале, так и в середине или в конце сокращенного обозначения: *НИИСтройкерамик, НИИЭПсельстрой, ГипродорНИИ*.

Местоимения «Вы» и «Ваш» при обращении к лицам пишутся с прописной буквы как форма вежливого обращения к одному лицу в официальных отношениях, личных письмах: *Прошу Вас... (Сообщаю Вам...)*.

При обращении к нескольким лицам эти местоимения пишутся со строчной буквы: *Уважаемые господа, ваше письмо...*

С прописной буквы указанные местоимения пишутся также в анкетах: *Где Вы проживали раньше? Состав Вашей семьи.*

В названиях праздников и знаменательных дат с прописной буквы пишутся первое слово и имена собственные: *Новый год, День печати, День города*, но: *День Победы, Рождество Христово*.

Если начальное порядковое числительное в таком названии написано цифрой, то с прописной буквы пишется следующее за ним слово. Порядковое числительное при этом не имеет наращения: *1 Мая, 8 Марта*.

Со строчной буквы пишутся названия постоянно проводимых массовых мероприятий: *день встречи выпускников, день донора, день открытых дверей, субботник.*

Обозначение диапазона значений. Для обозначения диапазона значений ставят: тире, предлог *от* перед первым числом и *до* – перед вторым. Например: *длиной 5–10 м; длиной от 5 до 10 м; с 14.00 до 16.00 ч.* При этом знак тире пробелами не отделяют.

При цифровой форме крупных чисел в диапазоне значений необходимо сохранять нули в числе нижнего предела, например: *высота 15000–20000 м.*

При буквенно-цифровой форме чисел обозначение тыс., млн, млрд в числе нижнего предела опускают, например: *высота 20–40 тыс. м (а не 20 тыс. – 40 тыс. м).*

Числа в диапазоне значений располагаются от меньшего к большему, от нижнего предела к верхнему, например: *Это составляет 60–80 % всей массы груза.*

Номера телефонов, двойные и литерные номера домов. Номера телефонов принято писать, отделяя пробелом по две цифры справа налево: т. 95 21 95. В номерах телефонов с числом цифр больше шести отделяется левая группа в три цифры: т. 299 85 90.

Двойные номера домов принято писать через косую черту, например: *ул. Линейная, 45/2.*

Литерные номера домов пишутся слитно с номером дома, например: *Пушкинский пер., 7а.*

Написание сложных существительных и прилагательных с числительными в составе. Сложные существительные и прилагательные, имеющие в своем составе числительные, пишутся так: *150-летие, 3-этажный дом, 1, 2, 3-секционный дом* (т. е. без наращения окончания).

Сложные слова с числительным и прилагательным «процентный» пишутся так: *10%-ный сбор.*

Знак «%» при нескольких числах ставится только один раз, например, *50, 60 и 70 %* (неправильно: *50 %, 60 % и 70 %*).

Сочетание знаков препинания. Если в начале или в конце предложения, которое нужно выделить кавычками, стоят слова, уже заключенные в кавычки, то рядом дважды кавычки не ставятся. Например: В телеграмме было сказано: *«Трубы предоставит комитет «Гомельгорресурс».*

Точка, запятая, точка с запятой, двоеточие и тире не ставятся перед закрывающими кавычками; все эти знаки могут стоять только после этих кавычек.

Перед открывающей, закрывающей скобками не ставится запятая, точка с запятой, двоеточие и тире. Эти знаки ставятся только после закрывающей скобки.

7.2 Общие правила составления деловых писем

В письмах умного человека отражается характер тех, кому они адресованы.

Г. Лихтенберг

Появление письма всегда должно быть обосновано, писать ненужные письма не следует. Если вам необходимо отправить небольшое простое информационное сообщение, которое адресат должен получить в короткий срок, то, конечно, телефон (факсимильный аппарат) будет самым подходящим средством связи, а документ, который вы с его помощью передадите, будет называться телефонограммой (факсом). В этом случае вы будете уверены, что адресат получил нужную информацию точно в срок. Особенно это важно для передачи сообщений о деловых встречах, совещаниях, семинарах и др. То же самое относится к ситуациям, когда вопрос решать надо, но он настолько прост, что достаточно связаться с адресатом по телефону и не тратить свое время на оформление делового письма.

Но если вы уверены, что именно деловое письмо будет наиболее подходящим способом передачи вашей информации адресату, то приступайте к его подготовке. В первую очередь следует продумать и четко сформулировать **цель** написания письма. Если она недостаточно ясна вам, то ее вряд ли поймет и адресат. Поэтому, когда секретарь готовит письмо по поручению руководителя, он должен добиться от последнего четкой формулировки цели составления и желаемого эффекта от делового письма. Письма следует писать с позиции вашего корреспондента. Вы должны посмотреть на проблему с точки зрения лица, которому вы пишете.

Деловое письмо, связанное с предложением какого-либо товара, услуги или идеи, должно быть живым, написанным «с огоньком», (по принципам составления реклам). Ваша убедительность в искренности вашего предложения передается людям, и они положительно откликаются на нее.

Прежде чем писать письмо, необходимо продумать, какие следует использовать для этого факты и высказать идеи, чтобы добиться желаемого результата. В деловом письме не должно быть личных рассуждений, пишите то, что хочет знать ваш корреспондент или что вы хотите сообщить. Новую мысль, которую вы хотите выделить, начинайте с нового абзаца, располагая абзацы в логическом порядке. *Текст делового письма должен быть простым (желательно, чтобы в нем рассматривался только один вопрос).* Это не только облегчит технические операции по обработке писем в организации-получателе (прежде всего их регистрацию, контроль и формирование в дела), но и ускорит получение ответа на этот документ. Если в письме поднимается несколько не связанных между собой вопросов, решение которых требует привлечения различных работников, то и исполнение такого документа по вполне понятным причинам может затянуться. В этом случае *лучше по каждому из вопросов составить отдельное письмо.*

Первая и последняя фразы делового письма имеют весьма важное значение. *Первое предложение должно быть как заголовок рекламы.* В ней должен содержаться предмет или причина, по которому вы пишете письмо, чем сразу же привлекаете внимание или вызываете интерес у своего корреспондента. *Заключительная же фраза письма должна оставить читателя с полным пониманием проблемы,* вызвать у него быструю ответную реакцию.

В общем случае **текст письма состоит из трех частей:** вступление, доказательство, заключение. В первой части описываются мотивы, побудившие составить документ, здесь же могут быть сделаны ссылки на решения вышестоящих органов, нормативные акты и другие факторы, послужившие основанием для составления письма, краткая история рассматриваемого вопроса и т. д. Во второй части излагают существо вопроса. Изложение должно быть убедительным, чтобы не было сомнения в правильности и обоснованности поставленных в документе вопросов. В последней части делового письма – заключении – делаются выводы или предлагаются решения. Все части письма должны быть взаимосвязаны и логически вытекать одна из другой, без повторений и противоречий.

Деловое письмо не имеет своей унифицированной формы, и при его составлении, в первую очередь, необходимо руководствоваться сложившейся практикой и здравым смыслом. Поэтому любая из указанных частей делового письма может быть опущена. Например, письма по несложным или обсужденным заранее вопросам вполне могут состоять только из одной основной части, без вступления и выводов. По желанию автора может быть изменен также и порядок изложения материала. Кстати, в последнее время этот прием стал использоваться довольно часто. Психологи утверждают, что для активизации восприятия информации полезно изменить традиционный порядок изложения текста письма и начинать его с существа вопроса, помещая доказательства и доводы во вторую часть.

В любом случае в письмах не допускаются длительные вступления, рассуждения, лишние детали или общие места, так как многословие и большой объем документа не способствуют усвоению сути, основного смысла документа. Приводимые факты должны быть объективны и обязательно проверены, цифровые данные – точны. Тон письма в любом случае должен быть нейтральным, а изложение – ясным, четким и лаконичным.

В тексте письма нет необходимости указывать полное наименование организации – автора письма, по существующим правилам оно должно быть написано на бланке.

Ссылку на документ, вызвавший появление делового письма, помещают слева ниже номера и даты документа. Считается хорошим тоном, когда объем делового письма не превышает одной страницы. Но, конечно, из любого правила есть исключения, и если рассматриваемый вопрос очень сложен, то и объем письма может быть увеличен (предел – пять страниц). В этом слу-

чае каждую страницу (кроме первой) нумеруют арабскими цифрами в центре верхнего поля. И не следует забывать, что *деловые письма пишутся только на лицевой стороне листа* (так их удобнее изучать).

В деловых письмах принято использовать следующие *формы изложения текста*:

- от первого лица единственного числа («прошу», «считаю необходимым...»);
- от первого лица множественного числа («просим...», «направляем на рассмотрение...»);
- от третьего лица единственного числа («предприятие просит...», «министерство считает возможным...»);
- от третьего лица множественного числа («руководство предприятия и трудовой коллектив обращаются...»).

Не менее важно серьезно отнестись к физическому аспекту письма, его внешнему виду. О внешнем виде письма следует заботиться так же, как и о своем личном.

Прежде всего, фирма должна иметь свои бланки для писем, отпечатанные типографским способом на хорошей бумаге. Бланк должен быть простым, красивым, с указанием названия, адреса, а также характера бизнеса вашей фирмы. Эскиз бланка сделать нелегко, но игра стоит свеч.

Деловые письма разных стран по своей форме не отличаются большим разнообразием. Как правило, каждое *правильно оформленное деловое письмо, написанное на фирменном бланке, состоит из шести элементов*:

- 1) дата – число, месяц, год;
- 2) внутренний адрес – имя и адрес лица, которому адресуется письмо;
- 3) вступительное обращение – вежливое приветствие;
- 4) текст письма – изложение сути вопроса;
- 5) заключительная форма вежливости – вежливое «до свидания»;
- 6) подпись.

Следует подчеркнуть некоторые отличительные особенности каждого из этих элементов. Дата указывается на отведенном ей месте на бланке – справа.

В письмах ничего не следует писать в сокращенной форме, даже если сокращение не вызывает затруднения для понимания. Письмо без сокращений имеет более достойный вид.

Внутренний адрес должен быть точно таким же, как и на конверте. Расстояние между датой и содержанием письма зависит от длины письма. Письмо может адресоваться лицу с указанием его должности (Mr John D White, Cashier), должностному лицу без указания имени (Advert. Manager), или самой фирме (Hewlett-Packard Ltd).

Вступительное обращение предшествует тексту письма, печатается через два интервала от внутреннего адреса и начинается от поля слева. Текст письма располагается ниже вступительного обращения через два интервала, и первое предложение начинается с небольшим отступлением от левого поля.

Письма подписывает руководитель или его заместители, или начальники управлений и отделов. Все деловые письма должны подписываться от руки, ручкой, тем лицом, которое пишет письмо, или можно пользоваться личной именной печатью. Подпись должна быть полной и всегда одинаковой.

Гарантийные письма, а также письма, направляемые в банк и вышестоящие органы, заверяются печатью.

7.3 Информационное письмо

Нет ничего нового под солнцем,
но есть кое-что старое, чего мы не знаем.
Л. Питер

Информационное письмо (письмо-сообщение) сообщает адресату о каком-либо факте или мероприятии. В отличие от письма-приглашения в нем нет «прямой» инициативы, но обычно оно содержит косвенное предложение совершить определенные действия. Часто с помощью информационных писем пропагандируют деятельность каких-либо организаций, выпускаемую продукцию или издаваемую литературу, т. е. к ним прибегают в рекламных целях.

Предлагаемые варианты стандартных выражений, используемых в информационных письмах: «Сообщаем Вам (извещаем, уведомляем, информируем) о том, что...», «Ставим Вас в известность о том, что...», «Нам приятно сообщить Вам, что...», «Считаем необходимым поставить Вас в известность о...». Например:

Издательский дом «Налоговый вестник» сообщает о выходе первого номера журнала «Валютное регулирование и ВЭД», единственного специализированного издания в Республике Беларусь, посвященного вопросам внешнеэкономической деятельности.

Подписаться на журнал Вы можете в редакции по адресу: ул. Лещинского, 105, г. Минск.

Справки по тел. (017) 259-40-02.

7.4 Гарантийное письмо

Умные люди знают, что можно верить
лишь половине того, что нам говорят.
Но только очень умные знают,
какой именно половине.
Я. Ипхорская

Гарантийное письмо составляется с целью подтверждения данных ранее обещаний или оговоренных условий. Гарантироваться могут трудоустройство, оплата труда, качество работы, сроки выполнения заказа, работа по спе-

циальности, оплата товаров, услуг, арендуемых помещений. При этом слово «гарантия» в тексте может и не употребляться. Гарантийное письмо выражает готовность оказать поддержку адресату – какому-то лицу или предприятию, выполнить условия договора или требования законодательства.

Гарантийное письмо – это единственный вид письма, который подписывается двумя ответственными лицами: руководителем и бухгалтером (главным), и их подписи заверяются печатью организации.

7.5 Письмо-извещение

Слухи о моей смерти сильно преувеличены.

М. Твен

Письмо-извещение является документом, близким к письмам-приглашениям и информационным письмам, но в отличие от них оно всегда составляется для конкретного адресата и чаще всего является ответом на полученный запрос. Начинается данный вид писем словами: «Извещаем», «Сообщаем», «Ставим Вас в известность» и т. п., после чего излагаются какие-либо факты. Например:

Ставим Вас в известность, что поставка оцинкованного листа по договору от 21.05.2003 № 54 будет осуществлена нами в сентябре 2003 года. Точная дата отправки товара будет сообщена дополнительно.

или

Сообщаем, что из-за отсутствия свободных площадей в здании по адресу: г. Минск, ул. Московская, 18 Ваша просьба о предоставлении помещения для офиса не может быть удовлетворена.

7.6 Рекомендательное письмо

Своя голова хорошо, но своя рука все-таки лучше.

В. Лебедев

Рано или поздно, на определенном этапе вашей профессиональной деятельности, к вам, как к работодателю, сотруднику или другу, могут обратиться с просьбой написать рекомендательное письмо. Если вы не знаете, с чего начать или о чем писать, воспользуйтесь этими советами относительно содержания и структуры типичного рекомендательного письма.

Первый абзац. Начните с определения того, в каком качестве и в течение какого периода времени вы знаете человека, которому даете рекоменда-

цию. Если человек – ваш служащий или сотрудник, укажите продолжительность его работы в вашей компании, выполняемые им обязанности и все значительные проекты, разработанные и осуществленные им. Можно добавить пару строк о вашей компании и характере ее деятельности. В заключительном предложении этого абзаца можно подвести итог вышесказанного или высказать ваше мнение о рекомендуемом лице.

Второй абзац. Дайте более подробную характеристику человеку с точки зрения его профессиональных качеств. Опишите его умение справляться с выполнением определенных задач и перечислите все его значительные достижения, какие достоинства и недостатки рекомендуемого лица проявляются в работе, какое впечатление производит этот человек при общении и взаимодействии с другими людьми.

Третий абзац. Для создания более полной картины охарактеризуйте человека с точки зрения его/ее личностных качеств и поведения. Проявил ли он себя как ответственный, вежливый, приветливый человек или же как неговорчивый, неприветливый, ленивый, язвительный? Наконец, укажите степень, до которой вы рекомендуете человека на искомую должность: безоговорочно, настоятельно, с некоторыми оговорками, не рекомендуете.

Прежде чем приступать к составлению письма, попросите человека рассказать обо всех его проектах и разработках, так как вы, скорее всего, не располагаете достаточной информацией в отношении всего объема выполненной им работы. Хочется отметить, что если вы недостаточно хорошо знакомы с человеком, лучше отказаться от написания рекомендательного письма.

7.7 Письмо-напоминание

Склероз нельзя вылечить,
но о нем можно забыть.

Ф. Раневская

Это документ, содержащий указание на приближение или истечение срока исполнения какого-либо обязательства. Оно направляется адресату для того, чтобы побудить его совершить определенные действия. Как правило, такие письма состоят из двух логически связанных частей: в первой содержится напоминание о необходимости выполнения договорных обязательств, принятых решений или договоренностей, а во второй указываются меры, которые будут приняты в случае их невыполнения. С другой стороны, подобное письмо может быть совсем лаконичным и содержать только заключительную часть.

Кроме того, письма-напоминания направляются для повторного сообщения о проведении какого-либо мероприятия.

Иногда на подобном письме ставится пометка «Вторично», которая сама по себе уже является напоминанием. Такая пометка ставится в тех случаях, когда отправитель допускает возможность, что адресат просто не получил или неправильно интерпретировал письмо, адресованное ранее. В этом случае в письме дословно повторяется текст первого письма.

Предлагаемые варианты стандартных выражений, используемых и письмах-напоминаниях: «Несмотря на неоднократные напоминания...», «Напоминаем Вам о...», «Напоминая о...», «Просим Вас...».

7.8 Письмо-просьба

Просить или отказывать гораздо легче по телефону.
Когда ты не видишь лица собеседника,
воображение лишается своей опоры.

А. Моруа

В процессе осуществления своей деятельности у каждой организации возникают ситуации, когда приходится что-нибудь у кого-нибудь просить, поэтому **письма-просьбы** занимают значительное место в документообороте. Деловой стиль требует предельно краткого изложения просьбы с приведением убедительных аргументов. Кроме того, обязательно следует подчеркнуть заинтересованность организации в скорейшем выполнении просьбы и заранее выразить благодарность за усилия по ее выполнению.

Предлагаемые варианты стандартных выражений, используемых в письмах-просьбах: «Просим...», «Одновременно просим...», «А также просим...», «Мы будем благодарны, если Вы сообщите (направите, вышлете, подтвердите и т. п.)...», «Обращаемся к Вам с просьбой о...», «Мы были бы весьма обязаны Вам за...», «Сообщите (направьте, вышлите, подтвердите и т. п.) нам, пожалуйста...». Например:

Просим Вас срочно выслать руководство по эксплуатации программного комплекса «Кадры предприятия», приобретенного нами 21.07.2003 г. По халатности нашего сотрудника дискета с руководством по эксплуатации, входящая в комплект поставки, была утеряна.

Заранее благодарим за сотрудничество.

7.9 Письмо-требование

Привычка брать в долг крайне
вредно влияет на память.

О. О'Малди

Письмо-требование направляют адресату в тех случаях, когда адресат должен произвести какие-то действия незамедлительно. Как и в письмах-

напоминаниях, в этом виде документов могут указываться меры, которые будут приняты в случае их невыполнения.

Обычно этот вид писем начинается словами «Просим Вас в срок до... погасить задолженность (осуществить поставку..., вернуть..., освободить занимаемое помещение и т. п.)», а их текст предельно лаконичен. Например:

Просим Вас в срок до 01.09.2003 погасить задолженность в размере 20 000 000 (двадцати миллионов) рублей по договору от 21.05.2003 № 90.

В случае неоплаты полученной Вами продукции до указанного срока мы будем вынуждены обратиться с иском в суд.

7.10 Письмо-ответ

Я не знаю, как должно быть,
но вы делаете неправильно.
Армейский фольклор

Письмо-ответ – это чаще всего реакция адресата на полученное им инициативное письмо, поэтому содержание такого документа уже предопределено. В ответе обязательно должна быть ссылка на первичное письмо и его тему. В обоих письмах должны совпадать аспекты содержания в последовательности их изложения, терминология, формулировки и система ссылок. Автору письма-ответа остается только изложить характер решения поставленного в инициативном письме вопроса: принятие или отказ от предложения, выполнение или невыполнение просьбы и т. п. Ответ всегда должен быть конкретным и четким, не следует использовать расплывчатые формулировки, которые могут вызвать новые инициативные письма.

Письмо-ответ **с положительным решением** строится по следующей схеме:

- повторение содержания запроса с использованием устойчивых языковых формул, например: *На Ваш запрос о поставке запасных частей к ... сообщаем...; В ответ на Ваш запрос о ... направляем...;*
- изложение информации по запросу.

Письма-ответы, **содержащие отказ**, должны быть хорошо аргументированы. Не рекомендуется начинать текст с формулировки самого отказа, сначала лучше изложить его причины. В подобных письмах можно использовать следующие формулировки: «Наша организация не предполагает (не планирует, не считает возможным и т. п.)...», «К сожалению, мы не можем обеспечить...», «Заводу не требуется...» и т. д. Если отказ вызван временными причинами, то можно упомянуть в письме об этом и предложить адресату вернуться к указанному вопросу позднее.

В письме-отказе особенно важно использовать лексику, помогающую отправителю письма оставаться вежливым, заботящимся о сохранении чувства собственного достоинства получателя такого письма. Целый ряд ситуаций, таких, например, как ситуации отказа, задержки положительного решения, несогласия, предполагает использование в начале ключевой фразы слов, выражающих сожаление, например: *С сожалением вынуждены сообщить о невозможности удовлетворить Ваш запрос ...*; *К сожалению, мы не можем согласиться на Ваши условия...*; *К глубокому сожалению, проблемы с ... не позволяют нам воспользоваться Вашим предложением в ближайшее время...* и т. п.

При ответе на коммерческий запрос продавец, если может сразу удовлетворить просьбу покупателя и выполнить поставку товара, направляет **предложение (оферту)**. В противном случае он может направить письмо-отказ, руководствуясь вышеизложенными правилами, либо письмо, в котором сообщает необходимую информацию:

- *о принятии запроса к рассмотрению;*
- *о выяснении возможностей поставки товара, интересующего покупателя;*
- *об изменении условий запроса (изменении количества товара, модели, марки, сроков поставки т. п.);*
- *об обещании направить предложение на поставку товара, интересующего покупателя.*

В таком случае при составлении письма-ответа можно руководствоваться следующими ключевыми фразами:

- *Сообщаем, что ввиду большого спроса на этот товар...;*
- *Идя навстречу Вашим пожеланиям...;*
- *Мы с радостью дадим положительный ответ на Вашу просьбу о скидках, если...;*
- *К сожалению, мы не можем пойти на Ваши условия оплаты, однако...;*
- *Как давнему нашему партнеру, Вам, конечно, хорошо известно, что...;*
- *Мы готовы учесть все Ваши замечания...;*
- *Учитывая Ваши соображения по данному вопросу...;*
- *Надеемся, Вас заинтересует наше предложение...;*
- *Вас, наверное, заинтересует новый подход к этой проблеме (наше предложение)...* и т. п.

В случае, когда решение не принято из-за недостаточной информации, вполне уместна просьба сообщить дополнительные данные, основываясь на которых, можно будет еще раз рассмотреть вопрос.

Не забывайте заполнять в письмах-ответах реквизит «Ссылка на индекс и дату входящего документа», расположенный на бланке письма под реквизитами «Дата документа» и «Индекс документа».

Разновидностью писем-ответов являются **письма-разрешения** и **письма-запрещения**. Эти виды деловых писем чаще всего составляются организациями или учреждениями, имеющими полномочия принимать решения, например, исполнительными и распорядительными органами власти. Они всегда лаконичны и обычно состоят из одного абзаца. Например:

Хозяйственное управление Администрации Президента Республики Беларусь, рассмотрев Ваше письмо от 01.08.2002 № 34-21, запрещает производить переоборудование офисных помещений, арендуемых Вами по адресу: г. Минск, ул. Московская, 10.

7.11 Сопроводительное письмо

Взаимоотношения усложнились:
ты – мне, я – ему, он – тебе.

С. Пивоваров

Это документ, который информирует адресата о направлении к нему каких-либо документов (обычно прилагаемых к письму) или материальных ценностей. Как правило, сопроводительные письма составляют в том случае, когда необходимо что-либо разъяснить или дополнить: указать срок исполнения документов, уточнить условия оплаты, объяснить причину задержки отправления, разъяснить какие-то неясные моменты и т. д. Кроме того, подобные письма являются средством контроля за движением и сохранностью документов и материальных ценностей. При регулярном отпадении грузов сопроводительные письма выполняются в форме трафарета.

Чаще всего письма этого вида начинаются словами: «Высылаем», «Направляем», «Возвращаем», «Прилагаем» и т. п., далее указываются поисковые реквизиты (заголовок, дата и номер) направляемых документов. Обычно текст сопроводительного письма очень короткий, умещается на формате А5 и не имеет самостоятельного заголовка. Например:

В соответствии с достигнутой между нами договоренностью направляем в Ваш адрес договор от 21.05.2003 № 5 на поставку оцинкованного листа в 2 (двух) экземплярах (на 3 листах) и приложение № 1 к нему в 2 (двух) экземплярах (на 1 листе).

Просим на указанных документах поставить подпись и печать и один экземпляр вернуть в наш адрес.

Составляется сопроводительное письмо согласно общей структуре делового письма и оформляется на фирменном бланке организации.

7.12 Рекламное письмо

Реклама – это средство заставить людей нуждаться в том, о чем они раньше не слыхали.
М. Парни

Это разновидность информационного письма, направляемого различным адресатам и содержащее подробное описание рекламируемых услуг или товаров.

Цель составления подобного рода писем – побудить адресата воспользоваться предлагаемыми услугами или приобрести рекламируемый товар. Текст рекламных писем должен отличаться конкретностью, четкостью и полнотой информации. Адрес и телефон организации-автора в них указываются отдельно.

Следует отметить, что в последнее время составление рекламных текстов превратилось в отдельную профессию.

Как грамотно составить рекламное письмо? Вы написали новое рекламное объявление или «сваяли» рекламную листовку для прямой почтовой рассылки. Насколько эффективной будет ваша реклама?

Проверка на «беглый просмотр». Быстро «просканируйте» текст взглядом. Читайте только заголовки, подзаголовки, подписи под фотографиями/иллюстрациями и выделенные участки текста, которые бросаются в глаза. Стало ли ясно, что именно вы предлагаете? Почему ваше предложение будет выгодно читателю? Хочется ли читать дальше? Ответы должны быть положительными.

Проверка на «понимание». Дайте прочесть объявление кому-нибудь, кто не знаком с вашей сферой деятельности. Может ли этот человек, прочитав текст один раз, четко объяснить: в чем смысл предложения, каково обслуживание, какая дается гарантия, как сделать заказ? Ему должно быть все ясно.

Проверка на «отличие». Создают ли иллюстрации и текст рекламы ощущение, что ваш продукт явно отличается от аналогичного товара конкурента? Попросите потенциального клиента прочесть сначала ваше объявление, а потом рекламу конкурента. Может ли клиент объяснить, в чем отличие вашего изделия и чем оно лучше? Старайтесь, чтобы ваш продукт «выделялся из толпы».

Проверка на «самовосхваление». Просмотрите текст и отметьте все слова и фразы о вашей невероятной «крутизне» (типа «лучший», «самый выдающийся», «суперзамечательный» и подобные прилагательные). Для начала попробуйте все это убрать. Лучше получилось? Текст стал более читабельным? Затем, где возможно, замените общие фразы конкретными фактами. Например, лучше сказать: «Номер один в рейтинге журнала такого-то», чем «лучший сканер на рынке». В-третьих, если уж вы используете общие хвалебные фразы, старайтесь сопровождать их отзывами клиентов, статистикой и т. д.

Проверка на «правдоподобие». Попросите кого-нибудь просмотреть текст и отметить высказывания/заявления, в которые верится с трудом. Исправьте все, что будет замечено.

Проверка на «ясность». При выполнении проверки на правдоподобие попросите также отмечать слова, фразы, мысли, которые сходу трудно понять. Переделайте текст в пользу большей ясности.

Если вы будете применять эти «быстрые проверки», процент ответов на вашу рекламу, а значит, и прибыль, наверняка, увеличатся. Например:

5 февраля 1991 года в Белорусском государственном университете транспорта (БелГУТ) был создан Научно-исследовательский центр экологической безопасности и энергосбережения на транспорте (НИЦ Э и ЭТ) для решения проблем экологической и энергетической безопасности Республики Беларусь. В Центре около 60 штатных сотрудников высокой квалификации и современное оборудование.

В области энергопотребления и сбережения топливно-энергетических ресурсов (ТЭР) Научно-исследовательским центром БелГУТа на предприятиях транспорта (железнодорожного, трубопроводного, автомобильного, авиационного, речного), промышленности и других организациях выполняются следующие работы:

- энергетическое обследование (энергоаудит) предприятий, организаций, учреждений;

- разработка норм потребления топливно-энергетических ресурсов (ТЭР) для отдельных технологических процессов производства и предприятия в целом;

- разработка энергетических паспортов предприятий;

- диагностирование топочного режима котлоагрегатов;

- проведение пусконаладочных работ паровых и водогрейных котлов;

- измерение электрического сопротивления заземления, изоляции и цепи «фаза-нуль»;

- нормирование расхода топлива для транспортных средств, машин, механизмов и специального оборудования на железнодорожном ходу;

- экспертиза технических решений, предлагаемых для повышения экономичности и экологичности дизельных и бензиновых двигателей внутреннего сгорания;

- проектирование систем теплоснабжения и отопления зданий и сооружений.

В области экологической безопасности и охраны труда Научно-исследовательским центром БелГУТа на предприятиях транспорта, промышленности и других организациях выполняются следующие работы:

- разработка экологического паспорта предприятия;

- акты инвентаризации выбросов загрязняющих веществ в атмосферный воздух, проекты нормативов допустимых выбросов (временно допустимых выбросов) загрязняющих веществ в атмосферный воздух;

- разработка паспортов газоочистных установок (ГОУ);

- измерение качественного и количественного состава промышленных выбросов и сточных вод;

- разработка нормативов водопотребления и водоотведения для предприятий;

- проекты нормативов предельно допустимых сбросов загрязняющих веществ в водный объект от очистных сооружений сточных вод предприятий;

- проекты санитарно-защитных зон предприятий;
- нормативы образования отходов, инструкции по обращению с отходами производства, проведение инвентаризации отходов;
- испытание и проектирование систем вентиляции;
- аттестация рабочих мест по условиям труда;
- оказание консалтинговых услуг в создании системы управления охраной труда и подготовке предприятий к сертификации в соответствии с требованиями СТБ 18001;
- разработка паспортов пожарной безопасности предприятий;
- проектирование систем водоснабжения и канализации зданий и сооружений.

Право проведения испытаний, область деятельности, техническая компетентность и независимость НИЦ экобезопасности и энергосбережения на транспорте БелГУТа удостоверены:

- аттестатом аккредитации (Certificate Of Accreditation) № ВУ/112 02.1.0.0928, выданным Национальным органом по аккредитации Республики Беларусь (Госстандарт), на соответствие требованиям СТБ ИСО/МЭК 17025, действителен до 24.11.2014;

- свидетельством № 35, выданным Советом по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества, которое удостоверяет, что испытательный центр признан компетентным и внесен в Реестр признанных Советом организаций, имеющих право проведения работ по измерениям, испытаниям и подтверждению соответствия железнодорожной продукции, действительно до 24.11.2014;

- сертификатом соответствия № ВУ/112 04.17. 001 00002, выданным Госстандартом Республики Беларусь, который удостоверяет, что услуги по проведению энергетического обследования предприятий с потреблением ТЭР до 25 тысяч т у.т. в год и предприятий Белорусской железной дороги соответствуют требованиям, установленным в СТБ 1691-2006, действителен до 14.03.2015;

- лицензией № 02300/0246574, выданной Проматомнадзором МЧС Республики Беларусь, на право наладки паровых и водогрейных котлов, вентиляционных систем и других технических устройств, действительна до 20.01.2016;

- сертификатом соответствия экологическим № ВУ/112 04.19.074.05, выданным Госстандартом Республики Беларусь, который удостоверяет, что предоставляемые услуги по охране окружающей среды соответствуют требованиям, установленным СТБ 1803-2007, действителен до 13.10.2014;

- удостоверением № ВУ/112 К 115, выданным Госстандартом Республики Беларусь 04.05.2009, о регистрации услуг по осуществлению консалтинговой деятельности в области создания систем управления охраной труда на территории Республики Беларусь, действительно до 04.05.2012;

- лицензией № 02300/0565301, выданной Министерством по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь 25.01.2005, по обеспечению пожарной безопасности, действительна до 25.01.2015;

- свидетельством № 11449 Государственного патентного комитета Республики Беларусь на товарный знак (знак обслуживания); действительно до 02.04.2017.

К сведению заказчиков

- Вышеперечисленные виды услуг выполняются для любых предприятий высококачественно и в срок, указанный в договоре, по государственным расценкам.

- Центр обеспечивает сопровождение согласования всей документации в инспектирующих органах.

- Центр включен в единый реестр органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) Таможенного союза (Беларусь, Казахстан, Российская Федерация).

7.13 Электронная почта

Неприятные письма всегда
приходят без опоздания.

Э. Кроткий

Электронная почта – совершенно особый вид коммуникаций, позволяющий при желании общаться в диалоговом режиме, в режиме телеконференций и т. п. и представляющий как огромные возможности, так и большие трудности из-за специфики ведения электронной переписки. С одной стороны, электронные письма почти ничем не отличаются от своих обычных предшественников – бумажных писем. У электронного письма есть адрес получателя и адрес отправителя, в системных сообщениях «защиты» дата и время отправления и получения сообщения, текст письма и подпись отправителя, сохраняется строка «Subject» или тема сообщения, есть возможность послать копию, приложенный файл выполняет функции команды «Приложение». Однако возникают новые, весьма специфические особенности переписки, которых не было раньше при переписке на бумаге.

Электронная почта преимущественно используется для общения между частными лицами и организациями. Сегодня практически любой бизнес в некоторой степени привязан к электронной почте. Например, прайс-листы на продукцию практически на 100 % пересылаются именно при помощи Интернета. Зачастую сотрудники одной и той же организации используют для общения электронную почту, особенно когда они располагаются в разных офисах. Общение всякого рода и электронная деловая переписка, в частности, выявляет то, что называется «culture» или «cultural differences». Под этим подразумеваются культура и еще больше традиции, присущие данному народу, социальному уровню и даже области бизнеса. Будьте готовы к тому, что американец может довольно быстро перейти на почти неформальный уровень общения, что никак не говорит в пользу того, что ваш бизнес для него является приоритетным, просто у них «так принято». Европейцы же, кроме итальянцев, напротив, будут держать дистанцию просто «до последнего», и тоже по той же причине. Они не хуже и не лучше, они все разные, и у каждого народа существует свое время установления неформальных отношений.

Как вести себя и какой стиль общения выбрать, чтобы не чувствовать себя «бедным родственником» или не выглядеть неучитываемым партнером? Наверное, наиболее оптимальным будет эволюционное или постепенное развитие отношения от строго формальных к более неформальным.

Следует, однако, помнить, что вы пишете деловые письма от лица вашей компании, а не личные послания. Поэтому и стиль, и форма таких быстрых сообщений, по крайней мере в начале переписки, должны быть выдержаны в официальном стиле.

Кроме того, следует особо подчеркнуть, что ваше электронное сообщение, прежде чем попасть в почтовый ящик адресата, путешествует по многим серверам и доступно вниманию многих людей и даже спецслужб разных стран. Поэтому при работе с электронной почтой будет полезно следующее золотое правило:

Ваше электронное письмо ни при каких обстоятельствах не должно компрометировать ни Вас, ни Вашу компанию, ни Вашего адресата. Пишите осмотрительно, чтобы Ваше письмо не могло быть использовано против Вас, Вашего бизнеса!

7.14 Международное письмо

Мир не враждебен и не мужествен по отношению к нам, а просто-напросто безразличен.

Д. Холмс

В последнее время заметно увеличился объем международной переписки предприятий и организаций. Деловые отношения с зарубежными странами сегодня стали уже привычными, поэтому при приеме на работу многие организации требуют от своих будущих сотрудников знания двух или более иностранных языков. Самым распространенным языком международного общения является английский, и большинство людей в состоянии прочитать письмо, написанное на нем. Большая часть зарубежной переписки посвящена продажам и покупкам, импорту и экспорту. Международным письмам придается важное значение, так как через них устанавливаются и развиваются надежные деловые связи.

Встречают, как известно, по одежке. Поэтому «одежка» вашего письма, т. е. конверт и бумага, должна быть безукоризненной. Иначе ваше письмо рискует оказаться в корзине с макулатурой непрочитанным, даже если в нем содержится ценнейшая для получателя информация. Особенно это актуально для таких писем, как представление компании, предложение продуктов, товаров, услуг и заявление о приеме на работу. Конверт должен быть плотным, непрозрачным, стандартного размера из белой бумаги.

Стандартное деловое письмо в полном виде должно выглядеть следующим образом:

4 June 2004
Reynolds and Smith

56 The Broadway
LITTLETOWN
LI 8YN

Dear Sirs

Thank you for your letter of 28 May 2004. The matter you mention is receiving our attention.

We shall be contacting you again shortly with a view to arranging a meeting to discuss this matter in more detail.

Yours faithfully
Samuel Price
Director

4 июня 2004
Рейнольдс энд Смит

56 Бродвей
ЛИТТЛТАУН
ЛИ 8YN

Уважаемые господа

Благодарим Вас за Ваше письмо от 28 мая 2004 года. Мы принимаем во внимание затронутый Вами вопрос.

Надеемся вскоре связаться с Вами по вопросу о назначении встречи для более подробного обсуждения этого предмета.

Искренне Ваш
Самюэл Прайс
Директор

В компьютере также можно сохранить и типовые образцы. Они хранятся в виде отдельных файлов с характерными именами. Иногда из таких специально подготовленных и сохраненных абзацев можно составить целое письмо, но их надо использовать правильно, иначе подготовительная работа не будет иметь смысла. Например:

- Абзац 1* Благодарим Вас за Ваше письмо от..... Мы принимаем во внимание затронутый Вами вопрос.
- Абзац 2* Мы очень признательны Вам за Ваш заказ.
- Абзац 3* Надеемся скоро связаться с Вами по вопросу о назначении встречи для более подробного обсуждения этого предмета.
- Абзац 4* Пожалуйста, сообщите нам, если мы можем быть Вам полезны в дальнейшем.
- Абзац 5* Искренне Ваш

При подготовке международных служебных писем необходимо придерживаться единых правил оформления и обработки деловой документации. Эти правила выработаны национальными службами стандартизации в рамках Международной организации по стандартизации – ИСО (International Organization for Standardization, ISO). В настоящее время в этой организации представлены национальные органы 130 государств.

Текстовая область включает следующие поля (зоны): поле сведений об отправителе документа (issuer field), поле ссылок (reference field) и поле адреса (address field). Размещение этих полей:

<i>Поле сведений об отправителе</i>	<i>Поле ссылок</i>
<i>Поле адреса</i>	

Размещение полей (зон) на бланке международного письма. *Поле адреса* стандартами ИСО предназначено для указания одного или двух адресатов. В международных письмах адрес на бланке размещают в соответствии с ИСО 11180: 1993.

Поле ссылок предназначено для наименования документа, кода документа, даты и др.

На *поле сведений об отправителе документа* указывается его наименование, при необходимости – подразделение или лицо, имеющее отношение к документу. Дополнительные сведения об отправителе (почтовый адрес, номер телефона, факса, телеграфный адрес и т. д.), которые нельзя поместить в соответствующем поле, могут быть размещены в нижней части бланка.

Реквизиты международного письма. Письма, используемые в практике общения зарубежных организаций, могут включать следующие реквизиты:

- 1) сведения об отправителе (Issuer Field) – наименование организации, ее почтовый и телеграфный адрес, номер телефона, факса, телефакса и т. д.;
- 2) ссылки на индексы отправителя (Reference Line);
- 3) дату (date);
- 4) «внутренний адрес» (Inside Address), включающий наименование получателя письма (лицо, организация) и его почтовый адрес;
- 5) указание на конкретное лицо «К сведению» (Attention Line);
- 6) вступительное обращение (Solution);
- 7) заголовок к тексту (Subject Line);
- 8) основной текст письма (Body of the Letter);
- 9) заключительная формула вежливости (Complementary close);
- 10) подпись (Signature);
- 11) указание на приложение (Enclosure);
- 12) указание на рассылку копий данного документа (CCNotation).

Сведения об отправителе. На бланке письма организации указывают наименование организации, ее товарный знак, почтовый и телеграфный адреса. Под наименованием организации может указываться род ее деятельности. *Например*, фирма BRM, занимающаяся совершенствованием работы с деловой документацией, указывает на бланке: «Хранение и управление информационными потоками».

Ссылки на индексы отправителя. В зарубежной практике в письме приводятся его поисковые признаки – цифровые или буквенные обозначения составителя письма, машинистки, отдела, фирмы, номера дела и др. *Например*: 453/12, где 453 – порядковый номер письма, а 12 – номер дела.

Ссылка может иметь такой вид:

- In your please refer to E1УКД/15621) (В Вашем ответе просим ссылаться на EL/КД/15621);
- Kindly mention E× 16/1716 in your reply (Просим упомянуть E× 16/1716 в Вашем ответе) и т. п.

Дата письма проставляется обычно в верхней правой части бланка. Определенные сложности могут возникнуть при цифровом написании даты. Стандарт ИСО 8601: 1898 рекомендует цифровое оформление даты в такой последовательности: год, месяц, день. *Например*: 2000.04.01. Из-за различия между английской и американской традициями цифрового написания даты могут возникать ошибки при ее толковании. Так, дата 06.07.2000 в Великобритании будет восприниматься как 6 июля 2000 г., а в США – как 7 июня 2000 г.

Однозначное понимание даты обеспечивает ее словесно-цифровое оформление. *Например*: 10 June 2000 (10 июня 2000).

К традиционным британским способам относятся следующие варианты оформления даты: 20 Feb. 2000; 20 February 2000. В американской традиции принята иная последовательность элементов даты: February 20, 2000. Названия месяцев на английском языке пишутся с заглавной буквы.

Адресат («внутренний адрес»). Почтовый адрес должен быть написан компактно, без промежутков между буквами и без подчеркивания элементов слов. Рекомендуется писать заглавными буквами название местности, учреждения, осуществляющего доставку, и страну назначения. Строки адреса должны быть выровнены с левой стороны. Количество знаков в строке в почтовом адресе не должно превышать 30. Адрес, содержащий более 30 знаков в строке, можно написать, используя меньший шаг письма.

В стандарте ИСО 11180: 1193 содержится лишь рекомендация придерживаться при написании адреса предложенной последовательности адресных элементов, по возможности группируя их и руководствуясь правилами и обычаями страны назначения.

Для написания полного почтового адреса частных лиц используются следующие элементы:

1) наименование адресата (указание семейного положения или титула лица). *Например*, мистер, мисс, миссис, Его Святейшество, Его Превосходительство, Ее Величество;

2) имя (имена), фамилия, приставка к имени:

- имена (прозвища, особенные имена) в сочетании с фамилией для различения лиц в семье (*например*, Джон, Майкл, Дуди, Милли);
- фамилия семьи (слово или группа слов), используемая для обозначения семьи (*например*, Рейдер, Смит, Чизмен);
- приставка к имени, *например*, старший, младший;

3) занятие, функция, по адресу (через):

- определенное занятие (*например*, инженер, судья, нотариус);

- по адресу (через) – указывается связь с другим лицом или учреждением (*например*, по адресу Эйси Браун Бовери; по адресу семьи Смит);

4) пункт доставки:

- вид улицы (бульвар, авеню, дорога, площадь и т. д.);

- название улицы (*например*, Станционная авеню; Станционная улица, Станционная площадь, станция Виктория, станция Лайм-стрит);

- идентификационный номер на улице; номер подъезда или здания, этажа и квартиры (*например*, 27/307, подъезд № 27, 4-й этаж, квартира № 7);

- название дополнительного адресного компонента, относящегося к зданию, кварталу, башне, комплексу и т. д.;

- название села, местечка, деревни, квартала, региона (Ткхилл, Доклендз, Ерлхэм, Кэдмен, Сохо);

- почтовый ящик и номер (для обладателя ящика);

- общая доставка;

5) почтовый код или номер почтового маршрута, местность, наименование учреждения, осуществляющего доставку:

- почтовый код, который обычно используется для итоговой сортировки местным или региональным узлом доставки. К этим кодам могут добавляться другие цифры или буквы (*например*, 750 15; BH2 120);

- номер почтового маршрута, код, включающий несколько цифр и/или букв, указывающих маршрут для направления почты к месту назначения (*например*, 67 – дорога Беллинзона Аироло; K1A – отправка на сортировочный участок);

- название учреждения доставки, название учреждения, ответственного за доставку почтового отправления адресату в место назначения [*например*, Берн 31 (почтовый ящик)];

6) название территории или провинции и/или название страны:

- название региона, графства, района, кантона и т. д. (*например*, Техас, Йоркшир, Уэльс);

- название страны назначения (*например*, Швейцария, Франция, Великобритания, США).

Примеры написания адресов частных лиц:

Mr. Walter TILKINS
3040 Idaho Ave NW
Apt #621
WASHINGTON D.C. 20016
USA

Mr. Costas MARKIZAS
81 Pine Brook Dr
LARCHMONT N. Y. 10538
USA

MR. Adam SIMPERINGHAM
37 Franklin Road
Freemans Bay
AUCKLAND
NEWZEALSND

Mr. Erin SIMPERINGHAM
127 Salisbury Road
CAMPERDOWS NSW 2050
AUSTRALIA

Для написания полного почтового адреса *юридических лиц* используются следующие элементы:

- 1) название организации (*например*, Nestle Ltd; Kodak Ltd; UNESCO);
- 2) указание на род деятельности или изделия (*например*, фирма по гражданскому строительству, общая трастовая компания, продажа семян);
- 3) название отдела или подразделения организации (*например*, отдел внешней торговли, отдел цветных металлов, общий отдел);
- 4) пункт доставки;
- 5) почтовый код или номер почтового маршрута, название местности, наименование учреждения, осуществляющего доставку;
- 6) название территории или провинции и/или название страны.

Последние три элемента при написании адреса юридического лица указываются так же, как при написании адреса частного лица.

Если *письмо адресуется организации*, то сначала указывают ее название, затем почтовый адрес. Например:

Continental Supply Company
3 12 Si×th Avenue
NewYork,N.Y. 11011
USA

Если *письмо адресуется должностному лицу*, то сначала указывают его фамилию, должность, строкой ниже – название фирмы, затем – почтовый адрес. Например:

Mr. G.H.Black, Chairman, A.Smith and Ch., Ltd. London SWL 75 C England

Если адресат – мужчина, то перед его фамилией ставят сокращенное слово Mr. – от Mister («господин»). В Великобритании вместо этого слова нередко употребляют сокращение Esq. («эсквайр»), которое ставится после фамилии. Например:

E.F.White, Esq.

Перед фамилией следует указывать имя или инициалы. Например:

Mr. Harold Brown, Mr. A.White

Если адресат – женщина, то перед фамилией ставится сокращенное слово Mrs. – от Mistress («госпожа») или слово Miss, если женщина не замужем. Например:

Mrs. Rosalinda Jones

Имя и фамилию лица при адресовании рекомендуется писать так же, как они даны в подписи на поступившем документе: если имя в подписи указано полностью, то и при адресовании оно должно быть дано полностью; если в подписи стоят только инициалы, то и при адресовании нужно указывать только инициалы. В отличие от русского языка в английском инициалы лица никогда не пишутся после фамилии, а всегда перед ней.

Нередко после фамилии должностного лица сокращенно (заглавными буквами) указывают на принадлежность к какой-либо организации, партии, на наличие звания или ордена. Например:

E.F.Jons, DM (Doctor of Medicine – доктор медицинских наук) A.B.Smith, M.P. (Member of Parliament – член парламента) G.H.Dlack, K.C.V.O. (Knight Commander of the Victorian Order – кавалер ордена Королевы Виктории).

Когда фамилия лица, занимающего определенную должность в данной организации, неизвестна, то адресат обозначается следующим образом:

The Chairman	Председателю компании
A.Smith & Co., Ltd A.	«А.Смит энд Ко. Лимитед»

Указание должности без фамилии лица, ее занимающего, возможно лишь тогда, когда эта должность является единственной в организации, указанной в адресате (Chairman – председатель, President – президент, председатель, Managing Director – директор-распорядитель, Secretary – секретарь, Chief Accountant – главный бухгалтер). В этом случае перед названием должности ставится артикль the (The Chairman, The Secretary и т. д.).

Если же известны и фамилия, и должность адресата, то они указываются следующим образом:

R.S. Jones,	Р.С.Джонсу,
Chairman, A.Smith & Co., Ltd	председателю компании
	«А.Смит энд Ко. Лимитед»

Артикль перед названием должности в таких случаях не употребляется.

При написании почтового адреса принята такая последовательность элементов: номер дома, название улицы, название города и индекс, название страны. Например:

«Индастриал Хаус» 34-41 Крейг роуд Болтон БЛ4 8ТФ ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

Слова Street, Avenue, Place, Strasse пишутся с заглавной буквы.

Если письмо направляется в США, то после названия города дается название штата, часто сокращенное. При адресовании писем в Великобританию может быть указано графство.

Примеры написания адресов юридических лиц:

American National Standards Institute.
11 West 42nd Street
13th floor
NEW YORK, N.Y/10036
USA

City Bankers Association
Mr. Ian SCORER
12 Bolingbroke Grove
LONDON
GREAT BRITAN
SW11 6ER

Указание на конкретное лицо «К сведению». Альтернативой включения имени и должности получателя в реквизит «адрес» является внесение их в графу «К сведению». Если в адресе не указаны эти данные, то они могут содержаться в особом элементе письма, который не является обязательным, но присутствует в том случае, когда автор заинтересован, чтобы его письмо поступило конкретному лицу. Эта отметка – указание на конкретное лицо – помещается отдельной строкой под адресом. Например:

Attention: Mr. P.Cooper

или

Attention of: P.Cooper

или

For the Attention of Mr. RCooper

Вместо фамилии лица может быть указана должность или название отдела, в который направляется письмо. Например:

Attention of the Sales Manager Attention – Sales Department

Вступительное обращение. В деловых письмах используются следующие обращения:

- «Уважаемые господа» – к организации в целом: Dear Sirs Gentlemen (в США).
- «Уважаемый господин» – к мужчине, если неизвестно его имя: Dear Sir.
- «Уважаемая госпожа» – к женщине, если неизвестно ее имя: Dear Madam.
- «Уважаемый г-н Смит» – к мужчине: Dear Mr. Smith.
- «Уважаемая г-жа Смит» – к замужней женщине: Dear Mrs. Smith.
- «Уважаемая г-жа Смит» – к незамужней женщине: Dear Miss Smith.

• «Уважаемая г-жа Смит» – к женщине, если неизвестно ее семейное положение: Dear Ms. Smith.

• «Дорогой Джон» – к человеку, которого вы хорошо знаете, или другу: Dear John.

Менее официально выглядят обращения «Уважаемый г-н Джон» (Dear Mr. John) или «Уважаемый г-н Джон Смит» (Dear Mr. John Smith). Имя и инициалы адресата в этом случае обычно опускаются.

После вступительного обращения ставится запятая (в Англии) или двоеточие (в США).

Заголовок к тексту письма включает краткое его содержание. *Например:* «О возобновлении поставок», «О выполнении договора».

Основной текст письма. Текст большинства писем состоит из *трех частей*. После приветствия или обращения («Уважаемый г-н ...») следует начало основного текста, где говорится о причинах обращения; в *главной части* текста сообщается о деталях (подробностях); в *завершающей части* делаются выводы, сообщается о планах на будущее и т. д.

В *первой части* могут использоваться следующие фразы:

Мы пишем, чтобы узнать (навести справки) о ... (... We are writing to inquire, about...);

Мы пишем в связи с ... (We are writing in connection on with ...);

Мы интересуемся (заинтересованы) и хотели бы узнать ... (We are interested in and we would like to know ...) и т. п.

Предложение, содержащее основное сообщение, может начинаться такими словами:

Мы хотим сообщить ... (We would advise ...);

С удовольствием сообщаю, что ... (It is my pleasure ...);

Имеем честь сообщить Вам, что ... (We bed to inform you that...).

Просьба сообщить необходимую информацию начинается словами:

Сообщите, пожалуйста,... (Could you please tell me ...);

Пожалуйста, сообщите (Please let me know if...);

Я был бы рад узнать ... (I should be glad to know if...) и т. п.

Письмо-ответ может начинаться с таких фраз:

Благодарю Вас за письмо от (*дата*)... (Thank you for your letter of (*date*)...);

Мы получили Ваше письмо (*дата*)... (We have received your letter of (*date*)...) и т. п.

В деловой переписке используются следующие *выражения благодарности и внимания*:

Очень любезно с Вашей стороны... (It is very kind of you to...);

Пишу, чтобы поблагодарить Вас за... (I am writing to thank you very much indeed for...);

Позвольте воспользоваться случаем, чтобы поблагодарить Вас... (May I take this opportunity of thanking you for...);

Благодарим за Ваш большой вклад в... (Thank you for contributing so much to...);

Примите, пожалуйста, мою искреннюю (глубокую) благодарность за Вашу помощь... (Please, accept me sincere (deep) appreciation for your help...).

Извинения могут начинаться такими словами:

Мы должны извиниться за... (We must apologise for...);

Мы извиняемся за... (We apologise for...);

Мы очень огорчены из-за того, что... (We are extremely sorry for...);

Хочу принести свои самые искренние извинения за... (I wish to offer me sincere apologies for...).

После изложения основной причины письма, деталей и подробностей приводятся *заключительные фразы*:

Буду ждать Ваш ответ... (I look forward to receiving your soon reply...);

С нетерпением жду ответа... (Looking forward to hearing from you...).

В заключительной части может быть дана *оценка приведенной в письме информации*:

Надеюсь, что эта информация Вам поможет (I hope that this information will help you);

Пожалуйста, без колебаний свяжитесь со мной, если Вам нужна более подробная информация (Please, do not hesitate to contact me if you need any further information) и т. п.

Заключительная формула вежливости. В качестве заключительной фразы в письмах к организациям используются такие выражения:

Yours faithfully; Faithfully yours;

Yours truly; Truly yours;

Yours very truly; Best wishes.

Указанные фразы можно перевести как «С уважением», «Искренне Ваш», «Наилучшие пожелания».

В Англии наиболее распространенными сочетаниями вступительного обращения и заключительной формулы вежливости являются следующие:

Dear Sirs/Sir/Madam; Yours faithfully;

Dear Mr./Mrs./Miss/Ms Smith; Yours sincerely;

Dear John; Best wishes.

В данных формулах заключительная фраза соответствует началу письма. Эти же формулы часто используются в письмах российских организаций.

Подпись. В письмах иностранных корреспондентов подпись размещается обычно под заключительной формулой вежливости. Фамилия лица, подписавшего документ, помещается под личной подписью, а затем указывается должность. Например:

Yours sincerely Mr. SBasuki i Manager

Подпись выглядит иначе, если письмо подписывает работник фирмы по поручению руководства. Например:

For a.Smith and Co., Ltd
D.Whith
Export Department

Перед подписью может стоять отметка «р.р.» – «за», «от имени», или «Per pro» – «по доверенности» (от латинского выражения «per procura»). Сотрудники организации используют эту отметку, когда подписывают письма от имени своих руководителей.

Отметка о наличии приложений. В письмах зарубежных корреспондентов отметка о наличии приложений располагается в нижнем левом углу, под подписью. Она состоит из слова «Enclosure», если приложение одно, или «Enclosures», если их несколько. При этом обычно указывают их количество. Например:

2 Enclosures

Возможно сокращенное обозначение: Encl. или Enc.

В отметке о приложении могут быть названы документы-приложения.

Указание на рассылку копий письма. В письмах зарубежных корреспондентов бывает специальная отметка о копиях письма. Такая отметка проставляется у нижнего поля документа и включает сокращение «с.е.» (от «карбоновые копии») и название фирмы, которой выслана копия. Например:

с.с. Messrs Paul and Jackson Ltd., Lawyers

Если автор желает подчеркнуть, что копий нет, он делает отметку «без копий» («without copies»).

Постскриптум. За рубежом допускается внесение дополнительной информации в деловое письмо после его подписания. Это избавляет от необходимости составлять новое письмо и дает возможность оперативно сообщать о событиях, случившихся уже после подписания письма. Приписка располагается в конце письма после подписи и начинается буквами P.S. (от лат. post scriptum – «после написанного»). В конце приписки еще раз ставится подпись.

Оформление второго и последующих листов письма. В зарубежной корреспонденции для оформления второго и последующих листов документа используется специальная бумага с напечатанным типографским способом в верхнем левом углу (1 см от верхнего края) названием организации.

В правом верхнем углу печатаются слова «Лист для продолжения письма № ...». Например:

Continuation Sheet No ...

Под названием фирмы, направляющей письмо, указываются организация, которой оно адресуется, и дата. Например:

Mills and Green

Continuation Sheet No

Messrs. A. Smith and Co., Ltd

12th May 2004

Многие британские фирмы пользуются дополнительными листами без надписи справа. В этом случае страницы нумеруются, а справа внизу на всех страницах, включая первую, но кроме последней, пишется: «Continued» – или сокращенное: Cont'd, что значит «Имеется продолжение».

8 ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПЕРСОНАЛЬНОГО КОМПЬЮТЕРА В ДЕЛОПРОИЗВОДСТВЕ

Человеку свойственно ошибаться,
но для нечеловеческих ляпов нужен компьютер.

П. Эрлих

Коммерческий успех любого предприятия во многом зависит от уровня его технического оснащения и эффективной автоматизации процессов управления. Компьютер стал незаменимым в практике делопроизводства и по праву занимает место «номер один» на рабочем столе. Он помогает выполнять широкий круг задач по составлению документов, а также организации рациональной и оперативной работы с ними.

Подготовка текстов с использованием **компьютерной системы подготовки текстовых документов (СПТД)** заключается в последовательном выполнении ряда *этапов*. С некоторой долей условности можно выделить:

- набор текста;
- редактирование введенной информации;
- форматирование (оформление) отдельных структурных элементов будущего документа;
- сохранение текста документа и ведение архива текстов;
- печать документа.

Каждый этап состоит из множества операций. Набор операций определяется конкретной программой, выбранной для подготовки документа. При работе с текстом обычно происходит многократное чередование операций различных этапов, поэтому отдельные операции нельзя четко отнести к определенному этапу подготовки документа. Так, если при наборе текста обнаружился ошибки, то прибегают к операциям этапа редактирования. При редактировании (при вставке и замене) производится набор новых фрагментов текста. Операции оформления возможны как при этапах набора и редактирования, так и при собственно форматировании.

Набор текста. При современном уровне развития компьютерных информационных технологий клавиатура ПК остается основным инструментом ввода текста будущих документов. Набор текста на клавиатуре может производиться с любой скоростью, потерь информации при этом не происходит, возможно лишь некоторое отставание обработки символов системой подготовки текстов от момента непосредственного ввода.

Вводимый текст располагается в специально отведенной области экрана дисплея – *текстовом окне* или *рабочей области*. Остальная часть экрана отводится под служебную область. Размеры этих логических частей (служебной и рабочей) зависят от конкретной программы подготовки текста.

Обычно в служебной области присутствует *строка статуса*, которая содержит полезную для пользователя информацию о режиме работы программы подготовки текста и используется для краткой подсказки о действии программы при выборе того или иного пункта меню.

Место экрана, на котором появляется следующий вводимый символ, т. е. позиция ввода, отмечается специальным знаком – *курсором*. В служебной области всегда помещена информация о текущем положении курсора. Вид курсора зависит от программы, обеспечивающей обработку текста. Обычно это ромб, прямоугольник или знак подчеркивания. Любая система подготовки текстов поддерживает два режима ввода – вставки или замены. Переключение между режимами осуществляется клавишными командами программы либо командой меню.

Возможность легко исправить ошибку набора снижает внимание пользователя и стимулирует высокую скорость набора текста, а следовательно, увеличивает вероятность набора ошибочных символов. Клавиша *<Backspace>* удаляет ошибочный символ слева от курсора, клавиша *<Delete>* удаляет из текста символ, находящийся в позиции курсора, а все символы справа смещаются влево в режиме вставки. Вводимый символ автоматически раздвигает строку при режиме вставки либо заменяет существующий символ в режиме замены.

Если используется текстовый процессор, то существенным является понятие «мягкого» и «жесткого» разделителя. При нажатии на клавишу *<Пробел>* клавиатуры ПК в текст вносится символ «жесткого» пробела. Кроме этого символа в тексте могут существовать так называемые «мягкие» пробелы, вносимые в текст программой текстового процессора для выравнивания длины строк.

Термин «мягкий» указывает на то, что при необходимости текстовый процессор удаляет лишние либо вставляет дополнительные «мягкие» пробелы, в отличие от «жестких», которые автоматически в текст не включаются и не изымаются из него. Аналогично можно трактовать понятие «мягкий» и «жесткий» конец строки. «Жесткий» признак конца строки создается при нажатии пользователем клавиши *<Enter>* для указания конца вводимого абзаца текста, он не может удаляться программой текстового процессора или автоматически менять свое расположение. Признак конца строки не всегда индицируется на экране монитора, но тем не менее всегда существует в тексте.

Перевод курсора на новую строку программой текстового процессора осуществляется автоматически по достижении конца текущей строки, т. е.

ввод текста происходит под контролем функции автоматического форматирования.

Когда все отведенные для текста строки экрана дисплея будут заполнены, система подготовки текстов автоматически сдвигает текст. При этом верхняя строка текста исчезает из поля зрения пользователя, а внизу появляется пустая строка для дальнейшего ввода символов. Этот процесс называют прокруткой или скроллингом строк.

При наборе текста на компьютере часто имеют место нарушения правил набора и размещения текста абзацев, которые, как и ошибки грамматические, недопустимы ни в каком документе. **Следует помнить:**

- знаки препинания не отбиваются (типографский термин) от предшествующего текста;
- не отбиваются от цифр знаки градуса, минуты, секунды т. е. 20°; 25'; 30";
- одним пробелом цифры отбиваются от знаков № и §: № 120, § 15;
- не отбивается пробелами знак дефиса в сложных словах; часто неправильно используют дефис вместо тире, так как знака тире в стандартной раскладке клавиатуры нет;
- тире же между словами, наоборот, отбивается пробелом, не отбивают тире пробелом только между числами, имеющими смысл «от» и «до», например 2009–2010 гг.

Во всех перечисленных случаях отбивка не должна быть больше одного пробела, и на этом пробеле недопустим перенос. Поэтому здесь необходим только «неразрывный» пробел. По этой же причине следует взять за правило ставить именно «неразрывный» пробел после предлога, которым начинается предложение. В результате редакторской правки он может оказаться в конце строки, а правила запрещают заканчивать строку предлогом или союзом, с которого начинается новое предложение.

Встречаются типичные ошибки и при использовании сокращений. Следует помнить, что:

- в конце общеупотребительных сокращений кг, т, ц, км точка не ставится;
- сокращения типа «т. д.» и «с. г.» записываются с пробелом;
- сокращения «и др.», «и т. д.», «и т. п.» могут быть применены только в конце предложения, в середине предложения их нужно записывать полностью.

Для выполнения перечисленных правил *рекомендуется следующая культура набора текста:*

- там, где нужен пробел, но недопустим перенос на следующую строку, ставить символ «неразрывного» пробела;
- там, где нужен дефис и недопустим перенос на следующую строку, ставить символ «неразрывного» дефиса;
- не отбивать пробелами знаки препинания;

- для набора «правильных» типографских символов можно воспользоваться механизмом макропоследовательностей системы подготовки текста, закрепив за удобной для вас клавишной комбинацией символ, которого нет на клавиатуре.

Вторая группа ошибок набора связана с *неправильной расстановкой переносов слов*. Системы подготовки текстов используют четыре способа выравнивания текста абзаца при автоматической верстке строк в процессе набора: влево, вправо, по центру и выключка – когда каждая строка абзаца, кроме концевой, выравнивается по правой границе за счет расстановки переносов с последующим равномерным расширением пробелов между словами.

Последний способ наиболее распространен, так как более всего соответствует удобству чтения и восприятия текста.

Если в документе, изготавливаемом с помощью компьютерной системы подготовки текста, не преследуются специальные цели, например, зафиксировать с помощью «рваной» правой границы внимание читателя, то абзацы принято выравнивать выключкой.

Если просто (без переносов) выравнивать текст по правой границе, возникает брак, называемый *жидкой строкой* или *зияющими пробелами*. Выключка придает тексту более оформленный вид и имеет еще одно важное преимущество: выровненный текст, как правило, содержит больше символов в каждой строке, что уменьшает общее количество строк. Именно поэтому газетный стиль оформления текста использует колонки с выровненным по краям текстом.

В текст документа программа текстового процессора при выключке добавляет так называемые *«мягкие» пробелы*, осуществляется разгонка строк. Термин «мягкие» в данном случае подчеркивает возможность изменения положения пробела самой программой подготовки текста.

«Мягкие» пробелы могут сильно увеличить междусловное расстояние и привести к уже упомянутым «жидким» строкам, «дырявости» набора. Проблема появления «мягких» пробелов и увеличения междусловного промежутка решается расстановкой переносов. Пробелы, задаваемые пользователем в тексте при наборе, программой текстового процессора не могут быть изменены, поэтому они называются *«жесткими» пробелами*.

Перенос слов является важной функцией текстового процессора. Целеобразно выполнять перенос слов на завершающей стадии редактирования. При переносе слова разбиваются по слогам, и в них вставляются скрытые символы «мягкого» переноса (так называемые необязательные дефисы). При необходимости переноса один из символов «мягкого» переноса разбивает слово на части с учетом максимально возможного заполнения текущей строки. Таким образом, использование переноса позволяет более плотно компоновать текст на странице. Существует две возможности переноса:

- автоматический без контроля разработчика документа;
- принудительный с контролем выполнения переноса пользователем.

При подготовке важных документов рекомендуется использовать принудительный перенос. Программа текстового процессора в этом случае предлагает пользователю свои варианты разбиения слова, окончательное решение о месте переноса принимает пользователь. Если ни один из вариантов не устраивает разработчика документа, он имеет право отказаться от переноса в этом слове.

Напомним, что в местах нежелательных переносов слов в словосочетаниях типа «рисунок 10», «Windows 2007» употребляется не обычный пробел, а символ «неразрывного» пробела.

Общая рекомендация заключается в использовании «мягкого» переноса, поставленного в месте нужного переноса. В тот момент, когда слово попадет в зону возможного переноса, невидимый специальный символ «мягкого» переноса превратится в реальный правильный знак переноса.

При возникновении конфликта между вашим «мягким» переносом и неправильным, который автоматически предлагает текстовый процессор, необходимо провести исправление переноса вручную.

Современные правила орфографии разрешают нарушение правил переноса при наборе на узкий газетный формат, когда нет технической возможности избежать ошибки. Текстовые процессоры работают в диапазоне широких строк, поэтому данные исключения для них неприменимы.

Базовые функции редактирования текста. Созданный на этапе набора текст документа в дальнейшем может подвергаться изменениям. При традиционной технологии изготовления документов с помощью обычной пишущей машинки даже незначительные изменения в тексте приводили к повторной печати если не всего, то значительной части текста документа.

Новая информационная технология использования систем подготовки текстовых документов отделила этап печати документа от его набора и редактирования. Пользователь имеет возможность многократной «шлифовки» текста материала до достижения необходимого уровня качества изложения, не прибегая к печати документа. Это сокращает затраты трудовых и материальных ресурсов на подготовку документации. Кроме того, передача текстовых материалов может быть осуществлена не в виде «твердой» (печатной) копии, а в так называемом «электронном» виде.

К основным операциям редактирования принято относить:

- добавление;
- удаление;
- копирование фрагмента текста;
- перемещение.

К числу операций редактирования можно также отнести операцию поиска и контекстной замены.

Под фрагментом понимается область текста, указанная (выделенная, маркированная) пользователем. Минимальный размер фрагмента – один символ, максимальный – весь текст документа. Выделение текста является одним из основополагающих принципов работы системы подготовки текстов.

Основная концепция большинства систем этого назначения – «выдели и обработай». Различают строчные, прямоугольные выделенные фрагменты либо цепочки символов. В последнем случае границами выделения служат первый и последний символы в цепочке.

Выделение фрагмента документа может производиться с помощью мыши или клавиатуры.

Выделенный фрагмент в окне редактирования отмечается либо цветом, либо негативным изображением. Снять маркировку с фрагмента можно специальной командой системы подготовки текстов.

Размеры редактируемого текстового документа обычно превышают размер области экрана дисплея для ввода, предоставляемой системой подготовки текста. Для того чтобы пользователь мог работать с нужным ему фрагментом, система подготовки текста обеспечивает возможность перемещения текстового курсора к тому месту документа, где в дальнейшем будет произведена любая операция с текстом. Обычно для этой цели используются клавиши управления курсором клавиатуры либо их комбинации с управляющими клавишами. При наличии графического интерфейса перемещение по тексту осуществляется с помощью специальных графических компонентов интерфейса – линеек прокрутки с бегунками.

Для *добавления* одного или нескольких символов система подготовки текстов должна находиться в режиме вставки, а текстовый курсор – в том месте документа, где производится дополнительный набор текста. Индикация режима замены или вставки производится в статусной строке служебной области окна программы редактирования.

При наборе очередного добавляемого символа часть строки справа (включая курсор) сдвигается на одну позицию вправо, а введенный символ появляется в позиции курсора. Если включен режим замены, то вновь набираемые символы замещают присутствующие в тексте редактируемого документа символы.

Для *удаления* одного или нескольких символов используется клавиша *<Delete>* или *<Backspace>*. При нажатии клавиши *<Delete>* удаляется символ в позиции курсора, правая часть строки сдвигается влево, сам курсор остается на месте. При нажатии клавиши *<Backspace>* удаляется символ в позиции слева от курсора, курсор и правая часть строки сдвигаются влево. Эта клавиша используется, в основном, для удаления одного или нескольких только что набранных символов. Технология удаления больших фрагментов текста предполагает предварительное выделение фрагмента для редактирования. Как правило, в текстовом окне может быть выделен только один фрагмент.

Удаление может быть произведено в двух вариантах:

- выделенный фрагмент изымается из текста, оставшийся текст смыкается;
- выделенный фрагмент удаляется в специальный буфер временного хранения, откуда может быть извлечен для вставки в другое место редактируемого документа либо использован в текстах других документов (если система подготовки текстов поддерживает многооконный режим для одно-временной работы с несколькими документами).

Содержимое временного буфера сохраняется в течение сеанса работы или до помещения в него новой порции информации.

Для *копирования* информации используется технология, во многом похожая на предыдущую:

- предварительно копируемый текст должен быть выделен, а затем специальной командой «Копировать» системы подготовки текстов помещен во временный буфер хранения. При этом в буфер попадает копия фрагмента, сам он по-прежнему располагается в тексте документа;
- текстовый курсор помещается в новую позицию для вставки;
- копия фрагмента извлекается из буфера и располагается, начиная с указанной курсором позиции, существующий справа от курсора текст сдвигается вправо.

Для *перемещения* фрагмента текста с использованием временного буфера хранения выполняют следующие технологические операции:

- выделение нужного фрагмента;
- удаление в буфер временного хранения;
- перемещение курсора в нужное место документа;
- вставка содержимого буфера в документ.

Проблема использования содержимого временного буфера хранения решается в настоящее время не только за счет возможности многократного использования, но и за счет предоставления возможности хранения нескольких фрагментов текста одновременно.

Операционная система Windows поддерживают технику *drag-and-drop* манипулятора «мышь» для работы с текстом, которая не задействует временный буфер при операциях перемещения и копирования. Однако в этом случае копирование или перемещение фрагмента возможно только один раз, тогда как временный буфер хранения предлагает использовать помещенную в него информацию столько раз, сколько это необходимо пользователю.

Операция поиска в среде программы обработки текста может выполняться в нескольких вариантах. Это может быть поиск по образцу, например, для последующей замены найденного словосочетания на другое. Действия пользователя системы подготовки текстового документа сводятся к следующей цепочке операций:

- задается некоторый образец (символ, слово или цепочка символов);

- указывается направление поиска (вперед от текущей позиции курсора либо назад);

- система подготовки текстов начинает поиск заданного фрагмента, при обнаружении последнего просмотр приостанавливается, курсор позиционируется перед искомым фрагментом, и пользователь имеет возможность произвести нужную коррекцию.

Другой вариант поиска предполагает, что текст предварительно размечается специальными служебными метками (закладками, или *bookmarks*), а затем система подготовки текста осуществляет перевод курсора к метке, заданной пользователем по ее имени.

Команда замены производит замещение одного заданного контекста на другой. Замена может производиться в рамках выделенного фрагмента, по всему тексту либо после подтверждения пользователем каждого варианта замещения.

Основные методы оформления (форматирования) текстовых документов. Современные средства подготовки текстовых документов используют два типа оформления структурных элементов текста. Это непосредственное оформление, когда форматирование применяется к предварительно выделенному фрагменту через команды меню, и оформление с помощью стиля.

Рассмотрим подробнее процесс непосредственного форматирования. Каждый документ, создаваемый средствами текстового процессора, имеет в качестве основы некоторое оформление по умолчанию. Набор параметров (или атрибутов оформления), а также их конкретные величины определяются программой текстового процессора.

Таким образом, каждый документ создается по некоторому подобию или по шаблону уже существующего документа.

Различают три типа форматирования документов:

- символьное (или шрифтовое) оформление;
- форматирование абзаца документа;
- оформление (верстка) страниц (или разделов) документа.

Оформление символов текста. Минимальная единица информации, которой оперирует система подготовки текста, – символ. К символам применимы все операции по редактированию и оформлению текста документа. Системы подготовки текстовых документов используют следующие основные понятия, связанные с наборами символов.

Шрифт – комплект литер с буквами того или иного алфавита и всеми относящимися к нему знаками и цифрами.

Начертание шрифта или *гарнитура* – графические особенности шрифта, определяемые наклоном и характером (шрифт прямого и курсивного начертания), шириной (шрифт нормального, узкого и широкого начертания), его насыщенностью (шрифт светлого, полужирного, жирного начертания).

Гарнитуры можно подразделить на следующие большие категории:

1 *Serif* (*Сериф* – шрифт с засечками). Наиболее популярны гарнитуры *Times*, *Bookman*. Засечки могут быть как строго горизонтальны, так и обрезаются под определенным углом к базовой линии. Шрифт с засечками лучше всего использовать для основного текста. При чтении такого текста взгляд как бы скользит вдоль линии засечек.

2 *Sans serif* (*Санс сериф* – шрифт без засечек). Рубленые шрифты. Полиграфисты иногда называют эту гарнитуру гротесковым шрифтом. Одна из наиболее популярных гарнитур этой категории *Helvetica*.

3 *Script* (*Скрипт* – имитация рукописного текста).

Размер шрифта (кегель), его высота задается в пунктах. Пункт – единица измерения, принятая в полиграфии. Обозначается буквами pt ($pt = 0,353$ мм).

Кроме пункта используется питч (*pitch*) – количество символов, которое может быть напечатано на отрезке в один дюйм. Обозначается буквой p. Интервал – величина, равная 12 pt. Размер шрифта на принтере в пунктах определяет расстояние от верхнего края самого высокого символа до нижнего края самого низкого.

Обычно кегль шрифта несколько больше самой литеры, так как некоторые буквы выступают над строкой (например, «б»), а некоторые имеют нижний выступ (например, «у», «ф»). Кегль включает высоту собственно буквы и так называемые заплечики – свободные пространства над и под, образующие междустрочные промежутки.

Все используемые шрифты могут быть разбиты на две категории: шрифты моноширинные, или фиксированные (*monospace*), у которых все символы одинаковой ширины, и шрифты пропорциональные (*proportionally spaced*), у которых ширина символа определяется особенностью его изображения (например, буква «ш» шире, чем «а»). Операционная система *Windows*, например, использует моноширинный шрифт *Courier*, шрифт *Times New Roman* – пропорциональный шрифт.

При выборе шрифта для печати документа основным критерием является его *удобочитаемость*. Выбранный шрифт не должен отвлекать внимание читателя от содержания документа. Разнообразие может внести лишь текст заглавных надписей различных составных частей документа (рубрик). Для основного текста рекомендуется использовать шрифт с засечками. Прямое назначение засечек – повысить читабельность текста. Рубрикация (система заголовков) должна привлекать внимание читателя. Для такого текста при выборе шрифта главный критерий не разборчивость, а то, насколько он контрастирует с основным текстом. Рекомендуется использовать с этой целью рубленый шрифт без засечек. Примером такого шрифта в *Microsoft Word* может служить *Arial*, аналог шрифта *Helvetica*.

Можно дать несколько **общих рекомендаций по созданию страницы документа:**

- не используйте на одной странице много видов гарнитур. Максимально рекомендуется три типа гарнитуры;

- все страницы документа набирайте выбранным набором гарнитур;
- придерживайтесь сетки-схемы размещения текста и иллюстраций на странице;

- не стремитесь максимально заполнить все пространство страницы текстом.

При работе на ПЭВМ приходится иметь дело с выдачей символов на два устройства: дисплей и принтер. В связи с этим, говоря о некотором шрифте, всегда следует уточнять, о чем именно идет речь: о принтерном или об экранном шрифте. Все шрифты, как те, так и другие, по технологии изготовления могут быть разделены на две большие категории: матричные (или растровые) и векторные (контурные). Еще недавно категория *матричных шрифтов* являлась единственной. Шрифты в этом случае создаются по так называемой *bitmap*-технологии, или методом битовой карты. В файле с таким шрифтом хранятся «точечные» изображения каждого символа внутри сетки точек фиксированного размера.

Чем выше разрешающая способность устройства, тем больше размер матрицы, а стало быть, и качество прорисовки контуров символов. Каждый символ растрового шрифта прорисовывается вручную, и его форму можно подобрать так, чтобы он выглядел наилучшим образом на конкретном дисплее или при определенном разрешении. Однако разрешение обычного монитора намного хуже, чем разрешение самого «слабого» принтера. По этой причине нельзя добиться полного соответствия изображения на бумаге и на принтере. К недостаткам растровых шрифтов можно отнести существенное ухудшение качества изображения при изменении размера шрифта, его масштабировании. Контурные буквы приобретают ступенчатую форму, возникает так называемый «лестничный» эффект.

Принцип соответствия изображения *WYSIWYG* поддерживает большинство современных систем подготовки текстовой информации, поэтому возникает необходимость использования иной технологии создания шрифтов, свободной от указанных недостатков.

Способ создания шрифтов заключается в кодировке контура символа в виде прямых и кривых линий. Эти шрифты называются еще свободно *масштабируемыми шрифтами*. При создании шрифта используют, как правило, символы большого размера, это позволяет прорисовать мельчайшие детали. Масштабируемые шрифты обладают рядом значительных преимуществ по сравнению с растровыми. Прежде всего, масштабируемые шрифты допускают значительно большее разнообразие размеров. Аналогичный комплект матричных шрифтов занимал бы значительное дисковое пространство.

Масштабируемые шрифты могут использоваться для вывода текста как на экран, так и на принтер. Программа, выводящая изображение символа на принтер, может полностью использовать максимальное разрешение, обеспечив наивысшее качество печати. Масштабируемые шрифты позволяют добиться наибольшего удовлетворения принципа *WYSIWYG*. Алгоритмы,

управляющие выводом изображения, используют один источник данных – описание шрифта для печати символов на экране и на принтере. Способ описания масштабируемых шрифтов является стандартным и может использоваться на любых дисплеях и принтерах. Это значительно сокращает расходы времени на создание шрифтов.

Первым опытом стандартной технологии масштабируемых шрифтов стала технология *PostScript* фирмы *Adobe*. В начале 1980-х гг. был разработан язык программирования *PostScript*, с помощью которого можно описывать текст и графику.

Сегодня существует множество *PostScript* – совместимых принтеров, которые на аппаратном уровне поддерживают этот формат. Шрифты *TrueType* (один из переводов «верная печать») создавались как альтернатива *PostScript*. Применение технологии *TrueType* имеет очень важное преимущество: эти шрифты всегда присутствуют у любого пользователя, установившего *Windows*, поскольку в *Windows* имеется встроенная поддержка таких шрифтов.

Шрифты могут воспроизводиться системой *Windows* на любом принтере, поддерживающем графическую печать и загрузку шрифтов.

Технология *TrueType* имеет еще одно важное свойство, называемое встраиванием шрифта. Это позволяет пользователям обмениваться документами, текст которых набран шрифтами нужных гарнитур, не нарушая авторские права разработчика шрифта. Нужный шрифт встраивается в документ в закодированной форме. Кодирование не ухудшает качества документа и в то же время предохраняет от попыток извлечения шрифтов из документа и бесплатного использования.

Существует три уровня применения возможности встраивания шрифтов *TrueType*:

1) на первом уровне разработчик может запретить встраивание данного шрифта в документ. Получатели документов, выполненных с помощью шрифтов такого типа, должны позаботиться об их приобретении либо проинформировать замену в тексте документа каким-нибудь доступным шрифтом;

2) на втором уровне поставщики шрифтов могут ограничить возможность включения шрифтов только чтением, документы могут быть просмотрены и напечатаны, но не могут быть изменены;

3) третьим и наиболее удобным для использования уровнем встраивания шрифтов является встраивание с возможностью чтения и записи.

Технология оформления фрагментов текста позволяет разработчику документа производить форматирование двумя способами:

- либо после набора текста;
- либо задавать нужные атрибуты оформления до процесса набора.

При первом варианте требуется:

- указать (выделить) фрагмент текста, для которого будут установлены новые параметры оформления;

- провести установку значений атрибутов оформления через команду меню системы подготовки текстов.

Второй вариант предполагает такую последовательность операций по форматированию:

- производить набор текста до тех пор, пока не потребуется специальное оформление следующего вводимого фрагмента;

- установить новые параметры оформления с помощью набора средств, предоставляемых программой подготовки текста;

- продолжить набор текста.

Установленный формат символов будет применяться ко всем вводимым символам, для абзаца текста будут применены установленные атрибуты абзацного оформления; завершив набор, отключить установленное специальное форматирование.

Количество параметров оформления символов отличается в разных программах текстовых процессоров. Стандартными параметрами символического оформления являются:

- тип (гарнитура) шрифта;

- кегль (высота) символов шрифта;

- начертание литер (полужирный, курсив, полужирный курсив, обычный);

- подчеркивание;

- цвет символов;

- расположение символов относительно опорной линии строки (верхний и нижний индексы).

Представители более мощных программ в классе подготовки текстовых документов обеспечивают возможность выделения цветом, различные эффекты (зачеркивание, скрытый текст). Может быть обеспечена операция автоматического кернинга и разрядки для пар символов.

Под *кернингом* понимается настройка интервала между определенными парами символов при больших кеглях шрифта, когда имеет место увеличение межбуквенного промежутка за счет особенностей написания символа.

Разрядка – операция увеличения межбуквенного пространства для улучшения вида строки текста и выравнивания правых границ строк.

Оформление абзацев документа. Внешний вид документа в большой степени зависит не только от форматирования символов текста, но и от оформления абзацев текста. Абзац является одним из основных структурных элементов прозаического документа.

Обычно новый абзац в тексте образуется при нажатии клавиши *<Enter>* на клавиатуре при наборе текста. При этом курсор ввода переходит на новую строку и устанавливается в позицию левого отступа следующего абзаца.

Позиция отступа зависит от параметров настройки конкретной системы текстовой обработки. Набор параметров абзацного форматирования, аналогично набору атрибутов символического форматирования, зависит от конкретной СПТД, в среде которой изготавливается текстовый документ.

К наиболее общим атрибутам можно отнести задание:

- выравнивания границ строк;
- отступов для строк;
- междустрочных интервалов;
- обрамления и цвета фона текста;
- расположения текста абзаца на смежных страницах документа.

Под **выравниванием** понимается способ расположения текста абзаца между заданными левой и правой границами текста. Способ выравнивания вместе с форматом шрифта влияет на удобочитаемость текста.

Напомним, что системы подготовки текстовых документов используют четыре способа выравнивания текста абзаца при автоматической верстке строк в процессе набора: влево, вправо, по центру и выключка – когда каждая строка абзаца, кроме конечной, выравнивается по правой границе за счет расстановки переносов с последующим равномерным расширением пробелов между словами. Выключка придает тексту более формальный вид и имеет еще одно важное преимущество: выровненный текст, как правило, содержит больше символов в каждой строке, что уменьшает общее количество строк. Именно поэтому газетный стиль оформления текста использует колонки с выровненным по краям текстом. Проблема появления «мягких» пробелов и увеличения межсловного промежутка решается расстановкой переносов.

Следует различать абзацы с отступом от левых и правых полей страниц. Поля определяют общую ширину области основного текста, другими словами, полем называется расстояние между текстом и краем страницы. Отступ абзаца определяет расстояние текста от поля. Отступы абзаца позволяют отделить текст одного абзаца от другого или выделить отдельные абзацы в тексте документа. Выделяют отступ первой строки абзаца – для абзацев с «красной» строкой или с «выступом», отступ для последующих строк абзаца слева и справа.

Абзац с «выступом» – это абзац, в котором отступ образуется для каждой строки, кроме первой. Этот тип форматирования используется обычно для создания маркированных или нумерованных списков. Ряд текстовых процессоров, например *WordPerfect*, допускает установку величины отступа для отдельной строки текста абзаца.

Междустрочный интервал, или **интерлиньяж**, – это расстояние между строками в абзаце. Увеличение интерлиньяжа позволяет легко читать более длинные строки, т. е. позволяет использовать шрифт меньшего кегля. Величина междустрочного интервала задается либо в строках, либо в пунктах для более точной установки.

Абзацы можно снабдить линиями обрамления с любой из сторон либо использовать заливку для затенения заднего плана текста.

Технологическая последовательность операций форматирования абзацев аналогична описанной выше технологии форматирования символов текста, т. е. существует два способа применения параметров абзацного оформления:

- установка атрибутов форматирования до набора текста;
- предварительное маркирование абзаца или группы абзацев и установка нужных параметров форматирования для них.

Стилевое оформление текста получило свое развитие во всех современных текстовых процессорах, предназначенных для подготовки сложных смешанных текстов. Под стилем понимается специальный инструмент для форматирования фрагментов разрабатываемого документа.

Верстка страниц многостраничного документа. Если система подготовки текста используется для создания и оформления многостраничного документа, то в тексте могут появиться новые структурные элементы: закладки, сноски, перекрестные ссылки, колонтитулы.

Под *закладкой (bookmark)*, или *меткой* понимается определенное место в тексте документа, которому пользователь присваивает *имя*.

В дальнейшем закладка в многостраничном документе может использоваться:

- для быстрого перехода к месту документа, обозначенному закладкой;
- создания перекрестных ссылок в документе.

Иногда по ходу чтения документа необходимы дополнения к основному тексту, подстрочные примечания. Подстрочные примечания оформляют *сносками*. В состав подстрочного примечания входят два неразрывно связанных элемента: знак сноски и текст собственно примечания. Знак сноски располагают в основном тексте у того места, к которому относится примечание, и в начале самого примечания. Рекомендуется в текстовом материале использовать знак сноски в виде арабских цифр со скобкой, а в цифровом – в виде знака *.

Перекрестная ссылка – это текст, предлагающий читателю документа обратиться к другому фрагменту текста или рисунку, содержащемуся в тексте.

В случае изменения названия раздела или расположения его на другой странице в результате коррекции документа подобный текст необходимо изменить вручную. Наиболее мощные системы подготовки текстов позволяют автоматически отслеживать процесс изменения за счет организации перекрестных ссылок на элементы текста, отмеченные специальным образом как закладки, заголовки, сноски, рисунки или формулы.

Колонтитулом (Running head) называется одинаковый для группы страниц текст (графическое изображение), расположенный вне основного текста документа на полях печатной страницы. Различают верхний (*Header*) колонтитул, который обычно расположен над текстом документа, и нижний (*Footer*), располагаемый ниже основного текста. Порядковые номера страниц входят в колонтитул. Их называют *колонцифрами*.

Стандартными параметрами оформления страниц документа являются:

- поля страниц;
- размер печатного листа и ориентация текста на бумаге;
- расположение колонтитулов;
- количество колонок текста (газетный стиль).

Печать документа. Печать документа, как правило, является одной из основных целей создания документа. Технологии процесса печати непрерывно совершенствуются, что позволяет получать «твердую» копию разрабатываемого документа, максимально приближенную к изображению документа любого типа сложности в окне редактирования. Различают подготовку текста документа к печати и собственно печать текста. Спектр возможностей программ класса СПТД для подготовки к печати весьма широк, состав операций и способ их задания определяются конкретной системой подготовки текстов.

К основным операциям можно отнести процесс разбиения документа на страницы, нумерацию страниц, оформление колонтитулов, предварительный просмотр документа на экране дисплея в специальном режиме. Последняя операция позволяет пользователю проверить, как будет выглядеть документ при печати на бумаге, не делая распечатки. Процедура разбиения на страницы выполняется программами СПТД чаще всего автоматически в процессе набора текста, но иногда – по специальной команде системы.

Аналогично существованию «жестких» и «мягких» разделителей строк и слов существуют «жесткие» и «мягкие» разделители страниц. Установка «мягких» разделителей страниц производится программой СПТД, причем положение разделителей может изменяться при дальнейшем редактировании или форматировании текста. Положение маркера «мягкого» разделителя страниц зависит от параметров оформления фрагментов текста на странице и атрибутов форматирования страницы – установленных величин полей, формата листа бумаги для печати. Кроме того, некоторые универсальные системы подготовки текстов позволяют произвести разбиение на страницы по правилам полиграфии. Например, не допускаются так называемые «висячие» строки – одиночные неполные строки конца абзаца вверху или первая строка абзаца внизу страницы.

«Жесткие» разделители страниц устанавливаются пользователем при необходимости начать новую страницу документа, например, перед таблицей, в конце главы и т. п. Положение маркера «жесткого» разделителя страниц полностью во власти разработчика документа и не может быть изменено программой системы подготовки текстов.

Нумерация страниц осуществляется автоматически. Номер страницы обычно располагается в области колонтитула сверху страницы либо слева, справа или в центре внизу страницы при верстке без колонтитула. Некоторые программы класса СПТД позволяют нумеровать текст документа не с первой страницы.

Подготовленный текст может быть сохранен с целью не повторять процедуру подготовки к печати или с целью печати на принтере, подключенном к другому компьютеру.

Собственно печать является заключительной операцией этапа печати документа и в значительной степени зависит от типа и возможностей печатающего устройства, а также сервисных возможностей операционной системы по обслуживанию процесса печати.

Иногда требуется установка режимов печати принтера на его панели управления, конкретные возможности работы печатающего устройства подробно описываются в инструкции по его эксплуатации.

Универсальные системы текстовой обработки допускают различные вариации печати текста документа, например, печать нескольких копий, печать в обратном порядке, печать только некоторых данных на готовых бланках будущего документа, печать выделенного фрагмента текста или указанного диапазона страниц.

Компьютерные технологии подготовки табличных документов. Создание и обработка табличных документов – это та область информационной поддержки управленческой деятельности, в которой, прежде всего, началось использование тех или иных средств вычислительной техники (калькуляторы, счетно-перфорационная и табуляционная техника, универсальные ЭВМ). При этом первоначально реализовывались две технологии:

- данные размещались в таблице на бумаге, а их обработка производилась с помощью электронного калькулятора;
- данные размещались в памяти вычислительного средства, а для их обработки создавалась и использовалась соответствующая программа.

Первый вариант рассчитан на рядового пользователя, нагляден, легко проверяется, но расчеты выполняются очень медленно и они довольно трудоемки.

Второй вариант отличается более высокой скоростью выполнения расчетов, но может быть использован лишь квалифицированным программистом, а не обычным пользователем, к тому же к достаточно высок уровень затрат.

С появлением персональных компьютеров, не требующих от пользователей профессиональной подготовки в области вычислительной техники и программирования, были созданы прикладные программные средства формирования и обработки табличных документов (та б л и ч н ы е п р о ц е с с о р ы), которые объединили преимущества обоих вариантов технологии и благодаря своей простоте и универсальности получили широкое распространение.

Табличный процессор – обязательная составляющая любого интегрированного пакета или офисной системы. Очевидно, что возможностей у такой составляющей несколько меньше, но она обеспечивает решение типовых задач.

Подготовка табличных документов базируется на двух основных категориях:

- форме представления данных на экране монитора в виде таблицы практически неограниченного размера (собственно электронная таблица как объект обработки);
- программе (или пакет программ) для обработки таких данных (собственно табличный процессор как инструмент обработки).

Диапазон применения современных табличных процессоров невероятно широк – от операций над числами в столбцах и строках до построения на основе табличных данных диаграмм, выполнения сложного финансово-экономического анализа, автоматизирования различных сфер бухгалтерской и экономической деятельности.

9 ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ТАБЛИЧНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Прежде всего нужны факты,
а уж потом их можно проверять.

М. Твен

Информационная поддержка управленческой деятельности включает в себя технологии подготовки и обработки различных видов документов, в которых значительное место занимает информация в числовой форме (финансовая, бухгалтерская, планово-аналитическая и т. п.), оформляемая в виде разного рода таблиц, бланков ведомостей, форм, списков.

Перечисленные формы представления управленческой информации обобщенно будем называть табличными документами, имеющими как самостоятельное значение, так и являющимися составными частями других документов.

Понятие и структура таблицы. Существует несколько определений понятия «таблица»:

- **таблица** – это организованный в вертикальные колонки (графы или столбцы) и горизонтальные строки словесно-цифровой материал, образующий своеобразную сетку, каждый элемент которой – составная часть и столбца, и графы;

- **таблица** (от польск. *fablica*, от лат. *tabula* – доска, таблица) – 1) перечень сведений, цифровых данных, запись их в известном порядке, по графам; 2) печатный материал, сгруппированный в виде нескольких столбцов (граф), имеющих самостоятельные заголовки и отделенных друг от друга линиями.

На пересечении столбца и строки устанавливается графическая смысловая связь между понятием, объединяющим материал в строку, и понятием, объединяющим материал в столбец, что позволяет выявить ее без мысленного перевода в словесную форму и существенно облегчить усвоение и анализ организованных в таблицу данных.

Организация материала в таблицу не имеет смысла, если:

- 1) включаемые в таблицу данные не носят справочного характера, образуют лишь одну строку, из которой используется далеко не вся информация;

- 2) целесообразнее привести данные в тексте, а не строить ради нескольких числовых данных сложную по структуре заголовочную часть, занимающую много места и требующую значительных усилий при ее восприятии;

3) целесообразнее заменить таблицу графиком или диаграммой с целью наглядной демонстрации характера протекания процесса, выявления структуры и соотношения ее частей.

Логически таблица состоит из подлежащего и сказуемого.

Подлежащее – это наименование того явления или объекта, которые рассмотрены в таблице.

Сказуемое – это совокупность характеристик объектов, относящихся к подлежащему.

Порядок разработки таблицы. Чтобы построить таблицу, необходимо:

1) сформулировать то, что должно быть охарактеризовано в таблице, – показатели ее подлежащего;

2) сформулировать показатели сказуемого, т. е. озаглавить данные, которыми будут охарактеризованы показатели подлежащего;

3) определить место показателей подлежащего и сказуемого. Как правило, показатели подлежащего рекомендуется размещать в боковике или в боковике и головке, или в боковике, головке и врезе прографки (при наличии нескольких групп показателей подлежащего), а наименования показателей сказуемого – в головке;

4) построить в соответствии с намеченным планом размещения показателей подлежащего и сказуемого макет таблицы и заполнить его данными. Построение макета в основном способствует получению общего вида и структуры головки и боковика таблицы, оценке ширины граф (столбцов) и высоты строк, предварительному выбору стилистического оформления таблицы;

5) определить тему таблицы и сделать ее тематическим заголовком.

Основные требования к форме и построению таблиц. При построении таблицы необходимо выполнять условия логичности построения, удобства чтения и экономичности. Логичность построения таблицы означает:

- расположение логического сказуемого таблицы в прографке (не в головке или боковике);

- правильную, логическую соподчиненность элементов таблицы;

- соответствие данных графы ее заголовку, данных строки – показателю или заголовку боковика, заголовков нижнего яруса головки – объединяющему их заголовку верхнего яруса;

- логичность деления в подчиненных рубриках.

Удобство чтения таблицы обеспечивается выполнением следующих требований:

1) расположение сопоставляемых числовых данных по вертикали, при этом они должны быть выровнены по десятичной запятой (точке). Подобное расположение может быть затруднено в случаях: 1) когда при одном-двух показателях сказуемого очень много показателей подлежащего; 2) когда велико число показателей сказуемого, а число показателей подлежащего

невелико (рекомендуется, не меняя построение таблицы, разорвать ее, поместив продолжение под начальной частью и повторив в боковике продолжения таблицы показатели подлежащего, когда требуется сопоставлять числа и по вертикали, и по горизонтали);

2) расположение рядом сопоставляемых граф и строк;

3) системное расположение граф и строк (по ниспадающей значимости; от общих показателей к частным или более конкретным; по алфавиту в случае разнозначности показателей и требования простоты нахождения графы или строки; по принятому порядку в государственном или ином документе; по нарастающему или ниспадающему признаку и т. д.);

4) расположение в головке сначала (на первом уровне) наименований показателей сказуемого, а затем (на нижеследующем уровне) – подлежащего;

5) равномерное расположение нескольких групп показателей подлежащего в боковике, головке и прографке (вразрез строк);

6) преимущественное использование продольных таблиц.

Получающиеся поперечными таблицы можно сделать продольными:

- перевернуть таблицу – превратить боковик в головку, головку – в боковик, строки – в графы, а графы – в строки;

- перенести из головки и боковика в прографку одну из нескольких групп показателей подлежащего;

- вывести часть необязательного материала из таблицы в текст или в примечание под таблицей;

- разделить таблицу по вертикали на две части и поместить продолжение с повторным боковиком;

- комбинировать указанные приемы;

7) минимально возможное число ярусов в головке и максимальный лаконизм каждого заголовка, для чего рекомендуется:

- избегать деления головки на ярусы, если можно объединить заголовки двух ярусов в один;

- объединять данные двух ярусов, применяя написание через дробь, и соединять повторяющиеся заголовки в один заголовок, используя перекомпоновку граф;

- образовывать дополнительный ярус, чтобы вынести в него общие для всех или некоторых заголовков граф слова;

- устранять необязательные заголовки типа «Страны» – над названиями стран, «Год» – над обозначениями годов;

- переносить в примечания под таблицей или в тематический заголовок таблицы из заголовков граф многократно повторяемые пояснительные и уточняющие слова;

- заменять заголовки граф и строк распространенными буквенными обозначениями или обозначениями, упомянутыми в тематическом заголовке;

8) максимальный лаконизм данных прографки, для чего рекомендуется:

- выносить все общие для каждого элемента графы слова или числа в заголовки граф, а общие для всех элементов прографки слова или числа – в тематический заголовок;

- ограничиваться в абсолютных количественных данных прографки четырьмя цифрами, а в относительных – тремя, округляя числа или переводя единицы величин в более крупные с помощью приставок;

- объединять в одну клетку таблицы одинаковые числа или слова в графах и строках;

- заменять слова условными математическими обозначениями: \leq (не более), \geq (не менее), $>$ (более), $<$ (менее) и т. п.;

9) размещение всех пояснений к таблице в тематическом заголовке или в примечаниях под таблицей.

Экономичность построения таблицы обеспечивается соблюдением следующих условий:

1) построение таблицы из показателей подлежащего, как правило, с однородными характеристиками. При разнородных характеристиках в таблицах неизбежны пустые места, устранить которые можно, разделив такую таблицу на 2–3 самостоятельные таблицы или объединив графы, заполнение которых числами чередуется так, чтобы по условным обозначениям можно было определить, к какому из нескольких показателей сказуемого относится каждое число;

2) включение в графы таблицы только обязательных текстов и в ограниченном объеме. Текст большого объема в отдельных графах приводит к большому пустотам в таблице, избежать которых можно, переводя этот текст в заголовки вразрез прографки или выведя этот текст или большую часть его из таблицы;

3) включение в таблицу иллюстраций только в тех случаях, когда без них восприятие таблицы невозможно или когда площадь иллюстрации не намного больше площади, занимаемой текстом в других ячейках таблицы. При несоблюдении этого условия таблица будет зиять пустотами. Разместив иллюстрации рядом с таблицей и заменив их в таблице условными обозначениями (например, литерами, стоящими под ними) или переместив иллюстрации из боковика в головку, можно без ущерба сэкономить место;

4) использование для одной-двух из нескольких групп подлежащих в боковике, если они значительно уступают по числу строк прографке, места вразрез прографки;

5) размещение показателей подлежащего большого объема (многострочные или в виде иллюстраций) в головке, а не в боковике, если элементы прографки по объему (числу строк) намного меньше показателей подлежащего;

6) объединение соседних однотипных таблиц;

7) удаление лишних граф (с одними и теми же сведениями в строках) с перенесением этих сведений в тематический заголовок или в примечание к таблице;

8) построение таблицы таким образом, чтобы (если это не противоречит задаче таблицы и технически осуществимо) в боковике оказалось меньшее число строк.

Оформление нумерационного заголовка таблицы. Назначение нумерационного заголовка – упростить ссылку в тексте на таблицу, связь текста с таблицей.

Нумерационный заголовок таблицы, в который входят слово «Таблица» и ее номер, набирают шрифтом на 1–2 размера меньшим, чем основной текст, притом слово «Таблица» – светлым курсивом (наклонным) или вразрядку строчными (малыми) буквами. Нумеруют таблицы арабскими цифрами. Таблицу нумеруют, даже если она всего одна. После номера таблицы перед ее названием ставят тире, отделяя его с двух сторон пробелами.

Оформление тематического заголовка таблицы. Назначение тематического заголовка – дать возможность воспринять материал таблицы без обращения к тексту документа. Тематический заголовок набирают жирными строчными буквами шрифтом на 1–2 размера меньше, чем основной текст.

Оформление граф в головке (шапке) таблицы. При оформлении граф в головке таблицы учитывается следующее:

1) заголовок должен быть над каждой графой, в том числе и над боковиком, так как упрощает восприятие таблицы, позволяет сделать более лаконичным текст заголовков строк в боковике;

2) если заголовок графы состоит из нескольких элементов, то они разделяются запятыми (кроме словесного и буквенного обозначений) и располагаются в следующем порядке:

- словесное обозначение данных графы;
- буквенное обозначение данных графы;
- обозначение единицы измерения;
- указание на ограничение (от, до, не более, не менее). Например:

Температура t , °С, не менее;

3) заголовок графы, как правило, формулируется в именительном падеже единственном числе; во множественном числе – только в случаях, когда некоторые показатели графы стоят во множественном числе или когда заголовки графы – существительное, которое в данном значении в единственном числе не употребляется, или когда в графе дается количественная характеристика группы объектов;

4) заголовок графы пишется без сокращений, за исключением общепринятых или принятых в тексте данного документа;

5) заголовок графы может включать в себя обозначения единиц измерения (кг, руб.), а для некоторых терминов – обозначения в виде специальных символов (градусы Цельсия – °С, проценты – %, доллары США – \$ и т. п.);

6) заголовок графы начинается с прописной буквы в верхнем ярусе, а в нижних ярусах – только в случаях, когда заголовки грамматически не под-

чинаются объединяющему заголовку верхнего яруса; при грамматической связи с заголовком верхнего яруса заголовки нижних ярусов пишутся со строчной буквы;

7) если строки таблицы выходят за границы страницы, т. е. таблица не помещается на одной странице по вертикали, то оставшийся текст таблицы переносят на следующую страницу и в каждой части таблицы повторяется ее головка (шапка);

8) таблицы с большим количеством граф допускается делить на части и помещать одну часть под другой на одной странице;

9) нумерация или литерация граф применяется только в случае, когда нужны ссылки на них в тексте документа или при использовании данных таблицы при решении практических задач. Оформление этих элементов таблицы должно производиться с учетом того, что:

- нумерация или литерация граф не используется в продолжениях таблиц вместо заголовков граф;

- в статистических таблицах принято графы боковика (если их несколько) обозначать прописными русскими буквами, а остальные графы – арабскими цифрами;

10) графа «Номер по порядку» согласно ГОСТ 2.105-95 в таблицу не вводится. Нумеруются, при необходимости, строки боковика;

11) представление единиц измерения должно удовлетворять следующим требованиям:

- включать в таблицу отдельную графу *Единицы измерения* не допускается;
- если все данные таблицы выражены в одной и той же единице измерения, то она указывается после тематического заголовка таблицы отдельной строкой по правому краю таблицы;

- если данные в таблице выражены преимущественно в одной единице измерения, но есть графы с данными, представленными в других единицах измерения, то преобладающая единица указывается под тематическим заголовком отдельной строкой по правому краю таблицы, а остальные – после заголовков соответствующих граф;

- если данные в таблице выражены в различных единицах измерения, то они указываются после заголовков соответствующих граф;

- единицу измерения, общую для всех данных строки, указывают после заголовка строки в боковике таблицы;

12) заголовки *Итого*, *Всего* оформляются с учетом следующих требований:

- как в боковике, так и в головке заголовков *Итого* относится к частным, промежуточным итогам, заголовков *Всего* – к суммирующим частные итоги;

- в боковике принято заголовки *Итого* и *Всего* выравнивать по левому краю.

Оформление заголовков боковика таблицы. Заголовки боковика оформляются с учетом следующих требований:

1) заголовки боковика располагаются:

– *при одной ступени:*

- от края боковика, если большинство умещается в одну строку;

- с абзацного отступа, если они занимают две-три строки;
– *при нескольких ступенях*;
- заголовки 1-й ступени – от края боковика, если большинство умещается в одну строку;
- заголовки последующих ступеней – с отступом от начала заголовков предшествующей ступени или при выделении заголовков шрифтом, номерами, литерами без отступов;

2) заголовки 1-й ступени пишутся с прописной буквы, так же, как и заголовки последующих ступеней, если они грамматически не связаны с заголовками старшей ступени; со строчной буквы пишутся заголовки, грамматически связанные с заголовками старшей ступени;

3) заголовки боковика завершаются отточием (рядом точек числом не менее трех), если до строки прографки в боковике остается место (отточие помогает не «соскользнуть» на соседнюю строку прографки). Отточие не является обязательным; при его отсутствии никаких знаков препинания в конце заголовка не ставят или ставят двоеточие, если далее следуют подчиненные заголовки нижней ступени; отточие недопустимо, если строка прографки выравнивается по верхней строке заголовка боковика;

4) если в боковике подряд расположены одинаковые заголовки, то в нижних может быть заменено кавычками каждое слово (при однострочных заголовках) или сначала поставлены слова *То же* (при заголовках, занимающих две строки и более), а затем уже кавычки.

Оформление прографки таблицы. Оформление значений данных в прографке таблицы должно осуществляться в соответствии со следующими требованиями:

1) указание на отсутствие сведений или явления в прографке оформляется следующим образом:

- при отсутствии сведений в соответствующей ячейке проставляется либо многоточие, либо слова *Нет свед.*;
- при отсутствии явления (числовых данных) в соответствующей ячейке проставляется тире;

• обозначение ничтожно малых чисел оформляется следующим образом:
– если число значительно меньше одной десятой, то проставляется 0,0;
– если число значительно меньше одной сотой, то проставляется 0,00 и т. д.;

2) при представлении многозначных чисел рекомендуется разделять числа пробелами (запятые в англоязычных документах) на группы по три цифры справа налево для целой части и слева направо – для дробной части;

3) числовые значения в ячейках должны быть представлены в соответствии со следующими требованиями:

- числовые значения, относящиеся к одному и тому же показателю в одной графе, выравниваются по десятичной запятой (точке в англоязычных документах);
- числовые значения, относящиеся к различным показателям в одной графе, центрируются;

- числовые значения, определяющие пределы, записываются через тире (без отделения его пробелами) и выравниваются по разделителю;

- при указании в таблицах последовательных интервалов целых чисел, охватывающих все числа ряда, перед числами пишут *от... до... включ.*;

- в интервалах, охватывающих не все числа ряда, между числами необходимо ставить тире;

- округление числовых значений до первого, второго, третьего и т. д. десятичного знака для одного типа данных должно быть одинаковым;

4) расположение строк прографки по отношению к заголовку боковика определяется следующим образом:

- если строки прографки состоят из одного ряда числовых значений, то они выравниваются по нижней строке соответствующего заголовка боковика;

- если среди строк прографки есть элементы в две строки и более, то все строки прографки выравниваются по верхней строке соответствующего заголовка боковика;

- если строки заголовков боковика имеют порядковые номера, то рекомендуется выравнивать строки прографки по верхней строке соответствующего заголовка боковика;

- текстовые строки прографки рекомендуется выравнивать по верхней строке соответствующего заголовка боковика;

5) текст в ячейках таблицы должен быть оформлен следующим образом:

- текст в ячейке прографки должен начинаться с прописной буквы (если не служит образцом написания со строчной буквы);

- точка в конце текста в ячейке прографки не ставится;

- при повторении текста в нижестоящих ячейках прографки он заменяется по тем же правилам, что и повторяющиеся заголовки боковика;

б) линии в прографке предназначены для разделения граф. Линии в прографке не обязательны и могут быть заменены на пробелы.

В двоянных, строенных таблицах каждая повторяемая часть обычно отделяется от другой двойными линиями.

Оформление примечаний к таблице. Примечания к таблице оформляются следующим образом:

- если примечания необходимы к подавляющей части строк таблицы и их объем невелик, то они оформляются в виде отдельной графы;

- если примечания относятся только к части строк или они велики по объему, то они размещаются внизу таблицы перед закрывающейся нижней линией рамки таблицы;

- примечания связываются с соответствующими местами таблицы ссылками (цифрами или звездочками в виде верхних индексов);

- если примечания относятся к таблице в целом или к ее частям в целом, то они оформляются как внутритекстовые;

- примечание набирают шрифтом, на один-два размера меньше шрифта текста таблицы.

10 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ДОКУМЕНТОВ, ИЗГОТОВЛЯЕМЫХ НА КОМПЬЮТЕРЕ

Электронные мозги будут
ошибаться гораздо точнее.

Г. Лауб

К оформлению документов, изготавливаемых на компьютере, в зависимости от их вида предъявляются следующие требования:

1 Для приказов, указаний, постановлений, протоколов, писем, докладных записок, справок и других документов:

- при наборе текста применяется гарнитура шрифта Times New Roman;
- используются стандартные листы бумаги форматов А4 (210 x 297 мм) и А5 (148 x 210 мм);
- поля страницы: верхнее и нижнее – не менее 20 мм, левое – 30 мм, правое – не менее 08 мм. В таблицах допускается уменьшение левого поля до 20 мм (когда текст не вмещается);
- размер шрифта – 15 пт¹⁾, в таблицах допускается уменьшение до 11 пт (когда текст не вмещается);
- междустрочный интервал: для формата А4 – одинарный; в адресах, заголовках и подписях, а также для формата А5 – точно 14 пт; в таблицах допускается уменьшение до 11 пт (когда текст не вмещается);
- первая строка в абзаце – с отступом 12,5 мм;
- выравнивание по ширине без переносов слов (в таблицах выравнивание по необходимости, с переносом слов);
- номера страниц в центре верхнего колонтитула с расстоянием 10–15 мм от верхнего края, размер шрифта – 14 пт (первая страница не нумеруется).

2 Для тезисов выступлений:

- формат А4 (210 × 297 мм);
- поля страницы: верхнее и нижнее – не менее 20 мм, левое – 30 мм, правое – 10 мм;

¹⁾ Сокращенно «пункт» (полиграф) – единица длины, равная 1/72 дюйма. В Республике Беларусь, Российской Федерации и ряде европейских стран принят за основу французский дюйм 27,1 мм, т. е. 1 пт = 0,376 мм. В англо-американской системе мер пользуются английским дюймом 25,4 мм, т. е. 1 пт = 0,353 мм.

- шрифт Times New Roman, обычный, размер – 16 пт (в заголовках – полужирный курсив подчеркнутый или полужирный курсив, размер 14 пт);
- междустрочный интервал полуторный (в заголовках – точно 12 пт);
- первая строка в абзаце с отступом 12,5 мм;
- выравнивание по ширине, без разрыва абзацев на следующую страницу и без переносов слов;
- номера страниц – в центре верхнего колонтитула с расстоянием 10–15 мм от верхнего края, размер шрифта – 14 пт (первая страница не нумеруется).

3 Для таблиц, печатаемых на листах формата А3 (297 × 420 мм):

- поля страницы: верхнее и нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 10 мм; допускается уменьшение левого поля до 20 мм, правого – до 8 мм (когда текст не вмещается);
- шрифт – Times New Roman, размер – 15 пт; допускается уменьшение до 13 пт (когда текст не вмещается);
- междустрочный интервал – одинарный; допускается уменьшение до 11 пт (когда текст не вмещается);
- номер страницы – в центре верхнего колонтитула с расстоянием 10–15 мм от верхнего края; размер шрифта – 14 пт.

4 Оформление реквизитов:

- реквизиты документа (за исключением текста), состоящие из нескольких строк, печатаются с интервалом точно 14 пт;
- составные части реквизитов «Адресат», «Гриф утверждения», «Гриф согласования», «Отметка о наличии приложения» отделяются друг от друга одинарным междустрочным интервалом;
- реквизиты документа отделяются друг от друга полуторным междустрочным интервалом;
- при наличии в документах нескольких подписей, располагаемых одна под другой, наименование должностей и расшифровку подписей разделяют полуторным или двойным междустрочным интервалом;
- максимальная длина строки многострочных реквизитов – 73 мм;
- в тексте не допускаются выделения в виде подчеркивания и печатания вразрядку;
- от границы левого поля (без отступа первой строки) печатаются следующие реквизиты: «Заголовок к тексту», «Текст» (без абзацев), «Отметка о наличии приложения», «Индекс структурного подразделения, в котором готовился документ, фамилия исполнителя и номер его телефона», «отметка об исполнении документа и направлении его в дело», наименование должности в реквизитах «Подпись» и «Гриф согласования», заверительная надпись «Верно», а также слова «ПРИКАЗЫВАЮ», «ОБЯЗЫВАЮ», «СЛУШАЛИ», «ВЫСТУПИЛИ», «ПОСТАНОВИЛИ»;
- если заголовок к тексту превышает пять строк, его допускается продлевать до границы правого поля документа (120 мм от границы левого поля);

- новую страницу документа не допускается начинать последней неполной строкой абзаца;
- при необходимости включения в текст письма справочной информации по ходу изложения его текста такая информация печатается курсивом;
- начало абзацев в тексте печатается с отступом первой строки 12,5 мм;
- реквизит «Адресат» оформляется с отступом от левого поля 80 мм;
- реквизиты «Гриф утверждения» и «Гриф ограничения доступа к документу» оформляются с отступом от левого поля 100 мм;
- отметка о приложении к правовому акту оформляется в правом верхнем углу колонтитула с отступом от левого поля 140 мм;
- при наличии нескольких грифов согласования и утверждения их располагают на одном уровне вертикальными рядами, начиная от левого поля без отступа и с отступом от левого поля на 100 мм;
- расшифровка подписи в реквизите «Подпись» оформляется с отступом от левого поля 120 мм, на уровне последней строки наименования должности;
- слова «Примечание» и «Основание» (если в тексте документа имеются примечания или выделенная в самостоятельный абзац ссылка на документ, послуживший основанием к его изданию) оформляются от левого поля без отступа первой строки, а относящийся к ним текст – через межстрочный интервал точно 14 пт;
- в нижнем левом углу лицевой стороны последней страницы документа печатаются: индекс структурного подразделения, в котором готовился документ, фамилия исполнителя, номер его служебного телефона; шрифт – Times New Roman, размер – 9 пт.

11 ЭТИКА ПОВЕДЕНИЯ

11.1 Этика делового общения

Единственная известная мне роскошь – это роскошь человеческого общения.
А. Сент-Экзюпери

Этика делового общения «сверху – вниз». Деловое общение «сверху – вниз» означает отношения руководителя с подчиненными.

Золотое правило этики можно сформулировать следующим образом: *относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель.*

Искусство и успех делового общения во многом определяются теми этическими нормами и принципами, которые использует руководитель по отношению к своим подчиненным. Под нормами и принципами имеется в виду то, какое поведение на службе является этически приемлемым, а какое – нет. Эти нормы касаются, прежде всего, того, как и на основе чего отдаются распоряжения в процессе управления, в чем выражается служебная дисциплина, определяющая деловое общение.

К чему приводит несоблюдение этики делового общения? Без соблюдения этики делового общения между руководителем и подчиненным большинство людей чувствуют себя в коллективе дискомфортно, нравственно незащищенно. Отношение руководителя к подчиненным влияет на весь характер делового общения, во многом определяет его нравственно-психологический климат. Именно на этом уровне формируются нравственные эталоны и образцы поведения.

Нравственные нормы поведения руководителя:

1 Стремитесь превратить вашу организацию в сплоченный коллектив с высокими моральными нормами общения. Приобщите сотрудников к целям организации. Человек только тогда будет чувствовать себя нравственно и психологически комфортно, когда произойдет его идентификация с коллективом. Вместе с тем каждый стремится остаться индивидуальностью и хочет, чтобы его уважали таким, каким он есть.

2 При возникновении проблем и трудностей, связанных с недобросовестностью, руководителю следует выяснить ее причины. Если речь идет о невежестве, то не следует бесконечно попрекать подчиненного его слабо-

стями, недостатками. Подумайте, что вы можете сделать, чтобы помочь ему преодолеть их. Опирайтесь при этом на сильные стороны его личности.

3 Если сотрудник не выполнил вашего распоряжения, необходимо дать ему понять, что вам известно об этом, иначе он может решить, что провел вас. Более того, если руководитель не сделал подчиненному соответствующего замечания, то он просто не выполняет своих обязанностей и поступает неэтично.

4 Замечание сотруднику должно соответствовать этическим нормам. Соберите всю информацию по данному случаю. Выберите правильную форму общения. Вначале попросите объяснить причину невыполнения задания самого сотрудника, возможно, он приведет неизвестные вам факты. Делайте ваши замечания один на один: необходимо уважать достоинство и чувства человека.

5 Критикуйте действия и поступки, а не личность человека.

6 Тогда, когда это уместно, используйте прием «бутерброда» – спрячьте критику между двумя комплиментами. Закончите разговор на дружеской ноте и вскоре найдите время поговорить с человеком, чтобы показать ему, что вы не держите на него зла.

7 Никогда не советуйте подчиненному, как поступать в личных делах. Если совет поможет, вас, скорее всего, не поблагодарят. Если не поможет – на вас ляжет вся ответственность.

8 Не обрастайте любимчиками. Относитесь к сотрудникам как к равноправным членам и ко всем с одинаковыми мерками.

9 Никогда не давайте сотрудникам возможность заметить, что вы не владеете ситуацией, если вы хотите сохранить их уважение.

10 Соблюдайте принцип распределительной справедливости: чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение.

11 Поощряйте свой коллектив даже в том случае, если успех достигнут главным образом благодаря успехам самого руководителя.

12 Укрепляйте у подчиненного чувство собственного достоинства. Хорошо выполненная работа заслуживает не только материального, но и морального поощрения. Не ленитесь лишний раз похвалить сотрудника.

13 Привилегии, которые вы даете себе, должны распространяться и на других членов коллектива.

14 Доверяйте сотрудникам и признавайте собственные ошибки в работе. Члены коллектива так или иначе узнают о них. Но утаивание ошибок – проявление слабости и непорядочности.

15 Защищайте своих подчиненных и будьте им преданы. Они ответят вам тем же.

16 Выбирайте правильную форму распоряжения, учитывая прежде всего два фактора:

1) ситуацию, наличие времени для нюансов;

2) личность подчиненного – кто перед вами, добросовестный и квалифицированный работник или человек, которого нужно подталкивать на каждом шагу.

Этика делового общения «снизу – вверх». Деловое общение «снизу-вверх» означает отношение подчиненного к своему начальнику.

Общее этическое правило поведения можно сформулировать следующим образом: *относитесь к своему руководителю так, как вы хотели бы, чтобы к вам относились ваши подчиненные.*

Знать, как следует обращаться и относиться к своему руководителю, не менее важно, чем то, какие нравственные требования следует предъявлять к своим подчиненным. Без этого трудно найти «общий язык» и с начальником, и с подчиненными. Используя те или иные этические нормы, можно привлечь руководителя на свою сторону, сделать своим союзником, но можно и настроить его против себя, сделать своим недоброжелателем.

Вот несколько необходимых *этических норм и принципов, которые можно использовать в деловом общении с руководителем:*

1 Старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы, упрочении справедливых отношений. Помните, что ваш руководитель нуждается в этом в первую очередь.

2 Не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Высказывайте ваши предложения или замечания тактично и вежливо. Вы не можете ему прямо что-то приказать, но можете сказать: «Как вы отнесетесь к тому, если бы...?» и т. д.

3 Если в коллективе надвигается или уже случилось какое-либо радостное или, напротив, неприятное событие, то об этом необходимо сообщить руководителю. В случае неприятностей старайтесь помочь облегчить выход из этой ситуации, предложить свое решение.

4 Не разговаривайте с начальником категорическим тоном, не говорите всегда только «да» или только «нет». Вечно поддакивающий сотрудник надоедает и производит впечатление льстеца. Человек, который всегда говорит «нет», служит постоянным раздражителем.

5 Будьте преданны и надежны, но не будьте подхалимом. Имейте свой характер и принципы. На человека, который не имеет устойчивого характера и твердых принципов, нельзя положиться, его поступки нельзя предвидеть.

6 Не стоит обращаться за помощью, советом, предложением и т. д. «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя, за исключением экстренных случаев. В противном случае ваше поведение может быть расценено как неуважение или пренебрежение к мнению начальника или как сомнение в его компетентности. В любом случае ваш непосредственный руководитель в этом случае теряет авторитет и достоинство.

7 Если вас наделили ответственностью, деликатно поднимите вопрос и о ваших правах. Помните, что ответственность не может быть реализована без соответствующей степени свободы действий.

Этика делового общения «по горизонтали». Общение «по горизонтали» – это общение между коллегами (руководителями «по горизонтали», рядовыми членами группы).

Общий этический принцип общения «по горизонтали» можно сформулировать следующим образом: в деловом общении относитесь к своему коллеге так, как вы хотели бы, чтобы он относился к вам. Если вы затрудняетесь, как вести себя в той или иной ситуации, поставьте себя на место вашего коллеги.

Применительно к коллегам-управляющим следует иметь в виду, что найти верный тон и приемлемые нормы делового общения с равными по статусу сотрудниками из других подразделений – дело весьма непростое. Особенно если речь идет об общении и отношениях внутри одного предприятия. В этом случае они нередко являются соперниками в борьбе за успех и продвижение по службе. В то же самое время это люди, которые вместе с вами принадлежат к команде общего управляющего. В рассматриваемом случае участники делового общения должны чувствовать себя равными по отношению друг к другу.

Существует несколько принципов *этики делового общения между коллегами*:

1 Не требуйте к себе какого-либо особого отношения или особых привилегий со стороны другого.

2 Попытайтесь достичь четкого разделения прав и ответственности в выполнении общей работы.

3 Если круг ваших обязанностей пересекается с вашими коллегами, это весьма опасная ситуация. Если управляющий не разграничивает ваши обязанности и ответственность от других, попытайтесь сделать это сами.

4 В отношениях между коллегами из других отделов вам следует отвечать самому за свой отдел, а не сваливать вину на своих подчиненных.

5 Если вас просят временно перевести в другой отдел вашего сотрудника, не посылайте туда недобросовестных и неквалифицированных, ведь по нему там будут судить о вас и о вашем отделе в целом. Помните, может случиться, что с вами поступят таким же безнравственным образом.

6 Не относитесь с предвзятостью к своим коллегам. Насколько это возможно, отбрасывайте предрассудки и сплетни в общении с ними.

7 Называйте своих собеседников по имени и старайтесь делать это почаще.

8 Улыбайтесь, будьте дружелюбны и используйте все многообразие приемов и средств, чтобы показать доброе отношение к собеседнику. Помните: что посеешь, то и пожнешь.

9 Не давайте обещаний, которые вы не сможете выполнить. Не преувеличивайте свою значимость и деловых возможностей. Если они не оправдаются, вам будет неудобно, даже если на это были объективные причины.

10 Не лезьте человеку в душу. На работе не принято спрашивать о личных делах, а тем более проблемах.

11 Старайтесь слушать не себя, а другого.

12 Не старайтесь показаться лучше, умнее, интереснее, чем вы есть на самом деле. Рано или поздно все равно все выльется наружу и встанет на свои места.

13 Посылайте импульсы ваших симпатий: словом, взглядом, жестом дайте участнику общения понять, что он вас интересует. Улыбайтесь, смотрите прямо в глаза.

14 Рассматривайте вашего коллегу как личность, которую следует уважать саму по себе, а не как средство для достижения ваших собственных целей.

11.2 Речевой этикет

Для нас важнее говорить,
чем быть услышанными.

Г. Торо

Трудно представить себе человека, который не хотел бы держаться уверенно, раскованно, свободно в любом обществе и компании. Каждый мечтает нравиться, привлекать к себе окружающих манерами, внешностью, умением чувствовать себя свободно в самой сложной ситуации. Как добиться этого? Очень просто – овладеть искусством этикета общения.

Как обращаться к людям. Есть три вида обращения: официальное (гражданин, господин), дружеское (уважаемый коллега, старина, дорогой друг), фамильярное, допустимое только среди самых близких друзей.

К старшим по возрасту нужно обращаться на «вы». К незнакомым ровесникам тоже нужно обращаться на «вы». На «ты» обращаются только к самым близким друзьям.

Общие правила приветствия при встрече. Первыми приветствуют младшие старших, мужчины – женщин, женщина приветствует мужчину, который намного старше ее. Исключения из этого правила: вошедший в комнату, будь то мужчина или женщина, первым здоровается с присутствующими, уходящий – первым прощается с остающимися.

В случае, когда в комнате несколько человек, здороваются сначала с хозяйкой дома, затем с другими женщинами, потом – с хозяином дома и мужчинами.

Здороваясь с женщиной, женщина должна первая подать руку. Если она ограничивается поклоном, мужчине не следует протягивать ей руку. То же – между старшими и младшими мужчинами.

Мужчина всегда встает (за исключением очень пожилых и больных, которым трудно подниматься), здороваясь и с женщинами, и с мужчинами. Женщина, здороваясь с женщиной, не встает. Исключения: хозяйка дома,

принимая гостей, всегда встает, здороваясь с ними; в служебной обстановке мужчина может не вставать, приветствуя женщину. Женщины встают также, здороваясь с очень пожилыми мужчинами.

Поздоровавшись со своим сверстником, мужчина может сесть. Если же он здоровается с более пожилым мужчиной или с женщиной, то он может сесть лишь после того, как сядут они, или по их позволению. Если хозяйка дома предлагает сесть, а сама продолжает стоять – садиться не следует.

Приветствуя даму, мужчина может поцеловать ей руку. Однако делать это можно только в помещении!

Не принято здороваться через порог, через стол, через какую-либо перегородку.

Если вам нужно обратиться к своему родственнику или близкому знакомому, который является руководителем, в присутствии посторонних, лучше назвать его по имени-отчеству и на «вы». В данном случае родственные или приятельские связи неуместно демонстрировать всем.

Если, например, в каком-нибудь новом для вас коллективе все обращаются друг к другу на «ты», а вы привыкли на «вы», лучше все-таки принять правила коллектива, чем диктовать свои.

Если вас кто-нибудь окликнет невежливо, например: «Эй, ты!», не стоит отзываться на этот оклик. Однако не нужно читать нотаций, воспитывать других во время короткой встречи. Лучше преподать урок этикета собственным примером.

Рассказывая кому-нибудь о людях, не принято говорить о них в третьем лице – «он» или «она». Даже о близких родственниках нужно сказать: «Тамара Михайловна просила передать...», «Виктор Ильич будет ждать вас...».

С чего начинается общение. Любое знакомство, да и вообще любое общение, начинается с приветствия. Каким оно должно быть?

По этикету, приветствовать человека нужно словами: «Здравствуйте!», «Доброе утро!», «Добрый день!», «Добрый вечер!»

Что важно в приветствии?

Интонация. Очень важный элемент приветствия! Приветствие, высказанное грубым или сухим тоном, может обидеть человека, с которым вы здороваетесь. Приветствовать людей нужно тепло и дружелюбно.

Улыбка. «Добавленная» к приветствию улыбка улучшит общее настроение.

Жесты. Приветствие принято сопровождать поклоном, кивком головы, рукопожатием, объятиями, поцелуем руки.

Мужчине во время приветствия нужно снять шляпу. Зимнюю шапку, берет, кепку снимать не обязательно!

Во время приветствия не следует опускать глаза, нужно встретиться взглядом с тем, кого вы приветствуете; неприлично держать руки в карманах и сигарету во рту.

Если вы заметили знакомого вдалеке (на другой стороне улицы, в автобусе и т. п.) и если заметили и вас, то нужно поприветствовать знакомого

кивком головы, взмахом руки, поклоном, улыбкой. Кричать во весь голос не следует!

Если вы увидели знакомого, который приближается к вам, не нужно кричать «здравствуйте!» издалека. Дождитесь, когда расстояние между вами сократится до нескольких шагов.

Если вы идете с кем-нибудь и ваш спутник поздоровался с незнакомым вам человеком, следует поздороваться и вам.

Если вы встречаете знакомого в компании незнакомца, нужно поприветствовать их обоих. Также нужно поприветствовать всех в группе, к которой вы подходите.

Если вы идете в группе и встречаете своего знакомого, не обязательно знакомить с ним остальных. Можно, извинившись, на несколько секунд отойти в сторону и поговорить со знакомым.

Обязательно нужно приветствовать тех людей, с которыми часто встречаетесь, даже если вы с ними и не знакомы, например, с продавцом ближайшего магазина, с почтальоном, соседями из подъезда.

Если вы входите в комнату, где находится много людей, нужно не здороваться с каждым в отдельности, а сказать общее «здравствуйте!».

Рукопожатия. Первыми подают руку старшие младшим, а не наоборот.

Среди ровесников первыми подают руку женщины мужчинам.

Если встречаются две супружеские пары, то сначала здороваются друг с другом женщины, затем мужчины приветствуют женщин, после этого мужчины здороваются между собой.

Перед рукопожатием мужчина должен обязательно снять перчатку. Женщине это делать не обязательно. Однако, приветствуя более старших по возрасту, перчатку должны снимать все.

Как отвечать на приветствия?

Если вас поприветствовали, нужно обязательно ответить на это приветствие. Если приветствуют сопровождающее вас лицо, нужно ответить на это приветствие даже незнакомому человеку.

Как начать беседу. Варианты начала беседы могут быть разными, в зависимости от обстановки, в которой оказались вы с собеседником.

Если вас пригласили на вечеринку, где вы почти никого не знаете, можно поступить так: выберите изо всей компании такого же явного «одиночку», как и вы, и смело обратитесь к нему со словами: «Привет! Меня зовут...» А далее, например, можно попросить о помощи: «Я в этой компании первый раз и почти никого не знаю. Может быть, вы (ты) поможете (поможешь) мне разобраться, кто есть кто?» Познакомившись, можно обменяться и другой информацией: об учебе или работе, семье, друзьях и т. п.

В людном месте хорошее начало разговора – просьба о помощи. В библиотеке можно спросить об интересующей вас книге, в магазине – расспросить о товарах, в картинной галерее – о той или иной картине, на улице – попросить показать дорогу или рассказать, как добраться до того или иного места.

Начать беседу можно и с комплимента собеседнику: «Никак не могу найти приличные джинсы. Вы (ты) не подскажете (подскажешь), где можно купить такие же, как у вас (тебя)?» Или: «Ваши волосы выглядят просто великолепно! Если не секрет, каким шампунем вы пользуетесь?»

Мужчине хорошо сделать комплимент о его прекрасной физической форме, женщине – о ее вкусе.

Вполне подходят для начала разговора и банальности, вроде: «Эти бесконечные дожди просто невыносимы!», «Прекрасная погода, не правда ли?», «Вам не кажется, что сегодня на удивление жарко?», «Мы не могли встретиться раньше?»

Как продолжить беседу. Для продолжения разговора можно задавать собеседнику самые разнообразные вопросы, интересуясь его мнением о последних фильмах, альбомах известных музыкальных групп, политических событиях. Это позволит не только преодолеть смущение, но и определить круг интересов собеседника, сравнить его со своим. Можно смело рассказать о каком-нибудь случае, который произошел с вами, высказать свою точку зрения.

Учтите, чтобы быть интересным собеседником, нужно стать «хорошо информированным», т. е. иметь представление о последних новостях в политике, разбираться в музыке, фильмах, спорте. Хорошо, если вы сумеете интересно рассказать и о том необычном, что произошло лично с вами. Так что не спите! Смотрите фильмы, слушайте музыку, читайте газеты, журналы и книги.

Человеку всегда интереснее общаться с тем, кто умеет хорошо слушать, потому что любому, как правило, интереснее рассказывать, чем слушать. Если вы научитесь внимательно, не перебивая, слушать рассказ, к месту показывая свою заинтересованность вопросами типа: «И что же было дальше?», «Невероятно! Как такое могло быть?», «И как же вам удалось справиться?», то с вами приятно будет побеседовать любому.

Не стремитесь подавить собеседника своей эрудицией. Никому не хочется чувствовать себя глупее другого! Поэтому если вы постоянно станете перебивать собеседника фразами: «Да я это давно уже знаю!» или «Подумаешь, удивили! После этого он написал еще семь романов!», не удивляйтесь, если он больше не захочет общаться с вами.

А вот если вы чего-нибудь не знаете, не стесняйтесь сказать об этом. Большинству людей нравится рассказать о чем-то, чего не знает их собеседник. Поэтому фраза: «Надо же, я первый раз об этом слышу! Не могли бы рассказать поподробнее?» – хорошая заявка к продолжению беседы.

Как закончить беседу. Хорошо закончить беседу – тоже важно для дальнейшего продолжения знакомства. Сделать это надо решительно, но вежливо, чтобы не обидеть собеседника.

Если беседа исчерпана, не нужно судорожно искать новые темы, пытайтесь удержать собеседника, лучше постараться закрепить произведенное хо-

рошее впечатление, с достоинством попросившись. Здесь уместны будут: «Было приятно познакомиться!», «Надеюсь на продолжение знакомства», «Было очень приятно побеседовать с вами!»

Если, наоборот, у вас нет времени продолжать разговор, нужно мягко, но решительно дать понять это собеседнику, поглядывая на часы, приподнимаясь с кресла. Чтобы уход не выглядел невежливым, можно завершить беседу, высказавшись по последней фразе собеседника: «Иначе и не могло быть!», «Уверен, что вы справитесь! Но, к сожалению, мне пора. Нам обязательно нужно продолжить этот разговор в следующий раз!»

Чего в разговоре лучше избегать? Воспитанный человек говорит о себе в последнюю очередь. Если даже вас об этом попросили, то вскоре разговор следует перевести на другую тему.

Собственные заботы и невзгоды обсуждаются в семейном кругу или в кругу друзей; в общество выходят для того, чтобы отдохнуть и развлечься.

Домашние дела и болезни пусть в подробностях обсуждает тот, кто не может найти лучшей темы для разговора.

С врачом нужно консультироваться в приемные часы, а не расспрашивать его в компании или на улице о том, какие средства принимать против желудочно-кишечных заболеваний.

Не следует делать темой разговора (по крайней мере, в присутствии посторонних) личные дела, обсуждение которых было бы неприятно другому («Ну и как ты пережил нагоняй шефа?»).

Если вы пишете стихи, то убажайте ими сначала самого себя; если ими заинтересуется издатель, тем лучше. Но требовать от других, чтобы они выслушивали плохие стихи, а потом еще и любезно расхваливали их как «исключительно талантливые», весьма бестактно.

Доверительной информацией делиться не стоит, так же, как и намекать на вещи деликатного характера. Излишняя откровенность может быть легко истолкована как болтливость, а болтливый человек быстро теряет доверие.

Говорить о слабостях других – отнюдь не похвальное занятие. Тот, кто старается повесить свои акции за счет других, ведет себя непорядочно. Настоящие люди считаются с человеческими слабостями других и не обсуждают их в обществе.

Беседа должна быть занимательной. Обсуждение кулинарных рецептов или приемов игры в теннис может лишь ненадолго заинтересовать собеседника, да и то не каждого. Если кто-то из гостей весь вечер изрекает нравоучения или высказывается на узкоспециальные темы, это утомляет остальных. Не надо заниматься и пустой болтовней, от которой другим ни пользы, ни удовольствия.

Прервите беседу, если почувствуете, что собеседники слушают вас без внимания; поступайте так и тогда, когда не уверены, что разговор должен быть им непременно интересен.

Не поддавайтесь настроению. Истинная обходительность требует, чтобы в беседе вы были не только берущей, но и дающей стороной. Неприлично, а для многих, вероятно, и тягостно, когда вас развлекают, а сами вы молчите как рыба.

Не отделяйтесь с группой собеседников от остального общества. Если хотите открыть свой собственный клуб, то пригласите гостей, с которыми желаете провести время, к себе домой.

Ждите, когда люди, занимающие высокий пост и пользующиеся большим уважением, обратятся к вам. Не покидайте собеседника, пока он не кончил говорить.

Не горячитесь и не раздражайтесь, если собеседник станет возражать, иначе симпатии остальных присутствующих, которые не очень внимательно следили за темой, будут не на вашей стороне, даже если речь идет о самых интересных вещах.

Не шепчитесь. Если вам надо шепнуть кому-либо из собеседников что-то на ухо, скажем, обратить его внимание на какое-либо упущение в туалете и т. п., отведите его в сторонку.

Говорите медленно и внятно и смотрите при этом собеседнику в глаза. Смотреть во время разговора на пуговицу костюма собеседника и тем более вертеть ее в руках весьма неприлично.

Указывать на других пальцем недопустимо. Во время разговора руки не должны находиться в карманах или покоиться на плечах собеседника.

Если гости говорят на родном языке, то не вступайте с другими в разговор на иностранном языке; ни в коем случае не делайте этого, если говорите о ком-либо из присутствующих, не владеющим этим языком. За столом внимание должно быть сосредоточено – хотя и не целиком и полностью, но все же в первую очередь – на сидящей справа даме. Не мешайте общей беседе за столом, громко переговариваясь с сидящими в отдалении.

Не вступайте в разговор на улице со своим знакомым, если он спешит или ждет даму. Если знакомый идет в сопровождении незнакомой дамы, то обратиться к нему можно лишь в случае крайней необходимости.

И последнее. Не судите о своих знакомых только по разговорам с ними. Важны не их слова, а прежде всего их дела.

11.2.1 Правила для говорящего

Если вы хотите что-то сказать, стойте и молчите.

Армейский фольклор

Для разных видов речевой деятельности общество выдвигает определенные правила их осуществления. Каждый понимает, что не следует в библио-

теке, читальном зале читать громко или даже бормотать, так как это мешает другим; не следует говорить своему другу что-либо слишком громко в общественном месте, так как сообщение не предназначено для чужих ушей, и т. д.

Наверное, важнее всего выделить правила для говорящего и слушающего, так как в устном контактном непосредственном общении текст рождается спонтанно, т. е. неподготовленно, к нему нельзя вернуться, его нельзя исправить. Поэтому надо быть особенно внимательным к соблюдению таких правил и постараться ввести их в привычку.

Первое правило. Говорящий должен быть доброжелателен по отношению к собеседнику. Запрещается своей речью наносить адресату разного рода ущерб: обиду, оскорбление, пренебрежение. Следует избегать прямых негативных оценок личности собеседника. Все эти: ты дурак, растяпа, бестолочь, перестаньте пороть глупости, еще никогда не встречал такого бестолкового сотрудника и т. д. и т. п. – не способствуют достижению коммуникативной согласованности, благоприятным взаимодействиям, а значит, и успешной работе. Ведь и в семейных отношениях мужа и жены, родителей с детьми важно это учитывать! Нанесенные дома оскорбления «трудносмыслаемы», из-за бытового «сам дурак» могут распасться семьи! Дети от неуважительного отношения родителей привыкают с детства к речевому безобразию и потом, вырастая, при случае воспроизводят его, множат, распространяя поле недоброжелательности и в своей собственной семье, и в трудовом коллективе. И получают начальники-грубияны и грубияны-подчиненные. Просит инженер молодую сотрудницу приложить еще одно усилие, а она в ответ: да вы что! еще чего не хватало! Кто из нас не наблюдал подобного?!

Итак, первое правило – *уважительность, доброжелательность к адресату.*

Второе правило. Говорящий должен *проявлять уместную в данной ситуации общению вежливость* (обязательно уместную, сообразную и соразмерную, а не преувеличенную). Это значит, что необходимо учесть возраст, пол, служебное или общественное положение адресата и другие его социальные позиции и роли и соразмерить свои собственные социальные признаки с этими показателями партнера. Что можно сказать хорошо знакомому, младшему или равному в непринужденной обстановке, то не подойдет старшему, малознакомому, в официальной обстановке. Необходимо стараться смягчать свою речь, снимать излишнюю категоричность. Так, начальник подчиненному может адресовать свое требование в виде просьбы; отказывающийся человек может избежать прямого отказа, а выдвинуть вместо этого аргумент своей занятости (К сожалению, не могу, приезжает сестра, и я буду занят). Надо не забыть поблагодарить и извиниться, поздравить в нужный момент и одобрить... Впрочем, о речевых действиях, связанных с речевым этикетом, мы будем говорить специально.

Третье правило. Говорящему не рекомендуется ставить в центр внимания собственное «я», предписывается быть скромным в самооценках, не

навязывать собеседнику, упорно и категорично, собственных мнений и оценок (но это не значит – не убеждать!), уметь встать на точку зрения партнера, проникнуться так называемой эмпатией. Это понятие, взятое из области психиатрии, применяют и в лингвистике текста, когда рассматривают языковое выражение солидаризации с каким-либо участником описываемой ситуации. Так, например, об одном и том же событии мы можем сказать: «лекция прочитана профессором» и «профессор прочитал лекцию». Выбор речевого построения будет зависеть от того, как мы оценили ситуацию и «чью сторону приняли», что посчитали выдвинутым на первый план. Вот пример, когда мой собеседник в диалоге не следовал правилам эмпатии. Встретив в коридоре института коллегу и поздоровавшись, я сказал: «Я недавно вернулся из Киева». У меня была цель что-то рассказать о поездке. Значит, я ожидал вопрос вроде: «И как вы съездили?» А мой партнер произнес: «Я тоже недавно там был. Я там видел...» и пошло-поехало все про себя. Естественно, что мое желание рассказывать угасло. Сделаем вывод: *хорошо бы в разговоре с другим приглушать немного собственное «я»*.

Четвертое правило напрямую связано с третьим. Говорящему предписывается *поставить в центр внимания слушающего*, учитывая его социальные роли, его личность и осведомленность в теме, предмете речи, степени его заинтересованности. Следует не скупиться на языковые средства адресации, постоянно поддерживая контакт внимания, понимания, интереса. Все эти: «вам, наверное, интересно узнать...»; «вы, конечно, знаете...», повторные обращения, мимические и жестовые знаки внимания – очень важны для ведения речи. Если говорящий не смотрит на собеседника, в его глаза, не «прочитывает» в нем понимания и заинтересованности, как бы забывает о своем партнере, значит, он сосредоточился на себе, а таким путем благоприятного для обоих коммуникативного результата достичь трудно.

Пятое правило. Говорящему необходимо уметь выбрать тему для разговора, уместную в данной ситуации, интересную, понятную партнеру. Ясно, что в семье и в учреждении мы избираем разные темы, хотя есть и общие. Во время обеденного перерыва, в транспорте или поликлинике, в гостях или на конференции – везде мы ориентируемся в выборе темы. Есть и такой интересный аспект, как национальная специфика типичной в ситуациях общения тематики. Так, например, в Англии часто беседуют о погоде. Недаром у Бернарда Шоу в «Пигмалионе» Элиза Дулитл разучивает произношение фразы, которую она должна употреблять в салонах: «Сегодня прекрасный день!» В странах с устойчивым, благоприятным климатом такая тематика не принята. Разговоры о семейных отношениях не ведут малознакомые люди, в странах же Ближнего Востока вопрос другу о его жене (ее здоровье и т. д.) считается неприличным.

Разговоры в гостях наполнены так называемой «пустой» болтовней, но в ней нуждаются, так как она несет социальную информацию о желательности

сти контакта. А в Японии даже деловой разговор должен предваряться ничем не значащим, как бы пустым разговором о погоде, здоровье и т. д. Это установка на контакт, принятое проявление внимания к собеседнику. Однако в целом говорящий должен стремиться к нетривиальным сообщениям. Мы не имеем в виду малосодержательные разговоры, например о погоде, которые все же несут социальную функцию поддержания контакта. Вспомним, как умело А.П. Чехов характеризует неинтересного в общении, скучного, занудного человека, вкладывая в его уста выражения типа: «Волга впадает в Каспийское море»; «Лошади кушают овес»; «Раньше я был неженат и жил один, а теперь я женюсь и буду жить вдвоем» и т. д. Эти *самоочевидные сообщения вызывают раздражение слушателя.*

Шестое правило. Говорящий должен *следовать логике развертывания текста*, следить за тем, чтобы вывод не противоречил посылке, чтобы следствия вытекали из причин. Недаром же в народе о нелогичной речи говорят: «Начал за здравие, а кончил за упокой»; «В огороде бузина, а в Киеве дядька». Композиция текста, следование одного за другим, разбиение текста на смысловые куски особенно важны в публичной речи, научной и ораторской.

Седьмое правило. Говорящий должен помнить, что порог смыслового восприятия и концентрации внимания у слушающего ограничены. Исследования показывают, что наиболее благоприятная длина устного высказывания равна семи словам плюс/минус два слова (т. е. 5–9 слов), а время устного сообщения без паузы может длиться от 45 секунд до полутора минут и не превышать существенно это время. Значит, *рекомендуется употреблять короткие фразы и не превышать среднюю длину непрерывного (без пауз) говорения.* Необходимо также следить за тем, чтобы слушатель не устал, давать ему передохнуть, вновь сосредоточиться. Кроме пауз, есть другие средства пробуждения внимания: это повторные обращения, разного рода средства авторизации и адресации текста, иначе говоря, указаний на себя, говорящего, и на слушающего, апелляции к нему. Особенно важны они в публичной речи, когда говорящий вынужден удерживать внимание целой аудитории. Тогда он время от времени вводит в свою речь те языковые средства, которые в лингвистике называют метакоммуникативными, т. е. такими, которые информируют о намерении автора ввести новый кусок текста, о построении текста, последовательности мыслей, направленности адресату мыслей говорящего и т. п.: «Мы уже раньше говорили с вами о...»; «Вы, конечно, знаете, что...»; «Хочу еще раз остановиться на...»; «Вернусь к сказанному ранее...»; «Теперь мы с вами рассмотрим...»; «Вы убедились, что...»; «Вам, наверно, интересно узнать...» Таких высказываний много, и именно они берут на себя функцию концентрировать, возбуждать, организовывать внимание слушателя (да и читателя учебника, например).

Восьмое правило. Говорящий должен *постоянно вести отбор языковых средств в соответствии с избранной стилистической тональностью*

текста, ориентируясь не только на адресата, но и на ситуацию общения в целом, на официальность или неофициальность обстановки. В одних случаях мы общаемся в обиходно-бытовой среде, с близкими людьми (дома, с друзьями), в других – в нейтрально-обиходной среде, с незнакомыми людьми (в магазине, транспорте, поликлинике, на улице и т. д.), иное дело – научное, учебное, профессиональное общение. Каждый раз у говорящего рождаются стилистически разные тексты, которые если и допускают иноstileвые вкрапления, то специально внесенные, оправданные. Но нельзя себе представить, чтобы лектор употреблял что-то вроде: «Сейчас перекрутим все с ног на голову и как жажнем по этой теории!» Или дома за семейным обедом говорили такое: «Нет альтернативы – борщ или рассольник». Прибегнем к референдуму и сделаем справедливый выбор, – если, конечно, говорящий не иронизирует или пародирует специально.

Девятое правило. Говорящий должен помнить, что в устном контактом непосредственном общении слушатель не только слышит, но и видит его, следовательно, принимает от него множество сигналов невербальной (несловесной) коммуникации: жесты, позы, мимику, общую манеру держаться, всю культуру поведения и культуру речи. Прежде всего, необходимо *сохранять принятую в данной национальной и социальной культуре дистанцию между собой и партнером* (если, конечно, оратор не отделен кафедрой от аудитории). Известно, что, например, латиноамериканцы любят меньшую для общения дистанцию, нежели англичане.

Необходимо ограничивать свою жестикуляцию принятыми мерками, не размахивать излишне руками и т. д. Слушатель должен чувствовать, что говорящий посылает ему доброжелательные жестовые и мимические сигналы, дополнительно пробуждает в нем контакт внимания, контакт понимания.

11.2.2 Правила для слушающего

Чтобы сказать то, что нужно,
тогда, когда нужно, нужно
большую часть времени помалкивать.
Д. Ропер

Первое правило. В сравнении с другой какой-либо деятельностью слушание выдвигается на первый план, когда люди хотят достичь согласованности в действиях. Если кто-либо обратился к вам с речью, необходимо прервать дела и внимательно выслушать, о чем он вам сообщает. Конечно, и вступивший в контакт должен чувствовать, можно ли сделать собеседником занятого чем-то человека. Так, в служебных отношениях прерывать сосредоточившегося работника незачинно; в транспорте лучше обратиться с вопросом не к тому, кто занят чтением, а к стоящему просто так. Но уж коль

скоро к вам обратились, непременно нужно оставить свои занятия и выслушать. Может быть, то, о чем говорит ваш собеседник, настолько важно для него или для вас, или для общего дела, что не выслушать просто невозможно. Так в обществе вырабатывается правило: *отдай предпочтение слушанию перед всеми видами деятельности.*

Второе правило. Слушая, необходимо доброжелательно, уважительно и терпеливо относиться к говорящему. Даже если вам приходится слушать, с вашей точки зрения, не вовремя, даже если, с вашей точки зрения, говорящий мелет чепуху, умеете выслушать – таковы правила хорошего тона. Если же в данный момент выслушать совершенно невозможно, тактично перенесите время беседы, указав аргументы вашей занятости. Все это особенно важно учитывать тем, кто с точки зрения социальных признаков старше по возрасту, положению. Не выслушать младшего – в семье, на работе – значит нарушить важнейшую заповедь культуры общения. О старших и не говорим, так как не выслушать старшего – это проявить элементарную грубость. Итак, *уважительность к партнеру во время слушания – важнейшее правило общения.*

Третье правило. Доброжелательно, уважительно выслушивая собеседника, постарайтесь не перебивать его, не сбивать с мысли, не вставлять неуместных или колких замечаний, *не переводить слушание в собственное говорение.*

Четвертое правило связано со вторым и третьим. Выслушивая, поставьте в центр внимания говорящего и его интересы. Дайте ему проявить себя в речи. Подчеркивайте заинтересованность в нем, в его словах – взглядами, мимикой, жестами, междометными и жестовыми «поддакиваниями» (кивками головой) подтверждайте контакт внимания, понимания. В телефонном разговоре, например, когда мы не видим собеседника и не получаем от него жестово-мимических подтверждений контакта, постоянно приходится проявлять контактную связь многочисленными междометиями: «Ага»; «Угу»; «Да-да»; «А-а-а...» и т. д. Если же таких сигналов не поступает, на другом конце провода обнаруживается беспокойство: «Алло, алло! Ты меня слышишь? Ты что молчишь? Куда ты пропала?» Таким образом, *не прерывая, не перебивая собеседника, можно и нужно постоянно проявлять свою коммуникативную роль слушателя с помощью междометий, жестов, мимики.*

Пятое правило. В роли слушателя надо уметь вовремя оценить речь собеседника, согласиться или не согласиться с ним, ответить на поставленный вопрос, на побуждение среагировать действием и словесно. Иначе говоря, необходимо сочетать в себе роль слушающего с ролью говорящего, умело вступая в диалог, но при этом не забывая, что не следует занимать все временное пространство беседы собственным говорением. Итак, *в диалоге давайте говорить другому, не уходите от роли слушающего.* Именно в этом случае «слово – серебро, а молчание – золото».

Шестое правило. Если слушающих больше, чем два, *не следует отвечать на вопрос, заданный другому собеседнику*, вообще реагировать на речь, направленную не к тебе. В этом случае в народе одергивают неуместно вступившего в беседу: «Тебя не спрашивают»; «Не встревай»; «Тебе бы помолчать» и т. п. Но если тот, к кому направлены слова, не реагирует, что, конечно, вне правил ведения речи, то другой, как бы сторонний, слушающий может взять на себя ответ, спасая положение в общей беседе.

Как видим, правила для говорящего и для слушающего теснейшим образом связаны, и это естественно, так как *говорящий и слушающий – две неразрывные стороны общения*. Однако наблюдения показывают, что особенно много нарушений культуры общения со стороны именно слушающих. Слушать мы умеем плохо, не научены этому с малых лет, поэтому в совместных разговорах, беседах, дискуссиях у нас так много неурядиц, недопонимания, недоразумений и просто обид невыслушанных людей. Вот что мудро советует говорящим и слушающим Дмитрий Сергеевич Лихачев: «Для того чтобы вас услышали, нужна доброта. Правом судить нужно пользоваться осторожно, очень осмотрительно. Поэтому давайте постепенно привыкать и к другому слову – не только гласность, но и демократия, «выпускание пара». А демократия – норма жизни, естественное и постоянное состояние общества, его дыхание. Нам *надо учиться демократии, учиться терпимости к чужим мнениям, умению выслушивать и возражать. Учиться равенству в споре...*»

11.2.3 Служебный телефон

Телефон позволяет нам не сидеть сложа руки.
Ж. Голоногова

Значение телефона очень велико. При его эффективном использовании он становится важнейшим компонентом имиджа. Именно от приема, который будет оказан потенциальному партнеру на другом конце провода, от того, как сложится предварительный разговор, во многом зависит, не станет ли он последним. *Умение человека вести телефонные переговоры, в конечном счете, определяет его репутацию, а также фирмы, которую он представляет.*

Специальные требования предъявляются к содержанию телефонных разговоров. Они охватывают как обычный телефонный этикет, так и особенности делового администрирования. Вот некоторые **основные правила, которых имеет смысл придерживаться при телефонном общении.**

Отвечая на звонок, представьтесь. Люди любят знать, с кем они разговаривают. Это, кроме того, создает обстановку доверительности и помогает

лучше понять собеседника. Найдите доброжелательную, нравящуюся вам самим формулу (как бы вы сами хотели, чтобы вам отвечали), например: «Доброе утро. У телефона Анна Петрова. Фирма «Полюс». Это оставляет приятное впечатление и позволяет звонящему привыкнуть к голосу отвечающего.

Не давайте выхода вашим отрицательным эмоциям. Вашему собеседнику вряд ли будет интересно, что за пару минут до этого вы имели неприятный разговор с шефом или просто встали не с той ноги. Если же плохое настроение не покидает вас, сделайте глубокий вдох и сосчитайте до десяти, чтобы успокоиться.

Отвечайте на все телефонные звонки, как бы это ни было для вас утомительно. Никогда нельзя знать заранее, какой по счету звонок принесет вам выгодный контракт или ценную информацию.

Убедитесь в точности сведений, которые вы намерены сообщить. Если у вас нет полной уверенности, лучше перепроверить.

Для того чтобы выяснить, что вам нужно, задавайте вопросы по анкетному принципу («Как вас зовут?», «Откуда вы звоните?», «Ваш номер телефона?»), предоставляя отвечающему как бы заполнить пробелы. Ниже приводится краткий перечень того, что следует, а что не следует делать, когда в вашей фирме звонит телефон.

Не следует:

- Долго не поднимать трубку.
- Говорить «привет», «да», «говорите», когда начинаете разговор.
- Спрашивать: «Могу ли я вам помочь?»
- Вести две беседы сразу.
- Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго.
- Использовать для заметок клочки бумаги и листки календаря.
- Передавать трубку несколько раз.
- Говорить: «все обедают», «никого нет», «пожалуйста, перезвоните».

Следует:

- Поднять трубку до четвертого звонка телефона.
- Говорить «доброе утро (день)», представиться.
- Спрашивать: «Чем я могу вам помочь?».
- Концентрироваться на разговоре и внимательно слушать.
- Предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время.
- Использовать бланки для записи телефонных разговоров.
- Записать номер звонящего и перезвонить ему.
- Записать информацию и пообещать клиенту перезвонить ему.

Этот список можно продолжать бесконечно. К примеру, нельзя превращать разговор в допрос, задавать вопросы типа «С кем я разговариваю?» или «Что вам нужно?» Надо следить за своей дикцией (не чмокать, не пришепetyвать и т. п.).

Если вы говорите с акцентом, постарайтесь говорить отчетливее. Избегайте привычки зажимать микрофон рукой, чтобы что-то сказать коллегам, клиент может услышать. Если ваш партнер или клиент высказывает по телефону жалобу, не говорите ему: «Это не моя ошибка», «Я этим не занимаюсь», «Наши товары никогда не выходят из строя» и т. п. Если вы так скажете, вы роняете репутацию фирмы и не помогаете клиенту в решении его проблем. Поэтому дайте ему выговориться до конца; выразите ему сочувствие, а если виноваты вы, извинитесь; запишите его имя и телефон, адрес или другие данные.

Если вы обещали ему перезвонить, сделайте это как можно скорее, даже если вам не удалось решить проблему к назначенному сроку. Запомните: когда проблема окончательно решена, клиент, как правило, чувствует себя вашим должником. А это можно использовать для деловых контактов.

Существуют **выражения, которых следует избегать при телефонных разговорах**, чтобы о вашей фирме не сложилось превратного представления. К такого рода телефонным табу, в частности, относятся:

1 *«Я не знаю»*. Никакой другой ответ не может подорвать доверие к вашему предприятию, организации столь быстро и основательно. Прежде всего, ваша работа заключается в том, чтобы знать – именно поэтому вы занимаете свое место. Если же вы не в состоянии дать ответ вашему собеседнику, лучше сказать: «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас».

2 *«Мы не сможем этого сделать»*. Если это действительно так, ваш потенциальный клиент обратится к кому-то еще, и весьма вероятно, что новый его разговор сложится более удачно. Вместо отказа «с порога» предложите, например, подождать, прежде чем вы поймете, чем можете оказаться полезными, и попытайтесь найти альтернативное решение. Рекомендуется всегда в первую очередь сосредоточиваться на том, что вы можете сделать, а не на обратном.

3 *«Вы должны...»*. Серьезная ошибка. Ваш клиент вам ничего не должен. Формулировка должна быть гораздо мягче: «Для вас имеет смысл...» или «Лучше всего было бы...».

4 *«Подождите секундочку, я скоро вернусь»*. Задумайтесь, вы хоть раз в жизни успевали управиться со своими делами за «секундочку»? Вряд ли. Скажите вашему собеседнику что-то более похожее на правду: «Для того чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете подождать?»

5 *«Нет»*, произнесенное в начале предложения, невольно приводит к тому, что путь к позитивному решению проблемы усложняется. Универсальных рецептов, чтобы избавиться от «отрицательного уклона», нет. Каждую фразу, содержащую несогласие с собеседником, следует тщательно обдумывать. Например, для отказа клиенту, требующему денежного возмещения за некачественную мясорубку (или лимузин), подходит объяснение типа: «Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы заменить вашу покупку».

Даже беглое знакомство с этикой телефонных переговоров, как показывает практика, увеличивает эффективность работы служащих и одновременно повышает их уровень удовлетворенности собственной работой: с вежливыми людьми приятно разговаривать.

Проверить же, как сотрудники вашего предприятия, организации усвоили уроки телефонного этикета, очень просто: достаточно позвонить в офис и представиться клиентом. Очень ценно для фирмы, когда профессиональный опыт сочетается в ее работниках с хорошей техникой установления человеческих контактов.

От манеры ведения беседы зависит заключение сделки. Если звонивший, не представившись, сразу пускается в объяснение своих запросов, вежливо поинтересуйтесь его именем, названием и телефоном фирмы и лишь затем продолжайте беседу. Если отношения с клиентом хорошие и ему приятно иметь дело с вашей фирмой, можно считать, что сделка совершена.

Очень часто приходится «вытягивать» из клиента дополнительную информацию. Для этого используйте вопросы, начинающиеся с «что, когда, где, кто, как», но избегайте «почему», так как оно содержит оттенок недоверия. Уяснив запросы клиента, вы начинаете убеждать его в преимуществах вашего изделия. Если клиент позвонил специально, чтобы сделать заказ, ваши аргументы нацелены на увеличение объема закупки, расширение ассортимента товара или сбыта сопутствующих изделий. Если клиент интересуется лишь предварительной информацией, ваша задача – убедить его начать дело с пробной закупки.

Очень важно уметь завершить разговор по телефону. Вежливо подведите клиента к принятию решения. Пойдите клиенту навстречу, к примеру: «Мы поставим вам товар в ... (назовите ближайший день недели), поскольку вы хотите получить его как можно быстрее» или «Мы запишем за вами ... тысяч рублей». Перед окончанием разговора назовите цену, обосновав ее возможными дополнительными преимуществами, предоставляемыми фирмой. Цена будет выглядеть привлекательной и разумной.

Вы собираетесь звонить в фирму, с которой ранее не сотрудничали. Ваша цель – узнать, кто принимает решения о закупках, выяснить его потребности, представить свою фирму и предложить свои услуги или товары. Для того чтобы добиться успеха, прежде всего надо продумать, кому звонить. Составьте список источников информации, необходимых вашей фирме и облегчающих поиск деловых контактов. Это могут быть центральные и местные издания, коммерческие и технические справочники, ваши прежние партнеры, клиенты и т. д.

Затем надо выработать план действий, найти нужный номер телефона. Начать лучше с секретаря фирмы, спросив, как зовут того, кто может решить ваш вопрос. Если вас спросят, откуда вы, отвечайте честно, если вы издалека, можно назвать только город. На вопрос о предмете вашего разго-

вора постарайтесь только обозначить примерную тему. Избегайте обсуждения своего дела и не заводите разговора по существу, как бы хорошо с вами ни разговаривали, какую бы помощь вам ни обещали. Разговаривайте только с тем, кто принимает решения.

В начале разговора спросите, не помешали ли вы, не оторвали ли от важных дел.

Телефонный разговор должен быть кратким. Помните: пока вы ведете неторопливую беседу с приятелем или приятельницей, к вашему собеседнику или к вам, может быть, не могут дозвониться по важному делу.

Не ведите по телефону пустой болтовни. Если вы нуждаетесь в душевной беседе, лучше встретиться с другом с глазу на глаз.

Если кто-то неправильно набрал номер и попал случайно к вам, не грубите, а вежливо ответьте: «Простите, вы ошиблись номером».

Полезно чаще вспоминать, что телефон изобретен и для того, чтобы не заходить к знакомым без предупреждения!

Звонить или не звонить? Прежде всего, еще до того, как вы наберете номер, следует подумать:

Будет ли ваш звонок приятен?

Не побеспокоите ли вы того, кому звоните?

Заслуживает ли дело, по которому вы звоните, того, чтобы ради него кого-то беспокоить?

Когда звонить по телефону не принято. Не принято выражать по телефону сочувствие; если у человека несчастье, ему надо прийти на помощь, личным присутствием и соучастием помочь преодолеть горе: снять стресс, выполнить некоторые неотложные дела за пострадавшего. Если вы сами здоровы, то обойтись сочувствием по телефону просто неприлично. Исключение может быть сделано только для тех, кто болен и сам нуждается в помощи.

Время телефонных разговоров. Время для телефонных разговоров, конечно, ограничено рамками рабочего дня, если звонки сугубо деловые, и временем бодрствования, если это личный разговор. Не рекомендуется звонить по телефону раньше 8 часов утра в будние дни и раньше 10 часов – в выходные, заканчиваться телефонные звонки должны не позже 10 часов вечера. Если же вам известны какие-либо обстоятельства, корректирующие время телефонных бесед (ваш друг приходит домой поздно, в семье есть маленький ребенок и т. п.), тем более постарайтесь не докучать звонками в позднее время. В случае если дело не терпит отлагательств, сделать поздний звонок допустимо, однако, если на пятый-шестой сигнал вам не отвечают, повесьте трубку и больше в этот день не звоните.

Когда излишняя вежливость неуместна. «Вежливые» слова неуместны при обращении к телефонисткам, при получении справки; здесь нужна четкая информация, и долгие «подходы» к вопросу типа «не будете ли вы так любезны сообщить», «не откажете ли вы мне в одной маленькой прось-

бе» только оттягивают выяснение сути вопроса. Конечно, без «пожалуйста» и «спасибо» и здесь не обойтись. Но ни слов приветствия, ни прощания не требуется.

Когда нужна экстренная помощь человеку, тоже нужно быстро и четко изложить суть дела, не тратя драгоценное время на «словесные реверансы». Кроме того, в экстренных случаях каждый имеющий телефон обязан предоставить его для срочных переговоров.

Ну, а звонки по менее важным поводам едва ли должны вестись из квартиры соседей. Возможно, они люди деликатные и не могут отказать в просьбе, но вам и самому нужно понимать: присутствие чужого в неуточное время стесняет семью, да и ваши тайны едва ли стоит делать достоянием гласности. Лучше поискать телефон-автомат.

Как начать разговор по телефону. Тот, кто звонит, после слов приветствия должен представиться сам. Например: «Здравствуйте. Это звонит (не забудьте – ударение на втором слоге!) Олег Вячеславович. Можно попросить Виктора Юрьевича к телефону?». Если вы не уверены, туда ли попали, спросите: «Это... квартира Федотовых?», «Книжный магазин?».

Звонящий обычно просит позвать к телефону нужное лицо. Эту просьбу надо сопроводить вежливыми словами: «Попросите Рогова, пожалуйста», «Будьте добры, позовите к телефону Наташу», «Пригласите, если не трудно, Александру Семеновну». Если вы ошиблись номером, попробуйте выяснить, в чем дело. Однако для этого не принято выпытывать номер тех, к кому вы попали: они не обязаны давать такую информацию. Лучше назвать тот номер, по которому вы звоните, чтобы уточнить, верен ли он. Например: «Извините, это номер 557-89-96?» Если вам ответят: «Нет», значит, вы ошиблись в наборе цифр или не сработала связь.

Тому, кто снял трубку, отвечая на телефонный звонок, нужно, подняв трубку, проговорить: «Я слушаю!», «Алло!» Ответив на приветствие, нужно выполнить просьбу позвать кого-либо к телефону. Например: «Здравствуй-те. Одну минуту...» Если этот человек отсутствует, нужно сообщить об этом звонящему, пояснив, когда тому лучше перезвонить: «Его сейчас нет, вы не могли бы перезвонить через два часа?». В любом случае при отсутствии абонента тот, кто подошел к телефону, должен предложить свою помощь словами: «Ему что-нибудь передать? Он не мог бы вам сам перезвонить?».

Если звонящий просит оставить сообщение, его нужно записать и ни в коем случае не забыть передать по назначению!

Не рекомендуется:

- обращаться по телефону к незнакомому человеку на «ты», даже если показалось, что ответил ребенок: впечатление может быть ошибочным. Только близкие друзья имеют право на интимное обращение;

- называть собеседника «женщина», «мужчина», «девушка», «дедушка»: вы же не видите, кто именно взял трубку, а голос может быть обманчивым. Лучше безличное обращение: «будьте любезны», «извините», «скажите, пожалуйста», «сделайте одолжение»;

- обращаться к собеседнице со словами «кошечка», «душечка», «милочка». Эти слова, попавшие не по адресу, могут обидеть;
- долго «висеть» на телефоне, перебирая всех знакомых и сообщая им свежие новости в течение длительного времени;
- спрашивать звонящего: «А кто это говорит?» – в том случае, если звонят не вам;
- позвонив по телефону и не представившись самому, спрашивать: «А кто это?». Как правило, на такой вопрос следует контрвопрос: «А кто вам нужен?». Люди не обязаны вам представляться, ведь это вы звоните и беспокоите их, и не исключено, что ошиблись номером, поэтому не тратьте время на выяснение личности того, кто подошел к телефону, а четко назовите того, кто вам нужен.

Разговор с автоответчиком. Едва ли найдется много людей, кому нравится разговаривать с автоответчиком. Многие пугаются, услышав шелест ленты, и молча опускают трубку, другие смущаются, начинают что-то лепетать и в смятении забывают о самом важном, а именно: назвать свою фамилию, номер телефона, вопрос, по которому звонят. Кроме того, они боятся, что их беспомощный лепет может вызвать на другом конце провода взрыв смеха. Таким образом, формулируйте свое сообщение просто и кратко, назовите себя и номер телефона и попросите перезвонить. Здороваться не обязательно! Если вы не уверены, что автоответчик проверяется ежедневно, укажите дату и время своего звонка. При этом разумно также указать время, когда вас можно застать дома.

Записанное на ленту автоответчика приглашение считается невежливым. Оно в какой-то степени бессмысленно и для тех, кто приглашает: ведь неизвестно, принято ли оно и на сколько гостей рассчитывать. Поэтому лучше дозвониться до друзей и пригласить их лично.

11.2.4 О мобильных телефонах

Телефонные разговоры потому такие непринужденные, что собеседники не видят друг друга.

Л. Новак

Преимущества мобильного телефона трудно переоценить. И все же в определенных ситуациях он способен создавать неудобства, а то и вызвать досаду. С телефоном в кармане можно находиться в общественном месте, в ресторане, парикмахерской; но в кинотеатре, театре, во время концерта, лекции и других учебных занятий он будет несомненной помехой. В таких местах нужно отключить его совсем либо (если ждете важный звонок) отключить звонок, оставив вибровывоз.

11.2.5 Одежда

Человека красит одежда.

Голые люди имеют крайне малое влияние в обществе, а то и совсем никакого.

М. Твен

Одежда несет очень важную информацию о роде занятий человека, происхождении, особенностях личности, представлениях, вкусах, сексуальных желаниях и настроении.

«Одежда составляет девяносто процентов всего того, что люди видят перед собой, когда смотрят на вас», – утверждает Дебра Гай Кокс на лекции для студентов – первокурсников Нью-Йоркского университета. «Люди судят о нас, т. е. определяют, кто мы, где мы живем и где мы были, на основе одного лишь только взгляда на нашу одежду», – говорит госпожа Кокс.

Ваш внешний облик, который формируется, прежде всего, одеждой, сегодня привлекает все больше и больше внимания со стороны тех, кто с вами сотрудничает. Одежда служит не для самовыражения человека, а для привлечения внимания других. Мы передаем информацию о себе другим людям.

Смысл нашего костюма, вообще нашей одежды, зависит от обстоятельств – от места, времени и ситуации, от предрасположенности и предубеждений адресатов и от многих других подробностей.

Спортивный костюм и кроссовки, если они надеты, например, на деловую встречу к начальству, могут плохо отразиться на вашей карьере в организации. И вы, скорее всего, не станете играть в футбол, облачившись в костюм тройку. Косынка, надетая на голову поверх бигуди секретарши в офисе и организации, будет красноречиво указывать на несолидность этой организации. Очевидная нелепость и несоответствие ситуации – если вы пришли на работу или учебу в одежде, соответствующей отдыху и развлечениям. Такая одежда говорит о легкомысленности ее носителя. Старая поговорка гласит: всему свое место и время.

Дресс-код (англ. *dress code* – кодекс одежды) – форма одежды, требуемая при посещении определенных мероприятий, организаций, заведений.

Термин «дресс-код» изначально возник в Великобритании, но быстро распространился по всему миру. Используется для обозначения регламента в одежде, который показывает принадлежность человека к определенной профессиональной группе. Дресс-код компании считается продолжением корпоративной культуры фирмы и важной частью ее бренда. Как утверждается, подобающий внешний вид сотрудника играет немаловажную роль в доверии клиента к фирме в целом, демонстрирует состояние дел в компании, показывает уважение к деловым партнерам и клиентам. Требования к одежде сотрудника могут быть детально оговорены в трудовом контракте, за нарушения могут предусматриваться санкции.

Некоторые основные правила для мужчин

Если мужчина в наше время серьезнее женщин, то лишь потому, что их одежда темнее.

А. Жид

- Носите на работе костюм (если только ваша работа не связана с рекламой, развлечениями и т. д., где допустимо одеваться иначе). Ваш костюм должен быть из шерсти или выглядеть как из шерсти. В синих или серых тонах, приемлемы также коричневые костюмы. Один (или два) хорошо сшитых классических костюма плюс множество рубашек и галстуков помогут разнообразить ваш облик.

- Рубашки должны быть хлопчатобумажными. Одноцветные предпочтительнее, чем рубашки с рисунком, хотя тонкая полоска или клетка допустимы. Рубашку с коротким рукавом на деловую встречу не надевают. Короткий рукав не может чисто психологически вызывать чувства уважения и власти.

- Галстуки должны быть шелковые. Лучше одноцветные, но допустимы модели клубные, репсовые и т. д. Носки – довольно длинные, до голени, чтобы голые ноги не показывать при сидении. Цвет носков должен соответствовать костюму. Ботинки должны быть традиционной формы, лучше на шнуровке.

Несколько советов женщинам

Самое важное в женской одежде – женщина, которая ее носит.

И. Сен-Лоран

- Вы должны выглядеть профессионально, по-деловому и аккуратно; ни в коем случае вы не должны выглядеть сексуально, быть слишком броско и пышно одеты. Цвет вашего костюма может повышать или снижать вашу ауру власти и обаяния. Чтобы выглядеть более властно, носите однотонные синие, однотонные темно-серые, темно-серые в полоску или лучше темно-синие костюмы в полоску.

- Макияж предпочтителен в натуральных тонах.
- Костюм должен быть из шерсти или ее подобия. Можно носить также юбку с пиджаком, но вид у вас будет не такой профессиональный, как в костюме.
- Блузки должны выглядеть дорогими.
- Туфли должны быть лодочками, с закрытой пяткой и носком.
- Аксессуары должны быть самого высокого качества, которое вы только можете себе позволить.

12 СОВРЕМЕННЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ

У толкового начальника зам всегда умница.
М. Генин

Ученых давно интересуют вопросы: «Как вырастает преуспевающий руководитель? Можно ли в молодом человеке распознать перспективного управляющего и определить пути развития его таланта?»

Эти и другие подобные вопросы поставили перед собой ученые Ч. Маргерисон и Э. Какабадзе. Для того чтобы ответить на них, они опросили 400 руководителей компаний различных отраслей, проанализировали результаты и сделали некоторые обобщения. Руководителям предложили проанализировать по степени значимости ключевые факторы, которые определили развитие их карьеры. Оказалось, что большинство опрошенных определили, что продвижению на высший уровень, прежде всего, способствует:

- личное желание занять высокий пост. Человек, который не ставит перед собой высоких целей, не склонен предпринимать особых усилий к самосовершенствованию, повышению квалификации, продвижению;
- умение работать с людьми;
- готовность рисковать и брать на себя ответственность.

Первое и второе условие, которым должен отвечать руководитель, можно выразить двумя словами: хотеть и уметь. Это необходимые условия. Третье условие – готовность к риску – дополняет вышеуказанные условия, делает руководителя достаточным.

Дело, или, как сейчас говорят, бизнес, который он ведет, должен постоянно обновляться. Это обязательное условие любого дела, т. е. бизнеса. Еще В. Белинский сказал: «Кто не идет вперед, тот идет назад. Стоячего положения нет». А Дж. Галифакс выразился еще конкретнее: «Разумный риск – самая похвальная сторона человеческого благоразумия».

Это основные факторы. Также были отмечены: способность генерировать больше идей, умение легко менять стиль управления, хорошая подготовка и семейная поддержка. Опрос показал, что становление управляющего высшего ранга происходит за шесть-семь лет. И, как правило, основной опыт руководящей работы желательно получить до 35-летнего возраста. На чем же следует сосредоточить усилия, чтобы преуспеть? Сами успешно работающие управляющие подчеркивают, что «успеха не жди без высокой

коммуникабельности, умения управлять людьми и делегировать полномочия». Управлять – значит побуждать других работать. А учиться управлению нужно не только теоретически, но и приобретая собственный опыт. Руководитель коллектива назначается вышестоящим руководством, получает властные полномочия, право на применение стимулов и санкций. Но, кроме этого, руководитель становится лидером, связующим звеном и, в некотором смысле, психотерапевтом коллектива, работой которого руководит.

Существует интересная классификация структуры личности руководителя, предложенная американским психологом М. Шоу. По мнению ученого, личность руководителя можно рассматривать, разделив ее на три основных блока: биографические характеристики, способности и особые черты, способствующие эффективному руководству. Рассмотрим их подробнее.

1 Биографические характеристики. Во-первых, это *возраст руководителя*. Немалый интерес вызывает именно этот вопрос. Существуют ли нормативы по возрасту? Есть ли какие-нибудь требования, ограничивающие возраст руководителя? Что касается нижней границы, она, видимо, ограничивается совершеннолетием. Хотя имеют место ставшие легендой исключения. Например, о том, что А.П. Гайдар в 14 лет командовал полком. Но наблюдения показывают, для того чтобы занять пусть небольшой управленческий пост, нужно сначала получить образование, затем приобрести опыт работы, а только потом садиться в кресло руководителя. Получается, что моложе 25 лет руководители встречаются редко. Что касается верхней возрастной границы, то она разная в разных странах. По итогам исследований японских ученых, средний возраст президентов крупных японских компаний составляет 63,5 года, а вице-президентов 56–57 лет. В некоторых организациях возраст руководителей высшего звена не ограничен. А вот во многих американских компаниях возраст 65 лет является пределом. Проблема возрастного предела для управленческих работников существует и у нас. С наступлением пенсионного возраста руководитель уходит с поста, хотя, возможно, продолжает трудиться в организации. Но есть один существенный момент. Возраст, во многом, это – опыт. И если у человека хорошее здоровье, он энергичен, открыт новому, то почему бы ему и дальше не использовать его знания и мастерство. Акио Морита, основателю и многолетнему шефу всемирно известной «Сони-корпорейшн» было всего 25 лет в день учреждения фирмы. А свой первый миллион будущий миллиардер А. Хаммер заработал в 21 год, будучи студентом. Он возглавил небольшую фармацевтическую фирму. Но и Хаммер, и Морита успешно работали и в очень немолодом возрасте. А. Хаммер, оглядываясь на прожитую жизнь, писал: «Если вам повезло, и вы дожили до восьмидесяти лет, не потеряв при этом способности мыслить и чувствовать, то у вас есть одно преимущество – вы точно знаете, что в вашей жизни главное, а что второстепенное. Я четко знаю, чего хочу добиться в оставшееся мне время, и если мои цели

осуществить труднее, чем цели многих других людей, то это значит, что мне придется больше трудиться». И так, все-таки зависимость эффективности руководства и возраста не установлена.

Другая биографическая характеристика – *пол*. Когда мы слышим «руководитель», то большинство представляет мужчину. И это легко объяснить. В числе многочисленных руководителей, с которыми мы сталкиваемся, женщин – меньшинство. Из национального доклада Российской Федерации к IV Всемирной конференции по положению женщин: «...среди предпринимателей, использующих труд наемных работников, женщины составляют 17–19 %, в индивидуальной трудовой деятельности их более одной трети. Среди совладельцев товариществ с ограниченной ответственностью женщины составляют 39 %; в крупном бизнесе (банки, фирмы, АО) большинство руководителей (97–98 %) – мужчины». Хотя на сегодняшний день существует много примеров, подтверждающих, что женщины могут занимать ключевые посты, вплоть до президента, премьер-министра и министра обороны.

Немало исследователей посвятили свои труды этой теме. Их работы показали некоторые сложившиеся закономерности. В смешанных по составу группах женщины меньше стремятся к лидерству, уступая первое место мужчинам. Особенностью женщин-руководителей является повышенное внимание к межличностным отношениям в коллективе. И, видимо, в силу женской природы несколько повышенная тревожность приводит часто к отказу от риска.

Известный японский ученый Х. Ватанабэ отмечает: «Система ценностей работников, в частности руководителей, должна быть многомерной и гибкой. Иным должен быть вытекающий из такой системы ценностей и образ действий. Но, вообще говоря, именно женщинам свойственна подобного рода многомерность и гибкость».

В отличие от возраста и пола две другие биографические характеристики руководителя – *социально-экономический статус* и *образование* – не нуждаются в специальном анализе. Образовательный уровень играет серьезную роль в карьере менеджера. Наличие одного, а то и двух дипломов у руководителя сегодня кажется вполне естественным. В настоящее время почти все руководители стараются обновить знания, благо, в отрасли такие возможности есть. Хорошо понимая это, большинство руководителей продолжает учиться и подает этим пример своим подчиненным.

Теперь несколько слов относительно роли *социально-экономического статуса* личности как предпосылки реализации себя в менеджменте. На первый взгляд, самый легкий способ стать руководителем отдела состоит в том, чтобы иметь папу – директора организации. Но так бывает не всегда. Хотя стартовые площадки у всех разные. Часто ребенок, выросший в обеспеченной семье, привыкший получать все без особых усилий, и во взрослой жизни не стремится их прикладывать, избегает всяческого напряжения. А

те, чьи родители не имели возможности все время подстраховывать любимых чад, научились преодолевать трудности. И, главное, у них выработалось стремление, определилась цель. «Никакой ветер не будет попутным, если не знаешь, куда плыть», – сказал М. Монтень. Поэтому путь вверх в управлении открыт для всех. Ученые говорят, что именно низшие и средние слои населения являются основным поставщиком руководящих кадров.

2 Способности. В классификации личности, разработанной М. Шоу, способности делятся на общие (к ним ученый относит интеллект) и специфические (знания, умения, компетентность, информированность).

Немало ученых связывают эффективность руководства со способностями менеджера. Интеллект (от латинского *intellectus* – понимание, познание) в широком смысле – совокупность всех познавательных функций человека – от ощущений и восприятия до мышления и воображения; а в более узком смысле – мышление. Интересны данные, полученные на основе статистических процедур японским ученым Т. Коно. Он обратил внимание на тот факт, что студенты, имевшие исключительно высокие оценки в школе и университете, поступая на работу в японские корпорации, как правило, не становятся там высшими менеджерами. Т. Коно объясняет это зачастую неумением таких людей налаживать коллективные действия, что является препятствием при построении менеджерской карьеры.

Раньше определить собственный *IQ* (*Intellectual Quotient*) можно было только в специальных лабораториях у психологов. Сегодня публикуется множество тестов: и профессиональных, и любительских. Если читатель «загорится» желанием узнать свой *IQ*, он может обратиться к специальной литературе. Например, к сборнику «Проверьте свои интеллектуальные способности» Ганса Юргена Айзенка. Имя этого профессора, нобелевского лауреата, известно многим. Известный ученый, доктор, почетный профессор психологии Лондонского университета пишет в предисловии: «Моя книга написана для того, чтобы ознакомить широкого читателя с некоторыми фактами оценки интеллекта и показать, какого рода задачи содержатся в типичном тесте по проверке интеллектуальных способностей. Хотя многие признают важность интеллекта, мало кто представляет себе, как он необходим для жизненного успеха. Существует очень тесная связь между интеллектуальными способностями представителей той или иной профессии и тем, насколько престижна эта профессия в обществе... Конечно, интеллект – не единственное качество, имеющее отношение к успеху. Эффективность высокого интеллекта может быть снижена в результате нервных расстройств, алкоголизма, болезни или просто невезения. И, конечно же, многие добиваются успеха и зарабатывают большие деньги, не обладая высоким интеллектом... Но они-то призваны только развлекать нас и отнюдь не составляют ядро нашей государственной экономики. Успех же в названной

области базируется на использовании высокого интеллекта в научных исследованиях, в промышленности и коммерции».

Кстати, результаты тестирования могут быть неожиданными. Если вернуться к теме женских возможностей, то следует упомянуть, что самый высокий коэффициент интеллектуальности в мире среди женщин у американки итальянского происхождения Мэрилин Вое Саван – 228! Он был поставлен Мэрилин еще в десятилетнем возрасте, что зафиксировано в Книге рекордов Гиннеса... К сведению: IQ от 0 до 19 свидетельствуют о тупоумии, 20–36 – о нехватке разума, 69–85 – близко к норме, 86–114 – норма, 115–124 – выше нормы, 125–134 – высокий уровень интеллекта, более 135 – гений...

3 Черты личности, обуславливающие эффективность руководства. Известный психолог Р.Л. Кричевский в своей замечательной книге «Если вы – руководитель» (М. : Дело, 1993) отобрал наиболее часто упоминаемые в различных исследованиях личностные черты, обуславливающие эффективность руководства. К их числу относятся: доминантность, уверенность в себе, эмоциональная уравновешенность, стрессоустойчивость, креативность, стремление к достижению цели, предприимчивость, ответственность, надежность в выполнении заданий, независимость, общительность. Первая в перечне стоит *доминантность*, что означает в переводе с английского «преобладание, влияние, господство». В данном случае имеется в виду доминантность как возможность и стремление влиять на подчиненных. Руководителю без этого не обойтись.

Уверенность в себе – необходимый элемент в наборе личностных черт. Каждый подчиненный хотел бы видеть руководителя таким. В трудную для подчиненного минуту именно руководитель – надежная опора, «стена», «спина», которая прикроет. Встречаются руководители, которые после конфликтов с вышестоящим начальством по возвращении в собственные подразделения ведут себя, подобно обиженному королю из старого кинофильма про Золушку. «Ухожу в монастырь!» – так протестовал разочарованный киноперсонаж. Но если подобным образом ведет себя руководитель, нервозность, без сомнения, передается сотрудникам, а это не на пользу организации. Коллеблющийся, неуравновешенный, паникер – плохо, но и диктатор, волонтирист немногим лучше.

Креативность. Буквально переводится как способность к творческому решению задач – черта, нужная руководителю в процессе реализации каждой управленческой функции. Творец, социальный архитектор – это тоже роли руководителя. И умение видеть элементы новизны и творчества подчиненных, поддерживать их в процессе выработки важных для организации решений.

Стремление к достижению целей и предприимчивость – важнейшие атрибуты поведения руководителя. Мы говорим, что способность к риску руководителю необходима. Действительно, всякое новое – это неизвестное

ранее. Поэтому путь к новому прокладывается впервые, так сказать, «дорожка не проторена». Следовательно, достижения нового связано с обязательным риском. Но риск должен быть тщательно обдуман и оправдан.

Руководитель довольно часто участвует в проведении совещаний. При подготовке совещания необходимо учитывать, что его продолжительность не должна превышать двух часов. Психологи отметили, что уже через 30–40 минут у людей наблюдаются признаки ослабления внимания; через 70–80 минут появляется физическая усталость; через 80–90 минут развивается отрицательная активность – разговоры, занятие посторонними делами; через два часа непрерывной работы ее участники готовы пойти на все, чтобы скорее разойтись по домам.

Рассмотрим теперь две близкие по содержанию личностные черты руководителя – его *эмоциональную уравновешенность и стрессоустойчивость*. Руководителя всегда окружают люди, а значит, он должен следить за своими эмоциональными проявлениями. И вне зависимости от настроения и личного расположения у него должны быть ровные деловые отношения. Неуравновешенность часто влияет на деловую активность. Но ведь руководитель – живой человек, а значит, ему свойственны и разочарование, обида, негодование, раздражительность. Если негативными эмоциями пропитан его рабочий день, то к вечеру могут «сдать нервы». Как противостоять нагрузкам, неудачам, как избежать нехороших для человека последствий – заболеваний, неврозов?

Средств эмоциональной разрядки достаточно много, и они разнообразны. Многие вспоминают поразивший российского журналиста прием, используемый некоторыми японскими фирмами. В проходной предприятия по пятницам устанавливали фанерный манекен с портретом вышестоящего руководителя, и каждый желающий сотрудник мог выразить все негодование за накопившуюся рабочую неделю, не сдерживаясь, но только не человеку, а его изображению. А сам руководитель? Как ему уравновесить эмоции? Есть разные способы, помогающие человеку «расслабиться». Некоторые весьма примитивны и могут позднее привести к алкоголизму. Сохранить здоровье и работоспособность можно благодаря рационализации управленческого труда, поддержанию хорошей физической формы, общению с друзьями и близкими людьми.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Мир, вероятно, спасти уже не удастся,
но отдельного человека всегда можно.

И. Бродский

Данное пособие предназначено для инженерно-технических работников и студентов, обучающихся по техническим специальностям и, следовательно, не готовящихся к работе в канцеляриях, отделах кадров, архивах и т. п. Однако любой инженерно-технический сотрудник должен уметь правильно составить и оформить те документы, которые нужны для организации работы. Необходимо всегда иметь в виду, что только правильно оформленные документы имеют юридическую силу. Технически грамотный специалист сегодня не только успешно справляется со своими производственными обязанностями, но и знает форму заявления, структуру должностной инструкции, может подготовить приказ, распоряжение, решение, указание, написать докладную, служебную и объяснительную записки, составить протокол, акт, справку или отчет.

Особое внимание уделено написанию писем, благодаря которым выясняются отношения, ведутся переговоры, выставляются претензии и выражаются благодарности. Не будет преувеличением сказать, что письмо – это главное связующее звено в современном деловом мире, потому что, несмотря на развитие других средств коммуникаций, именно письмо продолжает оставаться главной документацией любого предприятия или организации. Поэтому особенностям языка и стиля современных деловых писем, рекомендациям по их написанию отведена значительная часть пособия. Приводятся рекомендации по использованию цифр и временных периодов, по сокращениям, написанию наиболее употребляемых словосочетаний, правила написания организаций, формы обращения, наименования почетных званий, ученых степеней и многое другое. Дается примерный перечень документов, подлежащих утверждению, и документов, на которых ставится гербовая печать.

Приведены некоторые рекомендации по использованию персонального компьютера, принципам делового этикета, пользования телефоном, в том числе мобильным, особые черты, способствующие эффективности руководству.

В заключение считаем уместным привести **формулу успеха в учебе, на работе, в жизни: *делай всегда больше, чем должен*** (правило «лишней мили»). Это трудно, но, как гласит американская поговорка: «Легкий путь не ведет к победе».

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(справочное)

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ
документов, подлежащих утверждению

Руководить – это значит не мешать
хорошим людям работать.

П. Капица

1 АКТЫ (проверок, инвентаризации, несчастных случаев, приема законченных строительством объектов, выполненных работ, списания, экспертизы, приема-передачи материальных ценностей, документов, дел и др.).

2 ГРАФИКИ (отпусков, личного приема, производства работ дежурств и т. д.).

3 ЗАДАНИЯ (на проектирование объектов, технических сооружений, капитальное строительство, проведение научно-исследовательских, проектно-изыскательских и технологических работ, технические и т. д.).

4 ЗАЯВКИ (на материально-техническое снабжение, оборудование и т. д.).

5 ИНСТРУКЦИИ (правила) (должностные, по делопроизводству, технике безопасности, внутреннего трудового распорядка и т. д.).

6 НОРМАТИВЫ (расхода сырья, материалов, электроэнергии, технологического проектирования, численности работников и т. д.).

7 ОТЧЕТЫ (о производственной деятельности, командировках, научно-исследовательских работах и т. д.).

8 ПЕРЕЧНИ (должностей работников с ненормированным рабочим днем, документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения и т. д.).

9 ПЛАНЫ (мероприятий, производственные, капитальных вложений, строительного-монтажных, проектно-изыскательских, научно-исследовательских работ и т. д.).

10 ПОЛОЖЕНИЯ (УСТАВЫ) (организаций, о структурном подразделении, премировании и т. д.).

11 ПРОГРАММЫ (проведения работ, мероприятий и т. д.).

12 РАСЦЕНКИ (на производство работ, оказание услуг).

13 СМЕТЫ (доходов и расходов, на капитальное строительство и т. д.).

14 СТАНДАРТЫ.

15 СТРУКТУРА И ШТАТНОЕ РАСПИСАНИЕ.

16 УНИФИЦИРОВАННЫЕ ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
(справочное)

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ
документов, которые удостоверяются печатью с изображением
Государственного герба Республики Беларусь

Оказывайте влияние на тех,
кто оказывает влияние на других.
Д. Фэрчайлд

1 АКТЫ (приема в эксплуатацию законченных строительством объектов, оборудования, выполненных работ; списания, экспертизы; передачи документов дел на уровне руководителей организаций).

2 ДОВЕРЕННОСТИ (на получение товарно-материальных ценностей, ведение дел в суде, арбитражном и третейском судах).

3 ДОГОВОРЫ, КОНТРАКТЫ (о материальной ответственности, поставки, подряда, научно-технического сотрудничества, аренды помещений; о производстве работ и т. д.)

4 ЗАДАНИЯ (на проектирование объектов, технических сооружений, капитальное строительство; технические и т. д.).

5 ЗАЯВКИ (на оборудование, изобретения и т. д.).

6 ЗАЯВЛЕНИЯ (на аккредитив, об отказе от акцепта и т. д.).

7 ЗАКЛЮЧЕНИЯ и ОТЗЫВЫ организаций на диссертации и авторефераты, направляемые в ВАК.

8 ОБРАЗЦЫ ОТТИСКОВ ПЕЧАТЕЙ и ПОДПИСЕЙ работников, имеющих право совершения финансово-хозяйственных операций.

9 ОПИСИ ДЕЛ постоянного хранения.

10 ПАСПОРТА АРХИВОВ.

11 ПРЕДСТАВЛЕНИЯ и ХОДАТАЙСТВА (о награждении орденами и медалями и т. д.).

12 ПИСЬМА гарантийные (на выполнение работ, услуг и т. д.).

13 ПОРУЧЕНИЯ и ТРЕБОВАНИЯ (бюджетные, банковские, пенсионные, платежные, сводные, в банк).

14 ПРОТОКОЛЫ (согласования цен, выдвижения народных заседателей и т. д.).

15 РЕЕСТРЫ (чеков, бюджетных поручений, представляемых в банк).

16 СМЕТЫ РАСХОДОВ (на содержание аппарата управления; подготовку и освоение производства новых изделий; калькуляцию к договору; капитальное строительство; изыскательские работы).

17 СПРАВКИ (лимитные; о выплатах страховых сумм, использовании бюджетных ассигнований на зарплату; о начисленной и причитающейся зарплате по организациям и учреждениям, состоящим на бюджете).

18 СПЕЦИФИКАЦИИ (изделий, продукции).

19 ТИТУЛЬНЫЕ СПИСКИ.

20 ТРУДОВЫЕ КНИЖКИ.

21 УСТАВЫ (положения) предприятий, учреждений, организаций.

22 ШТАТНЫЕ РАСПИСАНИЯ и изменения к ним.

ПРИЛОЖЕНИЕ В
(справочное)

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ
документов, которые удостоверяются простой печатью

Талант руководителя состоит в том,
чтобы быстро принять решение и найти
человека, который сделает всю работу.
Д. Поллард

- 1 ДОКУМЕНТЫ, разрешающие вынос или вывоз материальных ценностей.
- 2 КОПИИ ДОКУМЕНТОВ, направляемые в другие организации и учреждения.
- 3 КОМАНДИРОВОЧНЫЕ УДОСТОВЕРЕНИЯ.
- 4 ПРОПУСКА.
- 5 РАЗМНОЖЕННЫЕ ЭКЗЕМПЛЯРЫ распорядительных документов при их рассылке.
- 6 СПРАВКИ, связанные с подтверждением трудовой деятельности граждан.
- 7 ОТТИСКИ ПЕЧАТЕЙ с наименованием подразделений (бухгалтерия, отдел кадров и т.д.), а также печати «Для документов» проставляются на документах, не требующих заверения гербовой печатью.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г
(справочное)

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ
документов, не подлежащих регистрации службой ДОУ

Молодежь знает правила,
старики – исключения.

О. Холмс

- 1 Документы оперативно-информационного характера (письма, сводки и др.), присланные для сведения.
- 2 Заявки, наряды, разнарядки.
- 3 Поздравительные письма и телеграммы.
- 4 Программы, планы, повестки заседаний, совещаний, конференций, иных коллективных мероприятий.
- 5 Приглашительные письма и билеты.
- 6 Печатные и периодические издания (книги, газеты, журналы, брошюры).
- 7 Рекламные материалы (листочки, программы, извещения, плакаты, проспекты).
- 8 Письма организаций и индивидуальных предпринимателей с предложениями о сотрудничестве или оказании услуг.
- 9 Информационные и справочные материалы (бюллетени, брошюры, информационные листки, проспекты изданий и др.).
- 10 Формы статистической отчетности и сопроводительная документация к ним.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д
(справочное)

КРАТКИЙ СЛОВАРЬ ДЕЛОВОЙ ТЕРМИНОЛОГИИ

Только Бог может составить
совершенный словарь.

П. Буаст

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

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

Автор документа – физическое или юридическое лицо, создавшее документ.

Адресат – лицо или организация – получатель документа.

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

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

Акцепт – принятие предложения о заключении контракта одной из его сторон.

Анкета – документ, содержащий вопросы по определенной теме и ответы на них.

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

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

Баланс предприятия – финансовый документ, отражающий состояние денежных и материальных средств предприятия (расходов и доходов).

Бланк документа – набор реквизитов, идентифицирующих автора официального письменного документа.

Бухгалтерские документы – документы, необходимые для ведения бухгалтерского учета, являющиеся письменным доказательством совершения финансовых, хозяйственных операций.

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

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

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

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

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

Входящий документ – документ, поступивший в учреждение.

Выписка из документа – заверенная копия части документа.

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

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

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

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

Дело – совокупность документов или документ, относящиеся к одному вопросу или участку деятельности, помещенные в отдельную обложку.

Делопроизводство (документационное обеспечение управления (ДОУ)) – отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами.

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

Договор (контракт) – документ, фиксирующий соглашение сторон об установлении каких-либо отношений и условий их регулирования.

Докладная записка – документ, адресованный руководству, содержащий изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями составителя.

Документация – оформленная по единым правилам совокупность документов.

Документирование – запись информации на различных носителях по установленным правилам.

Документ (документированная информация) – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Документ личного происхождения – документ, созданный лицом вне сферы его служебной деятельности или выполнения общественных обязанностей.

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

Документы постоянного хранения – документы, которым установлено бессрочное (вечное) хранение.

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

Жалоба – письменное или устное обращение физических или юридических лиц в государственные или общественные органы по поводу нарушения прав и охраняемых законом интересов.

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

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

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

Заголовочная часть документа – совокупность реквизитов: «эмблема организации», «наименование организации», «справочные данные об организации», «наименование вида документа», «дата документа», «регистрационный номер документа», «ссылка на регистрационный номер и дату документа», «заголовок к тексту».

Заявление – документ, содержащий просьбу или предложение.

Знак обслуживания – условное обозначение, зарегистрированное государством, предназначенное для отличия услуг одних юридических или физических лиц от однородных услуг других.

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

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

Инструкция по документационному обеспечению деятельности предприятия (по делопроизводству) – документ, регламентирующий правила приема, процессы создания документов и порядок работы с ними на предприятии.

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

Информационная система – организационно упорядоченная совокупность документов (массивов документов) и информационных технологий.

Исковая давность – срок для защиты права по иску лица, право которого нарушено.

Исковое заявление – заявление в суд, арбитраж о претензиях к физическому или юридическому лицу, составленное по определенной форме.

Исходящий документ – официальный документ, отправляемый из учреждения.

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

Квитанция – расписка, выданная организацией и подтверждающая получение денег или материальных ценностей.

Квота – 1) доля, часть, пай, приходящиеся на одного из участников общего дела; 2) количественное ограничение производства, сбыта, экспорта, импорта.

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

Коммерческий акт – документ о нарушениях (недостаче, порче, хищении), допущенных при транспортировке грузов. Коммерческий акт служит основанием получателю груза для предъявления претензии о возмещении убытков стороне, допустившей порчу груза.

Контрагент – одна из сторон контракта, договора.

Контракт – см. договор.

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

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

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

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

Кредитное письмо – письмо о предоставлении банковских гарантий оплаты по контракту.

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

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

Накладная – документ, содержащий сведения о грузе и гарантиях его доставки.

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

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

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

Организация работы с документами – организация документооборота, хранения и использования документов в текущей деятельности учреждения.

Оригинал документа – первый, подлинный экземпляр документа.

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

Оферта – письменное предложение о заключении контракта на определенных условиях.

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

Оформление документа – проставление необходимых реквизитов, установленных правилами документирования.

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

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

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

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

Подлинник (официального) документа – первый или единственный экземпляр официального документа.

Подлинный документ – документ, сведения об авторе, времени и месте создания которого, содержащиеся в самом документе или выявленные иным путем, подтверждают достоверность его происхождения.

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

Правила документирования – требования и нормы, устанавливающие порядок документирования.

Право подписи – полномочие должностного лица на подписание документов.

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

Проект документа – предварительный, не подписанный вариант документа, предназначенный для рассмотрения.

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

Распоряжение – правовой акт, издаваемый для разрешения оперативных вопросов.

Регистрация документов – запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения.

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

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

Реквизит документа – обязательный элемент оформления официального документа.

Рекламация – письмо по поводу обнаруженных дефектов, недостатков в полученной продукции или выполненной работе.

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

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

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

Служебная записка – документ, адресованный руководству предприятия или структурного подразделения (реже – вышестоящему органу), содержащий изложение какого-либо производственного вопроса с выводами, просьбами и предложениями.

Справка – документ, содержащий описание и/или подтверждение тех или иных фактов, событий.

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

Тайна переписки – конституционное право, обеспечивающее неприкосновенность всех видов почтовых отправлений, телефонных переговоров и др. сообщений, запрет на вскрытие, знакомство и оглашение содержания корреспонденции (сообщения).

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

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

Физическое лицо – гражданин, являющийся участником гражданских правоотношений.

Фирма – предприятие, компания, организация в производственной, торговой, транспортной, банковской и других сферах, обладающая правами юридического лица и преследующая коммерческие цели.

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

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

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

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

Электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронной форме, с реквизитами, необходимыми для признания его действительным (наименование организации, дата, регистрационный номер, должность и фамилия лица, подписавшего документ, электронная цифровая подпись).

Электронная цифровая подпись (ЭЦП) – реквизит электронного документа, защищенный от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа ЭЦП, позволяющий установить отсутствие утраты, искажения или подделки информации, содержащейся в электронном документе, а также обладателя электронной цифровой подписи.

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

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

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 *Гавриленко, С. Д.* Документирование в организации : в помощь секретарю-референту / С. Д. Гавриленко. – Минск : Амалфея, 2002. – 128 с.
- 2 *Гавриленко, С. Д.* Письма в организации : практическое пособие / С. Д. Гавриленко. – 3-е изд. – Минск : Амалфея, 2008. – 52 с.
- 3 Делопроизводство (Организация и технологии документационного обеспечения управления) : учеб. для вузов / Т. В. Кузнецова [и др.]. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 359 с.
- 4 *Добсон, Э.* Как писать деловые письма : практ. руководство для всех : пер. с англ. / Э. Добсон. – Челябинск : Урал LTD, 2000. – 294 с.
- 5 *Душенко, К. В.* Большая книга афоризмов / К. В. Душенко. – М. : Эскимо, 2002. – 1056 с.
- 6 *Кузнецов, И. Н.* Делопроизводство : учебно-справочное пособие / И. Н. Кузнецов. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2006. – 520 с.
- 7 *Лагутина, Т. М.* Деловое письмо : справ. / Т. М. Лагутина, Л. П. Шуко. – СПб. : Издательский дом Герда, 2003. – 352 с.
- 8 *Лякишева, О. М.* Менеджмент на железнодорожном транспорте / О. М. Лякишева. – М. : УМК МТК России, 2002. – 296 с.
- 9 *Мишина, Л. А.* Документация. Делопроизводство / Л. А. Мишина. – Минск : Амалфея, 2008. – 452 с.
- 10 *Никонова, Т. В.* Управленческий аудит : Персонал / Т. В. Никонова, С. А. Сухарев, Ю. Г. Одепов ; под ред. Ю. Г. Одепова. – М. : Экзамен, 2002. – 224 с.
- 11 *Овчинников, В. М.* Делопроизводство : пособие / В. М. Овчинников, И. П. Журова, Е. В. Якобсон. – Гомель : БелГУТ, 2006. – 147 с.
- 12 *Овчинников, В. М.* Основы делопроизводства : пособие / В. М. Овчинников, И. П. Журова, Л. К. Мезина. – Гомель : БелГУТ, 2004. – 119 с.
- 13 СТБ.38-2004. Унифицированные системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. – Минск : Белстандарт, 2004 – 19 с.
- 14 *Стенюков, М. В.* Документы. Делопроизводство / М. В. Стенюков. – М. : ПРИОР, 2002. – 144 с.
- 15 *Честара, Дж.* Деловой этикет : Паблик рилейшенз для всех и для каждого : пер. с англ. / Дж. Честара. – М. : Агентство ФАИР, Информпрес+, 1999. – 336 с.
- 16 *Эвентов, И. И.* Подготовка рукописи к изданию / И. И. Эвентов. – Гомель : БелГУТ, 2006. – 103 с.

Учебно-практическое пособие

ОВЧИННИКОВ Вячеслав Михайлович
ГОРЕЛАЯ Олеся Николаевна
ЯКОБСОН Екатерина Вячеславовна

ОСНОВЫ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЭВМ

Редактор *И. И. Эвентов*
Технический редактор *В. Н. Кучерова*

Подписано в печать 20.05.2012 г. Формат 60x84¹/₁₆.
Бумага офсетная. Гарнитура Таймс. Печать на ризографе.
Усл. печ. л. 10,23. Уч.-изд. л. 11,64. Тираж 100 экз.
Зак. № _____. Изд. № 11.

Издатель и полиграфическое исполнение
Белорусский государственный университет транспорта:
ЛИ № 02330/0552508 от 09.07.2009 г.
ЛП № 02330/0494150 от 03.04.2009 г.
246653, г. Гомель, ул. Кирова, 34.