

Практическое занятие 4

тема : Учетно-отчетная документация. Деловая корреспонденция.

Цель изучения: является изучение механизмов документационного обеспечения управления предприятием.

После изучения темы студент должен **знать:**
об основных видах документов управленческой деятельности;
формирование у студентов навыков составления документов;
развитие творческого подхода к организации процесса делопроизводства и документооборота.

Студент должен **уметь:**

- составлять типовые документы управленческой деятельности; реквизиты документов;
- организационно-распорядительная документация управленческой деятельности; документы по организации работы с персоналом организации;
- делопроизводство в управленческой деятельности; входящая и исходящая документация;
- контроль исполнения и хранение управленческой документации.

1. Блок информации

Основные правила составления и оформления управленческих документов закреплены в действующих в настоящее время в РФ общегосударственных нормативно-технических документах – государственных стандартах, которые являются основой для конкретизации правил работы с документами в каждой организации, их уточнения с учетом специфики ее деятельности, технологии документирования, условий работы управленческого аппарата. На основе законодательных, нормативных и нормативно-методических документов каждое учреждение (организация, фирма) устанавливает свои требования к работе с документами в уставе (положении), регламентах, правилах, инструкциях. В них закрепляются конкретные правила документирования, в том числе: компетенции руководителя, его заместителей и руководителей среднего звена, их право на издание различных видов распорядительных

документов; состав применяемых в аппарате управления документов;— права и обязанности должностных лиц, отдельных сотрудников в— процедурах оформления документов; порядок подписания, согласования и визирования документов, их— заверение печатью; обязательные требования к оформлению и порядок работы с документами.— Независимо от способа документирования и вида носителя к документам, используемым в управленческой деятельности, предъявляются следующие основные требования: обеспечение юридической силы документа;— создание условий для оперативного исполнения документов;— возможность оперативного поиска документов (использования их в— справочных целях); возможность использования для создания, копирования, обработки— документов средства организационной техники. Действующие государственные нормативно-технические документы предназначены также для обеспечения качественного внешнего вида документов. Для этого в стандарт включены рекомендации по рациональному расположению реквизитов на бланке документа. Среди разнообразных систем управленческой документации, используемых для документирования различных управленческих действий, особое значение имеет система организационно-распорядительной документации, так как входящие в нее документы применяются в учреждениях и организациях всех уровней управления, направлений деятельности и форм собственности.

Для системы организационно-распорядительной документации в 2003 году установлен состав реквизитов, включающий 29 наименований.

- 01 – Государственный герб Российской Федерации;
- 02 – герб субъекта Российской Федерации;
- 03 – эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания);
- 04 – код организации;
- 05 – основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица;
- 06 – идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет;
- 07 – код формы документа;
- 08 – наименование организации;
- 09 – справочные данные об организации;
- 10 – наименование вида документа;
- 11 – дата документа;
- 12 – регистрационный номер документа;

- 13 – ссылка на регистрационный номер и дату документа;
- 14 – место составления или издания документа;
- 15 – адресат;
- 16 – гриф утверждения документа;
- 17 – резолюция

- 18 – заголовок к тексту;
- 19 – отметка о контроле;
- 20 – текст документа;
- 21 – отметка о наличии приложения;
- 22 – подпись;
- 23 – гриф согласования;
- 24 – визы согласования документа;
- 25 – оттиск печати;
- 26 – отметка о заверении копии;
- 27 – отметка об исполнителе;
- 28 – отметка об исполнении документа и направлении его в дело;
- 29 – отметка о поступлении документа в организацию;
- 30 – идентификатор электронной копии документа.

Это максимальный перечень реквизитов, используемых в оформлении документов, составляющих эту систему. Перечень реквизитов ГОСТ Р 6.30– 2003 «Унифицированная система организационно-распорядительной документации.

Требования к оформлению документов» составлен с учетом необходимости придания документам юридической силы, их идентификации. Каждый конкретный вид документа содержит свой набор реквизитов (обязательных элементов) (от лат. *requisitum* – требуемое, необходимое). Государственным стандартом установлено место размещения каждого реквизита на документе, которое «закреплено» за реквизитом в соответствии с традициями последовательности их заполнения и чтения при работе с документом в аппарате управления. Схема расположения реквизитов на документах, составляющих систему организационно-распорядительной документации, позволяет максимально увеличить «полезную» площадь – место для размещения текста (основного реквизита документа). Размещение реквизитов документа в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30 – 2003 значительно улучшает качество документов, их внешний вид. Совокупность реквизитов документа отражает его форму. Поэтому для того, чтобы документ отвечал своему назначению, он должен быть составлен в соответствии с формой,

принятой для данной категории документов. От полноты и качества оформления документов зависит их доказательная (юридическая) сила, так как они служат свидетельством, подтверждением конкретных фактов, явлений, событий. Документ имеет юридическую силу при наличии реквизитов, обязательных для данного вида документов. Например, обязательные реквизиты для письма – наименование организации, почтовый адрес, адресат, заголовок к тексту, дата, индекс, текст, подписи, фамилия исполнителя и номер телефона. 13 В процессе подготовки и оформления документа состав реквизитов может быть дополнен другими реквизитами, если того требуют назначение документа, его обработка и т. д. Следует отметить, что часто документы оформляются на бланках трех видов: бланке служебного письма, бланке для конкретного вида документа и общем бланке для всех других документов. Эти бланки имеют установленный комплекс постоянных реквизитов с продольным или угловым расположением. Документы, составленные от имени двух или более организаций, оформляются без бланка. Бланк документа – это лист бумаги с заранее воспроизведенными реквизитами, содержащими постоянную информацию об организации-авторе документа. На бланках изготавливают только первую страницу документа, для всех следующих страниц используют стандартные листы бумаги. В любой организации создается, как минимум, два вида бланков: для писем (который используется в большинстве случаев общения организации с внешним миром) и так называемый общий бланк (применяется для оформления документов, используемых внутри организации). Бланк письма. В зависимости от учредительных документов организации на бланке письма могут быть размещены следующие реквизиты: государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации, эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания), код организации, код формы документа, наименование организации, справочные данные об организации. Кроме того, на бланке письма размещают отметки для реквизитов дата документа, регистрационный номер документа, ссылки на регистрационный номер и дату документа. На бланке для писем наименование вида документа (слово «письмо») не указывается, также не принято писать «коммерческое предложение» или «деловое письмо».

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^k x_i m_i = \sum_{i=1}^k x_i \frac{m_i}{n} = \frac{\sum_{i=1}^k x_i m_i}{\sum_{i=1}^k m_i}.$$

Требования, предъявляемые к тексту служебного письма

Служебное письмо должно быть посвящено одному вопросу. Оно должно отвечать следующим требованиям: Быть кратким. Размер письма не должен превышать одной машинописной страницы, при необходимости разрешено увеличение объема служебного письма до пяти машинописных страниц. Если текст служебного письма не превышает 5-7 строк, то можно использовать бланк формата А5. Текст письма в этом случае печатают через один межстрочный интервал, а расстояние между абзацами удваивается. Быть полным. Несмотря на краткость служебного письма, вопрос, рассматриваемый в нем, должен быть освещен полностью, чтобы исключить дополнительную переписку, запросы по телефону, факсу и т.д. 57 Быть точным и объективным. Служебные письма должны содержать только достоверную информацию, исключаящую двоякое, неопределенное или многозначное толкование. Быть корректным по форме. При составлении текста служебного письма необходимо правильно подбирать слова и выражения. Тон изложения должен быть нейтральным. Текст письма должен показывать уважительное отношение автора к деловому партнеру. Текст служебных писем в большинстве случаев состоит из двух частей. В первой части (вступление) формулируется тема письма, дается описание событий, явлений, послуживших основанием для составления письма. Если во вступлении указывается ссылка на какой-либо документ, послуживший основанием для составления письма, то обязательно указывают его реквизиты: название документа, название автора, дату, регистрационный номер, заголовок. Во второй части письма (заключение) указываются выводы, предложения, просьба, гарантия и т.п. Если содержание письма не нуждается в пояснении, то оно может состоять только из заключения. В практике служебной переписки встречаются письма, состоящие из трех частей: вступления, основной части и заключения. Такие письма обычно посвящены вопросам, требующим всестороннего анализа проблемы. Некоторые виды писем

Письма могут классифицироваться по функциональному признаку:

1. Письма, требующие письма-ответа: письмо-просьба;– письмо-обращение;– письмо-предложение;– письмо-запрос;– письмо-требование.–

2. Письма, не требующие ответа: письмо-предупреждение;– письмо-напоминание;– письмо-приглашение;– письмо-подтверждение;– письмо-отказ;– сопроводительное письмо;– письмо-извещение;– гарантийное письмо;– информационное письмо;– письмо-распоряжение.–

Письма-просьбы. Количество ситуаций, дающих повод для изложения просьб от имени предприятий практически беспредельно. Излагая просьбу, необходимо подчеркнуть заинтересованность предприятия в ее исполнении. Простейший и наиболее распространенный вариант письма-просьбы совпадает с формой личного или коллективного заявления. В письмах-просьбах адресат требует совершить какое-то определенное действие или прекратить его, но не предполагает ответного письма. В письмах-запросах адресат побуждается к ответному письму, в котором он должен разъяснить какой-то вопрос или удостоверить тот или иной факт.

Письма-ответы (отказы). Логическая схема письма-ответа (отказа) следующая: повторение просьбы, на которую составляется ответ;– обоснование причины-отказа (если письмо отказ);– констатация отказа.–

В претензионных письмах адресат обоснованно требует возместить убытки, нанесенные нарушением договорных обязательств. Циркуляры – письма, рассылаемые во все подведомственные учреждения. Они носят чаще всего распорядительный характер. Сопроводительные письма. Составляются при отправке адресату каких-либо документов или материальных ценностей. Оно оправдывает себя лишь в тех случаях, когда содержит какие-либо дополнительные разъяснения к приложенным к нему документам или если прилагаемые документы включают несколько листов. Подтверждая факт отправки каких-либо документов в определенный срок, сопроводительное письмо является надежным средством контроля за соблюдением дисциплины и за сохранностью отправляемых документов. Договорные письма. Разновидностью сопроводительного письма является договорное письмо, которое подтверждает факт отправки договора. Письмо-напоминание. Следует направлять тогда, когда не удастся с помощью телефонных переговоров или личного контакта получить необходимый ответ. Письмо-напоминание, как правило, состоит из двух логических элементов: напоминания о выполнении действий и мерах, которые будут приняты в случае их невыполнения. Ключевыми словами в данном письме являются формы глагола «напоминать». Информационные письма. Цель такого письма заключается в своевременном информировании другого предприятия или заинтересованного лица о свершившемся факте. Для информационного письма достаточно подписи референта или секретаря. В целом принято, что информационные письма подписывает руководитель предприятия. Объем информационного письма может варьировать от размера обычной справки, состоящей из одного предложения, до сообщения, занимающего несколько страниц. Письма-

приглашения. Могут адресоваться конкретному лицу либо нескольким лицам или массовому адресату. Письма-предложения. Могут представлять собой, например, заявления предприятия-продавца о желании заключить сделку с указанием конкретных условий. Либо это может быть ответ той или иной организации на ее запрос. Письма-разрешения. Содержится разрешение на выполнение той или иной просьбы. Письма-подтверждения. Содержит сообщение о получении какого-либо отправления (письма, телеграммы, перевода, бандероли, товаров, ценностей) либо о том, что ранее составленный документ (договор, инструкция) остается в силе. Письмо может подтверждать какой-либо факт, действие, телефонный разговор. Письма, исходящие из вышестоящих учреждений, организаций, содержат, как правило, указания, уведомления, напоминания, разъяснения, запросы. Учреждения обмениваются письмами, содержащими просьбы, приглашения, предложения, подтверждения, извещения, сообщения и т.д. Разновидности служебных писем Телеграммы передают в том случае, если необходимо срочно доставить информацию адресату. Они передаются по телеграфу через отделения связи. Телексы передают по специальным аппаратам – телетайпам по сети абонентского обслуживания. Для передачи телекса необходимо знать код получателя, код страны и города, где находится телетайпный аппарат. Телефакс (факс) – это устройство, позволяющее передавать любую информацию с бумажного носителя (тексты, таблицы, фотографии, чертежи) и получать эту информацию в виде факсимильной копии по телефонным каналам связи или радиоканалам. Для передачи информации по телефаксу необходимо знать номер и код получателя. Телефонограмма – это разновидность служебного письма, переданного по телефону; могут оформляться на чистых листах бумаги, на специальных бланках, в журналах.

2. Задания для самостоятельной работы

1. Изучить материалы соответствующей лекций, рекомендуемой литературы.
2. Ответить на контрольные вопросы.
3. Разобрать задачу-эталон.
4. Ответить на вопросы тестового задания модуля.
5. Решить задачи.

3. Контрольные вопросы

1. Что такое делопроизводство?
2. Дайте определение понятию «документирование»
3. Назовите основные функции документа.
4. Какие общероссийские классификаторы используются при оформлении организационно-распорядительных документов?
5. Какие виды документов включает в себя система организационно-распорядительной документации?
6. Какие различают способы документирования в зависимости от средств документирования?
7. Что понимают под юридической силой документа?
8. Что такое письмо? Назовите правила его написания и оформления.
9. Что такое сопроводительное письмо?
В чем его особенность?
10. В чем сущность информационного письма?
11. По каким признакам классифицируют письма?
12. Какие существуют требования, предъявляемые к тексту служебного письма?
13. В чем особенность служебного письма?

Длительность лечения, x_i	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Частота, m_i	2	2	3	5	5	7	9	12	8	6	3	3	2	1	1

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$$

$$\bar{x} = \frac{118 + 116 + 121 + 124 + 115 + 116 + 119 + 122 + 121 + 123 + 121 + 125}{12} = 120,08 \text{ см.}$$

4. Тестовые задания

Выберите только один правильный ответ.

$$\bar{x} = \frac{x_1 m_1 + x_2 m_2 + \dots + x_k m_k}{n} ;$$

1. Реквизит документа – это:
 - а) состав содержания документа;
 - б) приложение к документу;
 - в) порядок подписания документа.
2. Бланк документа – это:
 - а) текст, набранный на компьютере;
 - б) деловое письмо;
 - в) стандартный образец оформления документа.
3. Стиль изложения документа – это:
 - а) соблюдение правил оформления;
 - б) способ изложения текста;
 - в) размещение реквизитов.
4. Штатное расписание:
 - а) должностной и численный состав предприятия ;
 - б) общая численность работников;
 - в) наименование подразделений организации.
5. Должностные инструкции:
 - а) подчиненность сотрудников;
 - б) трудовой договор;
 - в) функции, права и обязанности сотрудников.
6. Акт – это:
 - а) сведения об адресате;
 - б) письменное подтверждение результатов каких-либо событий;
 - в) отметка об исполнении документа.

7. Устав организации – это:

- а) основной документ, регламентирующий функционирование организации;
- б) форма управления организацией;
- в) сведения о соучредителях (участниках) организации.

8. Трудовой договор:

- а) заявление о приеме на работу;
- б) письменное соглашение сторон при приеме на работу;
- в) анкета кандидата на вакантную должность.

9. Протокол – это: а) элемент делового этикета;

- б) нормативный документ;
- в) документ регистрации совещания или переговоров.

10. Доверенность – это:

- а) письменное уполномочие прав одного лица другому;
- б) удостоверение личности;
- в) деловое письмо.

11. К распорядительным документам относится:

- а) приказ;
- б) докладная;
- в) объяснительная.

12. К организационным документам относится:

- а) распоряжение;
- б) штатное расписание;
- в) резюме.

13. Текст документа:

- а) сведения о разработчике;
- б) заголовок документа;
- в) основной реквизит документа.

14. Телефонограмма:

- а) фиксация факта создания или поступления документа;
- б) документ, передаваемый по телефону и записываемый получателем;
- в) журнал учета телефонных звонков.

15. Проект документа:

- а) предварительно подготовленный вариант документа;
- б) правильно составленный бланк документа;
- в) подшивка важных документов для хранения.

16. Регистрация документа:

- а) согласование с руководителем;

б) проверка правильности составления;

в) присвоение документу номера.

17. Классификация документов:

а) формирование системы документов;

б) совокупность различных документов;

в) разделение всех документов по определенным признакам.

18. Право подписи:

а) полномочие должностного лица на подписание документов;

б) право утверждать документы;

в) право составления документа.

19. Дело в документообороте управленческой деятельности:

а) совокупность документов, объединенных по определенному признаку;

б) какое-либо действие должностного лица;

в) инструкция по делопроизводству.

20. Дубликат:

а) первый и единственный экземпляр документа;

б) копия, имеющая юридическую силу подлинника;

в) формуляр документа.

21. Адресат:

а) составитель документа;

б) отправитель документа;

в) получатель документа.

22. Виза документа:

а) утверждение документа;

б) подпись, означающая согласие с содержанием документа;

в) согласование документа.

23. Контрагент:

а) одна из сторон контракта;

б) конкурент предприятия;

в) организация-получатель документа.

24. Внешний документ:

а) документ, отправленный другим организациям или полученный от них;

б) документ для внутрифирменного использования;

в) документ, фиксирующий вопросы заседания.

25. Квитанция:

а) документ, содержащий сведения о предприятии;

б) краткая характеристика содержания документа;

в) подтверждение получения денег или материальных ценностей.

26. Конфиденциальная информация:

а) информация, доступ к которой ограничен;

б) информация публичной отчетности;

в) официальная информация.

27. Коммерческая тайна:

а) информация, имеющая юридическую силу;

б) конфиденциальная информация, используемая для достижения коммерческих целей;

в) информация, зафиксированная на бумажном носителе.

28. Делопроизводство:

а) составление дел;

б) организация работы с документами;

в) определение сроков хранения дел.

29. Глоссарий:

а) совокупность реквизитов документа;

б) содержание книги, отчета, статьи, документа;

в) собрание часто употребляемых слов и выражений.

30. Справка:

а) правовой акт, издаваемый в целях решения производственных задач;

б) производственный документ;

в) подтверждение какого-либо факта.

Результаты входного контроля: 1. оценка «отлично» – за правильные ответы на 28-30 вопросов входного контроля; 2. оценка «хорошо» – за 25-27 вопросов; 3. оценка «удовлетворительно» – 20-24 вопросов; 4. оценка «неудовлетворительно» – менее 20 вопросов.

6. Задачи для самостоятельного решения

Задача 1

Исходны

Уровень систолического артериального давления, x_i	100	105	110	115	120	125	130	135	140
Частота, m_i	1	3	6	10	15	12	8	5	2

Число ударов в минуту, x_i	68	70	72	74	76	78	80	82	84	86	88	90
Частота, m_i	3	4	4	7	9	10	13	8	6	2	2	1

Окружность груди, x_i	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67
Частота, m_i	1	1	2	3	5	5	7	10	8	6	4	4	2	2	1

Ситуация 1 Компания ОАО «Ирис» должна была поставить ОАО «Квадрат» офисную мебель на сумму 250 тыс. руб. во II квартале 2013 года, но в срок поступила продукция на сумму 180 тыс. руб. Согласно п. 3 договора за недо- 60 поставку продукции в срок уплачивается неустойка в размере 4 % суммы недопоставки. Постановка задачи: Составьте и оформите деловое письмо в соответствии с образцом оформления служебных писем. Самостоятельно сформулируйте текст реквизита, заголовок к тексту и оформите этот реквизит. Затем сформулируйте и оформите текст письма.

Задание 1. Составить письмо-запрос в адрес фирмы «Бриз» с просьбой сообщить, по какой цене и на каких условиях они могли бы поставить электронную систему управления. Электронная система управления должна быть поставлена комплектно со всеми принадлежностями. Остальные данные укажите самостоятельно.

Задание 2. Составьте информационное письмо ПГУАС о проведении научнопрактического семинара на тему: «Унификация управленческой документации». Перечислить вопросы, которые будут рассмотрены на семинаре, требования к докладам, адрес оргкомитета. Остальные данные дополните самостоятельно.

Задание 3. Составьте письмо-напоминание ОАО «Сбербанк» ООО «Полет» о необходимости возврата кредита. Остальные данные укажите самостоятельно.

Задание 4. Ответьте на ряд следующих вопросов:

1. Автором служебного письма является:
а) должностное лицо, подписавшее документ;
б) исполнитель, составивший документ; в) организация, от имени которой отправляется письмо.

2. Почтовый адрес в реквизите «Адресат» на служебном письме указывается:

- а) всегда;
- б) в некоторых случаях;
- в) не указывается.

3. На каком служебном письме проставляется ссылка на номер и дату документа:

- а) гарантийном;
- б) сопроводительном;
- в) ответном;
- г) циркулярном;
- д) на всех письмах.

4. Отметку о наличии приложения обязательно имеет:

- а) запрос;
- б) информационное письмо;
- в) сопроводительное письмо;
- г) все служебные документы.

5. При составлении отметки о приложении к тексту служебного письма не указывается количество листов, если прилагаемый документ:

- а) на одном листе;
- б) слишком объемный;
- в) на одном листе с оборотом;
- г) сброшюрован.

Контрольные вопросы

1. Что такое письмо? Назовите правила его написания и оформления.

2. Что такое сопроводительное письмо?

В чем его особенность?

3. В чем сущность информационного письма?

4. По каким признакам классифицируют письма?

5. Какие существуют требования, предъявляемые к тексту служебного письма?

6. В чем особенность служебного письма?

7. Рекомендуемая литература

1. Медик В.А., Юрьев В.К. Общественное здоровье и здравоохранение: учебник. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2012.

2. Медик В.А., Токмачев М.С. Статистика здоровья населения и здравоохранения: учеб. пособие. - М.: Финансы и статистика, 2019. - 368 с.

3. Тестовые задания по медицинской статистике / В.Г. Кудрина и др.; под ред. В.Г. Кудриной. - М.: РМАПО, 2000. - 251 с.