

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР ОХРАНЫ ТРУДА
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "КИТ"



СЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «КИТ»

Д.В. Арефьев

22.12.2024г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС
ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
(программа профессиональной подготовки)

по должности
«СЕКРЕТАРЬ-АДМИНИСТРАТОР»

Профессиональный стандарт – 07.002

Трудоемкость – 320 часов

г. Санкт-Петербург 2024 г.

ГЛОССАРИЙ

Автобиография - документ, содержащий краткое описание основных этапов жизни и трудовой деятельности работника

Адресант - отправитель корреспонденции.

Адресат - лицо, кому адресован документ

Акт – информационно-справочный документ подтверждающий факты, события, действия

Архив - структурное подразделение организации, занимающееся хранением, учетом и использованием документов, законченных в делопроизводстве.

Бланк документа - лист бумаги с заранее воспроизведенными реквизитами, содержащими постоянную информацию об организации- Авторе документа.

Виза - подпись, подтверждающая факт ознакомления должностного лица с документом.

Выписка из документа - копия части какого-либо документа.

График отпусков - внутренний документ, в котором определяется очередность предоставления отпусков сотрудникам организации.

Дело - исполненные документы, помещенные в отдельную папку для хранения, единица хранения в архиве.

Делопроизводство (документационное обеспечение управления) - отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами.

Докладная записка - документ, информирующий руководство с выводами и предложениями.

Документ (документированная информация) - зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Документ внутренний - документ, не выходящий за пределы подготовившей его организации.

Документ входящий (документ поступивший) - документ, поступивший в организацию.

Документ исходящий (документ отправляемый) - официальный документ, отправляемый из организации.

Документирование - процесс создания и оформления документа, запись информации на различных носителях по установленным правилам.

Документооборот - движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления.

Должностная инструкция - нормативный документ, в котором обозначены функции, права, обязанности и ответственность работника организации.

Дубликат - 1) повторный экземпляр подлинника документа, имеющий юридическую силу; 2) копия подлинника, обеспечивающая идентичность воспроизведения подлинника, выполненная на любом материале, позволяющем снятие с нее копий.

Заверенная копия - копия документа, на которой в соответствии с установленным порядком проставляются необходимые реквизиты, придающие ей юридическую силу.

Заявление - документ личного характера, составленный в виде просьбы и адресованный руководителю организации.

Кадровое делопроизводство - это отрасль деятельности документирующая трудовые отношения.

Кадровая документация - совокупность форм (документов), отражающих наличие и движение персонала.

Коллективный договор - это правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения в организации или у индивидуального предпринимателя и заключаемый работодателем и работниками в лице их представителей (ст. 40 ТК РФ).

Копия документа - документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их.

Лицевой счет - документ, в котором отражаются сведения заработной плате, выплаченной работнику.

Личная карточка - учетный документ, в котором фиксируются сведения о работнике и его трудовой деятельности в организации.

Личное дело - это совокупность документов персонального учета, в котором отражены наиболее полные сведения о работнике и его деятельности.

Локальные нормативные акты - акты, принимаемые работодателем в пределах своей компетенции с участием работников или их представителей для регулирования внутренней деятельности организации (организация труда, дисциплина, пр.) и распространяющиеся на работников организации.

Номенклатура дел - систематизированный перечень наименований дел, которые ведутся в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

Номенклатура дел кадровой службы - систематизированный перечень или список наименований дел, заводимых в кадровой службе и оформленных в установленном порядке.

Опись - 1) внутренний перечень документов в деле, передаваемых на хранение в архив, 2) перечень дел, передаваемых на хранение в архив.

Организация работы с документами - это обеспечение движения документов в аппарате управления, их использования в справочных целях и хранения.

Официальные документы - документы, созданные юридическими или физическими лицами, оформленные и удостоверенные в установленном порядке.

Оформление документов - соблюдение правил их составления, подготовки, перепечатки, согласования, удостоверения, пересылки в управленческих аппаратах учреждений; требований, установленных в законодательных актах и нормативно-методических документах Российской Федерации.

Перевод на другую работу - изменение трудовой функции (работы по определенной специальности, квалификации или должности) или изменение существенных условий трудового договора.

Персональные данные - любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основе такой информации физическому лицу.

Письмо - обобщенное название различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями в процессе осуществления их деятельности.

Подлинник (официального) документа - первый или единичный экземпляр официального документа.

Положение о подразделении (отделе, бюро, группе) - документ, регламентирующий деятельность какого-либо структурного подразделения организации: его задачи, функции, права, ответственность.

Правила внутреннего трудового распорядка - локальный нормативный акт организации, регламентирующий в соответствии с Трудовым кодексом РФ и

иными федеральными законами порядок приема и увольнения работников, основные права, обязанности и ответственность сторон трудового договора, режим работы, время отдыха, применяемые к работникам меры поощрения и взыскания, также иные вопросы регулирования трудовых отношений в организации.

Приказ - правовой акт, издаваемый на основе единоначалия руководителем организации для решения основных и оперативных задач, стоящих перед данной организацией.

Резолюция документа - реквизит, состоящий из надписи на документе, сделанной должностным лицом и содержащей принятое им решение.

Резюме (лат. curriculum vitae - краткое жизнеописание, биография). Это часть жизнеописания соискателя, касающаяся сферы образования и опыта работы.

Регистрация документов - запись по определенной форме сведений о документе при его поступлении в организацию, состоящая из наименования организации, места для проставления даты и входящего номера документа.

Реквизит документа - обязательный элемент оформления официального документа.

Рекомендательное письмо - письменное заявление, часто предъявляемое лично, иногда безадресное содержащее рекомендацию определенного лица со стороны рекомендующих его организаций, лиц.

Система документации - совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к их оформлению.

Служебная командировка - поездка работника по распоряжению работодателя на определенный срок для выполнения служебного поручения вне места постоянной работы.

Совместительство - выполнение работником другой регулярной оплачиваемой работы на условиях трудового договора в свободное от основной работы; время работа за пределами нормальной продолжительности рабочего времени по инициативе работника.

Соглашение - правовой акт, устанавливающий общие принципы регулирования социально-трудовых отношений и связанных с ними экономических отношений, заключаемый между полномочными представителями работников и работодателей на федеральном, региональном, отраслевом (межотраслевом) и территориальном уровнях в пределах их компетенции.

Справка - документ, содержащий описание и подтверждение

Срок исполнения документа - установленный нормативно- правовым актом, организационно-распорядительным документом или резолюцией должностного лица срок исполнения документа.

Текст - главный реквизит, ради которого составляется и оформляется весь документ.

Трудовая книжка - документ установленного образца о трудовой деятельности и трудовом стаже работника.

Трудовой договор - соглашение между работодателем и работником, в соответствии с которым работодатель обязуется предоставить работнику работу по конкретной трудовой функции, обеспечить обусловленные нормативными, правовыми актами и соглашениями условия труда, своевременно и полностью выплачивать работнику заработную плату, а работник обязуется лично выполнять определенную трудовую функцию и соблюдать действующие в организации правила внутреннего трудового распорядка.

Указание - распорядительный документ, издаваемый министерствами, ведомствами, организациями преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других актов.

Унификация документов - установление единообразия состава и форм

управленческих документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций и задач.

Унифицированная система документации - система документации, созданная по единым правилам и требованиям, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере.

Учредительные документы - это обязательные, установленные законом документы, необходимые при создании (учреждении) и в период функционирования юридического лица.

Характеристика - официальный документ, который выдает организация по прежнему месту работы претендента на вакантную должность при оформлении на новую работу.

Штатное расписание - документ, который закрепляет должностной, численный состав и фонд заработной платы организации в целом.

Юридическая сила документа - свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком оформления.

МОДУЛЬ 1. ОСНОВЫ ЭКОНОМИКИ ОРГАНИЗАЦИИ (20 часов).

Тема 1.1. Организационно- правовые формы предприятий.

Предприятия различны по условиям, целям и характеру функционирования.

Для более глубокого изучения предпринимательской деятельности предприятия обычно классифицируются по виду и характеру хозяйственной деятельности, формам собственности принадлежности капитала и контроля за ним, правовому положению и другим признакам.

Типы предприятий:

- по отраслевому признаку и виду хозяйственной деятельности:
 - производственные,
 - строительные,
 - торговые,
 - научно-производственные.
- по формам собственности:
 - государственные,
 - муниципальные,
 - частные,
 - смешанные.
- по характеру правового режима собственности:
 - индивидуальные,
 - коллективные (с общей долевой собственностью и с общей совместной собственностью).
- по мощности производственного потенциала (по размерам предприятия):
 - большие,
 - средние,
 - малые.
- по преобладающему производственному фактору:
 - трудоемкие,
 - капиталоемкие,
 - материалоемкие.
- по принадлежности капитала и контроля над ним:
 - национальные,
 - иностранные,
 - смешанные.
- в зависимости от пределов ответственности:
 - с полной ответственностью (товарищества),
 - с ограниченной ответственностью.
- по организационно-правовой форме предпринимательской деятельности:
 - полные товарищества,
 - товарищества на вере,
 - общества с ограниченной ответственностью,
 - общества с дополнительной ответственностью,
 - акционерное общество,
 - производственный кооператив,
 - унитарное предприятие.
- по виду производимой продукции:
 - предприятие по производству товаров,
 - предприятие по оказанию услуг,
 - предприятия, которые занимаются выполнением работ.

Вывод: предприятие – самостоятельный хозяйствующий субъект, который выполняет определенные работы или оказывает услуги, а также производит продукцию в целях удовлетворения общественных потребностей и получение максимальной прибыли или выгоды. Предприятие самостоятельно осуществляет,

свою деятельность, распоряжается выпускаемой продукцией, получаемой прибылью остающейся в его распоряжении, получаемой прибыли после уплаты всех видов налогов и других обязательных платежей.

Источниками имущества предприятия являются:

- денежные имущественные взносы учредителей предприятия,
- доходы от реализации продукции, выполненных работ и оказанных услуг,
- ценные бумаги и доходы от ценных бумаг,
- капитальные вложения и дотации от бюджетов различных уровней,
- безвозмездные или благотворительные взносы,
- пожертвования организаций предприятий и граждан,
- выкуп имущества государственных предприятий, организаций путем аукционов и конкурсов;
- выкуп имущества государственного предприятия путем преобразования его в акционерное общество,
- иные источники, не запрещенные законодательством.

На выходе предприятие выпускает ресурсы в виде:

- готовой продукции в конкретном ассортименте, в количестве, в ценной форме;
- отходы производства, прибыли, издержки производства, платежи разного рода, денежные средства и т.д.

Соотношение ресурсов на входе и на выходе составляет содержание, как экономика предприятия.

Как работает предприятие – убыточно, прибыльно, или в рамках самоокупаемости, в существенной мере зависит от форм и методов преобразования и может быть определено целым рядом как частных, так и общих показателей эффективности.

Организационно-правовые формы организаций (предприятий)

ГК РФ установлен состав организационно-правовых форм предприятий – юридических лиц и определены права граждан – физических лиц.

Граждане в праве заниматься предпринимательской деятельностью без индивидуального предпринимателя с момента государственной регистрации его в этом качестве. В организации предпринимательской деятельности особое место принадлежит предприятиям, организованным путем объединения группы предпринимателей.

Хозяйственное товарищество и общество

Хозяйственное товарищество и общество, признаются коммерческими организациями с разделенным на доли (вклады) учредителей (участников) уставным капиталом. Участниками хозяйственных товариществ и обществ могут быть индивидуальные предприниматели и юридические лица (коммерческие предприятия). Объединение лиц основано на личном участии их членов в введении деятельности фирмы. Хозяйственные товарищества являются объединением лиц, хозяйственные общества – это есть объединения капиталов.

Основные различия товариществ и обществ:

- товарищество рассматривается как договорное объединение. Оно действует на основании учредительного договора, а не устава;

- участниками товарищества могут быть только индивидуальные предприниматели и коммерческие организации;

- участники товарищества при всех обязательствах несут неограниченную солидарную ответственность по его обязательствам;

- лицо может участвовать в качестве полного товарища только в одном товариществе (ГКРФ статьи 56, 95, 105 и личный комментарий к ГКРФ).

Хозяйственные товарищества бывают двух видов:

- полные товарищества,
- товарищества на вере.

Полными товариществами признаются товарищества, участники которых (полные товарищи) в соответствии с заключенным между ними договором занимаются предпринимательской деятельностью от имени товарищества и несут ответственность по его обязательствам принадлежащим им имуществом.

Характерные черты полного товарищества:

- договор между его участниками;
- представляет собой коммерческую организацию;
- участники несут по его обязательствам ответственность принадлежащим им имуществом.

Товариществом на вере признается товарищество, в котором наряду с полными товарищами имеется один или несколько участников – вкладчиков, которые несут риск убытков, связанных с деятельностью товарищества в пределах сумм внесенных ими вкладов и не принимают участие в осуществлении товариществом предпринимательской деятельности.

Общество с ограниченной ответственностью (ООО)

Обществом с ограниченной ответственностью признается определенное одним или несколькими лицами общества уставный капитал, которого разделен на доли определенных учредительными документами. Участники общества с ограниченной ответственностью не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества в пределах стоимости внесенных ими вкладов.

Общество с дополнительной ответственностью (ОДО)

ОДО – это разновидность хозяйственных обществ особенностью, которых является то, что при не достаточности имущества для удовлетворения требований кредиторов участники этого общества могут быть привлечены к имущественной ответственности по долгам общества их личным имуществом, причем в солидарном порядке.

Акционерное общество (АО)

АО – это коммерческая организация, уставный капитал которого образуется за счет номинальной стоимости акций приобретенных акционерами и удостоверяющих обязательные права этих акционеров.

Правое положение АО определяют ГКРФ и федеральный закон от 29 декабря 1995 г «Об акционерных обществах» (принят Госдумой 24 ноября 1995 г.).

Уставный капитал АО составляется из номинальной стоимости акций, приобретенной акционерами и определяется минимальный размер имущества

общества и гарантирует интересы его кредиторов.

Уставный капитал АО образуется двумя способами:

- способ публичной подписки на акции – образуется ОАО;
- способ распределения акций среди учредителей – образуется ЗАО.

Характерные черты ОАО:

1. ОАО в праве проводить открытую подписку на выпускаемые ими акции и сводную их продажу, то есть размещать свои акции среди не ограниченного круга лиц.

2. Акционеры могут свободно отчуждать свои акции без согласования с другими акционерами данного общества и без ограничения в выборе покупателей.

Характерные черты ЗАО:

1. Акции могут распределяться только среди учредителей или иного за ранее определенного круга лиц.

2. Не в праве проводить открытую подписку на акции.

3. Число участников ЗАО не должно превышать 50 человек.

Производственные кооперативы (артели)

ПК – это добровольное объединение граждан на основе членства для совместной производственной или иной хозяйственной деятельности. Основанный на их личном трудовом или ином участии и объединении его членов на основе имущественных паев и взносов.

Унитарное предприятие

Унитарное предприятие – это коммерческая организация, не наделенная правом собственности за закрепленное имущество.

В унитарных предприятиях имущество является не делимым, то есть единым и не может быть распродано и распределено на доли, в том числе между работниками предприятия.

Картель

Представляет собой, как правило, объединение предприятий одной отрасли, предполагающей проведение единой рыночной стратегии, которая включает в себя также согласованную ценовую политику.

Концерн

Представляет собой объединение самостоятельных предприятий, связанных по системам участия патентных соглашений финансирования тесного производственного сотрудничества.

Холдинг

Представляет собой «держательную» (материнскую) компанию, которая обладает контрольным пакетом акций предприятия, а также контрольным пакетом других предприятий, объединенных в единую структуру, которая обеспечивает

управление ими и контроль над их деятельностью.

Финансово-промышленные группы (ФПГ)

ФПГ – это совокупность юридических лиц, действующих как основное и дочернее общество, либо полностью, либо частично объединившие свои материальные и не материальные активы на основе договора с созданной финансово-промышленной группой в целях технологической или экономической интеграции для реализации инвестиционных и иных проектов и программ.

Тема 1.2. Бизнес - планирование предприятия.

Ценообразование, виды цен

Основу цены продукции составляет ее себестоимость. Она характеризует текущие издержки предприятия по производству и реализации продукции. Устанавливаемый предприятием размер цены влияет на все основные показатели, характеризующие количественные и качественные результаты деятельности предприятия (объем продаж, прибыль, рентабельность, конкурентоспособность и др.).

Задачи ценообразования (процесса формирования цен на товары и услуги):

- 1) покрытие затрат на производство продукции и обеспечение прибыли достаточной для функционирования предприятия;
- 2) учет взаимозаменяемости при формировании цены;
- 3) решение социальных вопросов путем перераспределения доходов предприятий и населения через устанавливаемые цены, включая прямые и косвенные налоги и норму прибыли.

Цены формируются в зависимости от экономической ситуации. На размер и структуру цены оказывает влияние как стратегия фирмы и ее положение, так и государственная налоговая политика. Размер цены также изменяется в зависимости от варианта продаж. Чем больше посредников между производителем и конечным потребителем, тем выше будет конечная цена.

Цены различаются в зависимости от того, на какой стадии товародвижения они формируются (рис. 1).



Рис. 1. Классификация цен по стадиям товародвижения (сферам товарного обслуживания)

Основу цены продукции составляет ее себестоимость. Любое предприятие стремится к тому, чтобы через цену полностью возместить затраты, получить прибыль. Для установления цены российские предприятия, как правило, используют затратный метод, когда экономический отдел рассчитывает себестоимость, а затем добавляет к ней определенный процент прибыли (норма прибыли 10-20%). Зарубежные компании чаще используют рыночный метод и ориентируются на сумму, покрывающую расходы (минимальная цена), оценивают покупательную способность, цены конкурентов и другие факторы и только после этого устанавливают цены (цена меньше чем у конкурентов обеспечит скорейшие продажи большего объема).

Важное место в структуре цены занимают налоги: акцизы и налог на добавленную стоимость (являются косвенными налогами, которые оплачиваются конечными потребителями); при пересечении товарами международных границ уплачиваются и включаются в цену таможенные пошлины. Торговая и снабженческо-сбытовая надбавка начисляется таким образом, чтобы покрыть издержки посредника по транспортировке и реализации товара и обеспечить ему прибыль после уплаты косвенных налогов (НДС).

Себестоимость продукции	Прибыль предприятия	Акциз (по подакцизным товарам)	НДС	Снабженческо-сбытовая надбавка	Торговая надбавка
Оптовая цена предприятия					
Отпускная цена предприятия без НДС					
Отпускная цена предприятия с НДС (покупная цена оптового посредника)					
Продажная цена оптового посредника (покупная цена предприятия торговли)					
Розничная цена					

Рисунок 2. Порядок определения, виды и структура цен продукции предприятия

Таким образом, по мере движения товара (услуги) от производителя к конечному потребителю (в зависимости от стадии ценообразования) цена на каждой последующей стадии движения товара будет включать предыдущую:

- 1) цена изготовителя – это затраты предприятия-производителя, связанные с производством данного товара, включая его прибыль;
- 2) цена отпускная – это цена изготовителя плюс налоги (оптовая цена производителя);
- 3) цена закупки – это отпускная цена производителя плюс стоимость посреднических услуг (оптовая цена посредника);
- 4) цена розничная – это оптовая цена посредника плюс затраты (включая прибыль) розничного продавца.

$$\text{Цопт} = \text{С} + \text{П},$$

$$\text{Цотп} = \text{Цопт} + \text{Н},$$

Где С – полная себестоимость продукции; П – прибыль; Н – налоги; А – акцизы, если товар подакцизный.

Следует помнить, что на уровень цены, устанавливаемый договором между покупателем и поставщиком, может влиять государство. Под контролем государства на отдельные товары и услуги (электроэнергия для населения, основные продукты питания, медикаменты) устанавливаются фиксированные или предельные цены, или же надбавки, предельные коэффициенты изменения цен, предельный уровень рентабельности и др.

В зависимости от территории действия регулируемых цен различают:

- единые цены - устанавливаются и регулируются федеральными органами исполнительной власти на: газ природный (кроме реализуемого населению); продукцию ядерно-топливного цикла; электроэнергию и тепловую энергию; продукцию оборонного производства; драгоценные металлы и сплавы; перевозки грузов, погрузочно-разгрузочные работы на железнодорожном транспорте; перевозки пассажиров, багажа и почты на железнодорожном транспорте (кроме перевозок в пригородном сообщении) и др.;

- региональные (зональные) цены - устанавливаются органами исполнительной власти регионов и учитывают природно-климатические, географические, социально-экономические условия и особенности отдельных территорий на реализуемые населению: природный газ, электроэнергию и тепловую энергию; топливо твердое, топливо печное бытовое и керосин; оплату населением найма жилья и коммунальных услуг и др.

Система цен - это единая, упорядоченная совокупность различных видов цен, обслуживающих и регулирующих экономические отношения всех участников рынка. В наиболее общем виде система цен представлена на рисунке 3.

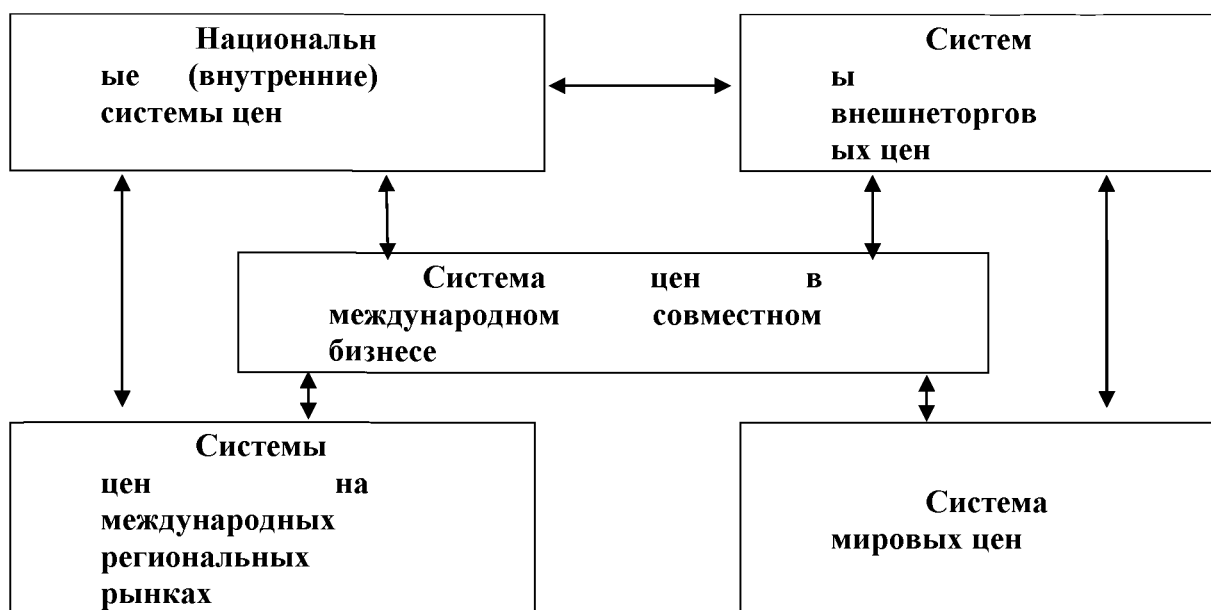


Рисунок 3. Общая система цен

Национальные (внутренние) цены призваны обслуживать потребности национальной экономики. Они формируются с учетом особенностей отраслевой структуры и внутренней конъюнктуры рынка конкретной страны.

Внешнеторговые цены отображают оборот импортируемой в страну и экспортируемой из страны продукции.

Цены в международном совместном бизнесе обслуживают товарооборот в пределах деятельности предприятий, созданных с участием иностранного капитала или в рамках международных совместных соглашений.

Мировые цены призваны обслуживать международный рынок в целом. Они наиболее полно отображают конъюнктуру товаров и услуг в масштабе общего мирового рыночного пространства.

Цены **международных региональных рынков** – это форма реализации мировых цен. Они обслуживают международные региональные (базовые, специализированные) рынки.

В соответствии с системными принципами изменение уровня или структуры одного вида цен (в пределах одной из подсистем) неизбежно влечет за собой изменение и других видов цен. Кроме того, изменение условий формирования цен в одной из подсистем приведет к аналогичным изменениям в других подсистемах.

В зависимости от метода включения транспортных расходов в цену товара (цена продавца возмещает и включает транспортные расходы до определенного пункта по пути продвижения товара к покупателю) выделяют цены:

- цена "франко-склад поставщика" - все расходы по доставке продукции несет покупатель;
- цена "франко-станция отправления" – в цену продавец включает расходы по доставке продукции на станцию отправления;
- цену "франко-склад потребителя" - все расходы по доставке продукции оплачивает поставщик и др.

Эти расходы соответственно включаются в цену товара.

«Франко» означает до какого пункта на пути продвижения продукции от изготовителя до потребителя транспортные расходы включены в состав цены. Действующие наименования внешнеторговых терминов и инвойсных цен объединены в четыре группы: E, F, C, D (табл. 2). Инвойсная (цена) – фактурная цена, цена по счету-фактуре, то есть указанная в счете-фактуре. Может включать расходы по перевозке товара, погрузочно-разгрузочным работам, страхованию, оплате экспортной пошлины, а также различные налоги и сборы.

Таблица 2. Группы инвойсных цен

Группа цен	Общепринятая аббревиатура	Вид транспорта	
Е Категория Отгрузка	EXW	Любые виды транспорта	
Категория F	FCA	Любые виды	

Основная перевозка не оплачена продавцом		транспорта	
	FAS	Морские и внутренние водные перевозки	

--	--	--	--

	FOB	Морские и внутренние водные перевозки	

С Категория Основная перевозка оплачена продавцом	CFR	Морские и внутренние водные перевозки	

		Морские и внутренние водные перевозки	
	CIF		

--	--	--	--

	CIP	Любые виды транспорта	

--	--	--	--

	CPT	Любые виды транспорта	

D Категория Доставка	DAT	Любые виды транспорта	

	DAP	Любые виды транспорта	

--	--	--	--

	DDP	Любые виды транспорта	

--	--	--

Дифференциация цен с учетом специфики организации сбыта продукции и характера ценовой информации:

1. Цены прямых контрактов – это согласованная цена продавца и покупателя в процессе свершения фактической сделки. Цены прямых контрактов могут иметь следующие модификации: твердые цены – неизменные цены на весь срок действия контракта; цены с последующей фиксацией – твердые цены на момент заключения контракта, которые пересматриваются в каждый согласованный участниками сделки момент фиксации (например, на 1 января) по установленной методике; цены скользящие – твердая цена, которая может меняться по отдельным составляющим ее элементам (например, включенные в цену затраты на сырье и материалы), если они подвержены серьезным изменениям в процессе исполнения контракта.

2. Цены биржевые – формируются в процессе биржевых торгов.

3. Цены аукционов – формируются в процессе аукционных торгов.

4. Цены торгов – так называемые тендерные цены, которые формируются в процессе проведения тендера по условиям, предусмотренным действующим законодательством.

5. Цены справочные – это ориентировочные уровни цен (как правило, цены продавца). Среди них выделяют: цены прейскурантов (каталогов, проспектов); цены предложений (так называемые прайс-листы); ценовые индексы – это информационные показатели динамики цен за определенный период, которые, в свою очередь, подразделяются на индивидуальные и свободные.

Уровень цен, средние цены

Уровень цен – это обобщающий показатель характеризующий абсолютную или относительную величину цены конкретных товаров, отражающую уровень

общественных затрат и доходов в конкретный период времени, на конкретной территории и предприятии. Для анализа уровня цен используются данные о средних ценах по однородным товарным группам.

Простая средняя арифметическая цена рассчитывается по следующей формуле:

$$Ц_{ср. ариф.} = \frac{\sum Ц_i}{\sum O_i},$$

Где $Ц_i$ – цена товара; O_i – объем товара.

Однако данная формула применяется редко, поскольку в ней не учитываются различия в составе товара.

Для анализа уровня цен наиболее широко применяют среднюю хронологическую, среднюю хронологическую взвешенную, среднюю арифметическую взвешенную, среднюю гармоническую взвешенную цены.

Средняя хронологическая цена рассчитывается по следующей формуле:

$$Ц_{ср. хронолог.} = \frac{\frac{Ц_1}{2} + Ц_2 + Ц_3 + \dots + \frac{Ц_t}{2}}{T-1},$$

Где $Ц_1, Ц_2, Ц_3, \dots, Ц_t$ – цены определенного периода (на начало или конец каждого месяца); T – число месяцев в определенном периоде.

Эта формула может применяться в случаях, когда периоды регистрации цен равнозначно отдалены друг от друга. Как правило, указанная формула используется в основном при расчете средней цены в целом за год (или полугодие).

Средняя хронологическая взвешенная цена применяется в основном в случаях, если даты регистрации цен расположены неравномерно. Она определяется по следующей формуле:

$$Ц_{ср. хронолог. взвешан.} = \frac{\sum (Ц_{ср.i} \times T_i)}{\sum T_i},$$

Где $Ц_{ср.i}$ – средняя цена за конкретный период;

T_i – число месяцев в определенном периоде.

Средняя арифметическая взвешенная цена применяется в случаях, если регистрируются среднемесячная (среднеквартальная) цена и объем проданных товаров за этот период (или процентные соотношения объемов проданных товаров):

$$Ц_{ср. ариф. взв.} = \frac{\sum (Ц \times O)}{\sum O},$$

Где $Ц$ – среднемесячная (среднеквартальная) цена единицы товара; O – объем проданных товаров в натуральных единицах измерения (тоннах, килограммах, литрах, метрах и др.).

Средняя гармоническая взвешенная цена применяется в случаях, если известны объемы продаж товаров в денежном выражении (рублях), соответствующие разным уровням их цен, т.е. в качестве весов применяется стоимостный показатель (можно использовать, например, и число дней торговли). Эта средняя цена рассчитывается по следующей формуле:

$$Ц_{ср. гарм. взв.} = \frac{\sum (Ц \times O)}{\sum \left(\frac{Ц \times O}{Ц} \right)},$$

Где $Ц \times O$ – товарооборот в рублях (цена единицы товара, умноженная на объем его продажи).

Помимо изменения номинальных цен, на динамику средних цен значительно влияют неценовые факторы (изменения удельных весов и качества товаров, входящих в данную их группу, ассортимента, географической территории продаж и др.). Следовательно, средняя цена товарной группы отражает не только показатели изменения цен товаров, но и реальное потребление продукции улучшенного качества по более высоким ценам. Для устранения влияния сезонности, географической обусловленности территории продаж, ассортимента товаров на изменение средних цен можно использовать постоянные веса и рассчитывать их в базисном и отчетном (текущем) периодах по следующим формулам:

$$\text{Цср.б.} = \frac{\Sigma(\text{Цб} \times \text{Оо})}{\Sigma \text{Оо}},$$

$$\text{Цср.о.} = \frac{\Sigma(\text{Цо} \times \text{Оо})}{\Sigma \text{Оо}},$$

Где Цб и Цо – цена единицы товара соответственно в базисном и отчетном периодах; Оо – объем проданных товаров в отчетном периоде.

Формы и системы оплаты труда.

Существует 3 основных системы оплаты труда: тарифная система, бестарифная, смешанная.

Следует заметить, что в ТК РФ предусмотрена только тарифную систему оплаты труда. Однако в соответствии с положениями ст.135 ТК РФ, работодатель имеет право устанавливать у себя на предприятии любые системы оплаты труда, которые должны отвечать одному единственному условию: они не должны противоречить требованиям ТК РФ и других документов, содержащих нормы трудового права.

Тарифная система оплаты труда самая распространённая, применяется и государственными, и коммерческими организациями. В её основе лежит ранжирование заработной платы работников в зависимости от их квалификации, стажа работы, приобретённых навыков, выработки, условий и характера труда.

В государственных учреждениях применяется Единая тарифная сетка (ЕТС).

В коммерческих – схожие с ней документы, утверждённые с учётом мнения профсоюзного органа.

Тарифная система оплаты труда — это совокупность норм, включающая тарифно-квалификационные справочники, тарифные ставки, должностные оклады.

Тарифно-квалификационный справочник содержит подробные характеристики основных видов работ с указанием требований, предъявляемых к квалификации исполнителя.

Тарифная ставка – фиксированный размер оплаты труда работника за выполнение нормы труда определенной сложности (квалификации) за единицу времени без учета компенсационных, стимулирующих и социальных выплат.

Оклад (должностной оклад) – фиксированный размер оплаты труда работника за исполнение трудовых (должностных) обязанностей определенной сложности за календарный месяц без учета компенсационных, стимулирующих и социальных выплат.

Основными формами тарифной системы оплаты труда являются: повременная и сдельная.

Отличие между повременной и сдельной оплатой труда в том, что при повременной оплате труда оплата зависит от количества отработанного времени, а при сдельной – от количества произведенных единиц продукции или выполненных операций.

Повременная заработная плата – форма оплаты труда, при которой заработок прямо пропорционально зависит от количества часов, отработанного наёмным работником, и его квалификации.

Данная форма оплаты труда применяется тогда, когда труд сотрудника не

подлежит нормированию или слишком тяжело организовать учет выполненных операций.

Обычно повременная система оплаты труда применяется при оплате труда административно – управленческого персонала, а также сотрудников вспомогательного производства и обслуживающего хозяйства.

Повременная форма оплаты труда делится на:

- Простую повременную, при которой зарплата выплачивается только за определенное количество отработанного времени и не зависит от количества выполненных операций.
- Повременно-премиальную, при которой зарплата выплачивается с учётом как отработанного времени, так и количества/качества работы, исходя из которых сотруднику начисляется премия.

Размер премии устанавливается в процентах от оклада (тарифной ставки) сотрудника, в соответствии с действующими в компании положением о премировании, коллективным договором или приказом руководителя компании.

Окладную, при которой работнику выплачивается зарплата в размере установленном в трудовом договоре. При достижении определённой квалификации (определяемой субъективно работодателем) оклад может быть повышен.

Сдельная заработная плата – форма заработной платы, при которой её размер зависит от конечных результатов труда, то есть от количества и качества произведённой продукции или оказанных услуг. Сдельная форма оплаты труда стимулирует сотрудников к повышению производительности и качества выполняемых работ.

Размер заработной платы определяется на основании сдельных расценок, предусмотренных за выполнение каждой единицы продукции, операции.

Сдельная форма оплаты труда используется в организациях, которые имеют возможность четкой фиксации количества и качества производимой продукции, выполненных операций.

Сдельная форма оплаты труда делится на следующие виды:

- Прямая сдельная;
- Сдельно-премиальная;
- Сдельно-прогрессивная;
- Косвенно-сдельная;
- Аккордная;
- Коллективная.

Бестарифная система оплаты труда характеризуется тесной связью между уровнем зарплаты сотрудника с фондом заработной платы, определяемым по конкретным результатам работы трудового коллектива.

Каждому сотруднику устанавливается постоянный коэффициент квалификационного уровня. Также при расчете заработка руководство должно учитывать коэффициент трудового участия (КТУ) конкретного сотрудника в результатах деятельности компании.

Бестарифная система не предполагает установленной тарифной ставки или постоянного оклада. Заработок сотрудника зависит от конечных результатов работы организации, структурного подразделения, а также от объема денежных средств, направляемых предприятием в фонд оплаты труда.

Соответственно, зарплата каждого сотрудника рассчитывается, как доля в общем фонде заработной платы.

Бестарифную систему оплаты труда применяют не крупными предприятиями, когда имеется возможность организовать учет результатов работы сотрудника.

Смешанная система оплаты труда сочетает в себе как признаки тарифной системы, так и признаки бестарифной системы оплаты труда. Её применяют в бюджетных организациях, которые имеют право на осуществление предпринимательской деятельности в соответствии с учредительными документами.

К смешанным системам оплаты труда относятся:

- система «плавающих» окладов,
- комиссионная форма оплаты труда,
- дилерский механизм.

Система «плавающих» окладов основывается на ежемесячном определении размера оклада работника в зависимости от результатов труда.

Комиссионная форма оплаты труда основывается на определении зарплаты работника как фиксированного процента с доходов от реализации товаров, продукции, работ и услуг. В настоящее время встречается очень часто. По такой системе оплачивается труд многих специалистов отделов продаж.

В крупных организациях часто для отдела реализации устанавливается процентная шкала, которая применяется к так называемому «базовому тарифу» (окладу) в зависимости от объемов продаж (если норма продаж не выполнена, то % понижается, а если выполнена или перевыполнена – растет).

Дилерский механизм основывается на том, что сотрудник компании за свой счет приобретает товары компании, чтобы самостоятельно их реализовать.

Хозяйственная деятельность предприятий выработала разнообразные поощрительные системы оплаты труда, которые могут применяться в конкретных производственных условиях по отдельности или в сочетании друг с другом.

Имеется три поощрительные системы оплаты труда:

- Системы, увязывающие основную оплату труда с уровнем выполнения и перевыполнения показателей, выходящих за пределы основной нормы труда работника. К ним относятся различные премии за текущие результаты работы.
- Системы, увязывающие основную оплату труда с личными деловыми качествами работника, уровнем его профессионального мастерства и индивидуальными качествами, отношением к работе. Это доплаты и надбавки стимулирующего характера за профессиональное мастерство, совмещение профессий (должностей), расширение норм (зон) обслуживания, выполнение прежнего или большего объема работ (услуг) меньшей численностью работников.
- Системы, увязывающие основную заработную плату работника или группы работников с определенными достижениями, не носящими систематического характера, или с какими-либо общими результатами работы в течение определенного, достаточно длительного календарного периода (полугодия, года). Это различные единовременные премии и вознаграждения, выплачиваемые за выполнение особо важных производственных заданий, за победу в производственном соревновании, по итогам деятельности предприятия за год (полугодие, квартал) и т.п.

Бизнес-планирование

Бизнес-планирование — инструмент первостепенной значимости в процессе управления компанией, от эффективности которого зависит будущее

функционирование предприятия. Формирование бизнес-плана дает возможность команде продуктивно и грамотно использовать в работе существующие фонды и ресурсы и применять планирование в качестве весьма действенного механизма управления. В статье мы поговорим о том, как правильнее подойти к вопросу и заранее учесть возможные риски.

Основные цели бизнес-планирования

Использование бизнес-планирования в управлении бизнесом — это выполнение ряда действий, нацеленных на изучение положения дел компании в прошлом, настоящем и с расчетом на будущее. Суть заключается в следующем: выявить цели и задачи развития предприятия, определить перспективы, найти оптимальное направление для воплощения в жизнь новых проектов, дать оценку возможной прибыли и рисков. Документом, отражающим ключевые моменты бизнес-планирования, является бизнес-план.

Бизнес-план охватывает практически все основные ступени развития организации в условиях рыночной экономики, объемы финансовых затрат, сроки исполнения проектов, вопросы, касающиеся кадров, возможные риски, предполагаемые доходы, расчетное время окупаемости и т. д.

В ходе планирования бизнес-процессов на предприятии можно формулировать очень разные цели, например:

- Для собственного блага. Первоочередная задача для компании — самоконтроль. Допустим, организация начинает работу в новой для себя сфере или смежной с основной деятельностью. Здесь важно просчитать перспективность проекта, обойти возможные риски. Поэтому необходимо провести бизнес-планирование.
- Для оформления банковского займа. Некоторое время назад достаточно было технико-экономического обоснования, умещавшегося на паре страниц. На основе данного документа кредитор предоставлял необходимую сумму. Могли приниматься в расчет и другие аспекты, например, личные контакты заемщика, наличие рекомендаций, объемы собственных средств, задействованных в производстве и прочее. В последнее время большинство кредиторов для оформления займа хотят видеть перед собой бизнес-план деятельности предприятия.
- Для привлечения дополнительных инвестиций. Вкладчиками капитала в развитие предприятия могут быть частные лица или другие компании (возможно, инвесторские фонды). Если планируется публичный выпуск акций, грамотный бизнес-план представит компанию в выгодном свете. Это объясняется тем, что вся информация о деятельности организации становится прозрачной для потенциальных инвесторов. Видны объемы продаж, степень развития производства, будущие финансовые поступления и прочее. Недалеко время, когда бизнес-планирование будет считаться основанием для выпуска ценных бумаг. На данный момент это практикуется лишь как дополнительный инструмент развития.
- Для заключения бизнес-тандема с зарубежным партнером. Инвесторы из других стран стараются осуществить капиталовложения в российские предприятия, но проявляют большую осторожность и проводят скрупулезную оценку деятельности потенциальных компаньонов. Наличие грамотного финансового бизнес-планирования выступает гарантом стабильности организации и повышает шансы на организацию совместного сотрудничества с зарубежными инвесторами.
- Для проведения крупной финансовой сделки. Если предстоит серьезная процедура с привлечением крупных денежных оборотов, а также предполагаются значительные преобразования на предприятии, то наличие бизнес-плана — неременное условие для заключения такой сделки.
- Чтобы заинтересовать в сотрудничестве грамотных и опытных людей. Не так

просто разыскать подходящего сотрудника с отличной квалификацией. Кроме того, конкуренты стараются переманить к себе лучших ваших работников. И большая зарплата не всегда может оказаться действенным рычагом. А вот роль бизнес-планирования окажется тут решающей. Получив возможность детально изучить цели предприятия, возможные перспективы и доходы, опытный специалист примет решение остаться в компании и найти свое предназначение именно здесь.

- Для объединения с другим предприятием. Нередко бизнес-планирование становится главной ступенью на пути к слиянию двух компаний. Это позволяет продемонстрировать перспективность будущего тандема, раскрыть возможные риски, дать представление о предстоящих прибылях (или убытках).
- Для осуществления реорганизационных процессов или оптимизации производства. Многие предприятия в процессе роста изменяют направление своего развития, охватывают новые сферы деятельности. Выбрать грамотную концепцию в этом случае гораздо проще, составив бизнес-план. Это даст возможность четко определить цели предстоящих перемен, наметить задачи и сроки исполнения.

Ключевые принципы бизнес-планирования.

Осуществление бизнес-планирования в организации опирается на несколько основных принципов:

- **Единство.** Суть в том, что предприятие следует рассматривать как целостный объект. Его составляющие должны придерживаться одного направления в развитии. Планы отдельных подразделений – неразрывно взаимодействовать с задачами всей компании.
- **Участие.** Вне зависимости от должности и круга обязанностей к осуществлению бизнес-планирования привлекается каждый работник.
- **Непрерывность.** Суть этого принципа сводится к тому, что бизнес-планирование является процессом постоянным и непрерывным. Такой подход позволяет своевременно корректировать тактику с учетом неопределенных и стремительно меняющихся внешних условий.
- **Гибкость.** Способность быстро перестроиться в связи с возникновением непредусмотренных факторов, влияющих на работу предприятия.
- **Максимальная точность.** Необходимое условие при составлении любого бизнес-плана.
- **Непременное выполнение.** Составленный план надлежит четко исполнять, и это касается каждого сотрудника организации.

Задачи бизнес-планирования.

Как и любой другой процесс в деятельности компании, бизнес-планирование выполняет определенные функции и задачи. Некоторые из них:

- выделить направление для работы предприятия. Определить положение на современном рынке, возможные перспективы роста;
- дать оценку поставленным целям (ближайшим и на длительный период), способам их достижения, стратегическим и тактическим маневрам. Кроме того, решить кадровые вопросы и назначить ответственных людей за исполнение всех действий в намеченном направлении;
- грамотно решить вопрос привлечения сотрудников, найти оптимальное соответствие между условиями труда (и мотивационными мерами) и задачами, стоящими перед предприятием;
- определиться с выбором приоритетных товаров или услуг, которыми компания

- будет обеспечивать потребителя;
- дать грамотную оценку материальному положению дел в структуре, а также спрогнозировать реальность выполнения поставленных задач с учетом финансовых (и моральных) возможностей организации;
 - продумать план маркетинговых мероприятий, чтобы иметь четкое представление о конъюнктуре рынка. Это позволит выработать правильную схему действий по активизации продаж, проведению рекламных кампаний и т.д.;
 - определить перспективы деятельности, увидеть предстоящие трудности и препятствия на пути к выполнению поставленных задач. Работа предприятия будет максимально эффективной, если в процессе бизнес-планирования производства удастся предусмотреть и учесть все возможные форс-мажоры.

МОДУЛЬ 2. ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА (50 ЧАСОВ).

Тема 2.1. Профессиональная этика

Профессиональная нравственность.

Профессиональная нравственность является конкретизацией общечеловеческих принципов морали применительно к условиям деятельности в рамках той или иной профессии. Иными словами, ее существование обусловлено особенностями трудовой деятельности человека (спецификой труда, корпоративными интересами и т.д.). Люди, выполняющие в обществе одинаковые функции, вырабатывают в процессе своей деятельности и единые нравственные нормы, смысл которых заключается в эффективном содействии решению профессиональных задач, совершенствованию личности специалиста.

Нормы профессиональной нравственности исследует профессиональная этика. Последняя развивалась на основе обобщенной практики поведения представителей каждой профессиональной группы. Эти обобщения суммировались как в писаных и неписаных кодексах поведения, так и в форме теоретических выводов. Последние свидетельствовали о переходе от обыденного сознания к теоретическому в сфере профессиональной нравственности.

Основные виды профессиональной этики имеют отношение к формам общественного сознания. Можно говорить об этике ученого, политика, священника, юриста, художника и др. Главными понятиями профессиональной этики являются понятия профессионального долга, фиксирующее служебные обязанности человека, профессиональной чести, указывающее место и роль данной профессии в жизни общества, и др.

Следует отметить, что полезная деятельность социально ориентирована, направлена на благо человека, поэтому в ее основе лежит принцип гуманизма.

К кругу вопросов профессиональной этики относится также проблема трудовой мотивации. Труд — это деятельность, которая требует высокой дисциплины, внимания и т.д. Постоянное напряжение воли работника обусловлено не только материальными стимулами, но и нравственными ценностями. Определить их, выбрать оптимальную модель мотивации становится актуальной задачей профессиональной этики.

Содержание понятий и принципов профессиональной этики раскрывается на конкретных примерах.

Понятие о профессиональной этике.

Профессиональная этика — это совокупность определенных обязанностей и норм поведения, поддерживающих моральный престиж профессиональных групп в обществе. В задачи профессиональной этики входит выявление нравственных норм и оценок, суждений и понятий, характеризующих людей в роли представителей определенной профессии. Профессиональная этика вырабатывает нормы, стандарты, требования, характерные для определенных видов

деятельности.

Профессиональная этика должна также объяснить мораль и учить морали, прививать моральные принципы и представления о долге и чести, морально воспитывать работников. Этика призвана воспитывать, помогать людям правильно вести себя с людьми, общаться в производственном коллективе и т.п. Профессиональная этика учит следовать эталонам нравственности, принятым за норму поведения людей в определенной деятельности. На эти эталоны работник должен ориентироваться. Равняясь на этот эталон, работник сервиса должен воспитывать в себе соответствующее личностное качество.

Профессиональная этика призвана регулировать человеческие отношения в сфере производства. Каждая профессия имеет свою специфику принятой в ней и действующей системы ценностей. Причем один и тот же поступок может рассматриваться как моральный, неморальный и даже аморальный в зависимости от того, как в нем выражается отношение к действующей системе ценностей. Основа профессиональной этики в сфере сервиса – нетерпимость к пренебрежению общественными интересами, высокое сознание общественного долга.

Происхождение профессиональной этики.

Возникновение первых профессионально-этических кодексов относится к периоду ремесленного разделения труда в условиях становления средневековых цехов в XI-XII вв. Именно тогда впервые констатируют наличие в цеховых уставах ряда нравственных требований по отношению к профессии, характеру труда, соучастникам по труду. Однако ряд профессий, имеющих жизненно важное значение для всех членов общества, возникли в глубокой древности, и поэтому, такие профессионально-этические кодексы, как «Клятва Гиппократ», нравственные установления жрецов, исполнявших судебные функции, известны гораздо раньше.

Появление профессиональной этики во времени предшествовало созданию научных этических учений, теорий о ней. Повседневный опыт, необходимость в регулировании взаимоотношений людей той или иной профессии приводили к осознанию и оформлению определенных требований профессиональной этики. Профессиональная этика зародилась в рамках конкретных видов деятельности, выступив в качестве нормативного начала в поведении специалистов. На основе тех вариантов личностных проявлений, которые профессиональное сознание трудовой группы признало наиболее предпочтительными для данной деятельности, профессиональная этика создает стандарты профессионального поведения, оформляемые в виде специфических документов – клятв, уставов, кодексов.

Профессиональная этика, возникнув как проявление повседневного морального сознания, зародилась в рамках конкретных видов деятельности, затем уже развивалась на основе обобщенной практики поведения представителей каждой профессиональной группы, выступив в качестве нормативного начала в поведении специалистов. Эти обобщения содержались как в писаных, так и неписаных правилах поведения. Большую роль в становлении и усвоении новой профессиональной этики играет общественное мнение. Нормы с борьбой мнений. Отмечается взаимосвязь профессиональной этики и общественного сознания. Различные виды профессиональной этики имеют свои традиции, что свидетельствует о преемственности основных этических норм, выработанных представителями той или иной профессии на протяжении столетий.

Основные принципы профессиональной этики.

Профессиональная этика регулирует взаимоотношения людей в деловом общении. В основе профессиональной этики лежат определенные нормы, требования и принципы.

Принципы – это абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, правильно формировать свое поведение, свои действия в деловой сфере. Принципы дают конкретному

работнику в любой организации концептуальную этическую платформу для решений, поступков, действий, взаимодействий и т.п. Порядок рассматриваемых этических принципов не обуславливается их значимостью.

Сущность **первого принципа** исходит из так называемого золотого стандарта: «В рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к своим подчиненным, к руководству, к коллегам, к клиентам и т.п. таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе».

Второй принцип: нужна справедливость при наделении работников необходимыми для их служебной деятельности ресурсами (денежными, сырьевыми, материальными и пр.).

Третий принцип требует обязательного исправления этического нарушения независимо от того, когда и кем оно было допущено.

Четвертый принцип – принцип максимума прогресса: служебное поведение и действия сотрудника признаются этичными, если они способствуют развитию организации (или ее подразделений) с моральной точки зрения.

Пятый принцип – принцип минимума прогресса, в соответствии с которым действия работника или организации в целом этичны, если они хотя бы не нарушают этических норм.

Шестой принцип: этичным является терпимое отношение работников организации к моральным устоям, традициям и пр., имеющим место в других организациях, регионах, странах.

Седьмой принцип рекомендует разумное сочетание индивидуального релятивизма и этического релятивизма с требованиями общечеловеческой (универсальной) этики.

Восьмой принцип: индивидуальное и коллективное начало равно признаваемы за основу при разработке и принятии решений в деловых отношениях.

Девятый принцип: не следует бояться иметь собственное мнение при решении любых служебных вопросов. Однако неконформизм как черта личности должен проявляться в разумных пределах.

Десятый принцип – никакого насилия, т.е. «нажима» на подчиненных, выражающегося в различных формах, например, в приказной, командной манере ведения служебного разговора.

Одиннадцатый принцип – постоянство воздействия, выражающееся в том, что этические стандарты могут быть внедрены в жизнь организации не единовременным приказом, а лишь с помощью непрекращающихся усилий со стороны и менеджера, и рядовых работников.

Двенадцатый принцип – при воздействии (на коллектив, отдельного работника, на потребителя и пр.) учитывать силу возможного противодействия. Дело в том, что признавая ценность и необходимость этических норм в теории, многие работники, сталкиваясь с ними в практической повседневной работе, по той или иной причине начинают им противодействовать.

Тринадцатый принцип состоит в целесообразности авансирования доверием – чувству ответственности работника, к его компетенции, к чувству долга и т.п.

Четырнадцатый принцип настоятельно рекомендует стремиться к бесконфликтности. Хотя конфликт в деловой сфере имеет не только дисфункциональные, но и функциональные последствия, тем не менее конфликт – благоприятная почва для этических нарушений.

Пятнадцатый принцип – свобода, не ограничивающая свободы других; обычно этот принцип, хотя и в неявной форме, обусловлен должностными инструкциями.

Шестнадцатый принцип: работник должен не только сам поступать этично, но и способствовать такому же поведению своих коллег.

Семнадцатый принцип: не критикуй конкурента. Имеется виду не только конкурирующая организация, но и «внутренний конкурент» - коллектив другого отдела, коллега в котором можно «усмотреть» конкурента. **Указанные принципы должны служить основанием для выработки каждым работником любой**

фирмы собственной личной этической системы.

Профессия и специальность.

Профессия (лат. professio, от profiteor – объявляю своим делом) – официально указанное занятие, специальность) – род трудовой деятельности, требующий определенной подготовки человека, владеющего комплексом специальных теоретических знаний и практических навыков, приобретенных в результате специальной подготовки, опыта работы и являющийся обычно источником существования.

Наименование профессии определяется характером и содержанием работы или служебных функций, применяемых орудиями или предметами труда. По мере развития производительных сил общества, применения новых орудий труда, технологии производства, новых видов производства и отраслей науки углубляется разделение труда. Приобретение профессии обеспечивается развитием различных форм общего и специального образования. Человек может выбрать себе профессию в соответствии с его наклонностями, культурными и духовными запросами.

Многие профессии подразделяются на специальности: врач-окулист, врач-кардиолог и т.д. Созданной производительной структурой надо уметь управлять. Появляется настоятельная потребность в менеджере, который может на профессиональном уровне осуществлять управленческую функцию.

Для обслуживания процедуры реализации деловой функции в ее наиболее экономичной, эффективной и комфортной форме нужны бухгалтеры, юристы, секретари, технические, инженерные, научные работники. Человек нуждается в услугах и т.д. От того, насколько общество эффективно осуществляет деловую функцию, зависит уровень национального богатства и уровень благополучия граждан, уровень комфортности их жизни.

Специальность (от лат. species – род, вид) – комплекс приобретенных путем специальной подготовки и опыта работы знаний, умений и навыков, необходимых для определенного вида деятельности в рамках той или иной профессии. Например, специальность «Социально- культурный сервис и туризм» имеет специализации «Гостиничный сервис», «Ресторанный сервис», «Туризм», «Имиджмейкерские услуги» и др. По специальности с учетом специализации планируется и осуществляется подготовка кадров, разрабатываются учебные программы и планы, организуется учебный процесс.

Профессионализм как нравственная черта личности.

Профессиональная этика – это совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу. Профессиональная этика регулирует нравственные отношения людей в трудовой сфере. Общество может нормально функционировать, развиваться только в результате непрерывного процесса производства материальных и моральных ценностей.

Содержанием профессиональной этики являются кодексы поведения, предписывающие определенный тип нравственных взаимоотношений между людьми и способы обоснования данных кодексов. Профессиональная этика изучает: отношения трудовых коллективов и каждого специалиста в отдельности; нравственные качества личности специалиста, которые обеспечивают наилучшее выполнение профессионального долга; взаимоотношения внутри профессиональных коллективов, и те специфические нравственные нормы, свойственные для данной профессии; особенности профессионального воспитания.

Профессионализм и отношение к труду являются важными характеристиками морального облика личности. Они имеют первостепенное значение в личностной характеристике индивида, но на различных этапах исторического развития их содержание и оценка существенно различались. В классовом обществе они определялись социальным неравенством видов труда,

противоположностью умственного и физического труда, наличием привилегированных и непривилегированных профессий.

Профессиональная этика не является следствием неравенства в степени моральности различных профессиональных групп. Просто к некоторым видам профессиональной деятельности общество проявляет повышенные моральные требования. В основном это такие профессиональные сферы, в которых сам процесс труда требует согласованности действий всех его участников. Уделяется особое внимание моральным качествам работников той сферы, которые связаны с правом распоряжаться жизнью людей. Здесь речь идет не только об уроке моральности, но и, в первую очередь, о должном исполнении своих профессиональных обязанностей (это профессии из сфер услуг, транспорта, управления, здравоохранения, воспитания).

Трудовая деятельность людей этих профессий, более чем каких-либо других поддается предварительной регламентации, не уместается в рамках служебных инструкций. Она по своему существу является творческой. Особенности труда этих профессиональных групп усложняют моральные отношения и к ним прибавляется новый элемент: взаимодействие с людьми – объектами деятельности. При этом нравственная ответственность приобретает решающее значение.

Общество рассматривает нравственные качества работника как один из ведущих элементов его профессиональной пригодности. Общие моральные нормы должны быть конкретизированы в трудовой деятельности человека с учетом специфики его профессии. Таким образом, профессиональная мораль должна рассматриваться в единстве с общепринятой системой морали.

Нарушение трудовой этики сопровождается разрушением общих моральных установок, и наоборот. Безответственное отношение работника к профессиональным обязанностям представляет опасность для окружающих, наносит вред обществу, может привести, в конечном счете, к деградации самой личности.

Сейчас в России выявляется необходимость выработки нового типа профессиональной морали, которая отражает идеологию трудовой активности на основе развития рыночных отношений. Речь идет, прежде всего, о моральной идеологии нового среднего класса, составляющего подавляющее большинство рабочей силы в экономически развитом обществе. В современном обществе личностные качества индивида начинаются с его деловой характеристики, отношения к труду, уровня профессиональной пригодности. Все это определяет исключительную актуальность вопросов, составляющих содержание профессиональной этики. Подлинный профессионализм опирается на такие моральные нормы как долг, честность, требовательность к себе и своим коллегам, ответственность за результаты своего труда. Профессиональная честь и достоинство, как правило, выступают мерой профессионализма в любой области.

Виды профессиональной этики.

Каждому роду человеческой профессиональной деятельности соответствуют определенные виды профессиональной этики со своими специфическими особенностями. Этика рассматривает моральные качества человека безотносительно к психическим механизмам, стимулирующим появление данных качеств. Изучение этики показывает многообразие, разносторонность профессиональных моральных отношений, моральных норм.

Профессиональные моральные нормы – это правила, образцы, порядок внутренней регуляции личности на основе этических идеалов.

Врачебная этика изложена в «Этическом кодексе Российского врача», **Биомедицинская этика** (биоэтика) представляет собой конкретную форму современной профессиональной этики врача, это система знаний о допустимых границах манипулирования жизнью и смертью человека. Манипуляция должна регулироваться нравственно. Биоэтика – это форма защиты биологической жизни

человека. Основная проблема биоэтики: самоубийство, эвтаназия, определение смерти, трансплантология, экспериментирование на животных и человеке, отношение врача и пациента, отношение к психически неполноценным людям, организация хосписов, деторождение (генная инженерия, искусственное осеменение, «суррогатное» материнство, аборт, контрацепция). Целью биоэтики является выработка соответствующих регламентаций для современной биомедицинской деятельности.

Профессиональная мораль в журналистике начала складываться вместе с журналистской деятельностью. Однако процесс ее формирования растянулся на века и достиг определенности только с превращением журналистской профессии в массовую. Завершился он лишь на рубеже XIX и XX вв., когда были созданы первые кодексы и профессионально-нравственное сознание журналистского сообщества приобрело документированную форму существования. Журналист, осваивая в ходе профессионального становления постулаты профессиональной морали, вступает с коллегами в профессионально-нравственные отношения, которые, в отличие от моральных как таковых, предполагают возможность институционально организованного и непосредственного вмешательства корпорации в его поведение. Однако, это вмешательство существенным образом отличается от административного воздействия, поскольку цель его – не принуждение, а побуждение.

Профессиональная этика журналиста, подобно другим видам профессиональной этики, начала формироваться непосредственно в трудовой деятельности. Она проявила себя в ходе кодификации тех профессионально-нравственных представлений, которые стихийно сложились в рамках способа журналистской деятельности и так или иначе были зафиксированы профессиональным сознанием журналистского сообщества. Появление первых кодексов означало завершение длительного процесса формирования профессиональной журналистской морали и одновременно открыло новый этап в ее развитии. Этот новый этап базировался на целенаправленном самопознании журналистской деятельности и практическом применении его результатов.

Экономическая этика – это совокупность норм поведения предпринимателя, требования, предъявляемые культурным обществом к его стилю работы, характеру общения между участниками бизнеса, их социальному облику. Экономическая этика включает в себя деловой этикет, который формируется под влиянием традиций и определенных сложившихся исторических условий конкретной страны. Основными постулатами этического кодекса предпринимателя являются следующие: он убежден в полезности своего труда не только для себя, но и для других, для общества в целом; исходит из того, что люди, окружающие его, хотят и умеют работать; верит в бизнес, расценивает его как привлекательное творчество; признает необходимость конкуренции, но понимает и необходимость сотрудничества; уважает любую собственность, общественные движения, уважает профессионализм и компетентность, законы; ценит образование, науку и технику. Эти основные принципы этики делового человека могут быть конкретизированы применительно к различным сферам его профессиональной деятельности. Для России проблемы экономической этики приобретают большое значение. Это объясняется стремительным формированием рыночных отношений в нашей стране.

В юридической деятельности главная проблема — это соотношение законности и справедливости. Консерватизм законодательства, сложность регулируемых им отношений могут создать такие ситуации, при которых некоторые варианты вердикта, формально соответствующие букве закона, по духу будут ему противоречить, будут несправедливы. Для профессии юриста справедливость есть основной постулат, цель деятельности.

Строгая подчиненность юриста закону способствует его независимости. И судьи, и органы прокуратуры в пределах своей компетенции осуществляют свои

полномочия независимо от органов государственной власти и управления, общественных и политических организаций, движений. Судья, прокурор, следователь не вправе уступать местным влияниям, руководствоваться советами, указаниями или просьбами отдельных лиц или учреждений. Принцип независимости и подчиненности только закону диктует важные требования нравственного характера. Юрист (судья, прокурор, адвокат и др.) — специалист, которым движет исключительно чувство долга, не должен допускать компромиссов, сделок с совестью, поддаваться какому-либо влиянию, он должен служить только закону и справедливости.

Работа юриста напрямую связана с защитой достоинства человека. Поэтому нравственные нормы, основанные на признании ценности человека как личности — неотъемлемые составляющие профессиональной этики юриста. Важно противостоять деформации, духовной черствости, превращению в некий винтик судопроизводства. Такой подход требует от юридического работника высоких личностных качеств, но именно он наполняет правосудие и юридическую деятельность гуманистическим содержанием.

Специфика работы юриста сопряжена с особыми нравственными ситуациями, которые не встречаются у представителей других профессий. Например, в оперативной работе криминальной милиции допускается конспиративность (скрытность), дезинформация (ложь) или притворство (моральная маскировка) по отношению к преступникам. Что касается процесса судопроизводства, то, скажем, адвокат, узнавший от подсудимого, что именно он совершил преступление, при том, что подзащитный на суде лживо настаивает на своей невинности, не вправе выступить свидетелем против него. Эти примеры — типичная коллизия в рамках общего и особенного в морали. Поэтому следует еще раз отметить, что такая нравственная специфика профессии не противоречит общим принципам морали, но является их дополнением и конкретизацией применительно к условиям юридической деятельности. Это важно подчеркнуть еще и потому, что работники юридической сферы, постоянно сталкивающиеся с негативными проявлениями человеческой натуры, должны иметь моральное оправдание сделанного профессионального выбора, своеобразный нравственный «иммунитет».

Этика предпринимателя в современной научной литературе совпадает с понятиями «деловая этика», «экономическая этика», «этика бизнеса», «этика рынка» и т.д. В первую очередь это совокупность норм поведения предпринимателя на переговорах, при общении, составлении документации и т.д., отражающая специфику его деятельности, а также зачастую обусловленная историческими условиями конкретной страны.

Для развития этики предпринимателя нужны определенные условия: политическая и экономическая свобода, стабильность законодательства, наличие традиций и др.

Деловая этика формируется уже в рамках «экономической ячейки» — трудового коллектива. Служебные отношения должны строиться на партнерстве, исходить из взаимных запросов и потребностей, из интересов дела. Такое сотрудничество, бесспорно, повышает трудовую и творческую активность, является важным фактором технологического процесса производства, бизнеса.

При взаимодействии с другими «ячейками» эти правила сохраняются. Уважение к деловому партнеру не позволяет манипулировать им в своих интересах, подавлять его. Честность увеличивает степень доверия и взаимопонимания между партнерами. Добросовестное отношение к своим обязанностям способствует выполнению намеченных планов. Тем самым закладываются основы долгосрочного взаимовыгодного сотрудничества.

В настоящее время выработан определенный порядок поведения в сфере бизнеса и при деловых контактах, так называемый деловой этикет. Он помогает избежать промахов или сгладить их доступными, общепринятыми способами. Поэтому основную функцию или смысл этикета делового человека можно

определить как формирование таких правил поведения в деловом сообществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения.

Этикет является одним из главных «орудий» создания имиджа. В современном бизнесе лицу фирмы отводится немалая роль. Те фирмы, в которых этикет не соблюдается, теряют очень многое. Там, где он есть, выше производительность, лучше результаты. С такой фирмой удобнее работать, т.е. этикет создает комфортный психологический климат, способствующий деловым контактам.

Для России проблемы экономической этики имеют особое значение. На них оказывают большое влияние сложный характер формирования рыночных отношений, неоднозначные исторические традиции и широкий спектр проявлений массового сознания. Предпринимателям в России следует помнить, что личное обогащение не критерий нравственного отношения человека к труду, а прибыль не цель личностного развития.

Этика социальной работы — это проявление общих норм морали в социальном обслуживании. В профессиональной деятельности таких специалистов, заключающейся в оказании помощи индивидам, семьям, социальным группам или общинам, нравственно-этические нормы играют особую роль. К основным принципам профессиональной этики социального работника относятся: ответственность перед клиентом, ответственность перед профессией и коллегами, ответственность перед обществом.

Требования к личностно-нравственным качествам социального работника диктуются также спецификой его работы. У него должны быть развиты чувства долга, добра и справедливости, собственного достоинства и уважения достоинства другого человека; терпимость, вежливость, порядочность, эмоциональная устойчивость; личностная адекватность самооценке, уровню притязаний и социальной адаптированности. Также важно обладать определенными педагогическими навыками. Соблюдение специалистами по социальной работе этических норм предупреждает негативные последствия социального обслуживания.

Также можно говорить об этикете социального работника. В него входят:

- а) коммуникативные умения и навыки, международные нормы поведения социальных работников;
- б) установленный порядок поведения работников социальных служб при знакомствах и представлении, обращении с коллегами и клиентами;
- в) искусство ведения беседы, телефонных разговоров, переговоров, деловой переписки, этикет протокольных мероприятий на национальных и международных конференциях, симпозиумах;
- г) нормы поведения на улице, в общине, в семье клиента, на работе клиента, в общественном транспорте, в общественных объединениях, церкви и т.д.

Этика менеджмента – наука, рассматривающая поступки и поведение человека, действующего в сфере управления, и функционирование организации как «совокупного 18 менеджера» относительно своей внутренней и внешней среды в том аспекте, в каком действия менеджера и организации соотносятся с общечеловеческими этическими требованиями.

В настоящее время основные принципы и правила делового поведения формулируются в этических кодексах. Это могут быть стандарты, по которым живут отдельные фирмы (корпоративные кодексы), или правила, регулирующие отношения внутри целой отрасли (профессиональные кодексы).

Понятие корпоративной этики

Этика – это свод правил и норм поведения в той или иной области человеческого общения. Корпоративная этика – это система моральных принципов, норм нравственного поведения, оказывающих регулирующее воздействие на

отношения внутри одной организации и на взаимодействие с другими организациями. Субъектами корпоративной этики являются: владельцы, руководители и работники организации.

Уже в средневековые начали формироваться определенные системы корпоративных взглядов. Их наиболее характерными чертами были: солидарность людей одной профессии, строгая регламентация прав и обязанностей профессиональной деятельности и т.д. В дальнейшем они получили развитие в недрах Римской католической церкви, и нашли свое отражение в социальных энцикликах пап, которые появились в конце XIX века как реакция на бурное развитие социалистических учений.

Общественному мнению корпоративные идеи были преподнесены во время дебатов о профсоюзном законе, чтобы противопоставить их развитию социалистических идей в рабочих профсоюзах. Что касается непосредственно деятельности предприятий, то ценностно-мотивационные, культурные компоненты хозяйственной жизни достаточно продолжительное время оценивались как второстепенный, не лимитирующий экономический рост и ресурс. Воспроизводство ценностной среды на предприятии происходило большей частью стихийно, хотя внимание к ней со стороны управленцев и ученых постоянно возрастало. Однако начиная с 70-х годов XX века, воздействие на культурные составляющие деятельности организаций становится непрерывным и из единичного - массовым, приобретает черты хорошо скоординированной и приоритетной стратегии их руководства.

Корпоративную этику можно представить как систему с двумя подсистемами. Во-первых, это моральные и этические ценности организации и ее приоритеты в развитии. Во-вторых, это нормы и правила поведения сотрудников организации в формальных и неформальных ситуациях.

Корпоративная этика базируется на ряде принципов. Принцип корпоративной этики - правило деятельности в системе норм нравственного поведения субъектов корпоративной этики при выполнении ими своих обязанностей.

1. Отсутствие четко сформулированных правил корпоративной этики неизбежно приводит к отсутствию определенной преданности своему предприятию, что негативным образом сказывается и на работе конкретного сотрудника (сотрудников), и на прибыли всего предприятия в целом. Например, передача конфиденциальной информации конкурирующему предприятию практически является этической нормой, ведь сотрудник не обязан заботиться о том обществе, членом которого не является. И лишь введение правил корпоративной этики позволяет человеку ощутить себя не просто винтиком в производственной машине, не инструментом, с помощью которого кто-то «делает деньги», а полноправным членом коллектива, почти что - членом семьи.
2. Корпоративная этика оговаривает коллективные принципы поведения. Например: заботу об общих интересах организации и каждого сотрудника в отдельности, обеспечение роста ценностей организации, соблюдение норм делового общения, создание и поддержание делового имиджа и безупречной репутации организации (при этом разговоры о том, как плохо обстоят дела в организации и какой начальник – есть хам с посторонними становятся этически невозможными), поддержка общей стратегии и приоритетов организации, неиспользование имиджа организации во вред ей в личных целях, конфиденциальность полученной информации и т.д.
3. Корпоративная этика оговаривает этические принципы служебных отношений. Например, сотрудники организации должны с уважением относиться ко всем людям, они должны выполнять свои обещания, проявлять терпимость к чужому мнению, соблюдать вежливость и корректность, не вмешиваться в личную жизнь другого человека без его личной просьбы и т.д.
4. Над правилами, которые устанавливаются корпоративным кодексом для

сотрудников, находятся правила, установленные для самой организации. Например: построение отношений с клиентами и партнерами исключительно на правовой основе, полная ответственность за качество своей продукции и выполнение договорных обязательств, создание и поддержка взаимовыгодных отношений с поставщиками и потребителями, признание трудовых заслуг сотрудников и обеспечение им справедливого вознаграждения, обеспечение социальных гарантий сотрудников и т.д.

Другими словами корпоративная этика должна удовлетворять принципам SMART: S (specific) - конкретная; M (measurable) - измеримая; A (achievable) - достижимая; R (realistic) - реалистичная; T (time bound) - выполняемая в ограниченное время.

Основу норм корпоративной этики составляют ценности. Ценности - это относительно общие убеждения, которые определяют, что правильно и что неправильно, и устанавливают общие предпочтения людей.

Ценности могут быть позитивными, ориентирующими людей на такие образцы поведения, которые поддерживают достижение стратегических целей организации, но могут быть и негативными, которые отрицательно влияют на эффективность организации в целом.

1. Позитивные ценности, выраженные следующими высказываниями:

Работа может быть выполнена на «отлично»;

В споре рождается истина;

Интересы потребителя превыше всего;

Успех компании – это мой успех;

Настрой на взаимопомощь и поддержание хороших отношений с коллегами;

Не конкуренция, а сотрудничество в работе на общую цель.

2. Негативные ценности, выраженные следующими высказываниями:

Начальству доверять нельзя, доверять можно только друзьям;

Ты начальник – я дурак, я начальник – ты дурак;

Не высовывайся;

Хорошо работать – это не самое главное в жизни;

Всей работы не переделать.

Ценности можно также разделить на индивидуальные и организационные, однако они во многом совпадают, но есть и такие, которые относятся исключительно либо к одной группе, либо к другой. Например, такие как «благополучие», «безопасность», «инициатива», «качество», «независимость» могут относиться к обеим группам, а такие как «семья», «предсказуемость», «работа», «авторитетность» относятся к индивидуальным, а «взаимозаменяемость», «гибкость», «изменение» связаны с организацией.

Каждый вкладывает свой смысл в название ценности, поэтому стоит при изучении ценностных ориентаций просить уточнить смысл данной ценности, что они имеют в виду под ней.

Основополагающими ценностями, на основе которых формируется корпоративная этика, как правило, являются:

Компетентность и профессионализм. Субъекты корпоративной этики должны: обладать качественным образованием, опытом работы, умением принимать взвешенные и ответственные решения; стремиться повышать свой профессиональный уровень; иметь инициативность и активность при исполнении должностных обязанностей, ответственность и дисциплинированность.

Честность и непредвзятость. Это фундамент деятельности организации, ее деловой репутации. В организации не допускается конфликта между личными интересами и профессиональной деятельностью.

Ответственность. Ответственность - гарантия качества деятельности организации.

Уважение человеческой личности. Работники организации имеют право на честное и справедливое отношение к ним, независимо от расы, языка, политических и религиозных убеждений, половой, национальной и культурной принадлежности.

Патриотизм. Работник должен быть как патриотом своего государства, так и

патриотом своей организации. Он должен способствовать развитию организации и государства.

Безопасность. Выражается в стремлении сохранить коммерческую тайну, и в заботе о сохранении организации, и в обеспечении не вредных и не опасных условий труда.

Благополучие. Нацеленность на материальное благополучие, как условие реализации потребностей человека, его семьи, общности, в рамках которой он живёт.

Взаимозаменяемость. Позволяет организации гибко реагировать на неожиданные изменения в окружающей среде и внештатные ситуации в самой организации.

Гармония. Ориентация на соответствие различных аспектов, сторон жизнедеятельности организации независимо от того эффективны ли данные явления или нет, главное не нарушать равновесие, гармоничность отношений.

Гибкость. Нацеленность на гибкость и побуждение работников к эффективному взаимодействию, совместным поискам оптимального решения проблемы, приемлемых для представителей различных служб способов реализации намеченных целей, своевременное реагирование на изменения окружающей среды (особенно актуальна в нестабильной внешней среде)

Следует перечислить и нравственные качества, на которых базируется корпоративная этика: отзывчивость; внимательность; доброжелательность; способность воспринимать критику; преданность; порядочность, честность; скромность; открытость и др.

Виды корпоративного делового общения

Корпоративное деловое общение - это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен деятельностью, информацией и опытом между субъектами одной организации. Цель корпоративного общения - постановка и решение определенных целей и конкретных задач в интересах конкретной организации. Этим оно отличается от делового общения в широком смысле слова.

Особенностью корпоративного делового общения является то, что его невозможно прекратить (по крайней мере, без потерь для обеих сторон). Значительную часть корпоративного делового общения занимает служебное общение, т.е. взаимодействие людей, осуществляемое в рабочее время, в стенах организации, в которой они работают.

Однако корпоративное деловое общение - понятие более широкое, чем служебное, так как включает в себя взаимодействие, которое происходит не только в организации, но и на различных деловых приемах, семинарах, выставках и т.д. Главные функции корпоративного делового общения: организация совместной деятельности; формирование и развитие межличностных отношений; познание людьми друг друга.

Корпоративное деловое общение можно условно разделить на:

прямое (непосредственный контакт) и косвенное (между субъектами существует пространственно-временная дистанция). Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное;

вертикальное и горизонтальное. В ходе вертикального общения осуществляется общение между начальником и подчиненным, в ходе горизонтального – между равными по статусу сотрудниками;

вербальное и невербальное. Вербальное общение осуществляется с помощью слов. При невербальном общении средством передачи информации являются позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, территориальное расположение и т.д.;

устное и письменное. С точки зрения формы речи оно может осуществляться путем устной речи с использованием различных каналов связи или при непосредственном общении. Или быть письменным, когда субъекты общения обмениваются

письменными посланиями по различным каналам связи. Если деловая письменная речь представляет официально-деловой стиль речи, то устная деловая речь - различные формы гибридных стилевых образований.

межличностное и публичное. С точки зрения количества участников в ходе корпоративного делового общения оно осуществляется как между личностями - субъектами общения, так и между личностью и группой.

Этические нормы корпоративного общения

Нормы – требования к поведению владельца роли, человека, занимающего определённую ступеньку в структуре организации, обществе, семье. Нормы усваиваются вместе с ценностями в процессе социализации, адаптации, но имеют менее устойчивый характер, чем ценности. Нормы согласуются с ценностями, обеспечивают достижение целей в соответствии с ценностями. Оказывают влияние на поведение при наличии санкций, которые формируются одновременно с нормами. Следование усвоенным и включённым в структуру личности нормам становится самоценным поведением, и неследование им вызывает негативную реакцию, человек санкционирует себя сам (чувство вины, тревоги, переживания т. п.).

Этические нормы корпоративного общения - это система определенных нравственных стандартов поведения субъектов общения одной организации. Они не регламентируют частную жизнь сотрудника, не ограничивают его права и свободы, а лишь определяют нравственную сторону его деятельности, устанавливает этические нормы служебного поведения. Поэтому, раскрывая вторую подсистему корпоративной этики – ее нормы, остановимся на правилах поведения. Правила поведения можно разделить на правила, касающиеся взаимоотношений равных по статусу сотрудников (по горизонтали) и правила взаимоотношения по вертикали.

1. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, работники одного статуса должны соблюдать следующие нормы и правила поведения: уважительно относиться друг к другу; в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей; не демонстрировать коллегам свое плохое настроение; не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию; всегда извиняться за свое некорректное поведение; помогать коллегам, делиться знаниями и опытом; не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие; быть вежливыми и корректными; быть внимательными к чужому мнению и др.

2. Руководителям рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила поведения: показывать сотрудникам пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета; не критиковать работников в присутствии других работников, делать это конфиденциально; уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес и др.

Нормы и правила не являются чем-то статичным. Это динамические образования, которые имеют тенденцию изменяться под воздействием определенных факторов. Они сохраняются на индивидуальном уровне до того момента, пока их соблюдение является функционально полезным для организации, группы или отдельных людей. В противном случае они могут сохраняться лишь в нормативных документах.

В зарубежной управленческой практике выработан ряд специальных мероприятий и методов, направленных на формирование здоровой этической основы трудовых отношений в организации:

- корпоративные кодексы, представляющие собой свод принципов и правил делового поведения, являются центральным элементом корпоративной этики. Сегодня их имеют почти все крупные корпорации и около половины мелких фирм;
- «карты этики» - набор этических правил и рекомендаций, конкретизирующих

этический кодекс корпорации для каждого сотрудника компании. Они содержат также имя и телефон консультанта компании по этическим вопросам;

- комитеты (или отдельные специалисты) по этике призваны вырабатывать этическую политику организации, а также решать конкретные этические проблемы, возникающие в ходе повседневной практики;
- обучение сотрудников и руководителей этичному поведению проводится, как правило, на базе семинаров и краткосрочных курсов.

Например, за рубежом этическая проблематика активно интегрируется в систему высшего образования. Так, в частности, крупный бизнесмен и бывший посол США в Нидерландах Дж. Шэд выделил 20 млн долларов Гарвардскому университету на создание программы по этике бизнеса. Ее цель он видел в том, чтобы выпускники, прослушавшие курс, обладали такими моральными убеждениями, которые обращали бы их профессиональные знания на благо общества, а не в ущерб ему. Для этого, считал Шэд, надо: во-первых, отсеивать кандидатов с искаженными моральными устоями уже на стадии приема в университет; во-вторых, сделать этическую проблематику неотъемлемой частью каждой дисциплины, не ограничиваясь одним курсом по этике;

этическая экспертиза, которая представляет собой всесторонний анализ конкретного аспекта деятельности организации или отдельного проекта. Результатом такой экспертизы становится система предложений, направленных на улучшение морального климата в организации, ее имиджа в глазах общественности, внесение коррективов в деятельность организации. Когда по тем или иным причинам проблемы организации не могут быть решены собственными силами, приглашаются независимые консультанты по этике со стороны.

Основные нормы корпоративного поведения стали формулироваться в начале 1990-х гг. в «кодексах корпоративного поведения», принятых в странах с наиболее развитыми рынками капитала: Англии, США и Канаде. Эти кодексы регулировали практику корпоративного поведения, в частности, вопросы обеспечения интересов акционеров, подотчетности директоров и руководства компанией. С тех пор во многих странах изданы кодексы корпоративного поведения с соответствующими методическими рекомендациями. Раскроем более подробно назначение, структуру и содержание кодекса корпоративной этики.

Условно кодекс корпоративной этики можно определить, как свод гласных и негласных правил, формулирующих основные принципы деятельности организации и соблюдение при этом норм морали. Правилами корпоративной этики регулируются нормы поведения сотрудников в ситуациях, которые не прописаны должностными инструкциями и законодательством государства. К примеру, это могут быть негласные нормы поведения на корпоративной вечеринке. Кодекс корпоративной этики позволяет решать различные вопросы, такие как открытое обсуждение выплаты вознаграждений или продвижения по служебной лестнице отдельных сотрудников. Как правило, у каждой организации свой индивидуальный кодекс, однако, основы каждого из них складываются из общепринятых моральных ценностей и законов. Наибольший вклад в его формирование вносит верхушка организации, непосредственные руководители. Ценность кодекса корпоративной этики заключается в том, что его существование приводит к повышению рейтинга и привлекательности организации. Это связано с тем, что организация, таким образом, демонстрирует внутреннюю дисциплину, сплочённость членов и, соответственно, надёжность. С этой точки зрения примечательно, что в 2002 году в США был принят закон, обязывающий все компании предоставлять этические кодексы для публичного доступа или аргументировать их отсутствие. Итак, кодекс корпоративной этики:

определяет порядок разрешения конфликтных или нерегламентированных ситуаций;

определяет и регулирует нормы поведения и морали в корпоративной среде;

регулирует порядок принятия решений в сложных экономических или других

ситуациях;

формирует положительный имидж компании в бизнес – среде, тем самым, повышая уровень доверия со стороны партнёров по бизнесу.

Как правило, кодекс корпоративной этики состоит из следующих разделов:

I. Введение. 1. Для чего создан Кодекс. 2. Что такое Кодекс 3. На каких главных ценностях основан Кодекс. 4. Нормы и приоритеты деятельности организации, устанавливаемые Кодексом. 5. Задачи, решаемые Кодексом.

II. История деятельности и развития организации.

III. Миссия организации.

IV. Основные принципы деятельности организации

V. Стандарты поведения.

Таким образом, кодекс корпоративной этики является одним из эффективных инструментов управления, который полностью приложим к практике управления трудовыми коллективами.

Предмет, задачи и структура административной этики

Административную этику можно рассматривать как науку о применении моральных принципов к поведению и деятельности государственных и муниципальных служащих и должностных лиц. Основная цель административной этики заключается в научном определении и обосновании нравственных основ деятельности государственных и муниципальных служащих с учетом специфики их профессиональной служебной деятельности.

Предметом административной этики как отрасли научных знаний являются: моральные нормы, принципы и идеалы, которыми должны руководствоваться государственные и муниципальные служащие в своей профессиональной деятельности; основная направленность их нравственного сознания; моральные коллизии в государственном аппарате.

В соответствии с этим формулируются основные задачи административной этики. К ним обычно относят:

- а) выявление сущности, роли и места морали в системе государственно-управленческих отношений, анализ морального состояния персонала государственной и муниципальной службы в целом;
- б) научное обоснование и раскрытие содержания моральных требований и идеалов, принципов и нравственных норм, присущих системе государственного и муниципального управления;
- в) анализ наиболее типичных для аппарата государственного и муниципального управления нравственных ситуаций, конфликтов и обоснование эффективных способов их преодоления;
- г) преодоление отрыва этики от тех процессов, которые характеризуют общее состояние нравственности в стране и в государственных и муниципальных структурах управления.

К основным функциям административной этики обычно относят:

- регулятивную, направленную на создание благоприятного морального климата на государственной и муниципальной службе и повышение ее социальной эффективности;
- ценностно-ориентировочную, призванную обеспечить знание государственными и муниципальными служащими моральных приоритетов, нравственных требований и норм своей профессиональной служебной деятельности;
- воспитательную, направленную на формирование нравственных качеств и повышение нравственного уровня государственных и муниципальных служащих, мотивацию их этического поведения.

Среди основных проблем, разрабатываемых административной этикой, следует выделить;

- проблему ответственности и подотчетности ;
- проблему общественных интересов;

- проблему конфликтов интересов;
- проблему коррупции и борьбы с ней;
- проблему бюрократизма, карьеризма, протекционизма;
- проблему регулирования лоббистской деятельности;
- этику принятия и реализации решений в государственном управлении.

С учетом особенностей переживаемого Россией периода насущной задачей является разработка практических рекомендаций по совершенствованию морального регулирования административной деятельности и внутриаппаратных отношений в органах государственной и муниципальной власти. Как считают специалисты, такие рекомендации очень важны для создания более благоприятных условий проводимых в России демократических преобразований, поскольку могут рассматриваться в качестве одного из важнейших связующих элементов между политикой и моралью вообще.

Особое значение в административной этике придается определению моральных приоритетов, принципов и норм, которыми должны руководствоваться государственные и муниципальные служащие в своей работе. По мнению ученых, в административной этике более чем в любом другом виде профессиональной этики очень важным условием является ранжировка нравственных требований к служащим по степени их значимости для конкретного вида деятельности в рамках выполнения работниками аппарата государственной и муниципальной власти своих служебных функций.

На первое место исследователи административной этики ставят нравственный идеал государства как ведущую нравственную конструкцию государственной и муниципальной службы. В рамках демократического, правового государства таким идеалом должно стать признание самоценности человеческой жизни, признание и защита прав, свобод и достоинства каждого человека и гражданина. По мнению специалистов, такой идеал можно с полным основанием рассматривать в качестве мощного мобилизующего фактора и ориентира высококачественного и эффективного исполнения государственными и муниципальными служащими своего служебного долга.

На втором месте находятся моральные приоритеты, которыми должны руководствоваться государственные и муниципальные служащие в своей работе. К ним авторы указанного пособия относят:

- а) интересы общества и государства;
- б) авторитет государственной власти;
- в) честное и ответственное служение;
- г) защита государственной и иной охраняемой законом тайны.

Можно сказать, что моральные приоритеты задают общие ценностные основания государственной и муниципальной службы. Их цель ориентировать служащих аппарата государственных и муниципальных органов власти на нравственно должное, нравственно ценное, каковым, безусловно, являются общественные интересы, общественное благо.

Важное место в системе административной этики принадлежит моральным принципам, которые, как мы отмечали ранее, представляют собой наиболее общие требования, предъявляемые к государственным и муниципальным служащим и выражающие сущность нравственных отношений между служащим и государством, служащим и обществом, служащими между собой. Так же как и нравственные ценности, моральные принципы в государственном и муниципальном управлении не навязываются и в большинстве своем не декларируются государством, а складываются исторически в соответствии с политической культурой и сознанием нации. В конечном счете и по существу они выражают интересы общества, его требования к нравственному облику тех, кто от его имени реализует функции публичной власти. С развитием общества принципы могут обогащаться, наполняться новым содержанием, однако они не должны меняться произвольно в угоду политической конъюнктуры, капризам власти. Как

наиболее общие требования, с помощью которых регулируются отношения в системе власти и управления, принципы административной этики являются своеобразным духовным ориентиром в деятельности государственных и муниципальных служащих, служат критерием выбора правил поведения в служебных ситуациях.

К основным этическим принципам в системе власти и управления относятся:

- лояльность (ко всем ветвям власти, к воле избирателей, к государственным органам и учреждениям, к оппозиции, к гражданам);
- законность как строгое соблюдение буквы и духа закона, конституции государства;
- добровольное и сознательное ограничение служащими некоторых своих гражданских прав и свобод (если для рядовых граждан свобода заключается в том, чтобы "делать все, что не запрещено законом", то для государственного и муниципального служащего она должна трактоваться иначе: "делать только то, что разрешено законом");
- добросовестное и ответственное исполнение служебных обязанностей (на государственной и муниципальной службе ответственное служение должно пониматься прежде всего как ответственность перед людьми, обществом и его гражданами);
- гуманизм и социальная справедливость (эти принципы являются основой нравственной оценки деятельности служащих и основным регулятором взаимоотношения служащих как "слуг общества" с гражданами этого общества);
- патриотизм и интернационализм.

Перечисленные принципы составляют сердцевину профессиональной морали служащих в системе государственного и муниципального управления, обеспечивая его надежность и эффективность. Они включены в этические кодексы государственной и муниципальной службы многих стран и выражают сущность требований к нравственному содержанию деятельности как всего института государственной и муниципальной службы, так и каждого служащего.

Моральные (этические) принципы вытекают из нравственных ценностей государственной и муниципальной службы и в свою очередь реализуются посредством соблюдения соответствующих им нравственных норм. В отличие от принципов и ценностей нормы административной этики имеют характер конкретных предписаний, выступают в качестве содержательной основы процесса формирования у служащих необходимых духовно-нравственных качеств, служат критерием оценки профессиональной пригодности человека к государственной и муниципальной службе.

Различают три основные группы (три блока) нравственных норм: а) нормы общечеловеческого характера (честность, скромность, доброжелательность, чуткость и отзывчивость к людям, уважение к личности и т.д.); б) нормы внутриаппаратного поведения (дисциплинированность, коммуникабельность, умение хранить государственную и служебную тайну, недопущение в своем поведении угодничества, панибратства, интриг, сплетен); в) нормы разрешения служебных конфликтов (личная уравновешенность, отсутствие экстремизма, умение находить компромиссы и др.).

Более подробно принципы и нормы административной этики будут рассмотрены в соответствующих главах данного учебного пособия. Здесь же отметим, что указанные нормы и принципы не действуют сами по себе, автоматически, они ничего не стоят, если для их реализации не прилагаются никакие усилия и не создаются необходимые для этого условия. Чтобы поведение служащих отвечало принятым этическим нормам и стандартам, необходима мотивация действий и поступков государственных и муниципальных служащих, нужны меры как правового, так и воспитательно-нравственного воздействия. При этом основным средством регулирования поведения служащих является внутренний и внешний контроль.

В качестве внешнего контроля обычно выступают:

- законодательство по этике государственной и муниципальной службы;
- этические кодексы; регулирующие правила и инструкции;
- отлаженный механизм подотчетности служащих;
- система контроля и ответственности.

Средства внешнего контроля относятся к тем "рамочным условиям", которые устанавливают, что не должен делать служащий ни при каких обстоятельствах. С их помощью ставятся барьеры для неэтичного поведения служащих, определяются границы их деятельности на основе этических стандартов и принципов, нарушение которых влечет за собой правовую, административную и моральную ответственность с последующими санкциями. Иначе говоря, – это тот "моральный минимум", который обязан соблюдаться государственным и муниципальным служащим при любых условиях.

В отличие от внешнего контроля внутренний контроль основан на моральных убеждениях и нравственных ориентациях самого государственного и муниципального чиновника, на определенных ценностях и нормах и зависит от культурного и нравственного уровня развития служащего. Он включает в себя такие составляющие, как:

- этические ценности и убеждения;
- поведенческие ориентации;
- этические аспекты принятия решений.

В сравнении с внешним контролем средства внутреннего контроля составляют своего рода "моральный максимум", устанавливающий идеальный этический профиль служащего и позволяющий выбирать наиболее желательные модели поведения, исходя из принятых этических стандартов. Особенно важен внутренний контроль в ситуациях выбора и принятия решений.

По мнению практиков государственного и муниципального управления, совокупность факторов внутреннего и внешнего контроля обеспечивает реальную возможность для регулирования поведения работника, воздействуя на различные стороны его деятельности и тем самым управляя его этическим поведением. Во многих западных странах реализация этих факторов способствовала созданию целостной "этической инфраструктуры" в системе власти и управления. В условиях России необходимость осуществления таких мер является особенно актуальной и не только в связи с отмеченным нами ранее дефицитом морали в нашей государственной политике. Как справедливо считает большинство специалистов, основная наша проблема – неумение создать систему, которая обеспечивала бы этическое развитие и поддержание соответствующего морально-психологического климата в органах государственной и муниципальной власти, в среде государственных и муниципальных служащих.

Тема 2.2. Вербальное и невербальное общение

Вербальная коммуникация. Культура дискуссии. Основы деловой риторики.

Риторика — это, в переводе с греческого, теория красноречия. Деловая риторика является прикладным направлением общей риторики, ориентированным на обеспечение руководителей и специалистов правилами обращения со словом. Деловая риторика, прежде всего, учитывает факторы, влияющие на коммуникативность, являясь инструментом коммуникационного общения.

Невладение ею на должном уровне — одна из существенных причин многих неудач руководителей и специалистов, их низкого личного рейтинга в трудовых коллективах. В этом не сложно убедиться, если присмотреться, как они неэффективно используют такие риторические методы коммуникационного воздействия, как убеждение, внушение и подражание.

Красноречие — важнейший признак профессиональной пригодности современного

руководителя. Искусству говорить надо учиться. Прежде всего, следует освоить основные принципы речевого воздействия.

В деловой риторике используются следующие принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, сенсорность, экспрессивность, интенсивность.

- Доступность предполагает взвешенность содержания речи, учет культурно-образовательного уровня слушателей, их жизненного и производственного опыта. Многие люди слышат то, что хотят слышать. Поэтому следует принимать во внимание социальный состав аудитории (пенсионеры, молодежь, женщины, научные работники и т. д.). Эффективен прием актуализации содержания, использования малоизвестной информации (новизна и оригинальность), сочетания разнохарактерных сведений, их достоверность.

- Ассоциативность означает вызов сопереживания и соразмышлений, который достигается обращением к эмоциональной и рациональной памяти слушающих. Для этого используются такие приемы, как аналогии, ссылки на прецеденты, образность высказывания. Специальный ряд приемов связан с привлечением стихов, музыки, живописи, видеофильмов и т. п.

- Сенсорность предусматривает широкое использование цвета, света, звука, рисунков, моделей в коммуникационном общении. Чем основательнее и разностороннее задействованы человеческие ощущения, тем эффективнее проникает информация в психику людей и процесс ее освоения идет в ней активнее.

- Экспрессивность предполагает эмоциональную напряженность речи, ее эмоциональный подтекст, выразительность мимики, жестов, позы выступающего. Такая изнутри идущая раскрытость выступающего свидетельствует о его полной самоотдаче. Страстность, неподдельная радость или грусть, сострадание — все это конкретные формы экспрессивности.

- Интенсивность характеризует темп подачи информации, степень подвижности выступающего во время общения. Разная информация и различные люди нуждаются в дифференцированном темпе изложения и усвоения услышанного. Нужно учитывать темперамент людей, их подготовленность к принятию конкретного вида информации личную заинтересованность в ней. Например, выступления на совете организации и на уличном митинге, естественно, подаются в разном темпе. В этой связи важны ориентация выступающего в настроении аудитории, умение предложить ей приемлемый скоростной режим усвоения информации.

Эти принципы коммуникационного общения обретают наибольшую выразительность при умелом использовании риторического инструментария. Его практическое назначение — придать коммуникационному общению воздействие на мысли и чувства людей. Данный риторический инструментарий выступает в виде следующего набора коммуникационных эффектов: визуального имиджа, первых фраз, аргументации, квантового выброса информации, интонации и паузы, художественной выразительности, релаксации, дисперсии.

- ♦ Эффект визуального имиджа рассчитан на впечатление от внешнего вида выступающего, который вызывает симпатию или антипатию еще до того, как выступающий начал говорить. Привлекательный внешний вид, элегантная манера общения, доброжелательный, открытый взгляд — все это оказывает на людей положительное воздействие до начала речи выступающего.

- ♦ Эффект первых фраз, как правило, закрепляет или корректирует первоначальное впечатление от выступающего. Главным критерием эффекта первоначальных фраз является заключенная в них привлекательная информация. Она может быть известной, но поданной в новой интерпретации, сопровождаемой оригинальными примерами. Очень важно при подготовке к выступлению определить основные социальные группы аудитории, настроение и ожидания, особенности эмоционального склада. Поэтому надо располагать набором начальных фраз, ориентированных на социальные группы, преобладающие в аудитории.

- ♦ Эффект аргументации основан на логике выступления, которая придает ему

обоснованность и убедительность. Если логика — это внутренняя организация речи, то ее внешней стороной является теоретическая и практическая аргументация. К теоретической аргументации относятся научные положения, концепции, к практической — конкретные факты, цифры, статистические данные.

♦ Эффект квантового выброса информации является одним из действенных риторических приемов для поддержания внимания аудитории. Он основан на заранее продуманном размещении по всей речи новых мыслей и аргументов. Таким образом, выступающий активизирует внимание, выбрасывая через определенные временные интервалы кванты свежей информации.

♦ Эффект интонации и паузы весьма доступный и продуктивный по результату риторический инструмент. Специалисты утверждают, что интонация и паузы способствуют 10—15%-ному приращению информации. Такова особенность человеческого восприятия. Придание слову или фразе определенной голосовой тональности, как правило, вызывает у слушающих людей определенные ассоциации. В итоге происходит информативное приращение к тому, что говорит выступающий.

Деликатным риторическим инструментарием является пауза. Ее применение эффективно тогда, когда есть уверенность у выступающего, что его слушатели активно включились в коммуникационный процесс, что их мышление, память и воображение интенсивно соучаствуют в нем. Вот тогда для самостоятельного осмысления слушателями получаемой информации, подключения к ней собственных знаний и полезна пауза.

♦ Эффект художественной выразительности связан с умением превращать мысли в соответствующие слова, грамотно строить предложения, соблюдать правила словоударений. Логика речи подсказывает, какие фразы достойны, занять место в речи. Не любая фраза может быть вставлена в выступление. Это могут быть лишь фразы, которые не нарушают смысл изложения, обеспечивают его речевое воплощение, доступное для осмысления.

♦ Эффект релаксации используется оратором в помощь слушателям. Важное значение имеет умение слушать. Чем сложнее выступление, тем большие усилия приходится прилагать слушателям для концентрации своего внимания. Цель эффекта релаксации снять эмоциональную напряженность. Классическим примером этого является юмор. Благодаря юмору создается естественная пауза для отдыха и появляется возможность для восстановления эмоциональной энергии.

♦ Эффект дисперсии. Приведем такие данные: если за 100% обозначить замысел выступления, то его словесную форму обретает 90%, из которых 80% получили устное звучание, при этом 70% были услышаны аудиторией, из объема услышанной информации поняты были 60%, а в памяти осталось около 25%.

Таким образом, коммуникационный процесс — это не переливание информации из одного сосуда в другой. Ему свойственны непрерывная утеря информации и субъективное искажение. На это есть масса причин. Одна из них в риторике обозначается понятием «дисперсионные потери». Под ними подразумевается рассеивание информации по мере получения от выступающего.

В заключение дадим несколько практических рекомендаций руководителям и специалистам.

- Следите за правильным употреблением слов, их произношением, ударением. Если вы не уверены в произношении или употреблении какого-либо слова, обращайтесь к словарю ударений, толковому и орфоэпическому словарям.

- Избегайте многословия, канцеляризма, штампов.

- Не используйте без необходимости иностранные слова, например «детерминировать» — вместо «определить», «имманентный» — вместо «внутренний». Неправильное или параллельное употребление иностранной лексики ведет, как правило, к ненужным повторениям, например, «промышленная индустрия», когда в слове «индустрия» уже заключено понятие «промышленная».

- Не забывайте, что безликие конструкции часто прикрывают нежелание брать на

себя ответственность, самостоятельно думать.

- Необходимо избавляться от слов, засоряющих речь: «так сказать», «понимаете», «вот», «скажем так». Такие слова не украшают речь, а лишь вызывают раздражение аудитории.

Культура речи в деловом общении

Слово — один из важнейших элементов воздействия на подчиненных в процессе управления. Речь может вызывать положительные (радость, гордость, удовлетворенность результатом труда и т. п.) и отрицательные эмоции (страх, гнев, обиду и т. п.), в результате меняется и настроение, и работоспособность.

В работе руководителя львиная доля времени уходит на совещания, согласования, поручения. В каждом случае важно найти необходимую форму общения, тональность, аргументы. Сухо, без эмоций прочитанный доклад вызывает у слушателя сон. Интонация подчеркивает, а иногда и изменяет сущность слов и смысловую информацию. Простое сердечное слово, хорошо подобранные аргументы, эмоциональная окраска — средства, которые характеризуют уровень культуры речи и способствуют установлению психологического контакта между руководителями и подчиненными.

При защите своей точки зрения не следует оказывать давление на личность партнера: «У тебя устаревшие представления...», «Ты лжешь!». Такие нападки всегда вызывают защитную реакцию. Опровергая аргументы оппонента, следует использовать слова: «Не кажется ли вам...», «Не следует ли учитывать ...». Специалисты по работе с персоналом считают целесообразным использовать следующие выражения: «нужно признать, что я принял неверное решение», «вы прекрасно справились с заданием», «каково ваше мнение?», «давайте решать проблему вместе», «я признателен вам за выполненную работу» и др.

Следует употреблять чаще слово «мы» вместо раздражающего «я».

Иногда полезно вначале согласиться с другой стороной, чтобы затем по частям опровергнуть изложенную оппонентом точку зрения. «Ты говоришь, в принципе, верно, но здесь следует иметь в виду следующие моменты...» и поэтапно опровергать его аргументы. В данном случае предварительным согласием ослабляется желание противника защищать себя, и, как правило, стороны соглашаются быстрее. Не следует опускаться до споров. Лучше задать вопрос: «Ты не согласен со мной, а как, по-твоему, следует действовать?»

Восточная мудрость гласит: «Истина лежит не на устах говорящего, а в ушах слушающего». Умение слушать — это один из самых важных и эффективных элементов хорошего тона. «Не слушать, — писал Бальзак, — это не только отсутствие вежливости, но и признак пренебрежения... Ничто так не окупается в общении с людьми, как милостыня внимания...» Руководитель, уважающий мнение других, не позволяющий личным эмоциям брать верх над собой, как правило, вызывает глубокую симпатию у работников.

Умение слушать является одним из главных показателей культуры человека. Каждый человек хочет видеть в своем собеседнике внимательного и дружески настроенного слушателя. Руководитель, не умеющий быть внимательным к другим, никогда не завоеует любовь и уважение подчиненных. Умение слушать — профессиональная черта руководителя.

В большой организации рядовые работники встречаются с директором редко, но они могут видеть его на годовых отчетах, на торжествах в роли основного выступающего, и складывающееся впечатление является важным слагающим авторитета руководителя. Кроме того, высшему руководителю часто приходится представлять организацию в разных организациях, выступать на совещаниях. По культуре его речи судят о всей организации.

Специалисты утверждают, что для хорошего выступления на одну минуту требуется 20 минут подготовки. Подготовка схемы выступления, подбор материалов, крылатых слов, анекдотов, про-работа тезисов и всего выступления — залог его успеха.

Современная аудитория не приемлет менторского тона, ей нравится разговор по принципу «равный с равным». Привлечь внимание аудитории нужно сразу. Выступление должно сопровождаться сравнительными материалами, цифрами, юмором. Заканчивая его, можно вернуться к началу, призвать людей к соучастию в решении какой-либо задачи, акцентировать внимание на проблеме.

Важным элементом публичного выступления являются ответы на вопросы. Никогда не уклоняйтесь от ответов: если не знаете, то попросите спрашивающего зайти к вам и подготовьте ответ.

В жизни бесчисленное множество ситуаций, и в каждом случае хороший руководитель должен чувствовать то, что он хочет продемонстрировать. Штампы никогда не произведут впечатления на аудиторию, а вот актерские способности выступающего, несомненно, привлекут внимание. Например, если сжимать кулак, сильно сокращать мускулы тела, то можно довести себя до высокого физического напряжения, которое часто воспринимается аудиторией как проявление сильного темперамента. Элементы артистизма необходимо использовать во многих профессиях: лекторской и особенно в работе руководителей.

Многие считают, что речь всего лишь оформляет мысли человека и его житейский опыт и является вспомогательным средством делового общения. Но проведенные исследования показали, что это не так. От культуры речи зависят результаты деловых переговоров, а при публичном выступлении — степень убежденности аудитории в правоте ваших слов. Люди, как правило, не замечают, что даже их поведение программируется теми словами, которые они употребляют.

Богатство языка предоставляет человеку различные возможности для описания себя. Чем больше в языке человека слов и выражений, относящихся к его внутреннему миру, к особенностям его личности, тем более позволяет этот язык понять изменить себя, тем больше различий между собой и другими людьми он может заметить. Люди по-разному используют возможности, данные им языком. Они могут иметь больший или меньший словарный запас, говорить на жаргоне или диалекте. Руководитель должен знать последствия употребления им слов и выбирать те, что работают на созидание, а не на разрушение.

Этика использования средств выразительности деловой речи

Профессиональная деятельность современного специалиста предполагает овладение навыками риторики, т. е. навыками построения, подготовки и доведения до слушателей публичного выступления в различных формах — сообщения на служебных совещаниях, доклада на конференциях и семинарах, лекции, выступления на переговорах, презентациях и т. п. Во многом навыки публичного выступления закладываются общим уровнем воспитания, образования, наличием определенных личностных качеств человека. Вместе с тем, навыки риторики отрабатываются в процессе накопления профессионального опыта при наличии знаний об основных их правилах. Знание этих правил позволяет человеку подать свое выступление в более выгодном свете — как с точки зрения эффективного восприятия слушателями, так и с точки зрения позитивной оценки аудиторией профессиональных качеств выступающего.

Следует отметить, что основные правила риторики являются универсальными, т. е. они применимы в большинстве ситуаций, при которых возникает необходимость публичного выступления.

Как на этапе подготовки, так и во время выступления необходимо помнить о том, что существуют определенные средства, позволяющие сделать нашу речь более выразительной, яркой и эмоциональной. Эти средства направлены на то, чтобы аудитория не теряла интереса к выступлению и не оставалась при этом на уровне пассивного восприятия услышанного, а почувствовала сопричастность с тем, о чем говорит выступающий. Установлению подобного контакта оратора со слушателями способствуют в первую очередь интересная тема выступления и его

продуманная смысловая структуризация. Однако, даже если достаточно официальный, деловой доклад не будет подкреплён умением оратора воплотить хорошо подготовленный с точки зрения логики текст в живую, немонотонную речь, активность восприятия слушателями смысла выступления явно снизится, и его цель будет достигнута не полностью. При этом под целью выступления следует понимать не только убеждение слушателей в каких-либо высказываниях и склонение аудитории к точке зрения оратора, но и простое информирование о событиях или принятых решениях. Следует помнить, что возможности эффективного восприятия устной информации ограничены, особенно если выступление значительно по своей продолжительности.

Исходя из этого, большое значение приобретают некоторые приемы повышения выразительности речи. При подготовке к выступлению и при выходе на трибуну всегда следует помнить о том, что общение с аудиторией — это возможность заявить о себе, обратить на себя внимание, и от того, насколько удачно это произойдет, во многом зависят ваш авторитет, ролевой статус в организации, возможности дальнейшего служебного развития и т. п. Поэтому публичного выступления не стоит бояться (что свойственно некоторым людям), а нужно использовать его не только с пользой для окружающих, но и с выгодой для себя.

Для того чтобы результаты выступления достигались более эффективно, следует помнить, что устная речь существенно отличается от письменного доклада. Причем, как бы мы ни старались учесть это при написании текста речи, последующее механическое его зачитывание в той или иной степени высвечивает указанную особенность и, как правило, в негативном варианте. Простое озвучивание заранее написанного текста приводит к тому, что выступление воспринимается тяжеловесно, многие фразы неудобны для слухового восприятия и т. п.

Устная речь должна выгодно отличаться от письменного текста. Это достигается за счет использования средств повышения выразительности выступления. О необходимости их применения следует помнить всегда, даже если у вас не было времени на подготовку к докладу. Тем более стоит продумывать характер их использования при наличии подготовительного периода к выступлению. У хороших ораторов все удачные речевые приемы воспринимаются как экспромт, хотя в большинстве случаев они являются заранее продуманной «домашней» заготовкой.

Это лишний раз доказывает, что не следует пренебрегать этапом подготовки к выступлению, самоуверенно полагаясь на собственное мастерство оратора или ссылаясь на вечную занятость другими, с нашей субъективной точки зрения более важными, делами.

Использование средств выразительности деловой речи включает в себя следующее.

- Варьирование тональностью выступления. Любой доклад, даже достаточно официальный, не должен быть монотонным, лишенным особенностей подачи различных его структурных частей. В практике выделяют несколько разновидностей тональности выступления. Она может быть: мажорной, минорной, торжественной, упрекающей, предупреждающей, просящей, шутливой, строгой. Варьирование тональностью выступления может происходить в зависимости от общей тематики и направленности выступления, смыслового акцента, падающего на его различные структурные части. Тональность выступления может зависеть от состава аудитории (например, возрастного или должностного), от ее общего настроения на восприятие речи. Выбор той или иной тональности в процессе выступления служит более яркому раскрытию основной мысли, заложенной оратором в различные части или в выступление в целом.
- Выделение главных мыслей. Как правило, любое сообщение, произносимое с трибуны, имеет различную смысловую нагрузку, меняющуюся по ходу выступления. Одни части доклада можно рассматривать в качестве его основных тезисов, другие следует отнести к разряду комментариев, пояснений, детализации.

Восприятие доклада будет более осознанным, его смысловое воздействие на слушателей станет более глубоким, если по ходу выступления оратор отделяет главные мысли от вспомогательных высказываний и разъяснений. Для этого следует использовать такие речевые элементы как короткие паузы (не нарушающие, однако, общего хода выступления), изменение темпа речи, высоты голоса и т. п. Слушателями более естественно воспринимаются основные мысли, произносимые в относительно медленном темпе, и вспомогательные суждения (комментарии, разъяснения), — в несколько ускоренном. Аналогично, наиболее важные моменты выступления целесообразно представлять более громким, твердым голосом.

К средствам выразительности деловой речи следует отнести некоторые стилистические формы. Среди них можно выделить следующие.

- ◆ **Постановка в ходе выступления риторических вопросов.** Традиционно к риторическим относят вопросы, заранее предполагающие определённый ответ (как правило, да или нет). Нельзя сказать, что риторические вопросы несут глубокую смысловую нагрузку. Их использование в письменной работе за редкими исключениями вряд ли оправданно. Но по ходу устного выступления применение риторических вопросов позволяет наладить необходимый контакт с аудиторией, побуждает слушателей к более активному восприятию речи, вызывает чувство сопричастности с говорящим. Конечно, в данном случае оратору не должно изменять чувство меры, иначе речь превратится в пустопорожнее произнесение общих фраз.

- ◆ **Использование форм диалога.** Постановку риторических вопросов в определенной степени можно считать формой диалога. Другие варианты этой стилистической формы речи, как и в предыдущем случае, способствуют установлению контакта выступающего с аудиторией, заставляют слушателей (иногда даже неосознанно) включиться в мыслительный процесс, сопровождающий произносимые оратором слова. Подобный эффект достигается за счет обращений выступающего к аудитории. Эти обращения, как правило, облекаются в форму нейтральных фраз, позволяющих, тем не менее, повысить роль слушателей в обеспечении общей благоприятной канвы выступления, поднять их заинтересованность в его восприятии. Обращения говорящего к аудитории могут быть как общими, т. е. направленными ко всем слушателям одновременно, так и персональными, т. е. обращенными к определенной части аудитории. Использование форм диалога не должно превращать выступление в дискуссию (если такая цель не ставилась изначально). Поэтому обращения к аудитории должны предполагать лишь мыслительную или краткую словесную реакцию с ее стороны.

- ◆ **Призыв к действиям.** Сопричастности слушателей с говорящим, их заинтересованности в восприятии слов, произносимых с трибуны, в немалой степени способствует обращенный к аудитории призыв к взаимодействию и сотрудничеству по озвученным в процессе выступления проблемам. Даже если эти обращения направлены к определенной части слушателей (например, к представителям конкретной организации или какого-либо ее подразделения), они вызывают общее оживленное внимание к сути высказываний и предложений.

- ◆ **Включение образных сравнений, поговорок и т. п.** Если позволяет время, отведенное на выступление, и рассматриваемые по его ходу ситуации, включение в канву доклада образных сравнений, пословиц, поговорок, метафор и т. п. форм вполне оправданно. Оно позволяет несколько разрядить напряженную деловую атмосферу (что вполне допустимо), подсознательно сконцентрировать внимание и память слушателей вокруг тех или иных элементов выступления.

- ◆ **Использование примеров.** Их роль как стилистической формы выразительности речи аналогична образным сравнениям и поговоркам. Примеры могут быть представлены в форме конкретных ситуаций, подтверждающих те или иные положения доклада. Примеры могут использоваться также в косвенной форме (так

называемая форма косвенных примеров). Подобными косвенными примерами могут быть фрагменты литературно-художественных произведений, кинофильмов, спектаклей (желательно достаточно известных). К косвенным примерам можно отнести также анекдоты, случаи из жизни известных людей и т. п. Следует помнить, что излишнее или неумелое применение косвенных примеров (отчасти и непосредственных описаний производственных ситуаций) ведет к нарушению общей структуры выступления, уводит слушателей от четкого восприятия его стержня, может способствовать тому, что оратор просто не успеет в отведенное время раскрыть главные положения своего доклада.

♦ Применение повторов. Для акцентирования внимания слушателей на какой-либо важной мысли, конкретной информации (выраженной, например, в цифровой форме) выступающий может применить такой достаточно распространенный в риторике прием, как повторы. Как и любым другим способом повышения выразительности речи, использованием повторов не следует злоупотреблять, а количество повторов одной фразы (или иного элемента речи) не доводить до абсурда.

♦ Демонстрация заинтересованности и убежденности. Наверняка каждый из нас может подтвердить, что общее настроение выступающего, его отношение к тому, что он говорит, передается аудитории. Если докладчику или лектору неинтересен предмет разговора, это сразу же отражается на слушателях, им становится, как правило, также неинтересно. Внимание аудитории распыляется, мысль слушателя перестает следить за ходом рассуждений выступающего. Если оратор не демонстрирует своей убежденности в актуальности темы выступления, в необходимости решать названные им проблемы, которые он поднимает по ходу доклада — равнодушие выступающего начинает чувствовать аудитория и ее контакт с докладчиком нарушается, она перестает эффективно воспринимать предлагаемую ей информацию.

Итак, еще раз следует подчеркнуть, что устная речь отличается от письменного текста. Это создает дополнительные проблемы во взаимоотношениях с аудиторией, если выступающий просто зачитывает текст. В то же время устная речь имеет целый ряд преимуществ, выгодно отличающих ее от письменной работы. Некоторые, наиболее важные из них, представлены в данном разделе. Эти преимущества надо использовать, чтобы окружающие воспринимали ваше выступление как речь хорошего специалиста и интересного оратора.

Культура дискуссии

Под дискуссией следует понимать обсуждение какого-либо спорного вопроса, исследование проблемы, в котором каждая сторона, оппонируя мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели.

Специалисты выделяют несколько видов дискуссии. Вид дискуссии зависит от цели, которая определяет способы ее достижения. Если цель собеседника — поиск истины, то он ведет аподиктическую (достоверную, основанную на формальных законах мышления и правилах вывода) дискуссию. Если цель оппонента убедить, склонить собеседника к своему мнению, то он ведет эвристическую (основанную на законах диалектики) дискуссию. Если цель — победить соперника любым путем, то такую дискуссию называют софистической (основанной на словесных ухищрениях, вводящих собеседника в заблуждение).

С точки зрения этики софистическая дискуссия вряд ли может быть признана допустимой, поскольку манипулирование мнением собеседника в подавляющем большинстве случаев является недостойным для культурного, интеллигентного человека.

Этика делового общения ставит перед участниками дискуссии следующую главную задачу — не допустить перехода дискуссии в фазу спора. Можно дать следующее определение спора — это фаза негативного развития дискуссии, характеризующаяся непримиримостью сторон, главенством софистического вида

дискуссии, переходом на эмоциональный уровень обсуждения в ущерб логическому. Можно провести аналогию с эмоциональной стадией развития конфликта, когда конфликтующие стороны уже не отдают себе отчета, в чем же состояла объективная причина конфликта.

Подобная картина наблюдается в споре. Участвующие стороны начинают применять способы достижения результата, неадекватные той проблеме, вокруг которой разгорелся спор. Он, как правило, не ведет к поиску истины или к оптимальному решению обсуждаемых вопросов. В большинстве случаев ни одна из сторон, участвовавших в споре, не испытывает удовлетворения, так как не чувствует себя победителем.

Деловому характеру дискуссии способствует использование принципов, которые должны быть положены в основу ее проведения: содействие возникновению альтернатив, множественности мнений, путей решения проблемы; конструктивность критики; обеспечение социальной и психологической защищенности личности; адекватность восприятия и высказываний. Эти принципы формируют нормы взаимодействия сторон, регламентируют деятельность участников дискуссии.

- ◆ Содействие возникновению альтернатив, множественности мнений, путей решения проблемы также трактуется как принцип нецентрической направленности в дискуссии.

Этот принцип говорит о необходимости анализировать ситуацию или проблему с точки зрения другого человека и интересов дела, а не исходя только лишь из личных целей. Децентрическая направленность развивается в условиях альтернатив, т. е. при рассмотрении нескольких точек зрения на проблему со стороны участников дискуссии.

- ◆ Конструктивность критики является одним из важнейших принципов в этике деловых отношений. Критика определяется как отрицательное суждение, указание недостатков в работе и поведении человека. Отсюда, критика воспринимается людьми изначально болезненно и негативно, хотя есть способы несколько снизить остроту этой проблемы. Критика должна быть конструктивной, не должна ущемлять чувства собственного достоинства критикуемого человека. Это общий принцип реализуется через более частные правила, которые должен соблюдать высказывающий критические замечания (подробнее о правилах конструктивной критики см. 9.6).

- ◆ Обеспечение социальной и психологической защищенности личности в процессе дискуссии часто трактуется как принцип равной безопасности. Он гласит: не причиняйте психологического ущерба ни одному из участников дискуссии. Если кто-то нарушает этот принцип, то происходит подмена цели достижения истины; дискуссия переходит от процесса противоборства различных логик развития мысли к процессу противоборства амбиций.

- ◆ Принцип адекватности того, что воспринято, тому, что сказано, гласит: не причиняйте ущерба мысли вашего собеседника намеренным или ненамеренным искажением сказанного. Одной стороне следует стремиться к простоте и точности высказываний, другой — развивать у себя навыки эффективного восприятия путем рефлексивного слушания. При этом типе слушания воспринимающая сообщение сторона предоставляет говорящему некоторую обратную связь, не включающую элементов оценки или суждения. Эта обратная связь может дополняться нерефлексивным слушанием, которое использует такие несложные инструменты, как внимательное молчание и минимальная нейтральная словесная реакция.

Как уже было сказано ранее, культура поведения в процессе дискуссии предполагает в качестве одного из главных своих элементов умение участников дискуссии слушать своих собеседников. Как правило, тот, кто владеет навыками эффективного слушания, тот и держит в своих руках нити управления дискуссией. Более того, человек, умело выслушивающий другую сторону, выглядит в ее глазах интересным собеседником, личностью высокой культуры и интеллекта.

Принцип адекватности восприятия и высказываний подразумевает практическое применение навыков рефлексивного слушания. Рефлексивное слушание — форма отражения сообщений говорящего, предполагающая активную обратную связь, не включающую элементов оценки или суждения.

При рефлексивном слушании воспринимающий сообщение использует следующие виды обратной связи с говорящим:

- словесный сигнал о необходимости каких-либо высказываний;
- собственный пересказ основных мыслей собеседника;
- обобщение отдельных частей сообщения в смысловое целое;
- реакцию, отражающую чувства собеседника; она может включать элементы уже названных реакций, однако особый акцент здесь падает на ощущение от тона говорящего. Иными словами, мы «зеркально» отражаем чувства собеседника, его личностную окраску предмета разговора.

Можно сказать, что обратная связь в данном случае служит средством контроля говорящего со стороны слушающего. Чтобы обеспечить понимание друг друга в процессе дискуссии, одна сторона должна дать знать другой стороне, как именно воспринято сообщение. Это предоставляет возможность для его корректировки и обеспечения доступности пониманию. Такой процесс представляет собой рефлексивное слушание.

Применение указанных видов обратной связи предполагает, что слушатель выполняет следующие основные правила эффективного восприятия словесных сообщений:

- сдерживает свое желание высказать поспешное суждение;
- не опровергает собеседника, не вникнув до конца в ход его рассуждений;
- дает возможность другой стороне закончить собственную аргументацию высказываний;
- не отвлекается на несущественные моменты в ущерб главному;
- не акцентирует внимание на недостатках речи говорящего, нюансах его внешности, не упускает за счет этого сути сообщения;
- принимает во внимание мотивацию собеседника, побуждающую его высказывать собственные мысли, отличные от взглядов другой стороны;
- не пребывает в уверенности, что истина на его стороне, тем самым, не настраиваясь заранее на несогласие с позицией другой стороны в дискуссии.

Невыполнение данных правил ведет к нарушению взаимопонимания за счет неадекватного восприятия высказываний собеседника.

Очень часто чувство неудовлетворенности результатами дискуссии возникает у кого-либо из ее участников из-за того, что он не задал вовремя нужных вопросов.

В результате не получена в полном объеме необходимая информация, не выяснена до конца позиция собеседника, не сформировано собственное отношение к рассматриваемым в ходе дискуссии проблемам.

Практика показывает, что владеет ходом дискуссии, реально управляет им не тот, кто превращает беседу в собственный монолог, пытаясь подавить собеседника обилием информации и «массой» интеллекта. Четко направляет дискуссию в нужное русло, дозирует получаемую информацию и формирует осмысленный результат тот, кто умеет вовремя задать нужные вопросы, причем эти вопросы могут различаться по их специфическому виду. Выбор вида вопросов, соответствующего складывающейся в ходе дискуссии ситуации, выбор времени для их постановки, а также варьирование видами вопросов в процессе дискуссии — вот главные задачи, решение которых позволяет говорить об успешной тактике постановки вопросов.

Вопросы, используемые по ходу беседы, могут быть разделены на следующие виды:

- открытые, предполагающие получение со стороны собеседника развернутой, объемной информации по сути поставленного вопроса; такие вопросы начинаются с традиционных вопросительных слов типа «как...?», «каким образом...?»,

«почему...?» и т.п.;

- закрытые, предполагающие ответ со стороны собеседника в форме «да» или «нет». Данный вид вопросов оправдан, если вы хотите получить конкретную, однозначную информацию;
- зеркальные, заключающие в себе повтор с вопросительной интонацией части утверждения, только что произнесенного собеседником. Данный вид вопросов позволяет создавать в беседе новые элементы, выделять стержневые направления дискуссии, при этом, не противореча собеседнику и не опровергая его утверждений;
- контрвопросы, очень похожие по своей сути на зеркальные; они позволяют прояснить ту или иную ситуацию, складывающуюся по ходу беседы, уточнить правильность понимания тех или иных суждений собеседника;
- эстафетные, позволяющие динамизировать диалог, развивать высказывания собеседника, помогать ему в случае возникших затруднений во взаимопонимании сторон беседы;
- альтернативные, предполагающие выбор определенных направлений развития хода диалога из предлагаемого одной из сторон набора альтернатив;
- суггестивные, основанные на определенном воздействии на психическую сферу восприятия партнера по разговору; данный вид вопросов содержит в себе некоторую манипуляцию собеседником за счет влияния на эмоциональную составляющую мыслительного процесса;
- гипотетические, позволяющие построить несложную модель развития предмета беседы с помощью предположения о влиянии каких-либо внешних условий на развитие обсуждаемой проблемы;
- обходные, заставляющие вашего собеседника давать информацию, получение которой через прямые вопросы вы считаете не совсем корректным.

Овладение основными элементами культуры дискуссии позволит быстрее и надежнее добиваться успеха в ходе беседы, при этом, не нарушая этических норм взаимодействия с деловыми партнерами.

Особенности речевого поведения

Речевое поведение проявляется в процессе общения и имеет следующие характеристики: качество голоса, манера речи; скорость речи, громкость голоса; произношение слов, артикуляция; окраска звучания голоса, модуляция речи, ритмичное говорение.

Голос, манера речи сильно влияют на общее впечатление от человека, возникающее в процессе общения. В массовых исследованиях было получено от 60 до 90% правильных суждений относительно величины тела, полноты, подвижности, внутреннего покоя и возраста, основывающихся только на голосе и манере говорить. Значительная часть людей размышляет в процессе общения над содержанием своих слов больше, чем над способом, каким они произносятся. Речевое поведение является источником нефальсифицированной информации и имеет на практике большое значение для верного понимания мыслей и намерений собеседника.

В интонации речи сочетаются мелодия (модальность), тембр, сила голоса, темп разговора, паузы, ударения. Фактически все элементы интонации, характеризующие речевое поведение, могут быть объективно измерены.

Скорость речи соответствует господствующему состоянию темперамента. Ее трудно произвольно изменить, в лучшем случае лишь на короткое время. При истинной внутренней включенности в беседу специфический темп речи снова восстановится.

Оживленная, бойкая (вплоть до торопливой) манера говорить, быстрый темп речи указывают на то, что ваш собеседник человек темпераментный, импульсивный, живой, уверенный в себе, беспрепятственно самовыражающийся (при ненарушенном течении речи). В то же время беспокойная, торопливая, беспорядочная манера говорить, почти всегда сопровождающаяся чрезмерным

жестикулированием, срывающийся голос свидетельствуют о робости (возможно только в данной ситуации), неуверенности или возбуждении, торопливости, непостоянстве, неуправляемости.

Спокойная, медленная манера говорить указывает на спокойствие, невозмутимость, вдумчивость, рассудительность собеседника. В то же время, замедленная речь может свидетельствовать о бездеятельности, вялости, тупости, робости.

Ускоряющийся темп речи (и жестикуляции) указывают на то, что говорящий весь погружен в предмет разговора, вдохновлен тем, о чем говорит. Замедляющаяся речь (и жестикуляция) свидетельствует о задумчивости, «включении» внутренних тормозов по поводу сказанного, потери уверенности, покорности из-за усталости или истощения сил. Заметные колебания скорости речи могут быть признаком недостатка уравновешенности, возбудимости человека.

Большая или малая громкость голоса — это проявление, по сути, большой или малой изначальной жизненной силы. В то же время, увеличив или уменьшив громкость, собеседник хочет скрыть свое истинное состояние (например, явно громкий голос нередко призван скрыть слабость и неуверенность).

Большая громкость голоса говорит об истинной силе побуждений или кичливости, или недостаточном владении собой (как в припадке гнева). Малая громкость голоса при спокойном течении речи указывает на стремление «оставаться в себе», сдержанность, скромность, такт, ненавязчивость, и в то же время на нехватку жизненной силы, слабость человека; при колеблющемся течении речи робость, боязнь «выйти за пределы себя», боязливость, неразговорчивость.

Малые изменения в громкости указывают на способность управлять эмоциями (особенно при большой громкости) или же недостаток живости чувств. Нерегулярные колебания слабой громкости голоса могут свидетельствовать о нехватке жизненных сил, склонности к быстрой капитуляции при первых же трудностях. Неясное запутанное подчеркивание (акцентирование) указывает на слабую внутреннюю включенность в обсуждаемое дело, недостаток интереса и душевной живости вообще.

Особенности произношения слов, артикуляции часто создают впечатление твердого, определенного, четкого, уверенного или же неясного, расплывчатого, неуверенного голоса.

Ясное и четкое произношение слов, отчетливое произнесение звуков, а также окончаний и частиц, т. е. отчетливая артикуляция, указывает на внутреннюю дисциплину, осознанную жизненную позицию, в то же время может быть отражением недостатка живости.

Неясное и нечеткое произношение контуров слов (нижняя челюсть не движется совсем или движется мало) указывает на недостаток критического отношения к самому себе, уступчивость, неуверенность, мягкость, вялость воли, любовь к покою, отсутствие установки на собеседника в общении.

Тенденция к усилению непонятности своего языка может быть проявлением стремления к самозащите, скрытности, упрочению своего положения, неопределенности позиции до тех пор, пока это возможно. Ясная и легко понятная, но не блещущая точностью артикуляция характерна для естественно и искренне включенного в общение человека, уравновешенного по натуре.

Важную информацию несет окраска звучания голоса. Особенно большое значение имеют верхние и нижние тона и звучащие гласные. «Металлически» звучащий голос говорит об энергии и твердости. Елейный, жирно-мягкий голос свидетельствует о лишь изображаемой дружественности, при сильном соскальзывании голоса к фальшивому пафосу.

Вокальная речь (сильное подчеркивание звучания гласных) указывает на доминирование темперамента и чувств, добродушие. Консонантная речь (гласные отступают на второй план перед остро акцентированными согласными) указывает на доминирование разума и воли, аналитический склад ума.

Слабая модуляция речи (подъемы и падения высоты тона) действует монотонно, усыпляюще. Монотонный голос всегда подразумевает нечто скрытое, зажатое. Слабая модуляция при сохранении высоты тона указывает на дисциплинированность, деловитость, трезвость, но в то же время может быть индикатором недостатка заинтересованности и живости, отсутствия истинного внутреннего участия, робости, стесненности, страха публичных выступлений.

Сильная модуляция (изменения высоты голоса в широких пределах) указывает на открытость, большую восприимчивость души и чувств, многообразие интересов, внутреннюю живость, богатые и многообразные душевные переживания, богатство настроений при внутренней свободе. Гораздо реже сильная модуляция может отражать недостаток внутренней дисциплины, интеллектуальной сформированности внутренних переживаний.

Падение высоты тона к концу предложения при остающейся прежней громкости может указывать на слабую волю, мягкость, склонность к депрессии. Ритмичные колебания мелодии характерны для внешне оживленных, но внутренне уравновешенных людей со значительными способностями к творчеству и развитию. Неритмичные колебания, т. е. неравномерные, немотивированные повышения и падения тона указывают на внутреннюю неуравновешенность, отсутствие стабильности.

Ритмичное говорение (ровное перетекание слов с легкими периодическими колебаниями) отражает богатство чувств, уравновешенность, преимущественно радостное основное настроение.

Некоторая неравномерность в ритме отражает живой подвижный характер, а также зависимость от эмоций, недостаточный самоконтроль, нерасчетливость, преимущественно негативное или неустойчивое основное настроение. Строго цикличное, правильное говорение указывает на жесткость, любовь к порядку, педантичность, твердость, холодность чувств.

Взаимосвязь между голосом и характером до сих пор однозначно не установлена, однако, можно с высокой степенью вероятности говорить о правильности изложенных положений. Конечно же, в каждом конкретном случае не нужно терять необходимую критичность и самостоятельность суждений при оценке всей совокупности невербальных и вербальных источников информации о собеседнике.

Тема 2.3. Проявление индивидуальных особенностей личности в профессиональном общении

Многое в человеческих отношениях зависит от того, как люди воспринимают, понимают и оценивают друг друга. Правильно восприняв и оценив человека, определив цели и мотивы его поведения, предсказав его возможные действия, мы соотносим все это с собственными интересами и потребностями, выбирая подходящие формы общения с данным человеком, и в результате всего этого мы находим область взаимных интересов, устанавливаем взаимные межличностные и деловые контакты.

Поскольку субъектом общения, выразителем личных, групповых, фирменных интересов является личность, которая в значительной степени определяет рисунок общения и его результаты, целесообразно рассмотреть характеристику, формирующих личность и определяющих ее поведение, факторов и форм проявления личности.

Человек - большая и сложная биосоциальная система, высшая степень развития живых организмов на земле, субъект общественно-исторической деятельности и культуры. Человек - это единство биологического и социального, совокупность организма и личности во всей сложности их взаимоотношений.

Индивидуум - отдельный живой организм, отдельно взятый человек в

совокупности всех присущих ему качеств: биологических, физических, социальных, психологических и др.

Индивидуальность - ярко выраженная особенность отдельной личности с неповторимой, только ей присущей совокупностью природных и социально-обусловленных качеств, формирующихся в процессе онтогенеза (индивидуального развития организма) и всего жизненного пути человека.

Личность - устойчивая система социально-значимых черт, характеризующих индивида; продукт воздействия многих факторов внешней среды и проявления специфики человека, общественного развития и включения индивида в систему социальных отношений посредством активной предметной Деятельности и общения.

Системная картина, формирующих личность человека, факторов выглядит следующим образом.

Среду обитания определяют факторы:

- природно-климатические;
- географические;
- общественно-политические (государство, общественно-политическая формация, общественное устройство).
- социально-культурные (язык, этнические особенности, общественные ценности, история, вера, мораль, традиции, обычай).

Природные свойства человека характеризуются понятиями:

- пол;
- биохимические особенности;
- нейродинамические характеристики;
- задатки;
- склонности;
- здоровье;
- наследственность;
- возраст;
- способность к развитию.

Социальную среду составляют

- семья;
- школа;

- сверстники

Деятельность, формирующая личность, с точки зрения психологии, делится на три вида: игровая, познавательная, трудовая. Нельзя забывать и то, что факторы действуют и поодиночке, и синергически, т.е. совместно, и вступают между собой в сложные взаимоотношения (государство – школа – семья – здоровье).

Теперь раскроем структуру понятий, определяющих проявление личности, ее свойства, качества, характеристики, т.е. те факторы, которые проявляются либо могут проявиться в общении.

Одним из таких факторов является направленность личности, определяющие ее интересы и особенности. Интересы являются важнейшей побудительной силой к приобретению знаний, к расширению кругозора человека, к обогащению содержания его психической жизни. Отсутствие интересов вызывают такое характерное переживание как – скука. Характеризуя направленность человека, следует обратить внимание на содержательность и широту его интересов. Полноценное развитие личности предполагает большую область интересов, не исключая, наличие кого либо одного, главного, центрального интереса. Центральный жизненный интерес, составляет тот стержень, вокруг которого группируются все общие интересы человека. Важно также обладать устойчивостью интересов. Человек, не имеющий данное качество, не способен достичь значительного успеха в какой либо сфере деятельности.

Психологические особенности личности – это темперамент и характер. Каждый человек обладает индивидуальными чертами и личностными качествами (интеллектуальными, нравственными, эмоциональными, волевыми). Нельзя найти двух людей, совершенно одинаковых по своим психологическим характеристикам.

Психологический портрет личности складывается в результате условий жизни. В детском возрасте решающее значение для формирования психологических особенностей человека имеют воспитание и обучение. По мере того как формируется человеческая личность, все большее значение приобретает самовоспитание, т.е. сознательная работа человека над выработкой своего мировоззрения и своих убеждений, а также формирование в себе желательных психологических качеств и искоренение нежелательных. Всякий человек в значительной мере является сам творцом своей индивидуальности.

На характер общения больше влияние оказывает темперамент его участников, он же является основным используемым элементом для составления психологического портрета личности.

Темпераментом называются индивидуальные особенности человека, выражаются в эмоциональной возбудимости (быстрота возникновения чувств и их сила), в большей или меньшей тенденции к сильному выражению чувств (в движениях, речи, мимике и т.д.), в быстроте движений, общей подвижности человека.

Темперамент – биологический фундамент, отражающий динамическую характеристику психических процессов и поведения, преимущественно врожденного характера.

В 5 веке до н.э. древне греческий врач Гиппократ развил учение о

темпераменте, считая, что свойства человека определяются преобладанием в организме одной из четырех жидкостей. В дальнейшем от названий этих жидкостей произошло название темпераментов: сангвиник – от латинского «кровь», флегматик – от греческого «слизь», холерик – от греческого «желчь» и меланхолик – от греческого «черная желчь». Еще позднее, во 2 веке до н.э. исследования Гиппократы были продолжены врачом Клавдием Галеном. Четыре из девяти выделенных им типов и в наше время рассматриваются как основные – это все те же сангвиник, холерик, флегматик, и меланхолик. И. Кант сблизил понятие темперамента и характера. Немецкий психиатр Эрнст Кречмер, связал на прямую конституцию человека и свойства его темперамента от типа нервной системы. Учение о темпераментах было создано им как часть учения о высшей нервной деятельности. Изучая три основных параметра процессов возбуждения и торможения нервной системы (их силу – слабость, уравновешенность – неуравновешенность, подвижность – инертность), Павлов установил, что из большого числа возможных их сочетаний в природе имеются четыре основных. Соотношение их с издавна известными темпераментами показало довольно большое совпадение. Выделив четыре типа нервной системы (сильный-уравновешенный – подвижный; сильный- неуравновешенный- подвижный; сильный –уравновешенный - инертный; слабый- неуравновешенный- инертный или подвижный). Павлов утверждал, что именно свойства нервной системы и определяют давно описанные темпераменты.

Сангвиник (нервная система первого типа) – это человек быстрый, легко приспосабливающийся к изменчивым условиям жизни. Его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни. Человек в высшей степени подвижный, общительный, легко сходиться с новыми людьми, и поэтому у него широкий круг знакомств, хотя и не отличается постоянством в общении и довольно часто меняет привязанности. Он продуктивный деятель, но лишь тогда, когда много интересных дел, то есть при постоянном возбуждении, в противном случае он становится скучным и вялым.

Холерик (нервная система второго типа)- это человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением. Он отличается большой жизненной энергией, но ему недостает самообладания, поэтому он вспыльчив и несдержан. Такой человек приступает к делу с полной отдачей, со всей страстностью, увлеченно, но сил ему хватает ненадолго, и как только они истощаются, у него появляется «слонявое настроение». Неуравновешенность его нервной системы предопределяет цикличность в смене его активности и бодрости. Увлечшись каким не будь делом, он чересчур налегает на свои силы и в конце концов истощается больше, чем следует, дорабатывается до того, что ему все нелегко. В общении холерик вспыльчив, необуздан, нетерпелив, несдержан и криклив.

Флегматик (нервная система третьего типа) – это человек, реагирующий спокойно и медленно, не склонный к перемене своего окружения. Хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям. Благодаря уравновешенности процессов раздражения и торможения, флегматик спокойный, всегда ровный, настойчивый и упорный труженик, отличающийся терпеливостью, выдержкой, самообладанием. Он однообразен и невыразителен в мимике и интонации, даже о своих чувствах говорит недостаточно эмоционально, и это затрудняет общения с ним. Флегматику присуща замедленность реакций в общении, круг общения его менее широк, чем у сангвиника. Он отличается постоянством общения с одними и теми же людьми, даже если поссориться с ним, даже если эти люди обидят его. И при серьезных неприятностях флегматик остается внешне спокойным. Однако не следует думать, что он такой уж всепрощающий,

совершенно безопасный в общении человек. Подобно конденсатору, он долго впитывает в себя, поглощает, накапливает энергию неудовольствия, но когда он достигает некоего предела, критической величины, неминуем сильный «разряд», нередко весьма неожиданный для его собеседника, по самому, казалось бы, незначительному поводу.

Меланхолик (нервная система четвертого типа) – это человек, плохо сопротивляющийся воздействию сильных стимулов, поэтому он часто пассивен и заторможен. Воздействие сильных стимулов на него может привести к нарушениям поведения. У него не редко отмечается боязливость и беспокойство в поведении, тревожность, слабая выносливость. Незначительный повод может вызвать у него обиду, слезы. Он склонен к сильным переживаниям, неуверен в себе, робок, малейшая трудность заставляет его опускать руки. Он не энергичен, ненастойчив, необщителен. Его пугает новая обстановка, новые люди – он теряется, смущается и поэтому боится контактов с другими людьми, уходит в себя, замыкается, уединяется. Подобно улитке, меланхолик постоянно прячется в свою «раковинку».

Швейцарский психолог Карл Юнг разделил личности на экстравертов и интровертов. Согласно его классификации экстраверты характеризуются ослабленным вниманием к своему внутреннему миру и ориентацией на внешнюю среду. Они общительны, коммуникабельны, инициативны и легко адаптируются к различным условиям. Интроверты, наоборот, ориентированы на свой внутренний мир и склонны к самоанализу, замкнутости.

Свойства темперамента к числу собственно личностных качеств человека можно отнести только условно, они скорее составляют индивидуальные особенности, так как в основном биологически обусловлены и являются враждебными. В чистом виде типы темперамента встречаются редко, т.е. лишь немногие являются чистыми представителями типов холерика, сангвиника, меланхолика или флегматика, у большинства наблюдается сочетание отдельных черт одного темперамента с некоторыми чертами другого. Каждый из представленных типов темперамента может иметь свои достоинства и недостатки. Тип темперамента человека необходимо принимать в расчет там, где работа предъявляет особые требования к указанным динамическим особенностям деятельности.

Осознание положительных и отрицательных сторон своего темперамента и выработка умения владеть и управлять ими составляют одну из важнейших задач воспитания характера человека.

Характер – это совокупность психологических качеств человека, накладывающих отпечаток на все его действия и поступки, от которых прежде всего зависит, как ведет себя человек в различных жизненных ситуациях. Зная характер человека, можно предвидеть, как он поступит в таких-то обстоятельствах и чего следует ждать от него. Если же индивидуальность человека лишена внутренней определенности, если его поступки зависят не столько от него самого, сколько от внешних обстоятельств, то это «бесхарактерный» человек.

Основные мифы, которые бытуют по отношению к характеру:

- характер биологически определен, и с этим ничего нельзя сделать;
- характер полностью воспитуем, можно сформировать любой характер по желанию при специально организованной системе воздействий.

- есть такая очень серьезная вещь, как национальный характер, то есть существует очень сильно отличающий друг от друга структуры характера, присущие разным нациям, которые существенным образом влияют на индивидуальный характер.

Характер еще менее чем какие-либо другие качества личности является врожденным и неизменным свойством. Нет такого характера, которого нельзя было бы переделать, поэтому бессмысленно ссылаться в оправдании какого-либо дурного поступка на недостатки характера.

Характер человека, прежде всего, определяется его отношением к миру, к другим людям, к своему делу и, наконец, к самому себе. Это отношение находит свое сознательное выражение в мировоззрении человека, в его убеждениях и взглядах и переживается человеком в его чувствах. Наверное, никого не нужно убеждать в том, как важно разбираться в характере людей, с которыми встречаешься каждый день - будь то ваши родственники или сотрудники. Между тем представление о типах характеров у нас подчас крайне абстрактное. Мы не редко ошибаемся в оценке интересующего нас человека. За такие ошибки иногда приходится дорого платить: ведь это может быть ошибка в выборе друга, помощника, сотрудника, супруги и т.д. Личность определяется, прежде всего, той общественной деятельностью, которую выполняет. Она имеет социальные ориентации, идеалы, отношение к окружающим и к различным сторонам жизни, знания, умения, навыки, способности, уровень их развития, темперамент. Однако характерологические черты имеют существенное значение для понимания личности. Чем ярче характер, тем больше он накладывает отпечаток на личность, больше влияет на поведение.

Как уже было сказано выше, каждый человек отличается от других огромным числом индивидуальных особенностей, то есть особенностей, присущих именно ему как индивидууму. В понятие «индивидуальные особенности» входят не только психологически, но и соматические («сома» - по латыни «тело») особенности человека: цвет глаз и волос, рост и фигура, развитие скелета и мышц, и т.д.

Все возможных индивидуально-психологические особенности человека обобщены в четыре группы:

1. Биологически обусловленные особенности (темперамент, задатки, простейшие потребности).
2. Социально обусловленные особенности (направленность, моральные качества, мировоззрение).
3. Индивидуальные особенности различных психических процессов.
4. Опыт (объем и качество имеющих знаний, навыков, умений и привычек).

Для составления обобщенной психологической характеристики личности конкретного человека способности и одаренность имеют особое значение.

К способностям, например, можно отнести: наблюдательность, которое имеет большое значение в деятельности писателя, ученого, педагога; зрительную память, имеющую прямое отношение к работе художника - живописца;

эмоциональную память и эмоциональное воображение, играющее большую роль в творчестве писателя; техническое воображение, необходимое в деятельности инженера или техника; музыкальный слух.

Способности – свойство личности, индивидуальные особенности людей, от которых зависит приобретение ими знаний, умений и навыков, а также успешность выполнения различных видов деятельности. Способность людей от неспособных отличает более быстрое и эффективное освоение какой-либо деятельности.

В качестве примера приведем такой известный случай: на экзамене в Академию художеств В.И.Сурикову было отказано в обучении, так как, по мнению экзаменаторов, у него полностью отсутствовали способности к изобразительной деятельности. Ошибка преподавателей Академии заключается в том, что они оценивали вовсе не способности, а лишь наличие определенных умений и навыков рисования. В дальнейшем Суриков делом исправил эту ошибку, овладев в течение 3 месяцев нужными умениями и навыками, в результате чего те же педагоги сочли его на этот раз достойным зачисления в Академию.

Таким образом, можно сказать, что способности проявляются не в самих занятиях, умениях и навыках, а в динамике их приобретения, в том, насколько быстро и легко человек осваивает конкретную деятельность. От способностей зависит качество выполнения деятельности, её успешность и уровень достижений, а также то, как это деятельность выполняется.

Природа человеческих способностей до сих пор вызывают достаточно бурные споры среди ученых. Конечным выводом явилось положение о том, что у каждого человека можно сформировать любые способности. Однако жизненные наблюдения и специальные исследования свидетельствуют, что нельзя отрицать природных предпосылок способностей. Не признавая врожденные способности, психология не отрицает врожденность особенностей строения мозга, которые могут оказаться условиями успешного выполнения определенной деятельности. Эти врожденные анатомо-физиологические особенности строения мозга, органов чувств и движения, составляющие природную основу развития способностей, называют задатками.

Задатки - биологическая основа особенностей. Выделяют два вида задатков: врожденные (или природные) приобретенные (или социальные). Каждый человек от рождения наделен определенными задатками. Но главное здесь то, что задатки не специфичны по отношению к способностям, то есть на основе задатков нельзя предсказать, какие именно способности разовьются, сформируются на их основе. Задатки носят гораздо более общий характер. На основе одних и тех же задатков могут формироваться совершенно разные способности, а могут и одновременно несколько способностей или же ничего. Совокупность тех задатков, которые составляют природную предпосылку развития определенных способностей, называется одаренностью.

МОДУЛЬ 3. ОХРАНА ТРУДА (70 ЧАСОВ).

Тема 3.1. Основные положения трудового права в Российской Федерации

Основные понятия трудового права.

Основные положения и нормы трудового права в Российской Федерации установлены Конституцией РФ, Трудовым кодексом РФ, иными нормативными правовыми актами РФ и субъектов РФ.

Заметим, что до принятия соответствующих законодательных актов на всей территории Российской Федерации применяются нормы бывшего Союза ССР в части, не противоречащей Конституции и законодательству Российской Федерации, а также международным соглашениям (договорам) с участием Российской Федерации. В любом гражданско-правовом обществе управление охраной труда происходит в рамках и на основании действующего законодательства. Поскольку право на безопасные условия труда, наряду с правом на труд и правом на его достойную оплату, является важнейшим элементом трудовых отношений, то правовые основы управления охраной труда следует искать в трудовом законодательстве. В Конституции Российской Федерации (ст. 37) сказано:"

1. Труд свободен. Каждый имеет право свободно распоряжаться своими способностями к труду, выбирать род деятельности и профессию.
2. Принудительный труд запрещен.
3. Каждый имеет право на труд в условиях, отвечающих требованиям безопасности и гигиены, на вознаграждение за труд без какой бы то ни было дискриминации и не ниже установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда, а также право на защиту от безработицы.
4. Признается право на индивидуальные и коллективные трудовые споры с использованием установленных федеральным законом способов их разрешения, включая право на забастовку.
5. Каждый имеет право на отдых. Работающему по трудовому договору гарантируются установленные федеральным законом продолжительность рабочего времени, выходные и праздничные дни, оплачиваемый ежегодный отпуск."

Вышеприведенная статья Конституции закрепляет исходные положения, лежащие в основе правового регулирования труда в нашей стране. Исходя из общепризнанных принципов и норм международного права, и в соответствии с Конституцией Российской Федерации основными принципами правового регулирования трудовых отношений, включая охрану труда, признаются:

- 1) право каждого работника на условия труда, отвечающие требованиям безопасности и гигиены;
- 2) право каждого работника на профессиональную подготовку, переподготовку и повышение квалификации;
- 3) обеспечение права работников и работодателей на объединение для защиты своих прав и интересов, включая право работников создавать профессиональные союзы и вступать в них;
- 4) установление государственных гарантий по обеспечению прав работников и работодателей, осуществление государственного надзора и контроля за их соблюдением;
- 5) обеспечение права представителей профессиональных союзов осуществлять профсоюзный контроль за соблюдением трудового законодательства и иных актов, содержащих нормы трудового права;
- 6) обязательность возмещения вреда, причиненного работнику в связи с исполнением им трудовых обязанностей;
- 7) обеспечение права на обязательное социальное страхование работников; 8) обеспечение права каждого на защиту государством его трудовых прав и свобод, в том числе в судебном порядке. Рассматриваемые конституционные нормы конкретизируются в законодательных и иных нормативных актах.

Регулирование трудовых отношений и иных непосредственно

связанных с ними отношений осуществляется: трудовым законодательством (включая законодательство об охране труда), состоящим из Трудового кодекса Российской Федерации, иных федеральных законов и законов субъектов Российской Федерации, содержащих нормы трудового права; иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права:

- 1) указами Президента Российской Федерации;
- 2) постановлениями Правительства Российской Федерации и нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти;
- 3) нормативными правовыми актами органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации;
- 4) нормативными правовыми актами органов местного самоуправления.

Трудовые отношения и иные непосредственно связанные с ними отношения регулируются также коллективными договорами, соглашениями и локальными нормативными актами, содержащими нормы трудового права.

Основную роль в правовом обеспечении организации управления охраной труда на корпоративном уровне играют Трудовой Кодекс Российской Федерации, Федеральные законы "Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний", "О промышленной безопасности опасных производственных объектов", "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения", "О Российской трехсторонней комиссии по регулированию социально-трудовых отношений" и ряд других законов, затрагивающих вопросы охраны труда, здоровья и окружающей среды, безопасности производственной деятельности. Поскольку в сфере трудовых отношений главенствующая правовая позиция принадлежит Трудовому кодексу РФ, установлено, что нормы трудового права, содержащиеся в других федеральных законах, не должны противоречить Трудовому кодексу РФ. Если такое противоречие есть, то применяются нормы Трудового кодекса РФ.

В свою очередь, указы Президента Российской Федерации, содержащие нормы трудового права, не должны противоречить Трудовому кодексу РФ и другим федеральным законам, постановления Правительства Российской Федерации, содержащие нормы трудового права, не должны противоречить Трудовому кодексу РФ, другим федеральным законам и указам Президента Российской Федерации, а нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти, содержащие нормы трудового права, не должны противоречить Трудовому кодексу РФ, иным федеральным законам, указам Президента Российской Федерации и постановлениям Правительства Российской Федерации.

Законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, содержащие нормы трудового права, не должны противоречить Трудовому кодексу РФ, другим федеральным законам, указам Президента Российской Федерации, постановлениям Правительства Российской Федерации и нормативным правовым актам федеральных органов исполнительной власти.

Акты органов местного самоуправления, содержащие нормы трудового права, не должны противоречить Трудовому кодексу РФ, другим федеральным законам, указам Президента Российской Федерации, постановлениям Правительства Российской Федерации, нормативным правовым актам федеральных органов исполнительной власти, законам и иным нормативным правовым актам субъектов Российской Федерации. Локальные нормативные акты работодателя, содержащие нормы трудового права, не должны противоречить Трудовому кодексу РФ, другим федеральным законам, указам Президента Российской Федерации, постановлениям Правительства Российской Федерации, нормативным правовым актам федеральных органов исполнительной власти, законам и иным нормативным правовым актам субъектов Российской Федерации. Работодатели, за исключением работодателей - физических лиц, не являющихся индивидуальными предпринимателями, могут принимать локальные нормативные

акты, содержащие нормы трудового права, в пределах своей компетенции в соответствии с трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права, коллективными договорами, соглашениями.

Подчеркнем, что локальные нормативные акты работодателя в сфере охраны труда являются **НЕПОСРЕДСТВЕННОЙ ПРАВОВОЙ БАЗОЙ** управления охраной труда на уровне работодателя (на корпоративном уровне).

Трудовые отношения и трудовой договор.

Напомним, что трудовые отношения - отношения, основанные на соглашении между работником и работодателем о личном выполнении работником за плату трудовой функции (работы по определенной специальности, квалификации или должности), подчинении работника правилам внутреннего трудового распорядка при обеспечении работодателем условий труда, предусмотренных трудовым законодательством, коллективным договором, соглашениями, трудовым договором.

Трудовые отношения возникают между работником и работодателем на основании трудового договора, добровольно заключаемого ими в соответствии с Трудовым кодексом.

Сторонами трудовых отношений и неразрывно связанного с ними трудового договора являются работник и работодатель.

Работник - физическое лицо, вступившее в трудовые отношения с работодателем, т.е. заключившее с работодателем трудовой договор.

Работодатель - физическое лицо либо юридическое лицо (организация) либо иной установленной федеральными законами иной субъект права, заключивший трудовой договор с работником и тем самым вступивший с ним в трудовые отношения. Тем самым закон увязывает понятия "трудовые отношения", "трудовой договор", "работник" и "работодатель" в единую сильно взаимосвязанную систему.

Трудовой договор - соглашение между работодателем и работником, в соответствии с которым работодатель обязуется предоставить работнику работу по обусловленной трудовой функции, обеспечить условия труда, предусмотренные трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права, коллективным договором, соглашениями, локальными нормативными актами, и данным соглашением, своевременно и в полном размере выплачивать работнику заработную плату, а работник обязуется лично выполнять определенную этим соглашением трудовую функцию, соблюдать действующие у работодателя правила внутреннего трудового распорядка (ст.56 ТК РФ).

Сторонами трудового договора являются работодатель и работник.

В трудовом договоре указываются: 1) фамилия, имя, отчество работника и наименование работодателя (фамилия, имя, отчество работодателя - физического лица), заключивших трудовой договор; 2) сведения о документах, удостоверяющих личность работника и работодателя - физического лица; 3) идентификационный номер налогоплательщика (для работодателей, за исключением работодателей - физических лиц, не являющихся индивидуальными предпринимателями); 4) сведения о представителе работодателя, подписавшем трудовой договор, и основание, в силу которого он наделен соответствующими полномочиями; 5) место и дата заключения трудового договора.

Обязательными для включения в трудовой договор являются следующие условия:

- место работы,
- трудовая функция (работа по должности в соответствии со штатным расписанием, профессии, специальности с указанием квалификации; конкретный вид поручаемой работнику работы);
- дата начала работы;

- условия оплаты труда (в том числе размер тарифной ставки или оклада (должностного оклада) работника, доплаты, надбавки и поощрительные выплаты);
- режим рабочего времени и времени отдыха (если для данного работника он отличается от общих правил, действующих у данного работодателя);
- компенсации за тяжелую работу и работу с вредными и (или) опасными условиями труда, если работник принимается на работу в соответствующих условиях, с указанием характеристик условий труда на рабочем месте;
- условия, определяющие в необходимых случаях характер работы (подвижной, разъездной, в пути, другой характер работы);
- условие об обязательном социальном страховании работника в соответствии с Трудовым кодексом и иными федеральными законами;
- другие условия в случаях, предусмотренных трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права.

По соглашению сторон в трудовой договор могут также включаться права и обязанности работника и работодателя.

Уже из этого перечня следует **ИСКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ВАЖНОСТЬ ПРАВИЛЬНОСТИ И ПОЛНОТЫ ТРУДОВОГО ДОГОВОРА.**

Если в соответствии с федеральными законами с выполнением работ по определенным должностям, специальностям или профессиям связано предоставление льгот либо наличие ограничений, то наименование этих должностей, специальностей или профессий и квалификационные требования к ним должны соответствовать наименованиям и требованиям, указанным в квалификационных справочниках, утверждаемых в порядке, устанавливаемом Правительством Российской Федерации. В трудовом договоре могут предусматриваться условия об испытании, о неразглашении охраняемой законом тайны (государственной, служебной, коммерческой и иной), об обязанности работника отработать после обучения не менее установленного договором срока, если обучение производилось за счет средств работодателя, а также иные условия, не ухудшающие положение работника по сравнению с Трудовым кодексом, законами и иными нормативными правовыми актами, коллективным договором, соглашениями.

Условия трудового договора могут быть изменены только по соглашению сторон и в письменной форме.

В случае заключения срочного трудового договора в нем указываются срок его действия и обстоятельство (причина), послужившие основанием для заключения срочного трудового договора (но только в соответствии с Трудовым кодексом РФ и иными федеральными законами).

Трудовые договоры могут заключаться: 1) на неопределенный срок; 2) на определенный срок не более пяти лет (срочный трудовой договор), если иной срок не установлен Трудовым кодексом РФ и иными федеральными законами.

Срочный трудовой договор заключается в случаях, когда трудовые отношения не могут быть установлены на неопределенный срок с учетом характера предстоящей работы или условий ее выполнения, если иное не предусмотрено Трудовым кодексом РФ и иными федеральными законами.

Если в трудовом договоре не оговорен срок его действия, то договор считается заключенным на неопределенный срок. В случае если ни одна из сторон не потребовала расторжения срочного трудового договора в связи с истечением его срока, а работник продолжает работу после истечения срока трудового договора, трудовой договор считается заключенным на неопределенный срок.

Трудовой договор, заключенный на определенный срок при отсутствии достаточных к тому оснований, установленных судом, считается заключенным на неопределенный срок.

Важность трудового договора закреплена и тем, что законом запрещается требовать от работника выполнения работы, не обусловленной трудовым договором, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Трудовой договор вступает в силу со дня его подписания работником и работодателем, если иное не установлено федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации или трудовым договором, либо со дня фактического допущения работника к работе с ведома или по поручению работодателя или его представителя.

Работник обязан приступить к исполнению трудовых обязанностей со дня, определенного трудовым договором. Если в трудовом договоре не оговорен день начала работы, то работник должен приступить к работе на следующий рабочий день после вступления договора в силу. Если работник не приступил к работе в установленный срок, то работодатель имеет право аннулировать трудовой договор. По письменному заявлению работника работодатель обязан не позднее трех рабочих дней со дня подачи этого заявления выдать работнику заверенные надлежащим образом копии документов, связанных с работой.

При прекращении трудового договора работодатель обязан выдать работнику в день увольнения (последний день работы) трудовую книжку и по письменному заявлению работника заверенные надлежащим образом, копии документов, связанных с работой. Важно отметить, что в случае "фактического допущения к работе с ведома или по поручению работодателя или его представителя независимо от того, был ли трудовой договор надлежащим образом оформлен" также возникают трудовые отношения со всеми вытекающими из данного факта последствиями. Это очень важное положение призвано защитить права работника, не оформившего трудовой договор письменно. Однако общее требование закона гласит о том, что эти отношения требуют оформления (заключения) трудового договора "задним числом". При фактическом допущении работника к работе работодатель обязан оформить с ним трудовой договор в письменной форме не позднее трех рабочих дней со дня фактического допущения работника к работе. Тем самым, трудовой договор является важнейшим и фактически единственным основанием возникновения трудовых отношений, а, следовательно, и мероприятий охраны труда.

Следует помнить, что если в соответствии с федеральными законами выполнение работ по определенным должностям, специальностям или профессиям связано с предоставлением льгот либо наличием ограничений, то наименование этих должностей, специальностей или профессий и квалификационные требования к ним должны соответствовать наименованиям и требованиям, указанным в квалификационных справочниках, утверждаемых в порядке, устанавливаемом Правительством Российской Федерации.

Правовое регулирование перевода и перемещения работника.

Отношения, которые складываются между работником и работодателем, не статичны, они подвергаются воздействию внешних обстоятельств, а также могут меняться по инициативе одной из сторон. Поскольку работодатель – более сильная сторона в трудовом договоре, то законодатель устанавливает правила изменения трудового договора. Это правовая гарантия соблюдения прав работника.

Изменение трудового договора возможно в виде изменения существенных условий труда.

Такое изменение возможно в следующих формах:

1. а) перевод на другую работу, перемещение;
2. б) изменение определенных сторонами условий трудового договора;
3. перевод работника по его просьбе или с его согласия к другому работодателю или переход
4. в) на выборную работу;
5. г) смена собственника имущества организации, изменение ее подведомственности, ее реорганизация;
6. д) отстранение от работы.

Юридическим основанием изменения трудового договора является

предусмотренное в ст. 21 и 22 ТК РФ право работника и работодателя изменять заключенный ими трудовой договор в порядке и на условиях, которые установлены ТК РФ, иными федеральными законами.

Перевод на другую работу, согласно ст. 72.1 ТК РФ, - это постоянное или временное изменение трудовой функции работника и (или) структурного подразделения, в котором работает работник и (или) если структурное подразделение было указано в трудовом договоре при продолжении работы у того же работодателя, а также перевод на работу в другую местность вместе с работодателем. Анализируя часть 1 ст. 72.1. ТК РФ, следует иметь в виду, что под трудовой функцией работника понимается обусловленная трудовым договором работа по определенной должности в соответствии со штатным расписанием, профессией, указанием квалификации, конкретного вида, поручаемой работнику работы. Гарантируя стабильность прав и интересов работника, ст. 60 ТК РФ, запрещает работодателю требовать от работника выполнения работы, не обусловленной трудовым договором и его трудовой функцией. Согласно ст. 57 ТК РФ, структурное подразделение подлежит обязательному включению в трудовой договор в случае, когда работник принимается для работы в филиале, представительстве или ином, обособленном подразделении организации, расположенном в другой местности. Если структурное подразделение в трудовом договоре указано не было, перевод работника в другое структурное подразделение, организации, или иного работодателя, расположенного в той же местности, следует рассматривать не как перевод, а как перемещение, не требующее согласия работника.

Перевод на другую работу допускается только с письменного согласия работника, за исключением случаев, предусмотренных частями 2 и 3 ст. 72.2 ТК РФ.

Не требуется согласие работника при перемещении его у того же работодателя на другое рабочее место, в другое структурное подразделение, расположенное в той же местности, поручении ему работы на другом механизме или агрегате, если это не влечет за собой изменения определенных сторонами условий трудового договора.

Изменение режима работы, оплаты труда не является переводом на другую работу, как это было раньше. Закон запрещает переводить и перемещать работника на работу, противопоказанную ему по состоянию здоровья.

Для классификации переводов правовое значение имеет срок перевода. Данный критерий позволяет выделить постоянные переводы и временные переводы.

Постоянный перевод – это поручение работнику другой работы (т.е. с изменениями трудовой функции). В соответствии со ст. 72.2 ТК по соглашению сторон работник может быть временно переведен на другую работу у того же работодателя. Таким образом, ст. 72.2 ТК специально посвящена временному переводу на другую работу. Соглашение о переводе на другую работу должно быть оформлено в письменной форме, сроком до одного года.

Соглашение сторон должно предусматривать конкретные условия, изменяющие условия трудового договора, ранее определенные сторонами. Оно подлежит заключению и оформлению в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой стороны.

В то же время не ясно: если срок временного перевода истек, то с какого момента он становится постоянным: с первого дня перевода или по его окончании.

Издание приказа о переводе работника (изменение условий трудового договора без внесения соответствующих изменений в содержание трудового договора) нарушает правила, предусмотренные анализируемой нормой».

Одним из подвидов перевода является перевод для замещения временного отсутствующего работника, за которым в соответствии с законом

сохраняется место работы на срок до выхода этого работника на работу. В ст. 72.2. ТК указано, что если по окончании срока перевода прежняя работа работнику не предоставлена, а работник не потребовал ее предоставления и продолжает работать, то условия соглашения о временном характере перевода утрачивает силу и перевод считается постоянным.

Так как закон не устанавливает конкретных оснований, по которым допускается перевод, то он возможен по любому основанию, в том числе и на вакантную должность у данного работодателя, но в пределах одного года. Исключение установлено для случаев перевода при замещении временно отсутствующего работника, за которым в соответствии с законодательством сохраняется место работы, это время может быть и более года.

Согласно изменениям, внесенным ФЗ № 90 от 30 июля 2006 г. в ст. 261 ТК РФ, беременные женщины, принятые на временную работу, теперь могут быть уволены, если трудовой договор был заключен на время исполнения обязанностей отсутствующего работника и невозможности с письменного согласия женщины перевести ее, до окончания беременности, на другую работу, соответствующую ее квалификации и состоянию здоровья, а при отказе женщины от ее перевода на указанную работу или отсутствие такой работы – на вакантную нижестоящую должность или нижеоплачиваемую работу, которую она может выполнять с учетом состояния ее здоровья. А женщина, срок трудового договора с которой был продлен до окончания беременности, обязана по запросу работодателя, но не чаще, чем один раз в три месяца, предъявлять медицинскую справку, подтверждающую состояние беременности. Если женщина продолжает работать после окончания беременности, то работодатель имеет право расторгнуть трудовой договор с ней в связи с истечением срока его действия в течение недели со дня, когда он узнал или должен был узнать о факте окончания беременности.

Временный перевод на другую работу для замещения временно отсутствующего работника следует отличать от исполнения работником по поручению работодателя обязанностей временно отсутствующего работника наряду с работой, обусловленной трудовым договором, в соответствии с ч. 2 ст. 60 ТК РФ.

Работодатель вправе переводить работника на не обусловленную трудовым договором работу без согласия последнего для предотвращения катастрофы природного или техногенного характера, производственной аварии, несчастного случая на производстве, пожара, наводнения, голода, землетрясения, эпидемии или эпизоотии и в любых случаях, ставящих под угрозу жизнь или нормальные жизненные условия всего населения или его части.

Данный перевод возможен лишь в пределах той же организации, с которой работник состоит в трудовых отношениях с оплатой труда по выполняемой работе, но не ниже среднего заработка по прежней работе. К сожалению, законодатель не отразил, что данная работа не должна быть противопоказана работнику по состоянию здоровья и должна соответствовать его квалификации, на что указывал Пленум Верховного Суда РФ от 28.12.2006 г.

Продолжительность одного такого перевода не может превышать одного месяца.

При разрешении дел, связанных с переводом на другую работу, суды признают, что отказ от выполнения работы при переводе, совершенном с соблюдением закона, является нарушением трудовой дисциплины, а невыход на работу – прогулом.

Работник не может быть подвергнут дисциплинарному взысканию за отказ от выполнения работы в случае возникновения опасности для его жизни и здоровья вследствие нарушения требований охраны труда, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами, до устранения опасности либо от выполнения тяжелых работ и работ с вредными и (или) опасными условиями труда, не предусмотренных трудовым договором.

Дисциплина труда и методы ее обеспечения.

Дисциплиной труда называется установленный в данной организации труда порядок поведения в совместном труде и ответственность за его нарушение. При заключении трудового договора работник знает, что он в процессе труда обязан подчиняться единоначальнику на производстве в период действия его трудового договора и это важнейший аспект дисциплины труда, как необходимого элемента трудового правоотношения работника.

Трудовая дисциплина как один из основных принципов трудового права требует соблюдения работником условий трудового договора и добросовестного выполнения тех трудовых обязанностей, для выполнения которых он принят на работу. При этом дисциплины труда - это соответствующий институт трудового права, т. е. система правовых норм, регулирующих внутренний трудовой распорядок, предусматривающий обязанности работника и работодателя (его администрации), меры поощрения за успехи в труде, порядок их применения, виды и меры ответственности за нарушение дисциплины труда и порядок их применения, что соответствует разделу VIII Трудового кодекса РФ (ст. 189 - 195).

Дисциплина труда, указывает ст. 189 Трудового кодекса РФ - это обязательное для всех работников подчинение правилам поведения, определенным в соответствии с Трудовым кодексом, иными федеральными законами, коллективным договором, соглашениями, локальными нормативными актами, трудовым договором. Работодатель же в соответствии с указанным законодательством обязан создавать условия, необходимые для соблюдения работниками дисциплины труда.

Трудовой распорядок определяется правилами внутреннего трудового распорядка, регламентирующими в соответствии с трудовым законодательством порядок приема и увольнения работников, основные права, обязанности и ответственность сторон трудового договора, режим работы, время отдыха, меры поощрения работников и взыскания, а также иные вопросы регулирования трудовых отношений в организации (ст. 189 ТК).

Дисциплина труда различается в объективном и субъективном смысле. В объективном смысле - это система норм о дисциплине труда, т. е. установленный на данном производстве внутренний трудовой распорядок. В субъективном - это элемент трудового правоотношения работника и его обязанность соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, дисциплину труда.

Работник обязан соблюдать также должностные инструкции, функциональные обязанности, предусмотренные квалификационным справочником по его должности, работе, а также противопожарные, санитарные инструкции данного производства. Работодатель (администрация) обязан обеспечить надлежащий уровень дисциплины труда на производстве и реагировать на ее нарушение отдельными работниками. Дисциплина труда на производстве включает соблюдение технологической и производственной дисциплины. Технологическая дисциплина - это соблюдение технологии изготовления продукта производства, технологического процесса его изготовления. Производственная дисциплина - это часть трудовой дисциплины должностных лиц администрации, обязанных организовать неразрывность технологического процесса, своевременность поставок материалов, инструментов, оборудования, согласованность работы отдельных подразделений производства, чтобы обеспечить ритмичную, четкую работу всего производства.

Значение дисциплины труда заключается в том, что она:

способствует достижению высокого качества результатов труда каждого работника и всего производства;

позволяет работнику трудиться с наивысшей производительностью, что повышает эффективность производства;

способствует охране здоровья и жизни во время трудовой

деятельности, профилактике производственного травматизма и профессиональной заболеваемости;

способствует рациональному использованию рабочего времени каждого работника и всего трудового коллектива.

Методы обеспечения трудовой дисциплины необходимы для создания организационных и экономических условий для высокопроизводительной работы. Следующие три метода взаимосвязаны: сознательное отношение к труду; методы убеждения и воспитания; поощрение за добросовестный труд, а для нерадивых, недобросовестных работников - применение в необходимых случаях мер дисциплинарного и общественного воздействия.

Внутренний трудовой распорядок.

Внутренний трудовой распорядок - это установленный законодательством и на его основе локальными актами порядок поведения работников на данном производстве как в процессе труда, так и во время перерывов в работе во время пребывания работников на территории производства (появление на территории завода в нетрезвом состоянии в рабочее время - увольнение по пп. "б" п.6 ст.81 ТК РФ, в выходной - дисциплинарный проступок, вне территории производства - административный).

Правовое регулирование внутреннего трудового распорядка осуществляется на основе гл. 29 и 30 ТК РФ. Правила внутреннего трудового распорядка организации утверждаются работодателем с учетом мнения представительного органа работников. Они, как правило, являются приложением к коллективному договору (ст. 190 ТК РФ).

В отдельных отраслях экономики действуют для основных работников уставы, положения, утверждаемые Правительством РФ.

Правила внутреннего трудового распорядка должны иметь все производства. Эти правила включают обязанности не только работников, но и администрации, и не только по исполнению самих Правил, но и соответствующих должностных инструкций, инструкций и правил по технике безопасности, производственной санитарии, противопожарной, противорадиационной безопасности и др.

Правила внутреннего распорядка обычно состоят из следующих семи разделов:

1. общие положения, предусматривающие действие этих правил, на кого они распространяются, их цель, задачи;
2. порядок приема и увольнения (приводятся кратко положения Кодекса с их уточнением для данного производства);
3. основные обязанности работника;
4. основные обязанности работодателя, его администрации;
5. рабочее время и его использование: режим рабочего времени для всего производства и отдельных подразделений, в том числе начало и конец обеденных и других внутрисменных перерывов, график сменности (в том числе по вахтовому методу работы), структура рабочей недели (5- или 6-дневной);
6. меры поощрения за успехи в труде;
7. дисциплинарная ответственность за нарушение трудовой дисциплины.

Эти правила доводятся до каждого работника.

В тех отраслях экономики, где действуют уставы и положения о дисциплине для основных работников, также действуют и правила внутреннего трудового распорядка для других работников данного производства, не относящихся к тем, на кого распространяются уставы и положения.

Уставы и положения о дисциплине утверждаются Правительством страны. Поскольку уставы и положения о дисциплине являются специальным законодательством и распространяются на тех основных (ведущих) работников, чей грубый дисциплинарный проступок может привести к тяжелым последствиям или гибели людей и грузов, то в этих актах может предусматриваться более жесткая

дисциплинарная ответственность, чем в общих актах трудового права. Эти акты предусматривают и дополнительные обязанности работников и их руководителей.

Соблюдение режима труда и отдыха.

Режим труда и отдыха складывается из рабочего времени и времени отдыха. Рабочее время - время, в течение которого работник в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка организации и условиями трудового договора должен исполнять трудовые обязанности, а также иные периоды времени, которые в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами относятся к рабочему времени. Нормальная продолжительность рабочего времени не может превышать 40 часов в неделю.

Работодатель обязан вести учет времени, фактически отработанного каждым работником.

Сокращенная продолжительность рабочего времени Сокращенная продолжительность рабочего времени устанавливается:

- для работников в возрасте до шестнадцати лет - не более 24 часов в неделю;
- для работников в возрасте от шестнадцати до восемнадцати лет - не более 35 часов в неделю;
- для работников, являющихся инвалидами I или II группы, - не более 35 часов в неделю;
- для работников, занятых на работах с вредными и (или) опасными условиями труда, - не более 36 часов в неделю в порядке, установленном Правительством Российской Федерации с учетом мнения Российской трехсторонней комиссии по регулированию социально-трудовых отношений.

Продолжительность рабочего времени учащихся образовательных учреждений в возрасте до восемнадцати лет, работающих в течение учебного года в свободное от учебы время, не может превышать половины норм, установленных ч.1 ст.92 ТК РФ для лиц соответствующего возраста.

Трудовым Кодексом и иными федеральными законами может устанавливаться сокращенная продолжительность рабочего времени для других категорий работников (педагогических, медицинских и других работников).

Неполное рабочее время.

По соглашению между работником и работодателем могут устанавливаться как при приеме на работу, так и впоследствии неполный рабочий день или неполная рабочая неделя.

Работодатель обязан устанавливать неполный рабочий день или неполную рабочую неделю по просьбе беременной женщины, одного из родителей (опекуна, попечителя), имеющего ребенка в возрасте до четырнадцати лет (ребенка-инвалида в возрасте до восемнадцати лет), а также лица, осуществляющего уход за больным членом семьи в соответствии с медицинским заключением. При работе на условиях неполного рабочего времени оплата труда работника производится пропорционально отработанному им времени или в зависимости от выполненного им объема работ. Работа на условиях неполного рабочего времени не влечет для работников каких-либо ограничений продолжительности ежегодного основного оплачиваемого отпуска, исчисления трудового стажа и других трудовых прав.

Продолжительность ежедневной работы (смены).

Продолжительность ежедневной работы (смены) не может превышать:

для работников в возрасте от пятнадцати до шестнадцати лет - 5 часов, в возрасте от шестнадцати до восемнадцати лет - 7 часов;

для учащихся общеобразовательных учреждений, образовательных учреждений начального и среднего профессионального образования, совмещающих в течение учебного года учебу с работой, в возрасте от четырнадцати до шестнадцати лет - 2,5 часа, в возрасте от шестнадцати до восемнадцати лет - 4 часа;

для инвалидов - в соответствии с медицинским заключением, выданным в порядке, установленном федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Для работников, занятых на работах с вредными и (или) опасными условиями труда, где установлена сокращенная продолжительность рабочего времени, максимально допустимая продолжительность ежедневной работы (смены) не может превышать:

- при 36-часовой рабочей неделе - 8 часов;
- при 30-часовой рабочей неделе и менее - 6 часов.

Продолжительность ежедневной работы (смены) творческих работников средств массовой информации, организаций кинематографии, теле- и видеосъемочных коллективов, театров, театральных и концертных организаций, цирков и иных лиц, участвующих в создании и (или) исполнении (экспонировании) произведений, профессиональных спортсменов в соответствии с перечнями работ, профессий, должностей этих работников, утверждаемыми Правительством Российской Федерации с учетом мнения Российской трехсторонней комиссии по регулированию социально-трудовых отношений, может устанавливаться коллективным договором, локальным нормативным актом, трудовым договором.

Продолжительность работы накануне нерабочих праздничных и выходных дней Продолжительность рабочего дня или смены, непосредственно предшествующих нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час. В непрерывно действующих организациях и на отдельных видах работ, где невозможно уменьшение продолжительности работы (смены) в предпраздничный день, переработка компенсируется предоставлением работнику дополнительного времени отдыха или, с согласия работника, оплатой по нормам, установленным для сверхурочной работы. Накануне выходных дней продолжительность работы при шестидневной рабочей неделе не может превышать пяти часов.

Работа в ночное время.

Ночное время - время с 22 часов до 6 часов. Продолжительность работы (смены) в ночное время сокращается на один час без последующей разработки. Не сокращается продолжительность работы (смены) в ночное время для работников, которым установлена сокращенная продолжительность рабочего времени, а также для работников, принятых специально для работы в ночное время, если иное не предусмотрено коллективным договором.

Продолжительность работы в ночное время уравнивается с продолжительностью работы в дневное время в тех случаях, когда это необходимо по условиям труда, а также на сменных работах при шестидневной рабочей неделе с одним выходным днем. Список указанных работ может определяться коллективным договором, локальным нормативным актом. К работе в ночное время не допускаются: беременные женщины; работники, не достигшие возраста восемнадцати лет, за исключением лиц, участвующих в создании и (или) исполнении художественных произведений, и других категорий работников в соответствии с Трудовым кодексом РФ и иными федеральными законами.

Льготы и компенсации за неблагоприятные условия труда.

Время, деньги, ЛПП (лечебно-профилактическое питание)

Сокращенная продолжительность рабочего времени, устанавливаемая для работников, занятых на работах с вредными и (или) опасными условиями труда (ст.92, 94 ТК)

Ежегодные дополнительные отпуска, которые устанавливаются работникам, занятым на работах с вредными и (или) опасными условиями труда (ст.117 ТК)

Оплата труда работников в повышенном размере, занятых на тяжелых работах, работах с вредными и (или) опасными и иными особыми условиями труда (ст.147 ТК)

Молоко или другие равноценные пищевые продукты, выдаваемые

работникам, занятым на работах с вредными и (или) опасными условиями труда бесплатно по установленным нормам (ст. 222 ТК)

Лечебно-профилактическое питание для работников, занятых на работах с вредными и (или) опасными условиями труда бесплатно по установленным нормам (ст. 222 ТК)

Досрочное назначение трудовой пенсии для работников, занятых на работах с вредными и (или) опасными условиями труда, на работах в особых условиях труда (ст.27 и 28 Федерального закона “О трудовых пенсиях в Российской Федерации”)

Социальное партнерство.

Для согласования противоречивых интересов работников и работодателей в рыночных условиях служит социальное партнерство. Общее регулирование социального партнерства осуществляется в соответствии с разделом II Трудового кодекса РФ. Социальное партнерство - система взаимоотношений между работниками (и их представителями) и работодателями (и их представителями), а также органами государственной власти и местного самоуправления, направленная на обеспечение согласования интересов работников и работодателей по вопросам регулирования трудовых отношений и иных непосредственно связанных с ними отношений.

Сторонами социального партнерства являются работники и работодатели в лице уполномоченных в установленном порядке представителей.

Органы государственной власти и органы местного самоуправления являются сторонами социального партнерства в случаях, когда они выступают в качестве работодателей, а также в других случаях, предусмотренных трудовым законодательством (ст.25 ТК РФ).

Социальное партнерство осуществляется в формах (ст.27 ТК РФ):

коллективных переговоров по подготовке проектов коллективных договоров, соглашений и заключению коллективных договоров, соглашений;

взаимных консультаций (переговоров) по вопросам регулирования трудовых отношений и иных непосредственно связанных с ними отношений, обеспечения гарантий трудовых прав работников и совершенствования трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права;

участия работников, их представителей в управлении организацией;

участия представителей работников и работодателей в разрешении трудовых споров.

Представителями работников в социальном партнерстве являются: профессиональные союзы и их объединения, иные профсоюзные организации, предусмотренные уставами общероссийских профсоюзов, межрегиональных профсоюзов или иные представители, избираемые работниками в случаях, предусмотренных Трудовым кодексом РФ (ст.29). Регулирование трудовых отношений и иных непосредственно связанных с ними отношений может осуществляться путем заключения, изменения, дополнения работниками и работодателями коллективных договоров, соглашений, трудовых договоров.

Коллективные договоры, соглашения, а также трудовые договоры не могут содержать условий, снижающих уровень прав и гарантий работников, установленный трудовым законодательством. Если такие условия включены в коллективный договор, соглашение или трудовой договор, то они не могут применяться. Коллективный договор - правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения в организации или у индивидуального предпринимателя и заключаемый работниками и работодателем в лице их представителей (ст.40 ТК РФ). Коллективный договор заключается на срок не более трех лет и вступает в силу со дня подписания его сторонами либо со дня, установленного коллективным договором.

Стороны имеют право продлевать действие коллективного договора

на срок не более трех лет (ст.43 ТК РФ).

Содержание коллективного договора определяется сторонами и направлено на решение неотложных задач социального развития трудового коллектива, на удовлетворение материальных и духовных запросов работников. В договор могут включаться взаимные обязательства работодателя и работников по вопросам труда и занятости работников, об оплате труда, о рабочем времени и времени отдыха, улучшений условий труда, о материальном стимулировании и др.

Для урегулирования разногласий в ходе коллективных переговоров стороны используют примирительные процедуры.

Особенности регулирования труда женщин.

Особенности правового регулирования труда - нормы, частично ограничивающие применение общих правил по тем же вопросам либо предусматривающие для отдельных категорий работников дополнительные правила.

Особенности правового регулирования труда женщин регламентируются:

Трудовым кодексом РФ;

Постановлением Совета Министров - Правительства РФ от 6 февраля 1993 г. № 105 "О новых нормах предельно допустимых нагрузок для женщин при подъеме и перемещении тяжестей вручную";

Санитарными правилами и нормами СанПиН 2.2.0.555-96 "Гигиенические требования к условиям труда женщин";

Постановлением Правительства РФ от 25 февраля 2000 г. № 162 "Об утверждении перечня тяжелых работ с вредными или опасными условиями труда, при выполнении которых запрещается применение труда женщин" и рядом других документов.

В частности Трудовым кодексом РФ предусмотрено:

- запрещение применения труда женщин на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда;
- запрещение переноски и перенапряжения женщин тяжестями, превышающими установленные нормы;
- ограничение труда женщин на ночных и сверхурочных работах и ограничение направления женщин в командировки;
- определенные льготы беременным женщинам, кормящим матерям или имеющим малолетних и несовершеннолетних детей и др.

Требования к условиям труда женщин в период беременности.

Технологические операции, оборудование, производственная среда регламентируются СанПиН 2.2.0.555-96 "Гигиенические требования к условиям труда женщин".

Технологические процессы и оборудование, связанные с трудом беременных женщин, не должны быть источником повышенных уровней физических, химических, биологических и психофизиологических факторов. При выборе технологических операций для их труда следует предусматривать такие величины физических нагрузок, которые являются допустимыми для беременных.

Беременные женщины не должны выполнять производственные операции, связанные с подъемом предметов труда выше уровня плечевого пояса, подъемом предметов труда с пола, преобладанием статического напряжения мышц ног и брюшного пресса, вынужденной рабочей позой (на корточках, на коленях, согнувшись, упором животом и грудью в оборудование и предметы труда), наклоном туловища более 15°. Для беременных женщин должны быть исключены работы на оборудовании, использующем ножную педаль управления, на конвейере с принудительным ритмом, работы, сопровождающиеся нервно-эмоциональным напряжением.

Технологические операции, подходящие для выполнения беременным женщинам, выбираются из числа имеющихся на предприятии (или не

свойственных данному предприятию), при условии, что они удовлетворяют показателям допустимой трудовой нагрузки. К таким работам могут быть отнесены легкие операции по сборке, сортировке, упаковке, удовлетворяющие гигиеническим требованиям к трудовому процессу, организации рабочего места и производственной среде.

При оценке параметров производственной среды на рабочих местах беременных следует руководствоваться гигиеническими показателями оптимальных условий производственной среды.

Не допускаются беременные женщины к выполнению работ, связанных с воздействием возбудителей инфекционных, паразитарных и грибковых заболеваний.

Беременные женщины не должны трудиться в условиях воздействия инфракрасного излучения. Температура нагретых поверхностей оборудования и ограждений в рабочей зоне не должна превышать 35 °С.

Для беременных женщин исключаются виды деятельности, связанные с намоканием одежды и обуви, работы на сквозняке.

Для женщин в период беременности запрещается работа в условиях резких перепадов барометрического давления (летный состав, бортпроводницы, персонал барокамер и др.).

Работа беременных женщин в безоконных и безфонарных помещениях, т.е. без естественного света, не допускается.

Со дня установления беременности и в период кормления ребенка грудью женщины не допускаются к выполнению всех видов работ, профессионально связанных с использованием видеодисплейных терминалов и персональных ЭВМ.

Требования к организации рабочего места женщин.

Для беременных женщин должны оборудоваться стационарные рабочие места для возможности выполнения трудовых операций в свободном режиме и позе, допускающей перемену положения по желанию. Постоянная работа сидя, стоя, перемещаясь (ходьба) исключается.

Рабочее место беременной женщины оборудуется специальным вращающимся стулом, имеющим регулируемые по высоте спинку, подголовник, поясничный валик, подлокотники и сиденье. Спинка стула регулируется по углу наклона в зависимости от срока беременности и режима труда и отдыха. Сиденье и спинка должны быть покрыты полумягким нескользящим материалом, который легко подвергается санитарной обработке. Основные параметры рабочего стула указаны в ГОСТе 21.889-76. ССБТ. "Система "человек-машина". Кресло человека-оператора. Общие эргономические требования".

Следует предусмотреть наличие подставки для ног, регулируемой по высоте и углу наклона, имеющей рифленую поверхность.

Рабочая поверхность стола должна иметь вырез в столешнице для корпуса, округленные углы и матовое покрытие во избежание отраженной блескости. Рабочий стол, производственное оборудование должны иметь пространство для ног: высотой не менее 600 мм, шириной не менее 500-600 мм, глубиной не менее 450 мм на уровне колен и не менее 650 мм на уровне ступней.

Нормы предельно допустимых нагрузок.

Показатели допустимой трудовой нагрузки по тяжести трудового процесса в РФ регламентируются СанПиН 2.2.0.555-96 и содержат нормативы (табл. 1), в том числе отдельно для женщин в период беременности (табл. 2 и табл.3).

Таблица 1 Показатели допустимой трудовой нагрузки

Показатель	Допустимый уровень
Тяжесть трудового процесса 1. Физическая динамическая нагрузка за смену, кгм	до 3000

1.1. При региональной нагрузке (с преимущественным участием мышц рук и плечевого пояса) при перемещении груза на расстояние до 1 м	
1.2. При общей нагрузке (с участием мышц рук, корпуса, ног) - при перемещении груза на расстояние от 1 до 5 м	до 15000
1.3. Величина динамической работы, совершаемой в течение каждого часа рабочей смены при перемещении груза на расстояние от 1 до 5 м, не должна превышать, кгм: - с рабочей поверхности - с пола	17501 8751
2. Масса поднимаемого перемещаемого груза вручную, кг 2.1. Степень механизации. Труд механизирован, работа с органами управления 2.2. Подъем и перемещение (разовое) тяжестей при чередовании с другой работой (до 2-х раз в час)	до 10
2.3. Подъем и перемещение (разовое) тяжестей постоянно в течение рабочей смены	до 7
2.4. Суммарная масса грузов, перемещаемых в течение каждого часа смены - с рабочей поверхности - с пола	до 350 до 175
3. Стереотипные рабочие движения (количество за смену) 3.1. При локальной нагрузке с участием мышц кистей и пальцев рук 3.2. При региональной нагрузке (при работе с преимущественным участием мышц рук и плечевого пояса)	до 40000 до 20000
4. Статическая нагрузка Величина статической нагрузки за смену при удержании груза, приложении усилий, кгс: - одной рукой - двумя руками - мышцами корпуса и ног	до 21600 до 42000 до 60000
5. Рабочая поза. Периодическое нахождение в неудобной позе	до 25 % времени смены
6. Наклоны корпуса (количество за смену) Вынужденные наклоны (более 30°)	до 100 раз за смену
7. Перемещение в	до 10

пространстве (переходы, обусловленные технологическим процессом в течение смены), км	
8. Интеллектуальные нагрузки 8.1. Содержание работы. Решение простых альтернативных задач 8.2. Восприятие сигналов (информации) и их оценка 8.3. Степень сложности задания 8.4. Характер выполняемой работы	по инструкции Восприятие сигналов с последующей коррекцией действий и операций Обработка, выполнение задания и его проверка Работа по установленному графику с возможной его коррекцией по ходу деятельности
9. Сенсорные нагрузки 9.1. Длительность сосредоточенного наблюдения (в % от времени смены) 9.2. Плотность сигналов (световых, звуковых) и сообщений за 1 час работы 9.3. Число производственных объектов одновременного наблюдения 9.4. Нагрузка на зрительный анализатор 9.4.1. Размер объекта размещения (при расстоянии от глаз работающего до объекта различения не более 0,5 м), мм при длительности сосредоточенного наблюдения (% времени смены):	5-1,1 мм 1-0,3 мм менее 0,3 мм до 50 до 175 до 10 более 50 % времени до 50 % времени до 25 времени
9.4.2. Работа с оптическими приборами (микроскопы, лупы и т.п.) при длительности сосредоточенного наблюдения (% времени смены)	до 50 %
9.4.3. Наблюдение за экранами видеотерминалов (часов в смену)	в соответствии с СанПиН 2.2.2.542-96
9.5. Нагрузка на слуховой анализатор (при производственной необходимости восприятия речи или дифференцированных сигналов)	Разборчивость слов и сигналов от 90 до 70 %
10. Эмоциональные нагрузки 10.1. Степень ответственности. Значимость ошибки 10.2. Степень риска для собственной жизни 10.3. Степень риска за безопасность других лиц	Несет ответственность за функциональное качество вспомогательных работ. Влечет за собой дополнительные усилия со стороны вышестоящего руководства (бригадира, мастера и т.п.) Исключена Исключена
11. Монотонность нагрузок 11.1. Число элементов (приемов), необходимых для реализации простого задания или в многократно	9-6 100-25

повторяющихся операциях 11.2. Продолжительность выполнения простых производственных заданий или повторяющихся операций, сек	
11.2. Продолжительность выполнения простых производственных заданий или повторяющихся операций, сек	100-25
12. Режим работы 12.1. Фактическая продолжительность рабочего дня, ч 12.2. Сменность работы	8-9 Двухсменная (без ночной)

Таблица 2

Допустимые величины физических нагрузок для беременных женщин

Характер работы	Масса груза, кг
1. Подъем и перемещение тяжестей при чередовании с другой работой (до 2-х раз в час)	2,5
2. Подъем и перемещение тяжестей постоянно в течение рабочей смены	1,25
3. Суммарная масса грузов, перемещаемых в течение каждого часа рабочей смены на расстояние до 5 м, не должна превышать: - с рабочей поверхности - с пола Подъем с пола не допускается	60 -
4. Суммарная масса грузов, перемещаемых за 8-часовую рабочую смену, составляет: - с рабочей поверхности	480

Примечание: в массу поднимаемого и перемещаемого груза
включается масса тары и упаковки.

Таблица 3

Показатели допустимой трудовой нагрузки для женщин в период
беременности

Показатель трудовой нагрузки	Уровни
1. Степень механизации	Труд полностью механизирован
2. Рабочая поза	Свободная
3. Ходьба за смену, км	До 2
4. Характер рабочих движений руками	Простые стереотипные
5. Темп движений	Свободный
6. Число рабочих операций в течение смены	10 и более
7.	100

Продолжительность выполнения повторяющихся операций, сек	
8. Длительность сосредоточенного наблюдения, в % времени смены	До 25
9. Плотность сообщений, сигналов в среднем за час	До 60
10. Размер объекта зрительного различия (категория зрительных работ)	Более 5 мм, работа малоточная, грубая
11. Сменность	Утренняя

Гарантии и компенсации.

Для беременных женщин (помимо указанных выше) законодательством предусмотрено:

запрещение ночных, сверхурочных работ и направлений в командировки, а также работ в выходные дни;

снижение норм выработки, норм обслуживания или перевод на другую работу, более легкую и исключаящую воздействие неблагоприятных производственных факторов, с сохранением среднего заработка по прежней работе; (все в соответствии с медицинским заключением);

отпуск по беременности и родам (70 календарных дней до родов и 70 - после родов), в случае многоплодной беременности - 84 дня, в случаях осложненных родов - 86 дней, а при рождении двух и более детей - 110 календарных дней после родов (отпуск по беременности и родам исчисляется суммарно и предоставляется женщине полностью независимо от числа дней, фактически использованных ею до родов);

предоставление (по заявлению женщины) ежегодного отпуска непосредственно перед отпуском по беременности и родам или по окончании отпуска по уходу за ребенком;

запрещение отказывать женщинам в приеме на работу и снижать им заработную плату по мотивам, связанным с беременностью;

не допущение увольнения беременных женщин по инициативе администрации, кроме случаев полной ликвидации предприятия, либо прекращения деятельности индивидуальным предпринимателем;

в случае истечения срочного трудового договора в период беременности женщины работодатель обязан продлить срок действия трудового договора до окончания беременности;

выдача беременным женщинам (в случае необходимости) по согласованию с профсоюзом путевок в санатории и дома отдыха (по возможности бесплатных или с частичной оплатой), оказание материальной помощи.

Дополнительные законодательные меры по охране труда кормящих матерей и матерей, имеющих несовершеннолетних детей.

Помимо общих гарантий для данной категории работающих женщин предусмотрено:

перевод женщин, имеющих детей в возрасте до трех лет, в случае невозможности выполнения прежней работы, на другую работу с оплатой труда по выполняемой работе, но не ниже среднего заработка по прежней работе до достижения ребенком возраста полутора лет;

предоставление, по желанию женщин, отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста полутора лет с выплатой за этот период пособия по государственному социальному страхованию. Отпуск, по желанию женщины, по уходу за ребенком может предоставляться до достижения ребенком возраста трех лет, но без сохранения заработной платы;

предоставление работы, по желанию женщины, в период нахождения в отпуске по уходу за ребенком на условиях неполного рабочего времени или на дому с сохранением права на получение пособия по государственному социальному страхованию;

сохранение за работницей места работы (должности) за время отпуска по уходу за ребенком и, кроме того, этот отпуск засчитывается в общий и непрерывный стаж работы, а также в стаж работы по специальности за исключением случаев назначения пенсии на льготных условиях;

предоставление женщинам, усыновившим новорожденных детей непосредственно из родильного дома, отпуска за период со дня усыновления и до истечения 70 дней со дня рождения ребенка, а при одновременном усыновлении двух и более детей - 110 календарных дней со дня их рождения и по их желанию - дополнительного отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста полутора или 3-х лет;

перерывы для кормления ребенка не реже, чем через 3 часа, продолжительностью не менее 30 минут каждый. При наличии двух и более детей в возрасте до полутора лет продолжительностью не менее часа (перерывы для кормления ребенка (детей) включаются в рабочее время и подлежат оплате в размере среднего заработка);

запрещение ночных, сверхурочных работ и направлений в командировки женщин, имеющих детей в возрасте до 3 лет;

гарантии при приеме на работу и увольнении женщин, имеющих детей. Запрещается отказывать женщинам в приеме на работу и снижать им заработную плату по мотивам, связанным с наличием детей;

не допущение увольнения женщин, имеющих детей в возрасте до 3 лет (одиноких матерей - при наличии у них ребенка в возрасте до 14 лет, ребенка-инвалида - до 18 лет) по инициативе администрации, за исключением увольнения по основаниям, предусмотренным пп. 1, 5-8, 10 или 11 ч.1 ст. 81 или п. 2 ст. 336 Трудового Кодекса (ст.261).

Кроме того, одинокой матери, воспитывающей ребенка в возрасте до 14 лет, коллективным договором могут устанавливаться ежегодные дополнительные отпуска без сохранения заработной платы в удобное для них время продолжительностью до 14 календарных дней. В этом случае указанный отпуск по заявлению работника может быть присоединен к ежегодному оплачиваемому отпуску или использован отдельно полностью либо по частям. Перенесение этого отпуска на следующий рабочий год не допускается.

Особенности регулирования труда молодежи.

Особенности правового регулирования труда молодежи (лиц в возрасте до 18 лет) регламентируется:

- Трудовым кодексом РФ (ст.265-272);
- Санитарными правилами и нормами СанПиН 2.4.6.664-97 "Гигиенические критерии допустимых условий и видов работ для профессионального обучения и труда подростков";
- Постановлением Правительства РФ от 25 февраля 2000 г. № 163 "Об утверждении Перечня тяжелых работ и работ с вредными или опасными условиями труда, при выполнении которых запрещается применение труда лиц моложе восемнадцати лет" постановлением Минтруда России от 7 апреля 1999 г. № 7 "Об утверждении норм предельно допустимых нагрузок для лиц моложе восемнадцати лет при подъеме и перемещении тяжестей вручную".

Ограничения по применению труда работников в возрасте до восемнадцати лет.

Возраст, с которого допускается заключение трудового договора.

Заключение трудового договора допускается с лицами, достигшими возраста шестнадцати лет (ст. 63 ТК РФ).

Для подготовки молодежи к производительному труду допускается

прием на работу учащихся школ, профессионально-технических и средних специальных учебных заведений для выполнения легкого труда, не причиняющего вреда здоровью, трудовой договор может заключаться с 15 лет. В свободное от учебы время с лицами, достигшими 14-летнего возраста, может быть заключен трудовой договор для выполнения легкого труда, не причиняющего вреда его здоровью и не нарушающего процесса обучения, с согласия родителей, усыновителей и органа опеки и попечительства.

Особенности трудоустройства лиц в возрасте до 18 лет определяются Трудовым кодексом РФ, иными федеральными законами, коллективным договором, соглашением. Работы, на которых запрещается применение труда лиц моложе 18 лет.

Запрещается: применение труда лиц моложе 18 лет на тяжелых работах.

Тема 3.2. Организация работы по охране труда на предприятии

Администрация предприятий (учреждений) обязана обеспечивать надлежащее техническое оборудование всех рабочих мест и создавать на них условия работы, соответствующие правилам по охране труда (правилам по технике безопасности, санитарным нормам и правилам и др.) Действующее трудовое законодательство устанавливает, что ответственность за организацию труда в целом по предприятию несут директор и главный инженер. По отдельным подразделениям такая ответственность возложена на руководителей цехов, участков, служб и т.д. Непосредственное руководство организацией охраны труда осуществляет главный инженер предприятия. На предприятиях и в организациях в коллективных договорах, которые ежегодно от имени коллектива рабочих и служащих заключаются профсоюзными комитетами с администрацией, должна предусматриваться конкретная работа в области охраны труда. Кроме того, проведение текущих мероприятий по охране труда отражается в соглашениях по охране труда, являющихся официальным приложением, составной частью коллективных договоров, а также в единых комплексных планах оздоровительных мероприятий. Ежегодные соглашения по охране труда - это важная правовая форма планирования и проведения мероприятий по охране труда. В соглашениях по охране труда уточняются и дополнительные мероприятия по охране труда по цехам, участкам, агрегатам, устанавливаются сроки проведения каждого мероприятия, указываются лица, ответственные за их проведение. В целях охраны труда на администрацию предприятия возлагается:

- во-первых, проведение инструктажа рабочих и служащих по технике безопасности, производственной санитарии, противопожарной охране и другим правилам охраны труда;
- во-вторых, организацию работы по профессиональному отбору;
- в-третьих, осуществление постоянного контроля за соблюдением работниками всех требований инструкций по охране труда.

Инструктаж и обучение правилам безопасных приемов и методов работы должны быть организованы обязательно на всех предприятиях независимо от характера и степени опасности производства, а также квалификации и стажа работы лиц, выполняющих работу. Министерства (ведомства) по согласованию с соответствующим отраслевым комитетом профсоюза утверждают специальные положения о порядке проведения инструктажа и обучения рабочих и служащих по технике безопасности. На главного инженера предприятия возлагается оперативное руководство организацией инструктажа (обучения) и ответственность за его проведение в целом по предприятию. Непосредственный контроль за своевременным проведением инструктажа осуществляет начальник отдела (бюро), старший инженер или инженер по охране труда. Начальник цеха (в масштабе цеха) и мастер производственного участка (непосредственно на рабочих местах) несут

ответственность за своевременное и качественное проведение инструктажа. Существует несколько видов инструктажа:

- вводный,
- первичный на рабочем месте,
- повторный,
- внеплановый,
- текущий.

Вводный инструктаж предназначен для ознакомления вновь оформляющихся на предприятие рабочих, специалистов, служащих с общими понятиями и основными положениями техники безопасности, правилами поведения на территории, в цехах и участках предприятия и в зонах движения транспортных средств. Инструктаж проводит главный инженер по технике безопасности по программе, разработанной с учетом требований ССБТ, правил, норм и инструкций по охране труда и особенностей производства. Вводный инструктаж производится в кабинете по охране труда и оформляется в журнале вводного инструктажа, а все остальные виды инструктажа осуществляются на рабочем месте непосредственно руководителем работ, запись о них делается в специальном журнале.

Первичный инструктаж на рабочем месте проводят со всеми вновь принятыми рабочими, учащимися, студентами, прибывшими на практику, а также работниками, переведенными на новую работу. Этот инструктаж ведется индивидуально с каждым работником путем показа безопасных приемов и методов труда, разработанных для отдельных профессий с учетом требований ССБТ. После инструктажа рабочий прикрепляется к наставнику для обучения навыкам безопасной работы на 2-10 смен (вахт), в зависимости от характера и сложности профессии. Работник допускается к самостоятельной работе только после того, как руководитель производственного участка убедится в усвоении обучаемым приемов безопасного труда. Для работников некоторых профессий руководители заводят личные карточки прохождения обучения, в которых отмечается вводный инструктаж и прохождение последующих инструктажей и проверок знаний по охране труда. Личная карточка инструктажа хранится в отделе кадров. Повторный инструктаж имеет целью закрепление знаний безопасных методов и приемов труда по программе первичного инструктажа на рабочем месте. Его проходят все работающие независимо от квалификации, образования и стажа работы не реже 1 раза в 3 месяца, за исключением лиц отдельных профессий, для которых интервалы проведения удлиняются до полугода.

Внеплановый инструктаж необходим в следующих случаях:

- при изменении технологического процесса, замене или модернизации машин и оборудования, механизмов, исходного сырья, материалов, перегружаемого груза, которые оказывают влияние на безопасность труда;
- при нарушении работающим правил и инструкции по технике безопасности, технологической и производственной дисциплине, которые привели к травме, аварии, взрыву, пожару и отравлению;
- при перерывах в работе на 30 календарных дней и более для работ с повышенными требованиями безопасности труда, на 60 дней - для остальных работ.

Целевой (текущий) инструктаж обязателен при выполнении разовых работ, не связанных с прямым направлением деятельности работника; ликвидации последствий аварий, катастроф и стихийных бедствий; производстве работ, на которые требуется наряд-допуск и в некоторых других случаях. Важное значение для обеспечения безопасности труда имеет профессиональный отбор, цель которого выявить лиц непригодных по своим физическим и антропометрическим данным к участию в том или ином производственном процессе. В ряде производств при поступлении на работу проводят обязательные предварительные, а в некоторых случаях и периодические медицинские осмотры, цель которых

предупреждение профессиональных заболеваний. На рабочих и служащих, в свою очередь, возлагаются также обязанности: соблюдение инструкций по охране труда, установленных требований обращения с машинами и механизмами и пользования средствами индивидуальной защиты. Невыполнение этих обязанностей рабочими и служащими является нарушением трудовой дисциплины. Инструкции по охране труда устанавливают правила выполнения работ и поведения работающих в производственных помещениях и на строительных площадках. Такие инструкции разрабатывает и утверждает администрация предприятия (учреждения) совместно с профсоюзным комитетом. Министерства и ведомства по согласованию с комитетом отраслевых профсоюзов могут утверждать типовые инструкции по охране труда для рабочих основных профессий. Рабочие и служащие обязаны соблюдать установленные требования обращения с машинами и механизмами, а также пользоваться выдаваемыми им средствами индивидуальной защиты. Особую роль в организации работы по предупреждению несчастных случаев и проведению мероприятий, обеспечивающих безопасные и здоровые условия труда, играет служба охраны труда, которая непосредственно подчинена руководителю предприятия и главному инженеру. Структура этой службы и ее функции определяются отраслевыми положениями о данной службе, которые утверждают соответствующие министерства по согласованию с отраслевыми профсоюзами. Руководитель предприятия определяет численность работников службы охраны труда в зависимости от объема работ, сложности и опасности технологических процессов и оборудования, числа работающих. Отделы (бюро) и инженеры (старшие инженеры) по охране труда осуществляют внутрипроизводственный контроль за охраной труда во всех подразделениях и проведением мероприятий по обеспечению здоровых и безопасных условий труда. Инженер по охране труда отвечает за организацию разработки мероприятий по охране труда в производственных подразделениях и принимает участие во внедрении этих мероприятий; осуществляет контроль за соблюдением на предприятии законодательства по охране труда и проверку выполнения намеченных мероприятий, участвует в комиссиях по рассмотрению проектов строительства, реконструкции, ремонта цехов и оборудования и по приемке их в эксплуатацию; в расследовании причин аварий и несчастных случаев. Для выполнения этих функций инженер) по охране труда предоставлен ряд прав, в том числе и участков об устранении недостатков и нарушений правил безопасности, право запрещать работу на отдельных производствах, участках, агрегатах и станках в условиях, явно опасных для жизни и здоровья работающих, право принимать меры к изъятию инструментов, оборудования и приспособлений при не соответствии их требованиям техники безопасности. Важнейшей задачей отдела охраны труда является привлечение всего коллектива к участию в разработке и внедрении мероприятий по охране труда, а также к контролю за состоянием охраны труда на предприятии. Для этого отдел совместно с общественными организациями предприятия проводит смотры, соревнования по улучшению охраны труда и культуры производства. Широкое распространение на предприятиях получил трехступенчатый метод контроля за состоянием охраны труда. На первой ступени контроля участвуют мастер и общественный инспектор по охране труда, которые ежедневно проверяют на своем участке состояние рабочих мест, исправность оборудования, наличие и исправность ограждений, индивидуальных средств защиты т.д. Обнаруженные недостатки отмечают в специальном журнале, по которым принимаются меры к их устранению. Начальник цеха, председатель комиссии охраны труда профкома цеха, с привлечением специалистов один раз в неделю осуществляют вторую ступень контроля за состоянием охраны труда в цехе. На третьей ступени контроля руководители предприятия, служб и отделов, председатель комиссии охраны труда профсоюзного комитета предприятия, один раз в месяц проверяют состояние охраны труда в целом по предприятию. Результаты проверки обсуждаются на совещании начальников цехов и отделов у

директора предприятия или главного инженера предприятия с последующим изданием приказа. В этом приказе утверждаются мероприятия по дальнейшему улучшению охраны труда с указанием сроков их выполнения и исполнителей. Оценка состояния безопасности труда на предприятии Полная и всесторонняя оценка состояния охраны труда в бригаде, на участке, в цехе и на предприятии в целом базируется на анализе данных аттестации рабочих мест, паспортизации санитарно-технического состояния цехов и результатов выполнения комплексных планов улучшения условий, охраны труда и санитарно-оздоровительных мероприятий. Эта оценка проводится ежегодно и направлена на выявление динамики основных показателей и результатов работы в области улучшения условий труда, снижения травматизма и профессиональной заболеваемости, главных направлений дальнейшей деятельности, обеспечивающих коренное улучшение состояния охраны труда. Оценка безопасности труда методом учета и аттестации рабочих мест: Аттестация рабочих мест - это совокупность мероприятий, включающих определение фактического состояния рабочих мест, установление степени их соответствия типовым проектам и нормативным требованиям, проведение технико-экономического анализа и выработку решения о дальнейшем использовании рабочих мест, определение основных направлений их совершенствования (рационализации) .

Основными задачами учета и аттестации рабочих мест являются:

- определение фактических количественных и качественных характеристик рабочих мест и комплексная оценка степени их соответствия прогрессивным технико-технологическим и организационным решениям, нормативным требованиям, стандартам организации;
- выявление рабочих мест, полностью соответствующих установленным требованиям, рабочих мест, не отвечающих современным решениям и требующих рационализации; выявление нерентабельных, физически изношенных и морально устаревших рабочих мест, а также излишних рабочих мест, подлежащих ликвидации;
- перераспределение производственных заданий, материальных и трудовых ресурсов на недозагруженные производственные мощности, в том числе с устаревших и нерентабельных рабочих мест;
- установление количественных и качественных параметров воспроизведет рабочих мест;
- определение потребности в ресурсах, направляемых на создание новых рабочих мест, техническое перевооружение и реконструкцию действующих производств и наиболее эффективных направлений их использования;
- формирование политики по вопросам развития кадрового потенциала (с учетом результатов совершенствования системы рабочих мест и задач реформирования организации). Под учетом рабочих мест понимают определение фактического количества рабочих мест, их классификацию и группировку по классификационным признакам на определенную дату.

Оценка технологической безопасности оборудования и рабочих мест: В целях обеспечения полноты, достоверности и сопоставимости результатов инвентаризации (учета) используются следующие основные классификационные признаки рабочих мест:

- по категориям и наименованию профессий (должностей) занятых работников,
- по виду производства,
- по характеру использования в процессе производства,
- по числу смен работы,
- по характеру использования во времени и в пространстве,
- по количеству одновременно занятых работников,
- по условиям труда,
- по обеспечению продуктивной занятости,

- по отношению к квотированию,
- по возможности трудоустройства на рабочих местах лиц, особо нуждающихся в социальной защите и испытывающих трудности в поиске работы. Инвентаризация (учет) рабочих мест основывается непосредственно на существующей организационной структуре, осуществляется путем детального обследования всех производственных участков, зон обслуживания, служебных помещений, т. е. проводится одновременно по всей организации по состоянию на начало года или другой отчетный период. По каждому структурному подразделению учет ведется согласно утвержденным в организации формам, которые должны соответствовать требованиям машинной обработки. В ходе аттестации каждое рабочее место оценивается с точки зрения создания занятому на нем работнику или группе работников необходимой производственной обстановки и условий, обеспечивающих эффективную занятость, возможность своевременного и качественного выполнения производственных заданий (функций). Критериями оценки являются:
- общая эффективность и доходность рабочего места;
- прогрессивность применяемого технологического процесса и степень оснащения рабочих мест необходимыми для работы видами основного технологического и вспомогательного оборудования, технологической и организационной оснасткой, а также нормативно-правовой, технической, справочной и другой документацией,
- рациональность планировки рабочих мест, т.е. достаточность отведенной для них площади, рациональность расположения основного и вспомогательного оборудования, технологической и организационной оснастки, а также самих работников;
- эффективность организации обслуживания рабочих мест, имея в виду различные виды обслуживания используемых средств труда и самих работников,
- эффективность применяемых методов и приемов труда занятых работников с учетом организации и планирования работ, расстановки работников, нормирования труда, построения систем материального и морального стимулирования и др.;
- наличие благоприятных условий труда, соблюдение требований охраны труда и техники безопасности на рабочем месте. Непосредственная оценка состояния рабочих мест, как и их инвентаризация (учет), осуществляется путем последовательного обхода и анализа соответствующего уровня рабочих мест, проведения необходимых замеров и вычислений.

Тема 3.3. Основные вредные и опасные производственные факторы, их влияние на здоровье работников

Гигиена труда – это профилактическая медицина, изучающая условия, характер труда, их влияние на здоровье и функциональное состояние человека и разрабатывающая практические меры, направленные на профилактику вредного и опасного действия факторов производственной среды и трудового процесса на человека.

Каждый работник перед поступлением на работу должен получить полную информацию об условиях труда, степени их вредности, возможных неблагоприятных последствиях для здоровья и необходимых средствах индивидуальной защиты, режимах труда и отдыха. Поэтому работник должен знать гигиенические оценочные показатели труда - основные гигиенические понятия, важные для оценки воздействия трудового процесса на человека: условия труда; определение понятий «вредный и опасный производственные факторы», «факторы трудового процесса», «классы условий труда» и др.

Условия труда - совокупность факторов трудового процесса и производственной среды, в которой осуществляется деятельность человека. Исходя из гигиенических

норм, условия труда подразделяются на 4 класса:

1-й класс – оптимальные условия труда, когда неблагоприятные факторы или отсутствуют, или не превышают допустимых уровней (медстатист в поликлинике).

2-й класс – допустимые условия труда, когда неблагоприятные факторы имеются, но не превышают гигиенических норм. В организме наступают некоторые изменения, но они восстанавливаются после отдыха, к следующей смене.

3-й класс – вредные условия труда, которые характеризуются наличием вредных факторов, превышающих гигиенические нормативы и оказывающие неблагоприятное действие на организм работающего или его потомство (работа, медсестры, врача, водителя транспортных средств). При этих условиях могут возникнуть профессиональные заболевания.

4-й класс – опасные условия труда, которые создают угрозу для жизни или высокий риск получения тяжелых профессиональных заболеваний. Работа в этих условиях не допускается, за исключением ликвидации аварий.

Класс условий труда может устанавливаться как по единичному фактору, так и по их совокупности.

За работу во вредных и опасных условиях труда работник получает денежные и другие компенсации. В соответствии со ст.212 Трудового кодекса работодатель обязан обеспечить аттестацию рабочих мест по условиям труда и составить программу их ликвидации или уменьшения вредного действия. В последние годы уделяется большое внимание правительственных, территориальных органов и Фонда социального страхования РФ. Страховые выплаты пострадавшим от несчастного случая или больным профессиональной болезнью выплачиваются при наличии аттестации рабочего места по охране труда. Поэтому во ЛПУ интенсивно осуществляется аттестация рабочих мест всех работников.

Опасный производственный фактор – это фактор среды или трудового процесса, который может быть причиной травмы, острого заболевания или внезапного резкого ухудшения здоровья. Вредный фактор может стать опасным в зависимости от времени или продолжительности его воздействия.

Вредный производственный фактор – это фактор среды или трудового процесса, который может вызвать профессиональную болезнь, временное или длительное снижение работоспособности, повысить частоту соматических или инфекционных заболеваний, привести к нарушению здоровья потомства.

Профессиональная болезнь – это острое или хроническое заболевание застрахованного работника, являющееся результатом воздействия на него вредного производственного фактора и повлекшее за собой временную или стойкую утрату профессиональной трудоспособности или гибель. Наличие профессионального заболевания доказывается путем изучения условий труда на рабочем месте и состояния здоровья пострадавшего..

Вредности возникают по трем причинам:

вредности, связанные с производственным процессом;

вредности, связанные с неправильной организацией труда;

вредности, связанные с самой обстановкой труда

Рассмотрим более подробно возникновение вредностей на производствах.

1) Вредности, связанные с производственным процессом - подразделяются на 4 группы: физические, химические, биологические и психофизиологические факторы:

*физические факторы: температура, влажность, скорость движения воздуха, тепловое излучение; неионизирующие электромагнитные поля; магнитное, лазерное и ультрафиолетовое излучения; ионизирующие излучения; производственные шум и вибрация (локальная, общая); аэрозоли (пыли); освещение естественное (отсутствие, недостаточность) и искусственное (недостаточная освещенность, блескость, пульсация освещенности); электрически заряженные частицы воздуха (аэроионы);

* химические факторы: антибиотики, витамины, гормоны, ферменты, белковые препараты. Они подразделяются по характеру воздействия на организм человека: токсичные, раздражающие, сенсibiliзирующие, канцерогенные, мутагенные, влияющие на репродуктивную функцию; и по пути проникновения в организм человека: через органы дыхания, желудочно-кишечный тракт, кожные покровы, слизистые оболочки;

*биологические факторы: патогенные микроорганизмы (бактерии, вирусы, риккетсии, и др.) и продукты их жизнедеятельности (токсины, белковые препараты); прочие микроорганизмы (растения, животные)

*факторы трудового процесса – факторы психофизиологического действия: тяжесть труда и напряженность труда. Тяжесть труда отражает нагрузку на опорно-двигательный аппарат и функциональные системы организма (сердечно-сосудистую, дыхательную и др.) Она характеризуется двигательной нагрузкой, массой поднимаемого груза, рабочей позой и др. Под действием тяжести труда могут возникать статические и динамические перегрузки. Напряженность труда отражает нагрузку на ЦНС, органы чувств и эмоциональную сферу. К ней относятся интеллектуальные, сенсорные, эмоциональные нагрузки, монотонность и режим работы. Под их воздействием могут возникать нервно-психические перегрузки: умственное перенапряжение, перенапряжение анализаторов, эмоциональные перегрузки. Так, например, труд учащегося и студента характеризуется напряжением психических функций - памяти, внимания, восприятия, наличием стрессовых ситуаций – тесты, вопросы, зачеты, экзамены. Длительная работа сидя, вызывает нарушение желудочно-кишечного тракта, геморрой. Длительное напряжение отдельных мышц (рук – у машинистки, пианиста, доярки; ног- у велосипедиста) вызывает координационные неврозы – невозможность выполнить другие функции этими органами. При нагрузке на позвоночник возможно его искривление с последующем заболеванием внутренних органов, питающихся из кровеносных сосудов, проходящих через этот позвонок. Нагрузка на зрительный анализатор (работа за компьютером) может вызвать близорукость. У трубачей, стеклодувов профессиональным заболеванием считается эмфизема легких. У педагогов, артистов часты хронические ларингиты.

2) Вредности, связанные с неправильной организацией труда: они возникают из-за недостаточной квалификации работника, несоблюдения рациональной

организации труда и отдыха (отсутствия перерывов в работе, неэффективного отдыха после работы) - это чрезмерное напряжение ЦНС, мышц или органов чувств в результате длительного и однообразного положения тела или неправильного режима труда.

3) Вредности, связанные с самой обстановкой труда – это недостаточная освещенность, вентиляция, площадь, кубатура; неудовлетворительный микроклимат на рабочем месте или психологический климат в коллективе; плохое бытовое обеспечение работающих.

На каждый вид вредного производственного фактора разработаны гигиенические нормативы условий труда - ПДК и ПДУ, методы контроля и средства защиты, утвержденные соответствующими документами, которые используются при аттестации рабочих мест.

Б) Краткая характеристика основных производственных вредностей

Шум, возникающий в процессе производственной деятельности (при клепке, штамповке, на ткацком производстве, при работе циркулярных пил и т.д.), оказывает местное и общее воздействие на организм. Женщины более чувствительны к воздействию шума. Вначале в результате местного действия снижается слух, потом развивается тугоухость. Общее действие вначале сказывается на ЦНС: появляется головная боль, астено-вегетативный синдром – похудание, раздражительность, ослабляется память, возникает апатия, подавленное настроение, повышенная потливость, снижение работоспособности. Затем подключаются болезни сердца - учащение сердцебиения; гипертоническая болезнь; снижается иммунитет. Профессиональным заболеванием при клепке, работе на ткацких станках или испытании авиационной техники бывает тугоухость. Профилактика: борьба с шумом – звукопоглощающие технологии, кабины дистанционного управления; наушники, шлемы; комнаты акустической разгрузки - комнаты отдыха.

Вибрация - это механическое колебательное движение всего тела или его части. Различают вибрацию локальную – передаваемую на руки, и общую – на весь организм. При локальной вибрации (от зубила или отбойного молотка) повреждения отмечаются, в первую очередь, в капиллярах кончиков пальцев; жалобы на боли в руках, боли в них по ночам, снижение кожной чувствительности пальцев, ухудшение их кровоснабжения и побеление. Затем наступает расстройство ЦНС: головные боли, головокружение, раздражительность; изменение сердечно-сосудистой системы. При общем влиянии вибрации (летчики, шоферы) преобладают нарушения ЦНС и вестибулярного аппарата – головокружение, головная боль, непереносимость тряски, истощение, невротические реакции; синдром вегетативного полиневрита – стопы холодные, снижение на них пульсации; гипоталамический синдром - человек не может ходить. У трактористов, шоферов возможна импотенция, радикулит.

Профилактика: эластические прокладки под станки, для шоферов – уменьшение вибрации сидений – подушки; специальные рукавицы для работы с пневмоинструментом; специальная обувь на резиновой прослойке. Общие мероприятия: периодические медосмотры – при начальных симптомах освобождение от этой работы; производственная гимнастика: через 2 часа по 20

мин.; ванночки с водой температурой 38° на 5-10 мин. и самомассаж.

Пыль - это твердые частицы, взвешенные в воздухе. Пыль подразделяется на а) органическую (растительную, животную, искусственную – пластмассы, резины); б) неорганическую (металлическую, минеральную - кварцевую, силикатную) и в) смешанную. Действие пыли зависит от количества, размера, формы пылинок и их химического состава. Чем меньше пыль, тем она медленнее оседает, дольше находится в воздухе и глубже проникает в легкие. Острые пылинки вонзаются в слизистую верхних дыхательных путей. От химического состава зависит: будет пыль ядовитой (Pb, Hg, As, Cr), будет раздражать или алергизировать организм. От пыли наиболее часто развивается неспецифическое заболевание легких – пневмокониоз (замещение легочной ткани соединительной вокруг пылинок) с аллергической болезнью всего организма. Разновидности пневмокониоза: силикоз – от вдыхания песка (кремния), металлоконииоз – от металлической пыли, антракоз – от угольной пыли (шахтеры). К неспецифическим заболеваниям также относятся заболевания органов дыхания (бронхиты, трахеиты, ларингиты, пневмонии), глаз (конъюнктивиты, кератиты) и кожи (дерматит, пиодермия).

Профилактика – гигиеническое нормирование путем соблюдения ПДК пыли в воздухе; изменение технологии; санитарно-технические мероприятия: водяные завесы, кожухи, вытяжные шкафы; лечебно-профилактические мероприятия – медосмотры, своевременное отстранение от работы; индивидуальные средства защиты - маски, респираторы.

Промышленные яды - воздействуют на производствах при изготовлении красок, мебели, окраске машин, печатании. Поступают через дыхательные пути, пищеварительный тракт и кожу. В организме большинство ядов обеззараживается печенью и выводятся: через легкие (летучие вещества, нерастворимые в жидкостях организма), почки (все продукты обмена после печени и плохо растворимые тяжелые металлы), пищеварительный тракт (нерастворимые и плохо растворимые - Pb, Hg, Sn, Mn), со слюной (Pb, Hg), через кожу и сальные железы (вещества, растворимые в жирах – As, Hg, H₂S), с молоком (никотин, Pb, Hg). Кроме общего воздействия ряд ядов оказывает местное действие – ожоги (кислоты и щелочи), снижает сопротивляемость организма к инфекционным заболеваниям, вызывает аллергические заболевания (бронхиты, экземы), тератогенное, канцерогенное и другие воздействия.

Профилактика: улучшение технологии, санитарно-гигиенические мероприятия – средства индивидуальной защиты (защитные маски, противогазы и др.), инструктаж, разбавление в воздухе; лечебно-профилактические мероприятия – медосмотры, лечебно-профилактическое питание, добавки витаминов.

Электромагнитные поля (ЭМП) - распространяются в виде волн со скоростью света. Измеряются длиной волны, частотой колебаний и скоростью распространения. Источники: ЭМП: ЛЭП-500, электросварка, незаземленный компьютер, электропечь, электросушка; в т.ч. в радиовещании – антенны; медицине – приборы в физиокабинетах; в радиолокации - радары. Биологическое действие на организм: у ЭМП – тепловой эффект. Для действия полей сверхвысоких и ультравысоких частот характерны три синдрома: астенический, астено-вегетативный и дисэнцефальный (головная боль, повышенная утомляемость, нарушение сна, боли в области сердца, гипотония, брадикардия); возможны - катаракта, эндокринные нарушения, изменения лейкоцитов. Профилактика:

соблюдение производителями требований ГОСТ «Электрические поля промышленной частоты»; установление экранов, навесов, перегородок, козырьков, соблюдение дистанции между потребителями и приборами; заземление бытовой электроаппаратуры; не допускать к работе лиц младше 18 лет; проходить профилактические медосмотры и диспансеризацию; использование дополнительных дней к отпуску.

Радиоактивность. К ионизирующим источникам излучения относятся: рентгеновское, гамма-, альфа-, бета-, позитронное и нейтронное излучения. Источники этих излучений широко используются в народном хозяйстве, в частности, в медицине – для диагностики и лечения злокачественных образований. Радиация оказывает внешнее облучение (общее, местное – рентгеновские и гамма-лучи) и внутреннее – при поступлении радиоактивных веществ через дыхательные и пищеварительные пути, кожу. Механизм биологического действия на организм заключается в разрушении молекулы воды на H^+ , OH^- , HO_2^- и $H_2O_2^-$, которые в крови и лимфе вызывают нарушения ферментов, синтезирующих нуклеиновые кислоты и нуклеопротеиды, денатурируют белки и жиры. Вред действия зависит от 1) поглощенной дозы, 2) объема облученных тканей и органов и 3) вида излучения. В зависимости от степени повреждения бывает острая и хроническая лучевая болезнь. Острая болезнь возникает при однократном интенсивном облучении (800-1000 рентген), случающегося при авариях. В клинике преобладают общетоксические симптомы, поражение щитовидной железы, кроветворных органов и нервной системы. Хроническая лучевая болезнь развивается при длительном облучении в дозах в 10 раз более ПДУ. В клинике отмечается нарастающая астения, угнетение кроветворения (лейкоцитоз), лейкоз, нарушение генеративной функции, повреждение плода, генетические изменения во многих поколениях, рак грудной железы, саркома. Профилактика: улучшение защиты от радиоактивных веществ. Если они находятся в закрытых стальных ампулах, то надо соблюдать санитарные требования, устанавливать защитные экраны, автоматизацию, дистанционное управление, увеличивать дистанцию, сокращать время работы. Если находятся в открытых сосудах и могут попасть в окружающую среду, то защитными мерами являются: изоляция этого этапа технологического процесса, потолще стены, покраска полов и стен; персонал должен пользоваться средствами индивидуальной защиты, пневмокостюмами, применять дозиметры, проходить предварительные и периодические медосмотры.

Производственный травматизм - это всякое повреждение, полученное на производстве. Различают травмы механические, химические, термические и электрические – это зависит от производства.

Причины травматизма:

неисправность оборудования – внезапная остановка, разрыв трансмиссий и др. – как результат некачественного /формального/ нерегулярного профилактического ремонта. Профилактика: постоянное внимание инженера по охране труда, начальника цеха к этим вопросам;

нарушение нормального хода технологического процесса – в результате спешки, нарушения требований инструкций, помещенных на видном месте и др. Профилактика: своевременный инструктаж, проверка знаний по технике безопасности, наличие средств аварийной сигнальной механизации, автоматизации;

неисправность ручного инструмента – плохая заточка, плохое крепление ручек и др. Профилактика: периодическая проверка инструмента, изъятие изношенного, инструктаж работающих;

отсутствие предохранительных ограждений вокруг движущихся станков или деталей;

недостаточная обученность рабочих правильным методам работы – необходим вводный и текущий инструктаж по технике безопасности;

неудовлетворительное санитарное состояние рабочих помещений, территории, переутомление работающих (шоферов);

отсутствие или неисправность спецодежды - перчаток или дырки в них.

Для профилактики электротравм, которые кончаются в 15% смертельным исходом, необходимо соблюдать требования техники безопасности.

Глазной травматизм встречается в 25% травм – чаще в металлургической промышленности (шлифовщики, токари, точильщики). В глаз попадает стружка металла. Профилактика: необходимо одевать защитные очки, маски, щитки, оборудовать вытяжку в месте образования пыли.

Из поражений кожи наиболее часты пиодермии – гнойнички на коже. Они возникают из-за запыленности помещения, микротравм кожи стружками, обработки рук грязными тряпками в масле или эмульсии. Профилактика: комплексные меры – проведение мероприятий по снижению температуры в цехе, эффективная вытяжка воздуха; местные меры – стружку со станков сметать не руками или случайными тряпками, а специальными крючками или щетками, предварительная стерилизация обтирочного материала; наличие в цехе аптек (с йодом) и защитных паст для рук от масел и эмульсий; регулярный осмотр работников в цехе дерматологом (хирургом) – выявлять больных и лечить.

Тема 3.4. Основные понятия об опасности электрического тока. Основные понятия о пожарной безопасности и порядок действия работников при пожаре

Электрический ток представляет собой скрытый тип опасности, так как его трудно определить в токо- и нетоковедущих частях оборудования, которые являются хорошими проводниками электричества. Допустимым считается ток, при котором человек может самостоятельно освободиться от электрической цепи. Его величина зависит от скорости прохождения тока через тело человека: при длительности действия более 10 с – 2 мА, при 10 с и менее – 6 мА /18/. Пороговый фибрилляционный ток составляет 100 мА переменного тока. С целью предупреждения поражений электрическим током к работе должны допускаться только лица, хорошо изучившие правила по технике безопасности.

В соответствии с правилами электробезопасности в служебном помещении должен осуществляться постоянный контроль состояния электропроводки, предохранительных щитов, шнуров, с помощью которых включаются в электросеть компьютеры, принтеры, сканеры, бесперебойные источники питания,

осветительные приборы и другие электроприборы.

Электрические установки, к которым относится практически все оборудование ЭВМ, представляют для человека большую потенциальную опасность, так как в

процессе эксплуатации или при проведении профилактических работ человек может коснуться частей, находящихся под напряжением. Специфическая опасность электроустановок – нетоковедущие проводники, оказавшиеся под напряжением в результате повреждения (пробоя) изоляции. Они не подают каких-либо сигналов, которые предупреждают человека об опасности. Реакция человека на электрический ток возникает лишь при протекании последнего через тело человека.

Помещение офиса по опасности поражения электрическим током можно отнести к 1 классу, т.е. это помещение без повышенной опасности. Электробезопасность помещения обеспечивается в соответствии с Правилами устройства электроустановок (ПУЭ) и ГОСТ 12.1.030 -81. Опасное и вредное воздействие на людей электрического тока проявляется в виде электротравм и профессиональных заболеваний. Исключительно важное значение для предотвращения электротравматизма имеет правильная организация обслуживания действующих ЭВМ, проведения ремонтных и профилактических работ.

Основные причины поражения человека электрическим током на рабочем месте:

- прикосновение к токоведущим частям ЭВМ, находящимся под напряжением;
- прикосновение к металлическим нетоковедущим частям (корпусу, периферии компьютера), которые могут оказаться под напряжением в результате повреждения изоляции;
- нерегламентированное использование таких электрических приборов как электрические плиты, чайники, обогреватели;
- отсутствие инструктажа сотрудников офиса по правилам электробезопасности.

Разрядные токи статического электричества чаще всего возникают при прикосновении к любому из элементов ЭВМ. Такие разряды опасности для человека не представляют, но кроме неприятных ощущений они могут привести к выходу из строя ЭВМ. Для снижения величины возникающих зарядов статического электричества необходимо использовать антистатическое покрытие пола, применять нейтрализаторы и увлажнители воздуха.

Электробезопасность в офисе должна обеспечиваться техническими способами и средствами защиты, а также организационными и техническими мероприятиями. Для обеспечения защиты сотрудников офиса и посетителей от поражения электрическим током при прикосновении к металлическим нетоковедущим частям, которые могут оказаться под напряжением в результате повреждения изоляции, необходимо применять защитное заземление. Заземление корпуса ЭВМ обеспечивается подведением заземляющей жилы к питающим розеткам. Сопротивление заземлителя составляет 4 Ом, согласно ПУЭ для электроустановок с напряжением до 1000 В.

Основным организационным мероприятием является инструктаж и обучение сотрудников безопасным методам труда, а также проверка знаний правил безопасности и инструкций в соответствии с занимаемой должностью и выполняемой работой.

При проведении незапланированного и планового ремонта вычислительной техники выполняются следующие действия:

- отключение компьютера от сети;
- проверка отсутствия напряжения.

После выполнения этих действий проводится ремонт неисправного оборудования. Если ремонт необходимо провести на токоведущих частях, находящихся под напряжением, то выполнение работы проводится не менее чем двумя людьми с применением специальных электрозащитных средств.

Пожарная безопасность – состояние объекта, при котором исключается возможность пожара, а в случае его возникновения предотвращается воздействие на людей опасных факторов пожара и обеспечивается защита материальных ценностей. Пожарная безопасность регламентируется ГОСТ /19/.

Пожарная безопасность обеспечивается системой предотвращения пожара и системой пожарной защиты. Во всех служебных помещениях обязательно должен быть «План эвакуации людей при пожаре», регламентирующий действия персонала и посетителей в случае возникновения очага возгорания и указывающий места расположения пожарной техники.

Противопожарная защита – это комплекс организационных и технических мероприятий, направленных на обеспечение безопасности людей, на предотвращение пожара, ограничение его распространения, а также на создание условий для успешного тушения пожара.

Пожары в офисных помещениях представляют большую опасность, так как сопряжены с потерей ценной информации, документации учреждения, порчей мебели и имущества, гибелью людей.

Как известно, пожар может возникнуть при взаимодействии горючих веществ, окислителя и источников зажигания. В офисных помещениях присутствуют все три основных фактора, необходимые для возникновения пожара.

Горючими компонентами в офисе являются: строительные материалы для акустической и эстетической отделки помещений, перегородки, двери, полы, изоляция кабелей, книги, бумажная документация и др. В качестве окислителя выступает кислород воздуха.

Источниками зажигания могут быть электронные схемы ЭВМ, устройства электропитания, кондиционирования воздуха, где в результате различных нарушений образуются перегретые элементы, электрические искры и дуги, способные вызвать загорание горючих материалов.

В современных ЭВМ очень высокая плотность размещения элементов электронных схем. В непосредственной близости друг от друга располагаются соединительные провода, кабели. При протекании по ним электрического тока выделяется значительное количество теплоты. При этом возможно оплавление изоляции. Для отвода избыточной теплоты от ЭВМ служат системы вентиляции и кондиционирования воздуха. При постоянном действии эти системы представляют собой дополнительную пожарную опасность.

При проведении обслуживающих, ремонтных и профилактических работ используются различные смазывающие вещества, легко воспламеняющиеся жидкости, прокладываются временные электропроводники, ведется пайка и чистка отдельных узлов. Возникает дополнительная пожарная опасность, требующая

дополнительных мер пожарной защиты.

Для большинства помещений, где размещены ЭВМ, установлена категория пожарной опасности В. Одной из наиболее важных задач пожарной защиты является защита строительных помещений от разрушений и обеспечение их достаточной прочности в условиях воздействия высоких температур при пожаре. Учитывая высокую стоимость электронного оборудования и ценность имеющейся у фирмы документации, а также категорию пожарной опасности, здания, в которых предусмотрено размещение ЭВМ, должны быть 1 или 2 степени огнестойкости.

Причинами возникновения пожара в офисе могут стать:

- неисправности электропроводки, розеток и выключателей, которые могут привести к короткому замыканию или пробое изоляции;
- использование поврежденных (неисправных) электроприборов;
- использование в помещении электронагревательных приборов с открытыми нагревательными элементами;
- возникновение пожара вследствие попадания в здание молнии;
- возгорание здания вследствие внешних воздействий;
- неаккуратное обращение с огнем и несоблюдение мер пожарной безопасности

Для профилактики пожара чрезвычайно важна правильная оценка пожароопасности здания, определение опасных факторов и обоснование способов и средств пожаропредупреждения и защиты. Одно из условий обеспечения пожаробезопасности – ликвидация возможных источников воспламенения. Для этого необходимо проводить следующие мероприятия:

- для исключения возникновения пожара по причине неисправного электрооборудования, неисправности в электропроводке, розетках и выключателях необходимо проводить плановый осмотр, вовремя выявлять и своевременно устранять неисправности;
- необходимые меры для исключения пожара из-за неисправных электроприборов включают в себя своевременный и качественный ремонт электроприборов, а также не использование неисправных приборов;
- в целях профилактики пожара предлагается не проводить обогревание помещения электронагревательными приборами с открытыми нагревательными элементами, так как в помещении находятся бумажные документы, справочная литература и т.п., а бумага – легковоспламеняющийся предмет;
- в целях уменьшения вероятности возникновения пожара вследствие короткого замыкания необходимо, чтобы электропроводка была скрытой;
- в летний период времени во время грозы возможно попадание молнии и возникновение пожара, во избежание этого необходимо установить на крыше здания молниеотвод;
- для устранения возможности возгорания из-за курения и неосторожного обращения с огнем необходимо запретить курение в офисном помещении и

разрешить его только в строго отведенном для этого месте.

В целях предотвращения пожара необходимо регулярно проводить с сотрудниками противопожарный инструктаж, на котором знакомить работников с правилами противопожарной безопасности, а также обучать их использованию первичных средств пожаротушения.

К средствам тушения пожара, предназначенным для локализации небольших загораний, относятся пожарные стволы, внутренние пожарные водопроводы, огнетушители, сухой песок, асбестовые одеяла и т.п. Пожарные краны устанавливаются в коридорах, на площадках лестничных клеток и входов. Применение воды в помещениях, где находятся ЭВМ, возможно в исключительных случаях ввиду опасности повреждения или полного выхода из строя дорогостоящего оборудования, когда пожар принимает угрожающе крупные размеры. Количество воды должно быть минимальным, а устройства ЭВМ необходимо защитить от попадания воды, накрывая их брезентом или полотном.

В случае возникновения пожара необходимо отключить электропитание, вызвать по телефону пожарную команду, эвакуировать людей из помещения согласно плану эвакуации и приступить к ликвидации пожара.

Для тушения пожаров на начальных стадиях можно воспользоваться подручными средствами с целью прекращения доступа воздуха к объекту возгорания или применить огнетушители. По виду используемого огнетушащего вещества огнетушители подразделяются на следующие основные группы.

Пенные огнетушители применяются для тушения горючих жидкостей, различных материалов, конструктивных элементов и оборудования, кроме электрооборудования, находящегося под напряжением.

Газовые огнетушители применяются для тушения жидких и твердых веществ, а также электроустановок, находящихся под напряжением.

В помещениях, где размещены ЭВМ, применяются главным образом углекислотные огнетушители, достоинством которых является высокая эффективность тушения пожара, сохранность электронного оборудования, диэлектрические свойства углекислого газа, что позволяет использовать эти огнетушители даже в том случае, когда не удастся обесточить электроустановку сразу.

Необходимо оборудовать помещения автоматическими датчиками - сигнализаторами о пожаре, например, реагирующими на повышение температуры, а также при возможности установками стационарного автоматического пожаротушения. Наиболее целесообразно применять установки газового тушения пожара, действие которых основано на быстром заполнении помещения огнетушащим газовым веществом с резким снижением содержания в воздухе кислорода.

Тема 3.5. Порядок расследования несчастных случаев на производстве.

В России учитываются все происшествия на производстве. Они расследуются в установленном порядке с целью выяснения всех обстоятельств, ставших причинами травм или гибели работников. Это необходимо для возмещения работникам ущерба, причиненного их здоровью, привлечения к ответственности виновных лиц и профилактики травматизма на производстве. Для

обеспечения правильного и своевременного расследования необходимо соблюдение определенных правил. Порядок расследования несчастных случаев на производстве утвержден законодательно и подлежит обязательному применению в ходе расследования соответствующих ситуаций.

Расследование несчастных случаев на производстве

Все происшествия на производстве, повлекшие вред здоровью работников, подлежат расследованию.

К несчастным случаям относятся:

- травмы;
- ожоги;
- обморожение;
- поражение током и другой вред здоровью, в т.ч. с летальным исходом.

Факт подобного случая признается происшествием на производстве, если он произошел:

- в рабочее время в месте выполнения работы;
- при направлении к месту командировки и обратно;
- при следовании к месту работы и обратно на транспорте работодателя;
- при междусменном отдыхе на вахте;
- в иных случаях, предусмотренных ст. 227 ТК РФ.

По общему правилу расследование несчастных случаев на производстве осуществляется комиссией, назначаемой работодателем в составе не менее 3 человек.

Несчастные случаи с тяжелым (в т.ч. летальным) исходом расследуются с участием государственного инспектора труда.

Каждый пострадавший (в т.ч. его представитель) вправе принимать участие в расследовании.

Для расследования случаев легкого вреда здоровья срок расследования составляет 3 дня.

Происшествия с тяжелыми последствиями для здоровья или летальным исходом расследуются в пределах 15 дней.

Если работодатель не получил своевременного оповещения о происшествии, то расследование может вестись 1 месяц со дня соответствующего сообщения о таком происшествии.

Указанные сроки расследования могут быть увеличены в случае необходимости, но на срок не свыше 15 дней.

В установленных законодательством случаях расследование и учет несчастных случаев на производстве является обязанностью работодателя. Проведение расследования должно быть подчинено утвержденному порядку.

Порядок расследования регулируется:

- Статьями 229.2, 229.3 ТК РФ;
- Положением, утв. Минтрудом РФ 24.10.2002 N 73.

Проведение расследования включает в себя:

- осмотр места (в т.ч. фотографирование, видеосъемку);
- опрос свидетелей происшествия;
- опрос должностных лиц, чьи пояснения могут предоставить необходимые для расследования сведения;

- ознакомление с документацией работодателя, связанной с происшествием (в т.ч. в части регулирования безопасности труда на производстве);
- получение объяснения от пострадавшего.

Результатами проведенного расследования являются:

- выводы об обстоятельствах и причинах происшествия;
- выявление лиц, виновных в нарушении норм безопасности;
- утверждение необходимых мероприятий по профилактике подобных происшествий;
- вывод о наличии либо отсутствии оснований для квалификации происшествия как несчастного случая на производстве.

Квалификация происшествия в качестве несчастного случая на производстве сопровождается составлением акта по форме Н-1.

Тема 3.6. Изучение инструкции по охране труда по видам работ.

Инструкция по охране труда для делопроизводителя

Глава 1. Общие требования по охране труда

1. К самостоятельной работе делопроизводителем допускаются лица в возрасте не моложе 18 лет, прошедшие соответствующую подготовку, инструктаж и проверку знаний по охране труда, медицинский осмотр и не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья.
2. При работе делопроизводителем соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, установленные режимы труда и отдыха.
3. При работе делопроизводителем возможно воздействие следующих опасных и вредных производственных факторов:
 - нарушение остроты зрения при недостаточной освещенности рабочего места, а также зрительное утомление при длительной работе с документами и с компьютером;
 - ионизирующие, неионизирующие излучения и электромагнитные поля при работе с компьютером;
 - поражение электрическим током при использовании неисправных электрических приборов.
4. Делопроизводитель обязан соблюдать правила пожарной безопасности, знать места расположения первичных средств пожаротушения и направления эвакуации при пожаре.
5. При несчастном случае немедленно сообщить об этом администрации учреждения. При неисправности оборудования прекратить работу и сообщить администрации учреждения.
6. В процессе работы соблюдать правила личной гигиены, содержать в чистоте рабочее место.
7. Лица, допустившие невыполнение или нарушение инструкции по охране труда, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка и, при необходимости, подвергаются внеочередной проверке знаний норм и правил охраны труда.

Глава 2. Требования по охране труда перед началом работы

8. Включить полностью освещение помещения и убедиться в исправной работе светильников, наименьшая освещенность рабочего места должна

быть: при люминесцентных лампах не менее 300 лк. (20 Вт/кв.м.), при лампах накаливания не менее 150 лк.(48 Вт/кв.м.).

9. Проветрить помещение и подготовить к работе необходимый инструмент и оборудование.

10. При использовании в работе электрических приборов и аппаратов (электрическая пищащая машинка, компьютер и др.) убедиться в их исправности и целостности подводящих кабелей и электровилок.

Глава 3. Требования по охране труда во время работы

11. Строго выполнять последовательность работы с документами, установленную должностными обязанностями.

12. Соблюдать порядок и не загромождать рабочее место посторонними предметами и ненужными документами.

13. При недостаточной освещенности рабочего места для дополнительного его освещения пользоваться настольной лампой.

14. При работе с использованием электрической пищащей машинки соблюдать меры безопасности от поражения электрическим током:

- не подключать к электросети и не отключать от неё пищащую машинку мокрыми и влажными руками;

- не оставлять включенную в электросеть пищащую машинку с работающим электродвигателем без присмотра.

15. При работе с использованием компьютера руководствоваться «Инструкцией по охране труда при работе на видеодисплейных терминалах(ВДТ) и персональных электронно-вычислительных машинах (ПЭВМ)».

16. Для поддержания здорового микроклимата следует через каждые 2 часа работы проветривать помещение.

17. При длительной работе с документами и на компьютере с целью снижения утомления зрительного анализатора, устранения влияния гиподинамии и гипокинезии, предотвращения развития познотонического утомления через каждый час работы делать перерыв на 10-15 мин., во время которого следует выполнять комплекс упражнений для глаз, физкультурные паузы и физкультурные минутки.

Глава 4. Требования по охране труда по окончании работы

18. Отключить от электросети электрические приборы, очистить экран компьютера салфеткой от пыли.

19. Привести в порядок рабочее место, убрать в отведенные места для хранения документы, инструмент и оборудование.
20. Проветрить помещение, закрыть окна, фрамуги и выключить свет.

Глава 5. Требования по охране труда в аварийных ситуациях

21. В случае появления неисправности в работе электрической пишущей машинки или компьютера, постороннего шума, искрения и запаха гари, немедленно отключить электроприбор от электросети и сообщить об этом администрации учреждения. Работу продолжать только после устранения возникшей неисправности.

22. При возникновении пожара немедленно сообщить об этом администрации учреждения и в ближайшую пожарную часть и приступить к тушению очага возгорания с помощью первичных средств пожаротушения.

23. При получении травмы немедленно обратиться за медицинской помощью и сообщить об этом администрации учреждения.

МОДУЛЬ 4. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ (176 ЧАСОВ).

Тема 4.1. Основные сведения из истории делопроизводства

Данные, полученные археологами и лингвистами, показывают, что уже в 10 вв. Древнерусском государстве была культура написания документов. Об этом свидетельствуют договоры с Византией 911 и 945 гг, в которых упоминается о практике составления документов [19]. В период правления Владимира Святославовича в Киеве - столице Древнерусского государства (978-1015 гг.) - существовало учебное заведение для детей бояр и старших дружинников. Из выпускников этой школы и отбирались претенденты на должности "печатников" - хранителей княжеской печати, "металников" - судебных секретарей, писцов и дьяков при князьях и крупных феодалах.

В этот период в основном документируются правовые отношения, создаются жалованные и вкладные грамоты, завещания. С увеличением числа создаваемых документов обозначились и места для наиболее безопасного их хранения. В городах это, как правило, центральные храмы, посвященные святым, выбранным в покровители конкретного города. В крупных городах существовали хранилища документов.

Накопление традиций в сфере документирования вело к формированию круга профессиональных специалистов в области создания и обработки документов. Первоначально их состав пополнялся за счет церковных псаломщиков и дьяков. Не случайно с XIV в. термин "дьяк" как обобщающий закрепился за всеми лицами, ведущими делопроизводство.

Параллельно стали вырабатываться устойчивые образцы обращений и завершений в документах, формуляры, т.е. типовые устойчивые формы отдельных, наиболее распространенных документов, из которых составлялись своеобразные пособия по делопроизводству - "формулярники". Устанавливаются приемы засвидетельствования документов, их составления (документы начинают проходить стадии написания - черновики, редакции и беловика) и такие элементы, как скрепы, печати, мосты (подписи на склейках). Появляются также элементы защиты информации от несанкционированного доступа на стадии хранения и использования. Зафиксированы и первые случаи подделки документов в политических и лично-корыстных целях.

В Древнерусском государстве выработалась и процедура отмены юридической силы документов. Материалы вынимались "ларником" (ответственным за хранение документов) и уничтожались в присутствии свидетелей.

Практически до конца XIV в. основным материалом для письма на Руси служил пергамент (особым образом выделанная телячья, баранья или козлиная кожа), называемый в документах и "хартией" и просто "телятиной". Лучший пергамент привозили из Греции. Самой древней формой документа на Руси была грамота - отдельный лист пергамента шириной около 3,5 вершков (15-17 см). Размеры документа могли быть различными за счет подклейки следующих листов. Документы писались сплошным текстом, без разделения на отдельные слова. Из знаков препинания к XIV в. стала использоваться точка в конце предложения.

Приказное делопроизводство 15-17 вв.

Система государственного делопроизводства начинает складываться в период формирования русского централизованного государства, с середины 15 в.

По мере превращения Московского княжества в великорусское государство в нем усложнялись административные задачи, отдельные части управления, находившиеся в ведении того или иного лица по приказу князя, превратились в сложные и постоянные присутственные места - избы или приказы. Происхождение приказов связано с практикой личных поручений (приказов) великого князя ближайшему окружению - князьям и боярам по разрешению отдельных вопросов государственного управления (разрядный, поместный, тайных дел, большой казны и др). Их деятельность объединялась высшим правительственным учреждением - Боярской Думой. Именно поэтому период становления и развития государственного делопроизводства принято называть приказным. Однако в этот период управление не составляло стройной системы и строилось на системе поручений - какой-либо круг дел передавался в ведение определенного лица по степени близости и доверия к нему великого князя. В отдельных случаях в ведении одного лица оказывалось несколько ведомств. С другой стороны, нередко в управлении одного ведомства

одновременно участвовало несколько разных учреждений, что приводило к смешению их функций и неразберихе.

Во главе отдельного приказа стоял приказной судья. В его ведении состояли дьяки - от одного до трех, а к концу XVII в. в крупных приказах - от 6 до 10 человек. В ведении дьяков находились подьячие, которые в соответствии со стажем работы делились на "старых" (старших), "средних" и "молодых" (младших). В крупных приказах подьячие объединялись в "стола", или повытья, - структурные подразделения приказов; деление на столы производилось не по роду дел, а по территориальному принципу. Для приведения в исполнение разных распоряжений существовали особые должности - толмачи, трубники, недельщики и др. В их обязанности входило также доставлять переписку приказов по принадлежности, вызывать тяжущихся на суд и др.

Документы обычно размещались на столах, на скамьях, особо ценные - в сундуках-ларях в тех же помещениях, где велась текущая работа и прием посетителей.

В XV в. дорогостоящий пергамент вытеснила бумага, которую привозили из западноевропейских стран. Первую бумажную "мельницу" (фабрику) построили на реке Пахре по приказу патриарха Никона, затем в Москве на реке Яузе. Однако только в XVIII в. после строительства нескольких бумажных мануфактур удалось удовлетворить внутренний спрос на бумагу в России. Первоначально бумага изготавливалась из тряпья, а чернила делались из солей железа и дубильных веществ, добываемых из чернильных орешков - наростов на дубовых листьях. Сочетание железистых чернил и тряпичной бумаги делало текст особенно стойким, он почти не выцветал. Поэтому документы этого периода, хранящиеся в архивах, достаточно хорошо читаются.

Инструментами письма служили гусиные перья, затачиваемые особым образом перочинным ножом.

Наряду со столбцовой формой документа в приказах зародилась и начала применяться тетрадная форма.

Видовой состав документов приказного делопроизводства был довольно однообразным. Все существовавшие в этот период документы группируются в следующие основные виды: грамоты (царские указы или указные грамоты), приговоры, наказы, доклады, памяти, отписки, челобитные. Однако внутри каждого вида существовало множество разновидностей.

В документах приказного делопроизводства большинство реквизитов еще не выделилось из текста, т.е. обращение, адресат, дата документа, обозначение автора и др. и собственно содержание документа составляли один сплошной текст. Как правило, документ начинался с обращения, даты или обозначения автора и адресата документа. Например, царские указные грамоты начинались указанием автора и адресата (от кого - кому):

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

В заключительной части указной грамоты обозначалась дата ее составления и место, где она была написана:

"Писан в царствующем граде Москве в наших царских палатах. Лета 1667 года, марта в 17 день".

Челобитная заканчивалась и заверительной надписью: "К сей челобитной Демьянко Власов руку приложил", а также указывались имена послухов (свидетелей), место и время составления челобитной.

Процедура подготовки документов в приказном делопроизводстве включала следующие основные этапы:

- поступление документа на рассмотрение;
- подготовка дела к "докладу";
- рассмотрение и решение дела;
- оформление документа, содержащего решение.

В московских приказах впервые намечается обособление оконченных дел от "текущих". Наряду с хранением документов в кулях, мешках, сундуках в некоторых приказах (например, Поместном приказе) появляются шкафы для хранения документов, а затем и меры по охране документов, например снабжение сундуков замками.

В целом, в приказной период постепенно создается система делопроизводства центральных и местных учреждений, складываются кадры делопроизводственных служащих, создаются устойчивые формы документов и приемы их составления. Однако государство, действуя отрывочными и частными мерами, не создавая общих административных правил, не могло еще ввести систематического порядка в организацию учреждений и их делопроизводство. Только с середины XVII в. принимаются некоторые меры для наведения порядка в делопроизводстве, появляются отдельные законодательные акты о порядке документирования и составления частных актов.

Система коллежского делопроизводства.

В 1699 г. Петр I вводит в обращение гербовую бумагу, в 1700 г. издает указы об отмене столбцовой формы документа и всеобщем переходе к тетрадной форме (листовой и книжной).

Тетради, обычно состоящие из четырех листов бумаги, сложенных пополам и сшитых ниткой, не имели переплета. Несколько

тетрадей, сшитых вместе и заключенных в переплет, составляли книгу. Однако книги не всегда переплетали, так как переплет стоил дорого.

Первым новым учреждением стал Сенат - первоначально законосовещательный орган и орган надзора за правительственными учреждениями.

Много внимания Петр I уделил устройству сенатской канцелярии. Для работы в новых условиях правительство стало приглашать иностранных специалистов для занятия канцелярских должностей. С целью изменить старые порядки при Сенате учреждается особая должность экзекутора - для записи всех исходящих указов в особые книги и контроля за их отправкой и получением ответного рапорта об исполнении указа. При малейшей задержке исполнения указа экзекутор обязан был доносить об этом генерал-прокурору. Все пакеты, адресованные на имя Сената, принимал обер-секретарь, распечатывал их и докладывал членам присутствия. Исключение составляли пакеты с надписью "Секретно", они передавались лично генерал-прокурору Сената.

В результате петровских реформ в области управления сложилась следующая система учреждений: Сенат, Синод, Кабинет и коллегии - в центре, губернатор, воевода, комиссары и другие органы - на местах. Всего за 1718-1720 гг. вместо упраздненных приказов создано 12 коллегий: Иностранных дел, Военная, Адмиралтейская, Камер-коллегия, Штатс-контор-коллегия, Ревизион-коллегия, Берг-коллегия, Мануфактур-коллегия, Коммерц-коллегия, Юстиц-коллегия, Вотчинная и Главный магистрат.

Первоначально каждая коллегия руководствовалась своим регламентом, затем законодательной основой реформы стал "Генеральный регламент" утвержденный Петром I 28 февраля 1720 г. Генеральный регламент ввел систему делопроизводства, получившую название "коллежской" по названию учреждений нового типа - коллегий. Доминирующее значение в этих учреждениях получил коллегиальный способ принятия решений присутствием коллегии, в состав которого, как правило, входили президент, вице-президент, 2-3 советника и ассессоры.

С изданием Генерального регламента делопроизводство становится на твердую почву закона. Этим законодательным актом окончательно отделяются обязанности присутствия как органа, принимающего решения, от делопроизводственной деятельности, которая закрепляется за самостоятельным подразделением - канцелярией. Центральной фигурой канцелярии становится секретарь. На нем лежала ответственность за организацию делопроизводства коллегии, подготовку дел к слушанию, докладывание дел на заседании коллегии, ведение справочной работы по делам, оформление решений и контроль за их исполнением, хранение печати коллегии.

Генеральный регламент устанавливал процедуру рассмотрения и решения вопроса, которая включала: вступление дела, подготовку дела к слушанию (рассмотрению и решению), слушание дела и принятие решения, оформление решения и доведение его до исполнителя,

контроль за исполнением решения, архивное хранение дел.

Появились новые названия документов: векселя, облигации, реляции, мемории, рапорты, журналы, протоколы, корреспонденция, инструкция и др.

Приговоры, указные грамоты, наказы заменены указами, регламентами, инструкциями, резолюциями; челобитные – прошениями.

Существенные изменения в петровское время претерпевает и форма документов. Для многих из них разрабатываются "генеральные формуляры" - образцы, по которым следовало составлять документы. В коллежском делопроизводстве выделяется из текста и становится самостоятельным элементом формуляра дата документа: во многих документах она пишется под текстом с левой стороны листа: "Октября 17 дня 1723 года". Самостоятельным элементом формуляра становится и наименование документа. Кроме реквизитов, выделившихся из текста, появляется ряд реквизитов, отражающих различные стадии процесса документирования или стадии обработки документов: подписи, отметки о согласовании, регистрационные индексы, отметка о контроле, отметка о направлении в дело и др. В целом, делопроизводство коллегий характеризовалось значительным увеличением письменной работы и формальностей, на что жаловались современники. Даже значительно увеличенные по сравнению с приказами штаты канцелярских чиновников не справлялись с обилием дел, что приводило к медлительности делопроизводства и волоките.

Система министерского делопроизводства 19 - начала 20 вв.

Начало 19 в. ознаменовалось новой реформой государственного управления и делопроизводства, которая затронула главным образом верхний уровень управления - высшие и центральные учреждения. Новая система управления – министерская, в ее основе лежит принцип единоначалия. Первыми министерствами, созданными манифестом от 8 сентября 1802 г., были: военно-морских сил, иностранных дел, внутренних дел, коммерции, финансов, народного просвещения, юстиции и на правах министерства - Государственное казначейство. Каждому министру предписывалось создать канцелярию, на которую ложилась работа по документационному обеспечению министерства. В это время появляется термин делопроизводство – от производить дело, решать вопрос.

Документы, создававшиеся в процессе "производства дела" можно было разделить на две группы: документы, составлявшие внутреннее делопроизводство учреждения (записки, справки, выписки, журналы заседаний, регистрационные журналы, настольные реестры и др.), и документы, поступающие в учреждение из других учреждений и отправлявшиеся в другие учреждения, в том числе - "исполнительные бумаги". В этот период ведется работа по упрощению, стандартизации, классификации документов, появляется достаточно обширная

делопроизводственная литература. Большое значение в этот период имели письмовники - сборники образцов документов. В последней трети 18 века появились пишущая машинка, которая ускорила процесс создания документов, снизила расход бумаги и телеграф.

Делопроизводство в 20 веке.

В период становления советского государственного аппарата много внимания уделялось упрощению и рационализации делопроизводства.

Для оформления административных документов принято постановление СНК от 2 марта 1918 г "О форме бланков государственных учреждений", в котором перечислялись обязательные реквизиты бланка документов. В 1926г. создается Государственный институт техники управления (ИТУ). В проекте "новой системы делопроизводства" ИТУ излагались следующие общие принципы оптимизации деятельности обследуемых объектов:

- организация делопроизводства должна быть единой для всего учреждения;
- регистрация документов должна быть однократной и производиться в самой упрощенной форме; отказ, где возможно, от регистрации;
- количество инстанций, через которые проходит каждый документ, сокращается до минимума;
- справочная работа обеспечивается с наименьшей затратой энергии и времени;
- контроль исполнения документов должен быть проверкой по существу, не носить формальный характер;
- наблюдение, руководство и ответственность за постановку делопроизводства возлагается на определенное лицо.

Определенной вехой в развитии вопросов работы с документами стала утвержденная постановлением Совета Министров РСФСР "Примерная инструкция о делопроизводстве для учреждений и организаций РСФСР" в 1958г., в которой основной акцент сделан на унификации делопроизводственных работ. В сентябре 1973 г. "Основные положения ЕГСД" одобрил Госкомитет СМ СССР по науке и технике и рекомендовал их министерствам, ведомствам и организациям для использования, но только как положения, не имеющие официального статуса. ЕГСД носила комплексный характер, т.е. включала не только вопросы делопроизводства, но и рекомендации по научной организации труда служащих, структуре делопроизводственных служб и их техническому оснащению.

Заметным явлением в истории делопроизводства 70-80-х гг. стало издание ГОСТов на управленческие документы (ГОСТ 6.38-72 и ГОСТ 6.39-72 и др.), общесоюзных классификаторов (ОКУД, ОКПО, ОКОНХ и др.) технико-экономической (а позднее и социальной) информации, унифицированных систем документации (УСД) и серии государственных стандартов на эти унифицированные системы. Значение некоторых ГОСТов проявилось в полной мере позднее в 90-х гг.

Внедрение указанных материалов в практику управления значительно улучшило оформление документации, рационализировало процедуры поиска, учета и хранения разнообразной информации, подготовило почву для автоматизации управленческих функций.

В 1993 г. был издан Общероссийский классификатор управленческой документации, в который включены наименования форм документов унифицированных систем, адаптированных к современным условиям, и Основные положения по ведению системы классификаторов и УСД, а в 1997 г. был издан ГОСТ Р 6. 30-97., регламентирующий требования к оформлению документов. Последний вышедший – ГОСТ Р 6. 30-2003. Унифицированные системы документации. Требования к оформлению документов.

Тема 4.2. Организация информационно-документационного обслуживания

Документационное обеспечение – основа технологии управления

Делопроизводство - отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами.

Первоначально термин появился в устной речи (предположительно в XVIIв.) и означал процесс решения (производства) дела: «дело производить» - решать вопрос. В ходе решения возникала необходимость закрепления результата, например, достигнутой договоренности. Для этого издревле и создавали документы, так как устное слово кратковременно, может быть забыто, искажено при передаче или не так понято. Уже в XVI в. употребляется словодело как собрание документов, относящихся к какому-либо делу, вопросу. Впервые в этом понятии слово «дело» зафиксировано в документах в 1584 г.

Современное делопроизводство включает:

- обеспечение своевременного и правильного создания документов (документирование);
- организацию работы с документами (получение, передача, обработка, учет, регистрация, контроль, хранение, систематизация, подготовка документов для сдачи в архив, уничтожение).

Параллельно с термином «делопроизводство» В последние десятилетия используется термин документационное обеспечение управления (ДОУ). Его появление связано с внедрением в управление компьютерных систем и их организационным, программным и

информационным обеспечением для приближения к терминологии, употребляемой в компьютерных программах и литературе. В настоящее время термины «делопроизводство» и «документационное обеспечение управления» являются синонимами и применяются для обозначения одной и той же деятельности.

Документационное обеспечение управления (ДОУ) - вид обеспечения управления организацией, который включает фиксацию, передачу и хранение информации о состоянии организации и управляющих воздействий по изменению ее состояния. ДОУ включает следующие основные процессы:

- фиксация управляющих воздействий или данных о состоянии дел Организации на официальных носителях, т.е. "документирование" или "производство документов";
- своевременное предоставление информации в официальном порядке, т.е. передача документов или "документооборот";
- оперативное и долговременное хранение документов, т.е. "архивное хранение".

Документационное обеспечение управления – отрасль деятельности, основной целью которой является обеспечение руководства информацией о состоянии дел в Организации для принятия обоснованных управленческих решений и контроле их выполнения.

Документирование – это процесс создания и оформления документа. Государственный стандарт определяет документирование как «запись информации на различных носителях по установленным правилам».

Сегодня ДОУ служит и инструментом эффективного управления, и важнейшим коммуникативным средством во взаимоотношениях госструктур с населением страны, структурами гражданского общества, бизнесом. На наш взгляд, в ходе реформы на общегосударственном уровне необходимо установить единые принципы унификации и стандартизации служб и технологий ДОУ, а также документации – для лучшего взаимодействия органов государственного управления. Особую значимость государственное регулирование в области документационного обеспечения приобретает в связи с применением электронных документов и средств электронных коммуникаций. Рост объемов информации и документации в органах власти выдвигает потребность в постоянном мониторинге и управлении этими процессами со стороны государства.

Отечественные традиции, мировой опыт, рекомендации Международного Совета архивов со всей очевидностью указывают на необходимость государственного регулирования управления документацией, а также разумного сокращения объемов документооборота в стране.

Упорядочением управленческой документации в России традиционно занималась государственная архивная служба.

Например, последнее Положение о Федеральной архивной

службе России от 28.12.98 № 1562 включало следующую задачу: “развитие и совершенствование совместно с федеральными органами государственной власти и органами государственной власти субъектов Российской Федерации архивного дела и делопроизводства, в том числе государственной системы делопроизводства и унифицированных систем документации”.

Новый управленческий орган – Федеральное архивное агентство (см. постановление Правительства РФ от 17.06.2004 № 290) в соответствии с решениями по административной реформе функциями по управлению документацией не наделено. За ним закреплена лишь функция согласования примерных номенклатур дел, инструкций по делопроизводству федеральных органов исполнительной власти, а также перечней документов, образующихся в процессе деятельности федеральных органов государственной власти и подведомственных им организаций с указанием сроков их хранения. Как видим, из Положения выпала даже весьма абстрактная задача “развития” делопроизводства. Такое положение вносит неопределенность в перспективы дальнейшего совершенствования ДОУ на государственном уровне. Вместе с тем во всех развитых странах в той или иной форме функции по управлению документацией возложены на соответствующие государственные органы, и такая практика себя оправдывает.

России следовало бы обратить внимание на опыт зарубежных стран. Ведь сегодня, после осуществления административных преобразований, государственная функция управления документацией (ДОУ) впервые за последние три столетия выпала из поля зрения государства. Архивное агентство не может исполнять координирующие, контрольные, надзорные функции в сфере ДОУ. Другому государственному органу данная задача не поручена. Безусловно, такое положение негативно отразится на состоянии ДОУ страны.

В сложившихся условиях тормозится важная работа над проектом федерального закона “О документационном обеспечении управленческой деятельности”, разработка которого велась на протяжении последних лет. Реформирование государственных структур вызывает необходимость масштабной переработки накопленной нормативно-правовой и методической базы ДОУ.

Требуется, в частности, пересмотр нормативов по документационному обеспечению, действующих на межгосударственном, государственном и межотраслевом уровнях управления, с учетом проводимых в настоящее время работ по федеральной целевой программе “Электронная Россия (2002–2010 гг.)”, ряда международных соглашений и стандартов в области информационного обмена. При этом необходимо остановить бесконтрольный рост объемов документооборота.

Объем документации, образующейся в деятельности органов государственного управления, составляет ориентировочно 250 млрд листов документов ежегодно. При этом выборочными обследованиями аппарата государственного управления установлено, что ежегодно наблюдается прирост объемов документации на 8–15%.

Следует особо отметить возросший уровень компьютеризации органов государственного управления – это дополнительный фактор, который воздействует на состояние ДОУ.

Произведенная оценка прямых затрат на документирование управленческих действий показывает значительные колебания в суммах в зависимости от сферы и уровня органов государственного управления.

Стоимость документирования и обработки документов в пересчете на один документ в среднем составляет примерно 50 руб. В связи с этим сокращение видового состава документов путем унификации и стандартизации на 10% позволяет рассчитывать на получение прямого экономического эффекта за счет сокращения затрат на документирование и обработку документов. Экономия составляет порядка 12,5 млрд рублей.

Регламентация функций органов государственного управления и процедур их документационного обеспечения позволяет за счет снижения затрат времени на документирование и обработку документов (в среднем с 15–20 мин до 3–4 мин) получить экономию до 40–50% всего времени, затрачиваемого на документационные процессы. Это, в свою очередь, позволит получить прямой экономический эффект в размере не менее 2,5–3,0 млрд руб.

В настоящее время происходит перевод экономики России от преимущественно сырьевой в сторону расширения производства высокотехнологичной наукоемкой продукции, использующей наивысшие научно-технические достижения и интеллектуальный потенциал страны. В соответствии с ранее принятыми решениями Совета Безопасности (СБ) при Президенте РФ, основное внимание должно быть обращено на обеспечение конкурентоспособности отечественной продукции, особенно на внешнем рынке. Это требует соответствующего мировым стандартам документационно-информационного сопровождения продукции на всех стадиях жизненного цикла, что зафиксировано в Федеральном законе “О техническом регулировании” от 27.12.2002 № 184-ФЗ.

Комиссия по информационной безопасности СБ РФ в марте 2003 г., обратив внимание на проблему электронного документооборота, приняла решение о необходимости создания комплекса нормативно-правовых актов в этой сфере.

В новых условиях важно сохранить функции управления документацией и документационным обеспечением деятельности как в государственной, так и негосударственной сферах для решения таких задач, как:

- установление единых унифицированных правил и методов ДОУ в государственных структурах независимо от их ведомственной подчиненности;
- мониторинг и контроль за соблюдением правил и норм межведомственного документооборота, за процессами

документообразования и объемами документооборота;

- научно-методическая работа в области документационного обеспечения и внедрение наиболее рациональных методов работы с документами в органах управления и государственных организациях;
- централизованная разработка типовых регламентов для решения управленческих задач государственных организаций;
- обеспечение сохранности документов в органах государственного управления, формирование документальных фондов как информационных ресурсов организаций, установление сроков хранения документов, а также соблюдение законодательно установленных положений о доступе к документам органов управления и организаций;
- экспертиза программных и иных информационных средств, применяемых в органах власти и государственных организациях для электронных документационных коммуникаций;
- профессиональная подготовка и повышение квалификации специалистов в области ДОУ.

Реализация указанных задач, составляющих основу управления документацией, позволит повысить уровень качества и профессионализма в социально-экономической сфере России и получить за счет совершенствования деятельности управленческого аппарата суммарный прямой экономический эффект в объеме 13,75–14,25 млрд рублей. И эффект, значительно больший, чем прямой, – косвенный экономический эффект, отражающийся в росте валового национального продукта и конкурентоспособности российских производителей.

Разумеется, что для решения вышеназванных задач необходим специальный государственный орган уровня федеральной службы. Лучше всего для этих целей подходит орган управления архивным делом, наделенный соответствующими полномочиями.

Параллельно с термином "делопроизводство" в последние десятилетия используется термин "документационное обеспечение управления". Появление этого термина связано с внедрением компьютерных систем в управление, их организационным, программным и информационным обеспечением. Для приближения к терминологии, употребляемой в компьютерных программах и литературе в области делопроизводства, аналогично стал использоваться термин "документацией обеспечение управления", который, по существу, является синонимом термина "делопроизводство". Например, в названиях норматива документов "Государственная система документационного обеспечения управления" и "Типовая инструкция по делопроизводству в министерствах и ведомствах Российской Федерации".

Более широкий термин, применяемый сегодня, - информационно-документационное обеспечение управления, включает помимо традиционной работы с документами и информационное обслуживание создание, ведение и работу с базами данных.

Как сам процесс создания документов, так и организация работ, с ними всегда были регламентированы специальными законодательно-нормативными и нормативно-методическими актами. В дореволюционный период крупнейшими законодательными актами, определявшими постановку делопроизводства, были «Генеральный регламент», утвержденный Петром I 28 февраля 1720 года⁴, "Учреждение для управления губернией" 1775 года Екатерины II, "Общее учреждение министерств" 1811 года. В этих актах были установлены основные принципы работы с документами, действующие сегодня (например, обязательный учет документов, регистрация, контроль, формирование дел, создание архива учреждения и т.д.).

В настоящее время в соответствии с федеральной целевой программой заканчивается разработка новой редакции ГСДОУ - системы положений, определяющих основные правила работы с документами в организациях. Система ориентирована и на коммерческие структуры. Она будет состоять из двух частей: нормативной и методической. В нормативной части, как и в существующем сегодня документе, определяются основные задачи и функции, правовое урегулирование деятельности службы документационного обеспечения в организации, ее примерная структура; порядок подготовки и оформления документов; все этапы работы с ними: доставка, прохождение, обработка, учет, регистрация, контроль исполнения, информационно-справочная работа, оперативное хранение документов, поиск документов и информации; защита информационно-поисковых систем; подготовка документов в архив; порядок проведения экспертизы ценности документов; организация хранения документов.

Организация службы ДОУ. Задачи и функции службы ДОУ.

Организационные формы документационного обеспечения (делопроизводства).

Документационное обеспечение как функция управления присутствует в любой организации, независимо от ее организационно-правовой формы, характера и содержания деятельности, компетенции и других факторов. По определению, закрепленному в ГОСТ Р 51141-98, документационное обеспечение управления - это отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами.

Документ является основным способом фиксации и передачи управленческой и иной информации в системе управления, и от того, насколько эффективно организована работа с документами, во многом зависит качество принимаемых решений и, следовательно, результативность деятельности учреждения. Именно поэтому в любой организации чрезвычайно важно обращать особое внимание на организацию деятельности службы делопроизводства и добиваться максимально рациональной постановки работы с документами.

Для этого, прежде всего, необходимо на организационном уровне решить следующие вопросы:

- Выбор оптимальной организационной формы делопроизводства;
- Разработка организационно-функциональной структуры службы делопроизводства и выбор ее конкретного наименования;

- Разграничение функций, обязанностей, прав и ответственности между отдельными структурными подразделениями службы делопроизводства и работниками и их закрепление в соответствующих организационно-правовых документах;
- Нормирование труда работников службы делопроизводства;
- Определение численного и должностного состава службы делопроизводства;
- Выбор оптимальной технологии работы с документами и закрепление ее в Инструкции по делопроизводству;
- Рациональная организация рабочих мест и создание благоприятных условий труда;
- Повышение квалификации работников и культуры работы с документами.

Первый вопрос – выбор оптимальной организационной формы делопроизводства - решается на начальном этапе организации службы делопроизводства. При решении этого вопроса следует исходить из того, что исторически сложилось три основных формы организации делопроизводства: централизованная, децентрализованная и смешанная.

Централизованная форма предполагает осуществление всех операций по обработке документов (от получения документов и их регистрации до отправки документов, формирования дел и их хранения) в одном подразделении - службе делопроизводства.

Децентрализованная форма организации делопроизводства предполагает создание самостоятельной службы делопроизводства в каждом структурном подразделении и в настоящее время крайне редко используется. Децентрализованная форма делопроизводства применяется только в территориально разобщенных организациях, а также в отдельных подразделениях, работающих со специфической документацией.

Смешанная форма организации делопроизводства предполагает выполнение одних делопроизводственных операций в службе делопроизводства, других – в подразделениях. Как правило, служба делопроизводства берет на себя получение и отправление документов, их регистрацию, организацию документооборота, контроль исполнения документов, в то время как создание и оформление документов, их систематизация, формирование дел и хранение осуществляются в структурных подразделениях. Кроме того, при смешанной форме делопроизводства одна и та же технологическая операция (например, регистрация поступающих и отправляемых документов) может осуществляться в службе делопроизводства и в структурных подразделениях, в зависимости от категории документов. Документы, адресованные руководству, регистрируются в службе делопроизводства, адресованные в структурные подразделения в соответствующих подразделениях.

В большинстве организаций используется смешанная форма организации делопроизводства, реже - централизованная форма, хотя, безусловно, последняя обладает рядом преимуществ. Централизованная форма организации делопроизводства позволяет сосредоточить все технические операции по обработке документов в одном подразделении, оставив за другими структурными подразделениями творческую работу с документами, она дает возможность формировать единую базу данных по всем поступающим и создаваемым в организации документам,

обеспечивая, таким образом, более надежный поиск документов и соответственно справочную работу по документам. Централизованная форма освобождает структурные подразделения от необходимости формировать исполненные документы в дела и хранить их, поскольку эта работа осуществляется службой делопроизводства. Кроме того, централизованная форма позволяет более эффективно и комплексно использовать средства оргтехники и компьютерной техники для выполнения делопроизводственных операций по обработке документов.

Естественно, что при централизованной форме служба делопроизводства выполняет гораздо больший объем работ, чем при смешанной форме, а это, естественно, требует большего штата работников, а поскольку все дела обрабатываются, формируются и хранятся в службе делопроизводства, то соответственно - и большего количества специальных служебных помещений, предназначенных для обработки документов, формирования и хранения текущего архива организации. В то же время следует иметь в виду, что внедрение современных компьютерных, в частности сетевых технологий обработки документов позволяет создавать единую базу данных по документам организации и при смешанной форме, делопроизводства.

Выбранная форма организации делопроизводства во многом определяет технологию работы с документами, которая закрепляется в инструкции по делопроизводству.

Служба делопроизводства – управление делами, канцелярия, общий отдел, секретариат, отдел делопроизводства – самостоятельное структурное подразделение организации, учреждения, предприятия (далее - организация), осуществляющее функцию документационного обеспечения управленческой деятельности (ДОУ) и подчиненное непосредственно руководителю организации. Конкретное название службы делопроизводства выбирается в зависимости от типа организации, ее организационной структуры, места в иерархии органов управления, объема деятельности и других особенностей. В небольших организациях функции службы делопроизводства, как правило, выполняются одним работником-секретарем.

Выбор конкретного наименования службы делопроизводства осуществляется одновременно с разработкой организационно-функциональной структуры службы. Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ) содержит рекомендации, позволяющие выбрать наиболее подходящее наименование службы и ее структуру.

В зависимости от статуса организации, ее целей, задач, количества структурных подразделений и должностных лиц служба ДОУ имеет различные наименования организационных форм, структуру, должностной состав.

Для ДОУ в организациях создают:

- управление делами;
- канцелярию;
- общий отдел;
- службу ДОУ или отдел ДОУ.

Государственная система ДОУ (ГСДОУ) рекомендует создавать делопроизводственные службы, учитывая принадлежность организаций, в которых они создаются, к определенной группе.

В федеральных органах исполнительной власти (министерствах, ве-домствах) - это управление делами, которое, как правило, имеет сложную структуру. В него входят: секретариат, инспекция при министре, секретариат коллегии, канцелярия.

Секретариат состоит из приемной министра, секретариата министра, приемной и секретариатов заместителей министра. В секретариате готовятся документы к докладу и осуществляется организация работы с документами, поступающими на имя руководства.

Инспекция при министре контролирует исполнение правительствен-ных документов, распорядительных документов органов власти, приказов министра.

Секретариат коллегии отвечает за техническое и документационное обеспечение заседаний коллегии.

Канцелярия состоит из структурных подразделений.

В их состав входят: экспедиция, бюро правительственной переписки, бюро учета и регистрации документов, группа контроля, машинописное бюро или компьютерный центр обработки документов, копировально-множительное бюро, телетайпная, центральный архив.

На различных предприятиях - государственных, негосударственных, научно-исследовательских, проектных, конструкторских, высших учебных заведениях - создается отдел документационного обеспечения или канцелярия. Они могут иметь структурные подразделения (сектор, группу), или ведение конкретного участка работы может быть поручено конкретным исполнителям (исполнителю).

В канцелярии или отделе ДОУ создаются подразделения, осуществляющие учет и регистрацию документов, контроль, совершенствования, работы с документами и внедрение технических средств, рассмотрение обращений граждан. В их состав могут быть включены секретариат, экс-педиция, машинописное бюро, копировально-множительное бюро, архив.

В исполнительных органах власти, местного самоуправления создают общий отдел. Структура общего отдела включает подразделения такие же, как канцелярия. Однако его структура обязательно содержит такие подразделения, как протокольный отдел, группа писем, приемная. В протокольном отделе готовятся проекты документов от имени руководства, ана-лизируются документы, подготовленные в структурных подразделениях, его сотрудники осуществляют подготовку заседаний органа управления. Группа (бюро, отдел) осуществляет работу с обращениями граждан. В приемной принимают граждан, которые обращаются с предложениями, заяв-лениями, жалобами личного характера.

Положительным фактом следует считать включение в структуру службы ДОУ подразделения, которое занимается совершенствованием форм и методов работы с документами. Это подразделение может называться отделом совершенствования работы с документами и внедрения технических средств или группой (сектором, бюро) совершенствования работы с документами.

В канцелярии и в общем отделе (отделе ДОУ), а также как самостоятельное подразделение может быть создан секретариат, в который входят все секретари руководителей организации.

Главное условие создания этой службы независимо от ее наименования, которое должно неукоснительно соблюдаться, состоит в следующем: "Документационное обеспечение управления в организациях, учреждениях и на предприятиях осуществляется специальной службой, действующей на правах самостоятельного структурного подразделения, подчиненного непосредственно руководителю организации".

- в министерствах и ведомствах - управление делами. В состав управления делами, как правило, включаются: секретариат (приемная, секретариат министра, секретариаты заместителей министра, секретариат коллегии, протокольное бюро), инспекция при министре (руководителе ведомства), канцелярия (бюро правительственной переписки, бюро учета и регистрации, экспедиция, машинописное бюро. Копировально-множительное бюро, телетайпная и др.), отдел писем (жалоб), отдел совершенствования работы с документами и внедрения технических средств, центральный архив);

- на предприятиях (объединениях), в научно-исследовательских, проектных, конструкторских организациях и вычислительных центрах, высших учебных заведениях и других организациях - отдел документационного обеспечения управления или канцелярия. В их состав, как правило, включаются: подразделения по учету и регистрации документов, контролю исполнения, совершенствованию работы с документами и внедрению технических средств, рассмотрению обращений граждан, секретариат, экспедиция, машинописное бюро, копировально-множительное бюро, архив;

- в исполнительных органах власти (администрациях, мэриях, префектурах и др.) и аппарате управления общественных организаций - общий отдел. В состав общего отдела включаются: секретариат, канцелярия, группа контроля, протокольная группа, группа совершенствования работы с документами, группа писем (жалоб), машинописное бюро, копировально-множительное бюро, архив;

- в организациях, не имеющих в структуре службы делопроизводства, ее функции выполняет секретарь руководителя, в структурных подразделениях - секретарь подразделения или другое специально назначенное лицо.

Служба делопроизводства решает два основных комплекса задач:

- обеспечение единого порядка документирования управленческой деятельности и организация работы с документами;
- совершенствование форм и методов работы с документами.

Задачи, стоящие перед службой делопроизводства, определяют ее функции. Обеспечение единого порядка документирования управленческой деятельности решается выполнением следующих функций:

- разработка и проектирование фирменных бланков, обеспечение их изготовления;
- обеспечение изготовления документов, копирования и тиражирования документов;
- контроль за качеством подготовки и оформления документов, соблюдением установленной процедуры согласования и удостоверения документов.

Задача организации работы с документами решается выполнением следующих функций:

- установление единого порядка прохождения документов (документооборота учреждения);
- экспедиционная обработка поступающих и отправляемых документов;
- регистрация и учет поступающих, отправляемых и внутренних документов организации;
- контроль за исполнением документов;
- систематизация документов, обеспечение их хранения и последующего использования в управленческой деятельности;
- организация работы с обращениями граждан;
- обеспечение защиты документной информации.

Задача совершенствования форм и методов работы с документами включает в себя:

- разработку и переработку нормативных, инструктивных, методических документов по делопроизводству (Инструкции по делопроизводству, номенклатуры дел и др.);
- методическое руководство и контроль за соблюдением установленных правил работы с документами в структурных подразделениях организации;
- повышение квалификации работников учреждения, их консультирование по вопросам работы с документами;
- упорядочение документации учреждения, проведение работ по унификации документов, разработка Табеля и Альбома форм документов, применяемых в деятельности организации;
- разработку и внедрение новых форм и методов работы с документами, совершенствование документооборота учреждения, повышение

исполнительской дисциплины при работе с документами;

- постановку задач на разработку или совершенствование автоматизированных информационных технологий, используемых при работе с документами.

Нормативы в сфере труда разработаны на основе проведенных исследований и предназначены для многократного использования при определении конкретных затрат труда.

По своему назначению материалы, применяемые для нормирования труда служащих, делятся на:

нормативы времени – регламентированные затраты времени на выполнение единицы нормируемого вида работы или ее элемента в определенных организационно-технических условиях;

нормативы численности – регламентированная численность работников профессионально-квалификационного состава, необходимых для качественного выполнения той или иной функции в определенных организационно-технических условиях;

нормативы централизации работ – регламентированное отношение численности работников аппарата управления к общей численности служащих предприятия по функциям управления или в целом по предприятию;

нормативы управляемости – нормативы числа подчиненных (или обслуживаемых) работников;

нормативы обслуживания – регламентированная численность управляемых (или обслуживаемых) работников (подразделений), которыми в определенных организационно-технических условиях должен управлять (или обслуживать) один работник;

нормативы соотношений численности различных категорий служащих – регламентированная величина, обеспечивающая наилучшее использование нормируемых работников в соответствии с уровнем их квалификации в определенных организационно-технических условиях;

нормированные задания – установленные на основе нормативов времени объемы работ, которые должны выполнять исполнители за определенный календарный отрезок времени с соблюдением установленных требований к качеству результатов труда.

По сфере применения нормативы по труду подразделяются на межотраслевые, отраслевые и местные (применяемые на отдельном предприятии). Межотраслевые нормативы предназначены для нормирования труда работников одинаковых профессий или специальностей, занятых выполнением однородных технологических

процессов на различных предприятиях. Эти нормативы разрабатываются для наиболее типичных технологических процессов на одинаковые виды работ с типовыми условиями труда и поэтому являются унифицированными.

Укрупненные нормативы времени рассчитаны на выполнение комплекса технологически и организационно связанных между собой трудовых приемов (операций).

Укрупненные нормативы на выполнение отдельных операций рассчитываются по формуле:

$T = T_{ос} + K$, где $T_{ос}$ – основное время; K – коэффициент (процент) вспомогательного времени на обслуживание рабочего места, отдых, личные надобности и др.

В основе нормативов лежат нормы труда, определяющие величину и структуру затрат рабочего времени и являющиеся эталоном, с которым сравниваются фактические затраты времени с целью установления их рациональности. При нормировании труда применяются:

- нормы времени;
- нормы выработки;
- нормы обслуживания;
- нормы численности;
- нормы управляемости;
- нормированные задания.

Поскольку всеобщим измерителем труда является рабочее время, все нормы труда являются производными от нормы времени. Нормы времени исчисляются в человеко-часах, человеко-минутах, человеко-секундах. Это единицы измерения, используемые для определения времени, необходимого одному человеку для выполнения какого-либо вида работ или отдельной операции. **НОРМА ВРЕМЕНИ** – это количество рабочего времени, необходимое для выполнения единицы определенной работы (операции) одним работником или группой работников соответствующей численности и квалификации в наиболее рациональных организационно-технических условиях.

Если нормативы времени предназначены прежде всего для определения нормы времени на выполнение единицы работы, то нормативы обслуживания, численности предназначены, соответственно, для расчета норм обслуживания и общей численности работающих, выполняющих в течение года определенный объем работы.

При составлении нормативов времени сначала рассчитываются нормы времени на отдельные повторяющиеся операции (работы), затем определяется трудоемкость всех работ – как сумма произведений трудоемкости выполнения отдельных работ на их количество. После этого определяется численность работников.

Должностной и технический состав работников службы ДОО.

Функциональные обязанности работников службы ДОО.

Нормативная база, регламентирующая организацию и технологию информационно-документационного обеспечения деятельности учреждения.

Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления (ДОУ) - совокупность законов, нормативных правовых актов, методических документов, государственных стандартов, регламентирующих технологию создания, обработки, хранения и использования документов в текущей деятельности организации, а также деятельность службы делопроизводства: ее структуру, функции, штатную численность, техническое обеспечение и некоторые другие аспекты.

Нормативно-методические документы по ДОУ разрабатываются различными органами государственной власти и управления в соответствии с их компетенцией.

Нормативно-методическая база ДОУ включает:

- правовые акты, издаваемые высшими органами государственной власти и управления;

- правовые акты, издаваемые федеральными органами исполнительной власти: министерствами, комитетами, ведомствами как общепотраслевого, так и ведомственного характера;

- правовые акты, издаваемые органами законодательной и исполнительной власти субъектов РФ и их территориальных образований, регламентирующие вопросы делопроизводства;

- правовые акты нормативного и инструктивного характера, а также методические документы по документационному обеспечению управления, издаваемые руководством предприятий и организаций.

Независимо от конкретного наименования службы делопроизводства и ее структуры правовой основой ее деятельности является положение о службе и положения о ее структурных частях, а также должностные инструкции работников, обязательные для каждой организации. Эти документы закрепляют разграничение функций, обязанностей, прав и ответственности между отдельными структурными подразделениями службы делопроизводства и работниками.

Положение о службе ДОУ - правовой акт, определяющий организационно-правовое положение подразделения в структуре учреждения, его задачи, функции, права, ответственность, а также взаимоотношения с другими подразделениями и учреждениями.

Должностная инструкция - правовой акт, определяющий организационно-правовое положение работника в структуре учреждения и подразделения. его функциональные обязанности, права, ответственность и взаимоотношения с другими работниками и подразделениями.

Положение о службе делопроизводства и положения о ее структурных частях, если они имеются, разрабатываются ее руководителем с привлечением квалифицированных специалистов, хорошо знающих как работу подразделения, так и организации в целом, и утверждаются руководителем.

Одной из функций службы делопроизводства является выбор оптимальной технологии работы с документами и закрепление ее в Инструкции по делопроизводству. Инструкция по делопроизводству - правовой акт, устанавливающий технологию создания или получения документов, их обработки, хранения и использования в деятельности

организации. Инструкция по делопроизводству устанавливает единые правила документирования деятельности, организации документооборота, ведения учета, регистрации, контроля исполнения документов и их хранения. Инструкция утверждается руководителем организации и имеет обязательный характер для всех работников.

Цель инструкции - совершенствование работы с документами, сокращение количества и повышение качества подготовки документов, упорядочение документооборота и оптимизация управленческого труда.

Инструкция по делопроизводству разрабатывается на основе положений Государственной системы документационного обеспечения управления, государственных стандартов на документы. Министерства и ведомства разрабатывают инструкцию по делопроизводству на основе Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. инструкции последовательно отражали все стадии работы с документами от их создания или получения до исполнения, отправки и/или сдачи, в архив.

Инструкция должна включать разделы: общие положения; документирование деятельности (требования к бланкам, оформлению реквизитов документов, оформлению отдельных видов документов); организация документооборота (обработка входящих и исходящих документов, регистрация документов, контроль исполнения документов); организация хранения документов (составление номенклатуры дел, формирование и оформление дел, передача дел на архивное хранение). Кроме того, в инструкцию целесообразно включить разделы, касающиеся изготовления документов с помощью компьютерной техники; хранения, учета и использования бланков, печатей, штампов; использования факсимильной техники и электронной почты; ксерокопирования и тиражирования документов и некоторые другие. В зависимости от специфики деятельности учреждения, его структуры, порядка прохождения документов, наличия обособленных участков работы, применяемых технических средств других факторов. Инструкция по делопроизводству может дополняться другими разделами, например: документирование работы коллегиального органа (коллегии, совета директоров, ученого совета и др.); оформление писем, направляемых за рубеж и др.

Нормативные положения инструкции дополняются приложениями (образцы фирменных бланков; основных видов документов; классификаторы, регистрационные формы и т. д.).

К нормативно-методическим документам, регламентирующим ДОУ, можно отнести:

-перечень документов со сроками хранения (типовые и ведомственные).

Типовые перечни, разрабатываемые архивными учреждениями, устанавливают сроки хранения документации, типичной для большинства учреждений, организаций, предприятий. На базе типовых перечней разрабатываются ведомственные перечни, включающие наиболее полное и систематическое перечисление документации организаций и предприятий их системы.

Положения о службе ДОУ разрабатываются на основе типовых, которые содержат максимальный набор функций. При

разработке индивидуальных положений конкретизируется состав задач и функций службы в зависимости от реальных условий ее деятельности. Например, к типовым технологическим функциям могут быть добавлены функции прогнозирования развития документационного обеспечения, унификации документов, методического руководства постановкой делопроизводства в структурных подразделениях и др. И наоборот, в конкретном положении возможно исключение из типовых функций тех, которые в данной организации не выполняются службой ДОУ или закреплены за другими структурными подразделениями.

Формуляр положения и структура текста унифицированы в УСОПД.

Если подразделение не имеет внутренней структуры в виде секторов, отделов, групп, бюро и др., раздел "Структура" в положение не включается. Если подразделение имеет внутреннюю структуру, на каждую структурную единицу разрабатывается самостоятельное положение.

Первый пункт «Общие положения» устанавливает точное название службы ДОУ, ее место в организационной структуре организации, степень самостоятельности службы. Рассмотрим две формулировки этого пункта:

«Канцелярия является самостоятельным структурным подразделением АО и подчиняется непосредственно генеральному директору».

«Канцелярия входит в состав общего отдела АО и подчиняется его начальнику».

В первом случае закреплена самостоятельность канцелярии, во втором – ее вспомогательное значение.

Далее в Положении указываются наименование должности руководителя службы – начальник, заведующий, управляющий; порядок назначения и освобождения от должности, требования к его квалификации и стажу практической работы.

Следующим пунктом дается перечень основных правовых, директивных, нормативных и инструктивных документов, которыми служба ДОУ руководствуется в своей работе. Вначале перечисляются законодательные и общегосударственные, нормативно-методические и нормативно-технические документы, затем – внутренние организационные и распорядительные.

Если канцелярия имеет свою печать (печати), в Положении даются ее описания, условия хранения и использования.

Раздел "Основные задачи" предназначен для формулировки целей, стоящих перед подразделением, иначе говоря, проблем, которые должно решать подразделение.

В разделе "Функции" перечисляются виды работ или виды деятельности, выполняемые подразделением исходя из стоящих перед ним задач.

Для реализации возложенных на нее функций служба делопроизводства наделяется определенным комплексом прав, а за невыполнение функций несет установленную в положении ответственность.

В разделе "Права" перечисляются действия, которые обязано осуществлять подразделение в лице его руководителя для выполнения возложенных на него функций. При составлении этого раздела нужно соблюдать те же правила, что и при составлении соответствующего раздела должностной инструкции (см. далее), но применительно подразделению.

Раздел "Ответственность" устанавливает виды ответственности, которую может нести руководитель подразделения в случае невыполнения подразделением своих функций. Служба делопроизводства несет ответственность за нарушение установленного порядка работы с документами в учреждении, утрату или порчу документов, за несоблюдение режима секретности или конфиденциальности в работе с документами, за невыполнение указаний и поручений руководства.

В процессе выполнения функций, возложенных на службу делопроизводства, она взаимодействует с руководством учреждения, всеми функциональными подразделениями и вспомогательными службами и отдельными работниками, службой делопроизводства вышестоящей организации, архивными органами, научно-исследовательскими или иными учреждениями по вопросам организации и совершенствования работы с документами. В разделе "Взаимоотношения" регламентируются информационные и документационные связи подразделения; основные документы, создаваемые или получаемые им; указывается, с какими подразделениями и организациями осуществляется взаимодействие, какую информацию получает и представляет подразделение, периодичность и сроки представления каком порядке и кем рассматриваются возникающие в работе подразделения разногласия.

Аналогичным образом разрабатываются положения о структурных подразделениях службы делопроизводства: положение о секретариате, положение о протокольном бюро, положение об архиве и т. д.

Наряду с положением о службе делопроизводства и положениями об отдельных ее структурных частях на каждого работника службы делопроизводства разрабатываются должностные инструкции. Должностные инструкции регламентируют организационно-правовое положение работников и обеспечивают условия для эффективной работы. Они позволяют объективно оценивать деятельность работников и являются нормативной основой для применения к работникам мер

административного воздействия. Должностные инструкции позволяют реализовать основной принцип рациональной организации труда - принцип разделения и кооперации труда.

Для составления качественной должностной инструкции необходимо внимательно и глубоко проанализировать виды работ, выполняемые работником, занимающим определенную должность иначе говоря, составить описание должности или рабочего места. Детальное описание выполняемых работ позволяет сформулировать комплекс требований, предъявляемых к конкретной должности или рабочему месту, требований к знаниям, которыми должен обладать работник, его навыкам, опыту и т. п.

При разработке должностных инструкций для работников службы делопроизводства следует руководствоваться "Тарифно-квалификационными характеристиками по должностям служащих", (утверждены постановлением Минтруда России от 6 июня 1996 г. N32 с последующими изменениями), а также "Рекомендациями по разработке должностных инструкций для должностей государственных служащих федеральных органов исполнительной власти" (письмо Минтруда России от 13 марта 1996 г. №482-ВК), если работники службы делопроизводства относятся к категории государственных служащих. Тарифно-квалификационные характеристики издаются также практически ежегодно в виде Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих (М.: Минтруд России, 2001).

Тарифно-квалификационные характеристики охватывают основные категории работников управления - руководителей, специалистов, технических исполнителей и устанавливают круг должностных обязанностей, требования к квалификации и образованию, наличию специальных знаний и навыков.

Примерная структура текста должностной инструкции для работников службы делопроизводства дана в ГСДОУ: общие положения, функции работника; должностные обязанности; права работника; взаимоотношения (связи по должности); ответственность работника, оценка работы.

В случае подчинения службы делопроизводства руководителю учреждения должностные инструкции ее работников утверждает руководитель учреждения или заместитель руководителя по персоналу. Если служба делопроизводства подчиняется одному из заместителей

Общие принципы и методические основы организации документооборота.

Информационно-документационное обеспечение, являясь важнейшей обслуживающей функцией управления, нуждается в тщательной, продуманной организации.

От четкости и оперативности обработки и движения документе зависит скорость получения информации, необходимой для

выработки решения. Несвоевременная обработка документов, особенно финансовых, может привести к отрицательным экономическим последствиям. Поэтому рациональной организации документооборота быстрой и четкости обработки и передачи документов для исполнения всегда уделяется большое внимание.

"Движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления" называется документооборотом.

Вся документация учреждения делится на три документопотока:

- входящие (поступающие) документы;
- исходящие (отправляемые) документы;
- внутренние документы.

Каждый из документопотоков имеет свою особенность в составе, количестве, обработке и движении.

Количество документов всех потоков за год составит объем документооборота учреждения. Величина документооборота нужна для расчета необходимой численности делопроизводственного персонала, расчета эффективности применения средств механизации и автоматизации делопроизводства. В целом она показывает загруженность и всего управленческого аппарата, т.к. всем его работникам приходится иметь дело с документами.

В технологической цепочке обработки и движения документов можно выделить этапы:

- прием и первичная обработка документов;
- предварительное рассмотрение и распределение документов;
- регистрация;
- контроль за исполнением;
- информационно-справочная работа;
- исполнение документов и отправка.

Тема 4.3. Документирование управленческой деятельности.

Унифицированные системы документации.

Понятие "унифицированная система документации". Разработка унифицированных систем документации – новый этап в унификации и стандартизации документов. Характеристика унифицированных систем

документации. Государственные стандарты на унифицированные системы. Опыт международной стандартизации документов.

Основным направлением совершенствования работы с документами является унификация и стандартизация.

Результатом работы по унификации и стандартизации документов могут быть как стандарты на отдельные документы (например, отчет о научно-исследовательской работе) или на отдельные виды продукции (например, обложка дел длительных сроков хранения), так и на унифицированные системы документации.

Унифицированная система документации (УСД) - это система документации, созданная по единым правилам и требованиям, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности (ГОСТ Р 51141-98).

Унификация документов производится в целях сокращения количества применяемых в управленческой деятельности документов, типизации их форм, установления единообразных требований к оформлению документов, создаваемых при решении однотипных управленческих задач, снижения трудовых, временных и материальных затрат на подготовку и обработку документов, достижения информационной совместимости баз данных, создаваемых в различных отраслях деятельности.

Унифицированные системы документации делятся на 3 категории:

- 1) общероссийские - ОКУД;
- 2) отраслевые (ведомственные) – налоговой документации ИФНС;
- 3) организаций и предприятий – табель и альбом унифицированных форм документов.

Табель унифицированных форм документов – это перечень разрешённых к применению унифицированных форм документов. Он разрабатывается в целях сокращения количества применяемых в организации форм документов и упорядочения технологии их подготовки и применения, а также даёт возможность быстрого поиска необходимых форм документов.

Основным документом общероссийской унифицированной системы документации является ОКУД от 30.12.1993 № 299 – классификатор охватывает унифицированные системы документации и формы документов, разрешенные к применению в народном хозяйстве. ОКУД включает наименование цифр форм документов и кода документа из 8 цифр (класс форм, н-р, ОРД; подкласс форм – документы о приеме на работу; регистрационный номер унифицированной формы документа внутри подкласса + контрольное число).

В настоящее время разработаны и действуют следующие 9 УСД:

унифицированная система организационно-распорядительной

документации; 02

унифицированная система первичной учетной документации; 03

унифицированная система банковской документации; 04

унифицированная система финансовой, учетной и отчетной бухгалтерской документации бюджетных учреждений и организаций; 05

унифицированная система отчетно-статистической документации; 06

унифицированная система учетной и отчетной бухгалтерской документации предприятий; 07

унифицированная система документации по труду; 08

унифицированная система документации Пенсионного фонда Российской Федерации; 09

унифицированная система внешнеторговой документации. 10

На каждую унифицированную систему документации разработан государственный стандарт. Разработчиками УСД являются соответствующие министерства (ведомства), осуществляющие координацию в той или иной отрасли деятельности. Так, Министерство финансов РФ является ответственным за бухгалтерскую документацию, Росархив РФ - за организационно-распорядительные документы.

Этими же министерствами и ведомствами утверждаются унифицированные формы документов, входящих в УСД.

Унифицированная форма документа (УФД) - это совокупность реквизитов, установленных в соответствии с решаемыми в данной сфере деятельности задачами и расположенных в определенном порядке на носителе информации.

Реквизит документа - это обязательный элемент оформления официального документа, например подпись, печать, текст и т. д.

Набор реквизитов официального письменного документа, расположенных в определенной последовательности, называется формуляром документа.

Для каждого вида документа (приказа, акта, письма и т.д.) характерен свой набор реквизитов. Однако унификация документов в каждой системе осуществлялась путем построения формуляра-образца документов для конкретной системы документации и установления на его основе оптимального состава реквизитов для данной системы документации, отдельных видов документов, конкретного документа и т. д. Формуляр-образец документа представляет собой «модель построения документа, устанавливающую область применения, форматы, размеры полей, требования к построению конструкционной сетки и основные реквизиты».

Таким образом, в каждой унифицированной системе есть формуляр-образец, на основе которого разрабатываются единые формы документов, единые требования к оформлению реквизитов документов. В УСД также должны быть разработаны унифицированные формы документов, применяемых в данной системе.

Унифицированная система организационно-распорядительной документации (УСОРД) является системой документации, применяемой в любой организации, учреждении, предприятии.

Применение УСОРД регламентируется ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

ГОСТ распространяется на организационно-распорядительные документы, предусмотренные УСОРД (далее - документы), - постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, акты, письма, которые фиксируют решения административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности:

федеральных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, включая субъекты Российской Федерации, имеющие наряду с русским языком в качестве государственного национальный язык, органов местного самоуправления;

предприятий, организаций и их объединений независимо от организационно-правовой формы вида деятельности.

Настоящий стандарт устанавливает:

состав реквизитов;

требования к оформлению реквизитов;

требования к бланкам и оформлению документов;

требования к изготовлению, учету, использованию и хранению бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации, гербов субъектов Российской Федерации.

Международная стандартизация— это совокупность международных организаций по стандартизации и продуктов их деятельности – стандартов, рекомендаций, технических отчетов и другой научно-технической продукции. Таких организаций три: Международная организация по стандартизации – ИСО (ISO), Международная электротехническая комиссия – МЭК (IEC), международный союз электросвязи – МСЭ (ITU).

Международная организация по стандартизации – самая крупная и авторитетная из вышеназванных. Международная организация по стандартизации создана в 1946г. 25-ю национальными организациями по

стандартизации. Фактически ее работа началась с 1947г. Дважды представитель Госстандарта избирался председателем организации ИСО (ISO) – International Standard Organization.

ИСО определяет свои задачи следующим образом: содействие развитию стандартизации и смежных видов деятельности в мире с целью обеспечения международного обмена товарами и услугами. А также развития сотрудничества в интеллектуальной, научно-технической и экономической областях. В последние годы ИСО уделяет много внимания стандартизации систем качества. Практическим результатом усилий деятельности этой организации являются разработка и издание международных стандартов. При их разработке ИСО учитывает ожидания всех заинтересованных сторон – производителя продукции (услуг), потребителей, правительственных кругов, научно-технических и общественных организаций.

В российской системе стандартизации нашли применение около половины международных стандартов ИСО.

Международные стандарты ИСО не имеют статуса обязательных для всех стран-участниц. Любая страна мира вправе применять или не применять их. В России принят такой порядок внедрения международных стандартов:

прямое применение международного стандарта без включения дополнительных требований;

использование аутентичного текста международного стандарта с дополнительными требованиями, отражающими потребности народного хозяйства.

Тема 4.4. Правила оформления управленческих документов

Классификация управленческой документации

Управленческая деятельность любого предприятия сопровождается созданием разнообразных документов в соответствии с требованиями действующих законодательных и других нормативных актов. Их можно подразделить на следующие основные группы:

организационные документы - законодательные и иные нормативные акты, учредительный договор, устав, инструкции, методические указания, структура и штатная численность, штатное расписание, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка (положения о персонале), типовые и примерные номенклатуры дел;

распорядительные документы - приказы, распоряжения, решения;

документы по личному составу - приказы по личному составу, трудовые договоры, личные дела, личные карточки формы Т-2, документы по аттестации сотрудников, лицевые счета по заработной плате, трудовые книжки, документы по социальному обеспечению, т. е.

назначению пенсий;

плановые документы - целевые программы развития, планы экономического и социального развития, документы по разработке планов и ценообразованию, бизнес-планы, финансовый, материальный, валютный балансы, сметы, анализ отчетных данных;

финансово-бухгалтерские документы — годовые отчеты, бухгалтерские балансы, счета прибылей и убытков, договоры банковского счета, кредитные договоры, акты ревизий, инвентаризаций, отчеты, сметы, счета, кассовые книги и пр.;

информационно-справочные документы - акты, письма, факсы, протоколы, докладные и объяснительные записки, справки, доверенности, телефонограммы и пр.;

учетно-статистическая документация - статистические отчеты, таблицы, журналы, статистическая отчетность.

2. Требования к бланкам документов

Требования к оформлению управленческих документов приведены в ГОСТ Р 6.30-2003. В данном стандарте приведены единые требования и правила оформления документов управления предприятиями, организациями и их объединениями независимо от формы собственности и организационно-правовой формы.

Документы изготавливают на бланках. Устанавливаются два основных формата бланков документов - А4 и А5.

Каждый лист документа, оформленный как на бланке, так и без него, должен иметь поля не менее, мм:

левое – 20;

правое – 10;

верхнее – 20;

нижнее – 20.

Бланки документов следует изготавливать на белой бумаге или бумаге светлых тонов.

Бланки допускается изготавливать типографским способом, с помощью средств оперативной полиграфии или воспроизводить с помощью средств вычислительной техники непосредственно при изготовлении конкретного документа. Исключение составляют бланки организации с изображением Государственного герба Российской Федерации или гербов субъектов Российской Федерации.

Для организации, ее структурного подразделения, должностного лица устанавливают следующие виды бланков документов:

общий бланк;

бланк письма;

бланк конкретного вида документа, кроме письма.

В зависимости от расположения реквизитов устанавливают два варианта бланков - угловой и продольный.

Допускается изготавливать документы на пишущей машинке или при помощи печатающих устройств и средств вычислительной техники.

Отдельные внутренние документы, авторами которых являются должностные лица, допускается писать от руки (заявление, объяснительная записка и т. п.).

При изготовлении документов на двух и более страницах вторая и последующие страницы должны быть пронумерованы. Номера страниц проставляют посередине верхнего поля листа.

Допускается печатание документа с использованием оборотной стороны листа.

Формуляр-образец

Совокупность реквизитов для конкретного документа с определением их взаимного расположения составляет его формуляр. При создании унифицированной системы документации или группы документов разрабатывается, как правило, формуляр-образец. Формуляр-образец представляет собой графическую модель построения множества документов. Он устанавливает форматы бумаги, размеры полей, расположение всех частей (постоянных и переменных) реквизитов, характерное именно для этой группы документов и определяет необходимые для их размещения площади.

Формуляр-образец может быть представлен как в виде чертежа, содержащего план размещения реквизитов, так и в виде описания реквизитов с указанием последовательности их оформления и взаимного расположения в границах выделяемых площадей. В практике традиционных технологий используется первый вариант или сочетание обоих, в компьютерных технологиях предпочтителен описательный вариант.

Формуляр, характерный для документов определенного вида (договоры, протоколы, акты), называется типовым формуляром. Требования к построению формуляра-образца следующие:

форматы бумаги - от А3 до А6 с горизонтальным (альбомным) и вертикальным (книжным) расположением текста;

служебные поля, поле подшивки - не менее 20 мм, левое, нижнее и правое поля - не менее 10 мм.

Состав, расположение, характеристика реквизитов документов

При подготовке документов необходимо учитывать положения Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти и ГОСТ Р 6.30—2003, которыми определены правила оформления реквизитов для документов общего административно-го управления.

При подготовке и оформлении документов по ГОСТ Р 6.30—2003 используются следующие реквизиты:

- 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 (ИНН/КПП);
- 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 документа;
- 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.

Реквизит 01 «Государственный герб Российской Федерации» и рек-визит 02 «Герб субъекта Российской Федерации» помещаются на блан-ках документов государственных органов и учреждений в соответ-ствии с Федеральным конституционным законом от 25 декабря 2000 г. № 2-ФКЗ «О Государственном гербе Российской Федерации». Герб субъектов Российской Федерации помещается на бланке госу-дар-ственных организаций в соответствии с правовыми актами субъек-тов Российской Федерации. Воспроизводимое изображение должно точно соответствовать изображению, установленному действующим законодательством.

Изображение герба при продольном расположении реквизитов рас-полагается в центре верхнего поля, а при угловом расположении рек-визитов — в левой части верхнего поля над серединой строки с наиме-нованием организации-автора.

Бланки с Государственным гербом в соответствии с постановлени-ем Правительства РФ № 1268 изготавливаются только типографиче-ским способом на полиграфических предприятиях, имеющих соответ-ствующую лицензию, и являются документами строгой отчетности.

На бланке может быть или герб России, или герб субъекта Федера-ции, но не два герба одновременно.

Реквизит 03 «Эмблема организации или товарный знак (знак обслу-живания)» — это, как правило, символическое графическое изображе-ние, отражающее направление деятельности организации, предприя-тия, фирмы.

Реквизит 04 «Код организации» проставляется по Общероссийско-му классификатору предприятий и организаций (ОКПО).

Реквизит 05 «Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица» проставляется в соответствии с докумен-тами, выдаваемыми налоговыми органами.

Реквизит 06 «Идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет ИНН/КПП» также проставляется в соот-ветствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами.

Реквизит 07 «Код формы документа» проставляется по Общероссий-скому классификатору управленческой документации (ОКУД). Код формы документа, относящейся к унифицированной системе организационно-распорядительной документации, состоит из семи цифр (класс 0200000) и контрольного числа.

Реквизит 08 «Наименование организации» должен соответствовать наименованию, закрепленному в уставе организации или положении о ней. Указанный реквизит обозначает автора документа — физиче-ское или юридическое лицо, создавшее документ. Автором докумен-та, например, могут быть администрация области, края, структурные подразделения, должностные лица.

Наименование организации указывается в именительном падеже,

например:

АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

Данный реквизит печатается прописными буквами и располага-ется в левом углу при угловом расположении реквизитов, вверх по центру — при продольном расположении реквизитов.

Реквизит 09 «Справочные данные об организации» содержит сведе-ния, необходимые для информационных контактов: почтовый адрес, адрес электронной почты, web-страницы в Интернете, номера теле-фонов, факсов и др.

Последовательность написания адреса в документах определена ГОСТ Р 6.30—2003, она отличается от последовательности написания адреса на почтовых отправлениях, установленной Правилами оказа-ния услуг почтовой связи (утв. постановлением Правительства РФ от 15 апреля 2005 г. № 221). К почтовым отправлениям относятся письма и почтовые карточки, бандероли и мелкие пакеты, посылки, почто-вые контейнеры, печатные издания в соответствующей упаковке. На почтовых отправлениях адрес корреспондента пишется в определен-ной последовательности:

адрес (фамилия, имя, отчество для физических лиц);

название улицы, номера дома и квартиры;

название населенного пункта (город, поселок и т.п.);

название области, края, автономного округа (области),
респуб-лики;

страна (для международных почтовых отправлений);

почтовый индекс.

В таком же порядке оформляется адрес отправителя.

Реквизит 10 «Наименование вида документа» — один из реквизитов, обязательных для всех видов документов, кроме служебного письма. Данный реквизит дает первое общее представление о документе и его назначении. Указание на вид документа определяет степень обязательности выполнения его требований, устанавливает набор необходимых реквизитов и структуру текста. Наименование вида документа, составленного или изданного организацией, регламентируется уставом (положением) организации и должно соответствовать видам документов, предусмотренным ОКУД (класс 0200000).

Располагается этот реквизит после реквизита «Наименование организации» и печатается прописными буквами от границы левого поля при угловом расположении постоянных реквизитов на бланке. При продольном расположении реквизитов на бланке этот реквизит центрируют относительно наименования организации, например:

АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

СПРАВКА

Реквизит 11 «Дата документа» — один из основных реквизитов документа, обеспечивающих его юридическую силу. Датой документа является:

дата его подписания (для приказов, писем, справок);

дата его утверждения (для планов, отчетов, правил, инструкций);

дата события, которое в нем зафиксировано (для протоколов, актов).

Все даты в документе (в заголовочной части, в тексте, в реквизитах «Резолюция», «Виза» и т.п.) оформляются арабскими цифрами в следующей последовательности: день месяца, месяц, год. День месяца и месяц оформляются двумя парами арабских цифр, разделенными точкой,

год — четырьмя арабскими цифрами, например: 08.04.2005.

Допускается словесно-цифровой способ оформления даты, например: 08 апреля 2005г., а также оформление даты в следующей последовательности: год, месяц, день, например: 2005.04.08. Данный способ используется в основном в международной переписке.

Реквизит 12 «Регистрационный номер документа» — это порядковый номер документа с начала календарного года. Для заполнения данного реквизита отведено место в бланке документа рядом с датой.

Для внутренних документов (постановлений, распоряжений, приказов, протоколов) — это также порядковый номер с начала года (с января по декабрь). Лишь в учебных заведениях нумерация внутренних документов может вестись по учебным годам.

Приказы по личному составу и основной деятельности имеют отдельную нумерацию в пределах своей группы. Поступающие в организацию документы, отправляемые документы, внутренние документы регистрируются отдельно.

Реквизит 13 «Ссылка на регистрационный номер и дату документа» включает регистрационный номер и дату документа, на который дается ответ. Сведения в данный реквизит переносятся с поступившего документа.

Данный реквизит обязателен для ответных писем, располагается на бланке ниже реквизитов «Дата документа» и «Регистрационный номер документа».

Наличие реквизита исключает необходимость упоминания номера и даты поступившего документа в тексте письма.

Реквизит 14 «Место составления или издания документа» указывают в том случае, если затруднено его определение по реквизитам «Наименование организации» или «Справочные данные об организации».

Реквизит 15 «Адресат» может состоять из следующих частей:

наименование учреждения, организации (в именительном падеже);

наименование структурного подразделения (в именительном падеже);

указание должности получателя (в дательном падеже);

инициалы и фамилия (в дательном падеже);

почтовый адрес.

Каждая из указанных составных частей адресата размещается

с но-вой строки от одного и того же положения табулятора. Расстояние между ними — 1,5 междустрочного интервала. Длина максимальной строки не должна превышать 9—10 см и ограничивается правой границей текстового поля. Знаки препинания (точки и запятые) не ставятся.

Допускается центрировать каждую строку данного реквизита по отношению к его самой длинной строке, например:

Энской области

Г.В. Петрову

Определено несколько вариантов оформления реквизита «Адресат».

Документ можно адресовать на имя организации или структурного подразделения, при этом наименование организации или структурного подразделения указывают в именительном падеже, например:

Завод «Кристалл»

Отдел снабжения и сбыта

Если документ адресован должностному лицу, название его должности и фамилия указываются в дательном падеже:

Директору школы № 25

г. Красноярска

П.Н. Фролову

Адресуя докладную записку руководителю структурного подразделения, данный реквизит оформляют следующим образом:

Начальнику общего отдела

П.С. Григорьеву

Должность получателя и его фамилию следует указывать только в том случае, если точно известно, кто занимается вопросом, о котором идет речь в письме, например:

Департамент образования

Энской области

Отдел кадров

Главному специалисту

Г.В. Сидорову

При адресовании документа лицам, имеющим звания, например военным или ученым, эти звания указываются перед фамилией:

Российский государственный

гуманитарный университет

Историко-архивный институт

Заведующему кафедрой археологии

Профессору И. И. Петрову

Если документ отправляется нескольким однородным организациям или нескольким структурным подразделениям, их следует указывать обобщенно:

Администрации районов, городов

Омской области

Реквизит «Адресат» может иметь в своем составе и почтовый адрес. Если документ адресуется в организацию, сначала указывают ее наименование, а затем почтовый адрес. Если документ направляют физическому лицу, вначале указывают инициалы и фамилию адресата, затем почтовый адрес, например:

Антонову В.Я.

ул. Кирова, д. 6, кв. 10,

г. Липки, Киреевский р-н,

Тульская обл., 301264

Данный реквизит печатается после 32 печатных знаков от границы левого поля в правой верхней части листа документа, в пределах ограничительных знаков углов.

На одном документе рекомендуется указывать не более четырех адресатов. Если их больше, составляется список на рассылку.

При направлении писем зарубежным адресатам данный реквизит включает имя и фамилию адресата; должность адресата, наименование организации, номер дома, название улицы и населенного пункта, почтовый код (индекс), название страны. Если письмо направляется в США, то после названия города дается название штата. При адресовании писем в Великобританию может быть указано название графства. Составные части реквизита излагаются в последовательности, соответствующей традициям страны назначения.

В соответствии с международными стандартами составные части реквизита выравниваются по его левой границе. Количество строк данного реквизита должно быть не больше шести, а количество знаков в строке не больше 30. Если в строке более 30 знаков, следует использовать шрифт меньшего размера. Прописными буквами рекомендуется писать название местности, учреждения, осуществляющего доставку, и страну назначения.

Реквизит 16 «Гриф утверждения документа» придает документу юридическую силу.

Документ утверждается должностным лицом или специально издаваемым документом. Утверждаются, как правило, такие документы, как положения, планы, уставы, перечни, штатные расписания, должностные инструкции и т.д.

Гриф утверждения располагается в правом верхнем углу первого листа документа. В случае утверждения документа должностным лицом указанный реквизит состоит из слова **УТВЕРЖДАЮ**, полного наименования должности, личной подписи, ее расшифровки, даты утверждения и оформляется следующим образом:

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель

Департамента образования

Энской области

подпись В.А. Романов

20.03.2006

При утверждении документа правовым актом данный реквизит состоит из слова **УТВЕРЖДЕН** (**УТВЕРЖДЕНА**, **УТВЕРЖДЕНЫ**, **УТВЕРЖДЕНО**), наименования утверждающего документа в творительном падеже, номера и даты документа и оформляется следующим образом:

УТВЕРЖДЕНО

Приказом руководителя

Департамента

имущественных

и земельных отношений

Администрации Энской области

от 20.02.2006 № 134

При утверждении документа несколькими должностными лицами реквизиты располагают на одном уровне.

Слово УТВЕРЖДАЮ (УТВЕРЖДЕН, УТВЕРЖДЕНА, УТВЕРЖДЕНО, УТВЕРЖДЕНЫ) печатается прописными буквами, без кавычек и двоеточия. Ниже через два межстрочных интервала печатается с прописной буквы наименование должности руководителя, утверждающего документ, или ссылка на наименование документа. Данные наименования допускается центрировать относительно слова УТВЕРЖДАЮ.

Реквизит 17 «Резолюция» представляет собой конкретное поручение руководителя по исполнению документа.

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

На документах, порядок исполнения которых уже известен и не требует никаких дополнительных указаний, в резолюции могут быть указаны только исполнитель (или исполнители), срок исполнения, например:

Черняеву А.С.

к 12.01.2006

подпись

07.01.2006

Если срок исполнения документа является типовым или он указан в тексте самого документа, то руководитель в резолюции может проставить только фамилию исполнителя (исполнителей) с инициалами, личную подпись и дату, например:

Веберу А.Б.

Галкину А.А.

личная подпись

03.02.2006

Резолюция переносится секретарем в регистрационную форму и часто является основанием взятия документа на контроль. В этом случае срок исполнения документа берется из резолюции.

Реквизит «Резолюция» проставляется руководителем на входящих и внутренних документах в верхней части листа. Часто резолюцию помещают не на документе, а на прикрепленном к нему «листке-поручении» формата А6.

Реквизит 18 «Заголовок к тексту» включает краткое изложение основного смысла текста составляемого документа. После составления текста документа формулируется заголовок, являющийся обязательным элементом любого документа. Заголовок согласуется с наименованием вида документа. Он должен отвечать на вопрос «о чем? (о ком?)» или «чего? (кого?)», например: О сроках поставки продукции или Должностная инструкция главного специалиста.

Заголовок размещается от левой границы правого поля документа. Данный реквизит облегчает регистрацию документа, его поиск, организацию контроля. Заголовок из двух или более строк печатается через один межстрочный интервал. Количество строк заголовка может быть не более пяти.

Если в тексте отражено несколько вопросов, заголовок должен формулироваться обобщенно.

Не рекомендуется включать в заголовок только фамилию лица, по поводу которого издается документ, без указания его должности и характера предписываемых действий, например: «О Н.К. Петрове».

Заголовок на бланках с продольным расположением реквизитов выравнивается по центру.

Реквизит 19 «Отметка о контроле» проставляется на документах, требующих исполнения и взятых на контроль, в виде буквы «К», слова «Контроль» или контрольной даты на левом поле документа на уровне заголовка. Может наноситься резиновым штампом или от руки красным, синим, зеленым карандашом.

Срок исполнения документов указывается в резолюции руководителя. Если он не указан, срок контрольного документа определяется в один месяц или как указано в документе.

Реквизит 20 «Текст документа». Тексты документов пишутся на русском языке при направлении их:

- а) в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации;
- б) на предприятия, в организации и их объединения, не находящиеся в ведении данного субъекта Российской Федерации или расположенные на территории других субъектов Российской Федерации. В других случаях в соответствии с законодательством Российской Федерации и ее субъектов документы могут составляться на государственных языках субъектов Российской Федерации.

Тексты документов допускается оформлять в виде анкеты, таблицы, связного текста или в виде их комбинации (ГОСТ Р 1.5—2002 «Государственная система стандартизации Российской Федерации. Стандарты. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению»). При составлении текста в виде анкеты

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

Графы и строки таблицы должны иметь заголовки, выраженные именем существительным в именительном падеже. Подзаголовки граф и строк должны быть согласованы с заголовками. Если таблица печатается более чем на одной странице, графы таблицы нумеруются и на следующих страницах печатаются только номера этих граф.

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

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

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

В распорядительных документах (приказах, распоряжениях и т.д.) организаций, действующих на принципах единоначалия, а также в документах, адресованных руководству организации, принято изложение текста от первого лица единственного числа («приказываю», «предлагаю», «прошу»). В распорядительных документах коллегиальных органов текст излагают от третьего лица единственного числа («постановляет», «решил»). В совместных распорядительных документах текст излагают от первого лица множественного числа («приказываем», «решили»).

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

В документах, устанавливающих права и обязанности организаций и их структурных подразделений (положениях, инструкциях), а также содержащих описание, оценку фактов или выводы (актах, справках), используют форму изложения текста от третьего лица единственного или множественного числа («отдел осуществляет функции», «в состав объединения входят», «комиссия установила»). В письмах используют следующие формы изложения: от первого лица множественного числа («просим направить», «направляем на рассмотрение»); от первого лица единственного числа («прошу выделить», «считаю необходимым»); от

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

Реквизит 21 «Отметка о наличии приложения». Часть документов имеют приложения, которые дополняют, разъясняют или детализируют отдельные вопросы, затронутые в тексте.

Если приложения упомянуты в тексте, их наименования в данном реквизите не указываются, например:

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Если приложения в тексте не названы, их наименования следует указывать в отметке о приложениях, например:

Приложение: 1. Инструкция по делопроизводству на 12 л. в 3 экз.

Отзыв на проект инструкции на 7 л. В 2 экз.

При наличии нескольких приложений их нумеруют. Под словом «Приложение» ничего не пишут, номера помещаются друг под другом. Слово «Приложение» пишется с заглавной буквы, прямо от поля, всегда в единственном числе, после него ставится двоеточие.

Между названиями приложений делается 1,5—2 междустрочных интервала, а если название приложения занимает несколько строк, то оно печатается через один междустрочный интервал.

Если при направлении документа в несколько адресов приложение направляется не всем адресатам, то в отметке о наличии приложений указывается, в какой адрес приложение посылается, например:

Приложение: на 5 л. в 1 экз., в первый адрес.

Если приложение сброшюровано, то количество листов не указывается, например:

Приложение: Типовая инструкция по делопроизводству

в федеральных органах исполнительной власти в 3 экз.

Приложения к распорядительным документам содержат в правом верхнем углу первого листа документа отметку по форме:

Приложение 2

к распоряжению главы

администрации области

от 20.02.2006 № 25-Р

Допускается выражение «ПРИЛОЖЕНИЕ 2» печатать прописными буквами, а также центрировать это выражение, наименование документа, его дату и регистрационный номер относительно самой длинной строки:

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к приказу от 15.02.2006 № 120

Если к документу прилагается другой документ, имеющий приложение, то отметка о наличии приложения оформляется по следующей форме:

Приложение: Заключение Постоянной комиссии по здравоохранению от 25.10.2003 № 25 и приложение к нему, всего на 21 л. в 2 экз.

Реквизит 22 «Подпись» — обязательный реквизит служебного документа. Должностные лица подписывают документы в пределах своей компетенции. Документы, составляемые в учреждениях, действующих на правах единоначалия, подписываются одним должностным лицом. Подпись помещается под текстом у границы левого поля документа. В состав подписи входят: наименование должности подписывающего документ (полное, если документ оформлен не на бланке документа, и сокращенное — на документе, оформленном на бланке); его личная подпись и ее расшифровка.

Расшифровка подписи оформляется без скобок строчными буквами (кроме заглавных) на уровне последней строки в наименовании должности. Инициалы располагаются перед фамилией, пробел между инициалами и фамилией не делается, например:

Начальник управления личная подпись Н.И. Сергеев

Глава администрации личная подпись Н.А. Федоров

Когда документ подготовлен несколькими организациями, то подписывают его соответственно их руководители. Подписи лиц с одинаковыми должностями располагают на одном уровне, например:

Глава Администрации Глава Администрации

Энской области Энского края

личная подпись А.А. Романов личная подпись А. В. Петухов

20.01.2006 20.01.2006

Печать Печать

При подписании документа несколькими должностными лицами одного и того же предприятия, например начальником и главным бухгалтером, их подписи располагаются одна под другой в последовательности, соответствующей занимаемой должности, например:

Начальник управления личная подпись А.В. Ковалев

Главный бухгалтер личная подпись В.Л. Петрова

В вузах, научных учреждениях в должности указываются ученая степень и звание, например:

Зав. кафедрой личная подпись А.К. Соколов

социальной психологии,

проф., д-р психол. наук

В документах, составленных комиссией, указывают не должности лиц, подписывающих документ, а их обязанности в составе комиссии, например:

Председатель комиссии личная подпись Н.В. Куликов

Члены комиссии личная подпись К.М. Артемьев

личная подпись В.А. Матвеев

При оформлении документа на бланке должностного лица название должности этого лица в подписи не указывается.

Если документ в случае отсутствия должностного лица подписывает его заместитель или исполняющий обязанности, обязательно указывается фактическая должность подписавшего документ. Проставление косой черты перед указанием должности или предлога «За» является грубой ошибкой. Не допускается также надпись от руки «Зам.».

Федеральный закон от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи» создал правовую основу для использования электронных цифровых подписей в различных сферах деятельности.

Реквизит 23 «Гриф согласования документа» используется для внешнего согласования проекта документа с заинтересованными организациями.

Согласование проводится внутри учреждения и вне его.

Внешнее согласование документа может быть оформлено справкой о согласовании, листом согласования (когда необходимо согласование с несколькими организациями) или грифом согласования (он располагается на документе ниже реквизита «подпись», сразу от границы левого поля).

Гриф согласования имеет два варианта: согласование с конкретным должностным лицом и согласование с коллегиальным органом.

Гриф согласования состоит из слова СОГЛАСОВАНО (пишется прописными буквами, без кавычек, в именительном падеже), наименования должности лица, с которым согласовывается документ (включая наименование организации), и даты согласования, например:

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления личная подпись В.В. Соколов

07.02.2006

Печать

СОГЛАСОВАНО

Письмо Российской академии

медицинских наук

от 09.02.2006 № 253-805

печать

При внешнем согласовании подпись должностного лица необходимо заверить печатью.

Реквизит 24 «Визы согласования документа». Внутреннее согласование документа проводится с теми подразделениями, участие которых предусмотрено при реализации данного документа. Если выполнение документа связано с финансовыми затратами, требуется согласование с финансовой службой (главным бухгалтером).

В учреждениях, имеющих юридическую службу, документы до подписания согласовываются с юристом. Документ может быть также согласован с заместителем руководителя учреждения, курирующим вопросы, отраженные в документе. Внутреннее согласование обычно оформляют визой. Она включает подпись визирующего, расшифровку подписи (инициалы, фамилия) и дату, при необходимости — наименование должности визирующего, например:

Главный бухгалтер личная подпись И.И. Петров

21.02.2006

В случае несогласия с документом, наличия замечаний и дополнений к проекту визу оформляют следующим образом:

Замечания прилагаются

Начальник юридического отдела

личная подпись А.П. Орлов

25.02.2006

Замечания излагаются на отдельном листе, подписываются и прилагаются к документу. По образцу визы оформляется и отметка об ознакомлении с документом (ознакомительная виза). Проект документа с визами согласования направляется для подписания руководителем. Для документа, подлинник которого остается в организации, визы проставляются в нижней части оборотной стороны последнего листа подлинника документа. Для документа, подлинник которого отправляется из организации, визы проставляются в нижней части лицевой стороны копии отправляемого документа. По усмотрению организации допускается полистное визирование документа и его приложений.

В учреждении должен быть разработан перечень важнейших документов с указанием лиц, проставляющих необходимые для оформления документов визы. Такой перечень целесообразно дать в приложении к Инструкции по делопроизводству.

Реквизит 25 «Оттиск печати». Печать заверяет подлинность подписи должностного лица на документах, предусмотренных специальными нормативными актами, удостоверяющих права лиц, фиксирующих факты, связанные с финансовыми средствами.

Организация должна иметь печать со своим наименованием.

Порядок воспроизведения на печатях Государственного герба Российской Федерации регламентируется положениями ГОСТ Р 51511— 2001. Организации могут иметь печати для своих структурных подразделений. В этом случае на печати должна быть дополнительная надпись, например: «Секретариат», «Отдел кадров» и т.д.

Виды и применение печатей и штампов устанавливаются в распорядительных документах организации, регламентах, инструкциях по делопроизводству.

Печать проставляется на документах организационно-правового характера (положение, штатное расписание), на документах, содержащих разрешение заниматься определенным видом деятельности (лицензии), удостоверяющих права отдельных лиц (доверенности), подтверждающих сведения персонального характера (справки), оформляющих соглашение двух или нескольких лиц (договоров), обязательства по выполнению определенных действий (гарантийное письмо), фиксирующих факты приема-передачи денежных средств и материальных ценностей (платежное поручение, акт) и др. Копии и выписки из документов, предназначенные для представления в другие организации, не заверенные печатью, не имеют юридической силы.

Для регламентации использования печатей в организации разрабатывается перечень документов, на которых проставляется гербовая или другая печати.

Оттиск печати на документе следует ставить таким образом, чтобы он захватывал часть наименования должности лица, подписавшего документ.

На финансовых документах печать должна располагаться строго в границах установленной для нее зоны и не затрагивать других реквизитов. Наложение печати на другие реквизиты затрудняет проверку подлинности документа.

Реквизит 26 «Отметка о заверении копии». При заверении соответствия копии документа подлиннику ниже реквизита «Подпись» просят:

- заверительную надпись «Верно»;
- должность лица, заверившего копию;
- личную подпись;
- расшифровку подписи (инициалы, фамилия);
- дату заверения, например:

Верно

Инспектор отдела кадров

личная подпись М.В. Колосов

07.02.2006

При направлении документа в другую организацию допускается копию документа заверять печатью, определяемой по усмотрению организации.

Реквизит 27 «Отметка об исполнителе» состоит из инициалов и фамилии исполнителя и номера его телефона.

Указанный реквизит имеют только исходящие документы — справки, заключения, письма и т.д.

Отметку об исполнителе располагают на лицевой или оборотной стороне последнего листа документа от границы левого поля в нижнем углу, например:

И.В. Петров

456 34 67

Если документ подлежит размножению, отметка указывается только на лицевой стороне последнего листа документа (иначе придется делать копию двух сторон листа).

Для документов с грифом ограниченного доступа указываются адресаты всех экземпляров, например:

Семенова 925-83-54

Экз. 1 — в адрес

Экз. 2 — в отдел 04

Экз. 3 — в отдел 06

Реквизит 28 «Отметка об исполнении документа и направлении его в дело» проставляется сразу после решения вопроса и отправления ответа. Указанный реквизит включает ссылку на дату и номер документа, свидетельствующего о его исполнении, при отсутствии такого документа — краткие сведения об исполнении; слова «В дело»; номер дела, в которое документ будет подшит, например:

В дело 24/5. Ответ 03-05/88 от 07.02.2006

08.02.2006 личная подпись И. Иванко

Или

Решено протоколом согласования 12.02.2006

В дело 03-05.

16.02.2006 личная подпись М. Черняк

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

Реквизит помещается на нижнем поле первой страницы документа.

Реквизит 29 «Отметка о поступлении документа в организацию» проставляется при получении документа и располагается в нижнем правом углу первой страницы. Допускается проставлять отметку о поступлении документа специальным регистрационным штампом. Указанный реквизит включает порядковый номер и дату получения документа (она является началом отсчета срока исполнения полученного документа), при необходимости — часы и минуты.

Вх. № 0001

03.02.2005

19Ч 50 мин

Реквизит 30 «Идентификатор электронной копии документа» представляет собой отметку (колонтитул), которая проставляется в левом нижнем углу каждой страницы документа и содержит наименование электронного файла, дату и другие поисковые данные, устанавливаемые в организации.

Лекция 3. Основные документы, регламентирующие управление персоналом

1 Организационные документы

2 Распорядительные документы

3 Приказы по основной деятельности

4 Приказы по личному составу

5 Информационно-справочные документы

Организационные документы

Штатное расписание — правовой акт, устанавливающий штатную численность организации, состав должностей и размер оплаты труда. Форма штатного расписания утверждена постановлением Госкомитета от 6 апреля 2001 г. №26.

В штатном расписании фиксируются сведения:

- структурное подразделение (наименование и код);
- профессия (должность);
- количество штатных единиц;
- оклад (тарифная ставка);
- надбавка;
- месячный фонд заработной платы;
- примечания.

Штатное расписание визируется руководителями подразделений, главным бухгалтером, заместителями руководителя, утверждается приказом (распоряжением) руководителя. Изменения в штатное расписание вносятся приказом руководителя организации.

Устав— правовой акт, определяющий структуру, функции и права предприятия, организации, учреждения.

Устав содержит установленные правила поведения, обязательные для всех работников данной организации и самой организации как юридического лица. Обязательность ряда положений Устава может распространяться и на третьих лиц, например, на те организации или тех граждан, с которыми данная организация находится в договорных отношениях. Подготовка нового устава требуется в случаях реорганизации предприятия, организации, учреждения.

Общие положения о порядке составления и оформления Устава содержатся в первой части Гражданского кодекса РФ. Следует отметить, что Устав составляется в письменной форме, в виде единого документа.

Закон не содержит каких-либо определенных требований к составлению титульного листа Устава. Сложившаяся практика показывает, что на титульном листе принято располагать наименование организации, гриф утверждения Устава учредителями (или учредителем) с указанием даты и номера протокола, а также место и год регистрации.

Должностная инструкция — правовой акт, издаваемый организацией в целях регламентации организационно-правового положения работника,

его обязанностей, прав, ответственности и взаимоотношений с другими работниками и подразделениями, обеспечивающий условия для его эффективной работы.

Должностная инструкция разрабатывается на каждую должность, предусмотренную штатным расписанием, или рабочее место, если в подразделении имеется несколько работников, занимающих одинаковые должности, но выполняющих различную работу.

В зависимости от категории, уровня и правового статуса работника должностные инструкции как локальные правовые акты могут иметь некоторые различия в названии документа и структуре текста.

Для первого руководителя организации, его заместителей, главных специалистов и руководителей структурных подразделений могут быть разработаны **должностные положения**, для рядовых сотрудников и специалистов — **должностные инструкции**, а для работников хозяйственных и вспомогательных (также для работающих по договору подряда или трудовому соглашению) — **функциональные обязанности**.

Трудовой договор – соглашение между работодателем и работником, в соответствии с которым работодатель обязуется предоставить работнику работу по обусловленной трудовой функции, обеспечить условия труда, предусмотренные Трудовым кодексом РФ, законами и иными нормативными правовыми актами, коллективным договором, соглашениями, локальными нормативными актами, содержащими нормы трудового права, своевременно и в полном размере выплачивать работнику заработную плату, а работник обязуется лично выполнять определенную этим соглашением трудовую функцию, соблюдать действующие в организации правила внутреннего трудового распорядка.

Сторонами трудового договора являются:

- в качестве работодателя – предприятие любой формы собственности, учреждение, организация, отдельные граждане;
- в качестве работника – граждане, достигшие 16 лет;

В трудовом договоре указываются: фамилия, имя, отчество работника и наименование работодателя, заключивших договор.

Существенными условиями трудового договора являются:

- место работы (с указанием структурного подразделения);
- дата начала работы;
- наименование должности, специальности, профессии с указанием квалификации в соответствии со штатным расписанием организации или конкретная трудовая функция;
- права и обязанности работника;
- права и обязанности работодателя;
- характеристики условий труда, компенсации и льготы работникам за работу в тяжелых, вредных и опасных условиях;
- режим труда и отдыха;

- условия оплаты труда (в том числе размер тарифной ставки или должностного оклада работника, доплаты, надбавки и поощрительные выплаты);
- виды и условия социального страхования, непосредственно связанные с трудовой деятельностью.

Отказ в заключении трудового договора может быть обжалован в судебном порядке.

В трудовом договоре могут предусматриваться условия об испытании, о неразглашении охраняемой законом тайны (государственной, служебной, коммерческой или иной), об обязанности работника отработать после обучения не менее установленного договором срока, если обучение производилось за счет средств работодателя, а также иные условия, не ухудшающие положение работника по сравнению с Трудовым кодексом РФ, законами и иными нормативными правовыми актами, коллективным договором, соглашениями.

Условия трудового договора могут быть изменены только по соглашению сторон и в письменной форме.

В случае заключения срочного договора в нем указываются срок его действия и обстоятельство, послужившие основанием для заключения срочного трудового договора в соответствии с Трудовым кодексом РФ и иными Федеральными законами.

Трудовые договоры могут заключаться:

- 1) на неопределенный срок;
- 2) на определенный срок не более пяти лет, если иной срок не установлен Трудовым кодексом и иными Федеральными законами.

Распорядительные документы

Решение — правовой акт, принимаемый коллегиальными и совещательными органами учреждений, организаций, предприятий, фирм в целях разрешения наиболее важных вопросов их деятельности.

Решениями называются распорядительные документы, принимаемые двумя и более неоднородными органами (действующими на основе коллегиального и единоличного принятия решений).

Решения оформляются в том же порядке, что и постановления, за исключением того, что ключевым словом является один из глаголов РЕШИЛ, РЕШИЛА, РЕШИЛИ.

Постановление — правовой акт, издаваемый в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, установления норм, правил.

Приказ — правовой акт, издаваемый руководителем

организации, действующим на основе единоначалия для разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед данной организацией.

Распоряжение — правовой акт, издаваемый руководителем в целях разрешения оперативных вопросов, как правило, имеет ограниченный срок действия и касается узкого круга организаций и должностных лиц. Распоряжения по вопросам частного характера также издают руководители организаций.

Распоряжения составляются и оформляются по тем же правилам, что и приказы. Различие между ними состоит в том, что в тексте отсутствует ключевое слово, разделяющее вводную и распорядительную части.

Указание — правовой акт, издаваемый руководителем организации или его заместителями, преимущественно информационно-методического характера, а также по организации выполнения приказов, инструкций и других актов данной или вышестоящей организации.

Указания составляются и оформляются аналогично приказам. Ключевыми словами в тексте указания могут быть: **ОБЯЗЫВАЮ** или **ПРЕДЛАГАЮ**.

3. Приказы по основной деятельности

Приказы являются одними из важнейших документов предприятия.

Приказ- это нормативный документ, издаваемый директором предприятия для решения каких-либо задач (производственных или связанных с персоналом предприятия).

Приказы по организации работы предприятия, финансированию, планированию, отчетности, снабжению, реализации продукции и другим производственным вопросам относятся к приказам по основной деятельности.

Подготовка приказа включает следующие стадии: изучение существа вопроса и сбор необходимых сведений; подготовку проекта приказа; согласование проекта; подписание руководителем.

Проекты приказов готовятся специалистами предприятия по поручению руководителя.

Приказы оформляются на общем бланке предприятия или на бланке приказа.

Приказ должен иметь название вида документа, дату и номер. Датой приказа является дата его подписания руководителем.

Нумерация приказов производится с января по декабрь в

пределах года. Приказы по основной деятельности нумеруются и ведутся отдельно от приказов по личному составу.

Приказ должен иметь заголовок, отвечающий на вопрос «о чем?», например: «Об изменении графика работы», «О реорганизации предприятия» и т. д. Недопустимо использовать заголовки типа «Приказ по предприятию» или «Приказ генерального директора».

Текст приказа состоит, как правило, из двух частей. В первой части, констатирующей, указываются основания издания приказа. Основанием для издания приказа являются:

нормативные документы государственных, муниципальных органов (правительства, налоговой инспекции и др.);

решения совета директоров, собрания акционеров;

производственная необходимость.

Констатирующую часть приказа опускают, если причина издания приказа очевидна и не нуждается в разъяснении.

Во второй части приказа, распорядительной, начинающейся со слов «ПРИКАЗЫВАЮ», пишут «кому» (исполнителю или структурному подразделению), «что сделать» (указывают конкретную работу), «до какого числа» (сроки ее окончания).

Текст приказа делится на пункты, если поручений несколько. Каждый пункт начинается с красной строки. В последнем пункте указывает лицо или структурное подразделение, которое осуществляет контроль за исполнением приказа в целом. Если пункт о контроле отсутствует, контроль за выполнением данного приказа осуществляет руководитель предприятия лично.

В случае необходимости в приказе перечисляются ранее изданные документы (приказы, решения), которые этим приказом отменяются.

Если приказ вводит в действие какие-либо документы (инструкции, правила, положения), то они оформляются в виде приложения к приказу. В правом верхнем углу таких документов делается пометка: «Приложение к приказу генерального директора ОАО «Робот» от 04.04.2005 №1».

После составления текста приказа необходимо провести его согласование и подписание. Проекты приказов могут согласовываться с главным бухгалтером, юрисконсультom или другими должностными лицами предприятия.

Приказы подписываются руководителем или его заместителями, которым предоставлено такое право. Приказ вступает в силу с момента подписания, если в тексте не указан другой срок введения

его в действие.

Секретарь-референт или работник службы делопроизводства после издания приказа организует ознакомление сотрудников предприятия с его содержанием. Один экземпляр приказа помещается на стенде объявлений, на другом экземпляре, который идет в дело, фиксируется ознакомление с приказом сотрудников, ответственных за его исполнение. На нижнем поле документа или на обороте листа сотрудник пишет «озна-комлен», ставит подпись и дату ознакомления. При необходимости под-писанный приказ копируется секретарем и раздается исполнителям для работы.

Тема 4.5. Современное деловое письмо

Одним из важнейших документов, обеспечивающих внешние связи предприятия, является письмо. Через письма ведутся преддоговорные переговоры, выясняются отношения между предприятиями, излагаются претензии. Письма сопровождаются материальные ценности в пути и т.д.

Письмо- обобщенное название различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями в процессе осуществления их деятельности, пересылаемых по почте.

Официальные письма пишутся на специальных бланках, соответствующих стандарту. Для таких бланков установлен комплекс обязательных элементов (реквизитов), которые должны располагаться в определенном порядке.

Текст письма строят по схеме: введение (приводятся мотивы составления письма, ссылки на события, факты, решения вы-шестоящих учреждений и другие факторы, послужившие осно-ванием для составления письма); доказательства (обоснование вопроса, изложенного в письме); заключение (излагаются выво-ды, предлагаются решения). В отдельных случаях письма могут содержать одну заключительную часть текста без пояснений.

Бланк письмо регламентируется ГОСТ 6.30-2003. Бланк официального письмо представляет собой лист бумаги с воспроизведенными типографским способом постоянными элементами. Можно сказать, что официальное письмо состоит из «рамы» письма и основного текста и содержит помимо основного текста информацию об адресанте: полное и сокращенное название организации-отправителя, ее почтовый и телеграфный адрес, номер телефона, факса, номер того письма и телеграммы, которые послужили поводом для переписки, и многое другое. Бланки могут быть как с угловым, так и с продольным расположением реквизитов.

Письмо должно быть посвящено одному вопросу, что упро-щает операции по обработке писем и ускоряет исполнение в той организации, куда они адресованы. По объему письмо не долж-но превышать одну машинописную страницу.

К тексту письма предъявляются требования: ясность, четкость, краткость изложения, так как цель составления и направления писем сводится, как правило, к побудительным мотивам. Текст письма должен содержать достаточно обоснованные аргументы и полную информацию, позволяющие адресату принять решение по поднятому в письме вопросу. В письмах не допускаются рассуждения, повествования, домыслы, неуместные лишние детали и общие места, так как многословие и большой объем документа не способствуют усвоению сути, основного смысла письма. Тон письма в любом случае должен быть нейтральным. В письмах не следует проявлять ярко выраженный, эмоциональный тон, придавать им личностный характер, так как письмо является официальным документом, исходит от организации, предназначено для делового общения. Служебные письма пишут в доброжелательном тоне, обязательно в вежливой форме. Недопустимо проявление грубости, иронии, насмешки, даже в тех случаях, когда речь идет о принципиальном несогласии. Категорический отказ или категорическое требование можно выразить прямо, но вежливо.

Самые общие рекомендации по составлению текста служебных писем — избегать вычурности слога, оборотов ложной вежливости («не откажите в любезности», «с глубоким почтением»).

Уважение к адресату, внимание к затронутым вопросам, заинтересованность в совместной работе и т.п. можно выразить дееспричастными оборотами: «тщательно рассмотрев Ваше предложение», «детально ознакомившись с Вашим проектом», «внимательно изучив Ваши замечания»). Нейтральность тона может быть достигнута использованием дееспричастных оборотов для формулировки причин принятия решений, которыми следует начинать фразу: «учитывая высказанные замечания...», «считая принципиальным положение...», «рассмотрев предложенный ассортимент...».

Убедительность служебных писем достигается использованием при их составлении сложившихся в управленческой практике языковых формулировок, стандартных оборотов и устоявшихся словосочетаний типа «Оплата гарантируется...», «В порядке обмена...», «В соответствии с предварительной договоренностью...», «В связи с проведением совместных работ...» и т.д. Деловая переписка чаще всего имеет типовое содержание, а употребление стандартных языковых формул обеспечивает точность выражения и однозначность понимания текста. Убедительность письма зависит от умения составителей аргументировать свои просьбы, предложения, претензии, предупреждения и т.п. точно отобранными фактами, цифровыми или иными. При этом письмо не должно превращаться в аналитический информационный обзор, аргументация должна быть лишь достаточной для побуждения адресата к принятию необходимого решения. Если же доказательность может быть достигнута только приведением значительного количества цифрового материала, то следует оформить его в виде таблиц и поместить в качестве приложения к письму.

Имеется множество разновидностей писем:

сопроводительные, информационные, гарантийные, рекламные, претензионные, арбитражные, письма-подтверждения, письма-напоминания, письма-изведения, письма-просьбы. Рассмотрим некоторые виды писем.

Виды писем

Требующие ответа	Не требующие ответа
Письмо-просьба Письмо-обращение Письмо-предложение Письмо-запрос Письмо-требование Письмо-претензия Письмо-предложение	Письмо-предупреждение Письмо-напоминание Письмо-отказ Письмо-распоряжение Сопроводительное письмо Письмо-извещение Гарантийное письмо Информационное письмо Инструкционное письмо

Письма-просьбы. Количество ситуаций, дающих повод для изложения просьб от имени предприятий, организаций, учреждений практически беспредельно. Излагаю просьбу, необходимо подчеркнуть заинтересованность предприятия в ее исполнении. Письмо-просьба может излагаться от первого лица единственного числа, от третьего лица единственного числа, от первого лица множественного числа.

Письма-ответы. Логическая схема письма-ответа (отказа) следующая:

1. Повторение просьбы, на которую составляется ответ
2. Обоснование причины-отказа (если это письмо отказ)
3. Констатация отказа

Сопроводительные письма. Сопроводительное письмо составляется 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 предлагаемые документы включают несколько листов. В нем указывается, с какой целью направлен основной документ, что с ним надо сделать и в какие сроки.

Письмо-напоминание. 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 указания мер, которые будут приняты в случае их невыполнения.

Информационные письма. Цель такого письма заключается в своевременном информировании другой организации или заинтересованного лица о свершившемся факте. Объем информационного

письма может варьироваться от размера обычной справки, состоящей из одного предложения, до сообщения, занимающего несколько страниц. Нередко к информационным письмам прибегают с целью пропаганды деятельности отдельных организаций.

Письма-предложения. Письмо-предложение может представлять собой, например, заявление предприятия-продавца о желании заключить сделку с указанием конкретных условий. Либо это может быть ответ той или иной организации на ее запрос.

Тема 4.6. Основные документы управления; оформление и работа с документами

Деятельность любого предприятия сопровождается составлением разных видов документов. Однако при всем их многообразии вне зависимости от специфики предприятия можно выделить следующие основные группы документов:

организационные документы предприятия (устав, учредительный договор, структура и штатная численность, штатное расписание, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка);

распорядительные документы предприятия (приказы по основной деятельности, распоряжения, решения);

документы по личному составу предприятия (приказы по л/с, трудовые контракты (договоры), личные дела, личные карточки ф. Т-2, лицевые счета по зарплате, трудовые книжки);

финансово-бухгалтерские документы предприятия (главная книга, годовые отчеты, бухгалтерские балансы, счета прибылей и убытков, акты ревизий, инвентаризаций, планы, отчеты, сметы, счета, кассовые книги и др.);

информационно-справочные документы предприятия (акты. Письма, факсы справки, телефонограммы, докладные записки, протоколы и др.).

От государственных и муниципальных организаций могут поступать на предприятие документы. Регулирующие различные вопросы его деятельности (налоги, охрана окружающей среды и т.п.). Эти документы составляют отдельную группу – нормативные документы вышестоящих органов.

В самостоятельную группу можно выделить коммерческие контракты (договоры), которые являются основными документами предпринимательской деятельности.

Все перечисленные документы относятся к управленческим или организационно-распорядительными документами (ОРД). Исключением являются финансово-бухгалтерские документы, имеющие специфические особенности составления и обработки.

Приказы по основной деятельности

Приказы являются одними из наиболее важных документов предприятия

Приказы – это нормативный документ, издаваемый директором предприятия для решения каких-либо задач (производственных или связанных с персоналом предприятия).

Приказы по организации работы предприятия, финансированию, планированию, отчетности, снабжению, реализации продукции и другим производственным вопросам относятся к приказам по основной деятельности.

Подготовка приказа включает следующие стадии: изучение существа вопроса и сбор необходимых сведений; подготовка проекта приказа; согласование проекта; подписание руководителем.

Проекты приказов готовятся специалистами предприятия по поручению руководителя.

Приказ должен иметь название вида документа, дату и номер. Датой приказ является дата его подписания руководителем. Нумерация приказов производится в валовом порядке с января по декабрь в пределах года (№1, №2 и т.д.).

Приказы по основной деятельности нумеруются и ведутся отдельно от приказов по личному составу.

Приказ должен иметь заголовок, отвечающий на вопрос «О чем?», например: «О реорганизации предприятия», «Об изменении оплаты отпусков» и т.д. Недопустимо использовать заголовки типа: «Приказ генерального директора».

Текст приказа состоит, как правило, из двух частей. В первой части, констатирующей, указываются основания издания приказа. Основанием для издания приказа являются:

- нормативные документы государственных органов (правительства, налоговой инспекции и др.);
- решения Совета директоров, общих собраний акционеров;
- производственная необходимость.

Констатирующую часть приказа опускают. Если причина издания приказа очевидна и не нуждается в разъяснении.

Во второй части приказ, распорядительной, начинающейся со слова «ПРИКАЗЫВАЮ», пишут «кому» (исполнителю или структурному подразделению), «что сделать» (указывают конкретную работу), «до какого числа» (сроки ее окончания).

Если поручение исполнителю дается постоянное, то срок исполнения в приказе может отсутствовать.

Приказы подписываются руководителем или его заместителями, которым предоставлено такое право. Приказ вступает в силу с момента подписания, если в тексте не указан другой срок введения его в действие.

Секретарь-референт после издания приказа организует ознакомление сотрудников предприятия с его содержанием. Один экземпляр приказа вывешивается на доске объявлений, на другом экземпляре, который идет в дело, фиксируется ознакомление с приказом

сотрудников, ответственных за его исполнение. На нижнем поле документа или на обороте листа сотрудник пишет «ознакомлен», ставит подпись и дату ознакомления. При необходимости подписанный приказ копируется секретарем и раздается исполнителем для работы.

Аналогично происходит работа с такими управленческими документами, как решения и распоряжения.

Протоколы

Протокол – документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, заседаниях. В коммерческом предприятии составляются протоколы заседаний Совета директоров (учредителей), протоколы общих собраний акционеров и т. п.

Проведению совещания (заседания) любого уровня должна предшествовать подготовительная работа. Чтобы обсуждение не прошло впустую для участников заседания готовится и раздается информационный материал по вопросам, включенным в повестку дня.

Протокол ведется во время заседания секретарем, который конспектирует (стенографирует) или записывает на диктофон выступления участников заседания.

По полноте освещения хода заседания протоколы могут быть полными и краткими.

Оформление полного протокола имеет ряд особенностей. Он составляется на бланке для внутренних документов или на чистом листе бумаги, на котором указывается наименование предприятия. Далее указываются следующие реквизиты: вид документа, дата, номер и заголовок. Датой протокола является день проведения заседания, а номером протокола – порядковый номер заседания коллегиального органа (с начала года).

В кратком протоколе указываются только рассмотренные вопросы, фамилии тех, кто участвовал в обсуждении, и принятые коллективные решения. Однако, по усмотрению председателя, особые мнения или важные выступления могут быть внесены в краткий протокол полностью.

Протокол подписывается председателем и секретарем. К нему подшиваются представленные материалы: справки, доклады, проекты и т. д.

Акты

Акт – документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий факты, события.

Акты составляются в самых различных ситуациях и поэтому имеют много разновидностей: акт приема работ по контракту; акт приема-передачи документов; акт списания материалов, коммерческий акт и т. д.

Акты составляются комиссией, постоянно действующей или назначенной по указанию руководителей.

Акты оформляются на общем бланке, если являются внутренними документами фирмы. Если акт является внешним документом, то он должен содержать юридический адрес фирмы.

Во вводной части акта указывается основание его составления. Это может быть ссылка на документ, на устное распоряжение руководства, на какие-либо факты, события, действия.

Далее указывается состав комиссии: инициалы и фамилия

председателя, инициалы и фамилии членов комиссии в алфавитном порядке.

В основной части акта излагаются цели, задачи и существо проведенной работы, ее результаты (выводы, заключения, предложения). В конце текста могут быть указаны сведения о количестве экземпляров и о месте их нахождения.

Акт подписывается председателем и членами комиссии.

Контракты

Основными правовыми документами во взаимоотношениях между организациями являются коммерческие контракты (договоры).

Контракт (договор) – документ, представляющий собой соглашение сторон об установлении и регулирования каких-либо отношений. Характер сделки, условия поставки, сроки поставки, транспортировка, упаковка и маркировка, цена, качество, оплата, гарантии, права и обязанности сторон – все это находит отражение в контракте.

Заключение конкретного контракта обычно начинается с предложения его заключить – направления оферты. Оферта должна содержать основные условия предлагаемой сделки (статья 435 Гражданского кодекса РФ). Принятие предложения другой стороной считается акцептом (согласием). Обмен документами между сторонами может происходить посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от стороны по контракту (статья 434 Гражданского кодекса РФ).

Договорные отношения могут быть установлены путем представления одной из сторон проекта контракта. Получив проект, другая сторона рассматривает его и, если нет возражений, подписывает. Один экземпляр контракта возвращается стороне, составившей проект.

Коммерческие контракты (договоры) хранятся 3 года после истечения срока договора при условии завершения ревизии по ним (статья 337 «Перечня документов с указанием сроков хранения»).

Контракты с иностранными партнерами с учетом разницы в сроках исковой давности других стран следует хранить не менее 10 лет.

Должностные инструкции

В комплексе организационных документов коммерческих предприятий (уставе, учредительном договоре, структуре и штатной численности, штатном расписании и др.) особое место занимают должностные инструкции. Должностная инструкция – нормативный документ, в котором определены функции, права и обязанности сотрудника предприятия.

На основании должностной инструкции разрабатывается трудовой контракт с работником. Трудовой контракт и должностная инструкция используется при разрешении конфликтных ситуаций между работодателем и работником.

Должностная инструкция разрабатывается инспектором по кадрам или специалистом по работе с персоналом, согласовывается с юристом предприятия и утверждается директором предприятия. Все существенные изменения в должностную инструкцию вносятся приказом директора предприятия.

Должностная инструкция содержит следующие разделы:

- Общие правила.
- Функции.
- Должностные обязанности.
- Права.
- Ответственность.

В дополнение к основным разделам должностной инструкции может быть введен раздел, регулирующий трудовые взаимоотношения между должностными лицами. Этот раздел может устанавливать круг служебных связей, порядок предоставления отчетов, планов и других документов, периодичность предоставления отчетной информации и др.

Хранятся должностные инструкции 3 года после замены новыми (статьи 55, 56 «Перечня документов с указанием сроков хранения»).

Доверенности

Доверенность – документ о предоставлении права доверенному лицу на совершение каких-либо действий от лица доверителя (предприятия или гражданина).

По своему назначению доверенность является документом для представительства доверенного лица от имени доверителя перед третьими лицами.

Доверенности бывают двух разновидностей:

- официальные, выданные предприятием;
- личные, выданные гражданином (физическим лицом).

Официальные доверенности выдаются представителю предприятия на совершение сделок, получение денег, товарно-материальных ценностей или других действий от имени предприятия.

Доверенность может быть оформлена на бланке предприятия. Если действия, указанные в доверенности, касаются денежных или материальных ценностей, она подписывается руководителем предприятия и главным бухгалтером.

Личные доверенности выдаются от лица доверителя (гражданина) на получение зарплаты и других выплат, связанных с трудовыми отношениями, на получение пенсий, пособий и стипендий, вкладов в банках, корреспонденции, в том числе денежной и посылочной. Перечисленные доверенности нотариального удостоверения не требуют (статья 185 пункт 4 Гражданского кодекса РФ).

Доверенности выдаются, как правило, на срок проведения действий, указанных в ней. Если срок действия в доверенности не указан, она сохраняет силу в течении года со дня ее выдачи. Доверенность считается недействительной, если в ней отсутствует дата выдачи (статья 186 Гражданского кодекса РФ). Доверенности хранятся 3 года (статьи 80, 314 «Перечня документов с указанием сроков хранения»).

Составление личных документов

В случае необходимости персонального обращения с просьбами, жалобами, ходатайствами и т.п. к руководству предприятия

или в государственные учреждения составляют документы личного характера. Когда автором документа является его составитель. К таким документам относятся:

- заявление;
- резюме;
- автобиография;
- расписка;
- доверенность (личная) и т. д.

Текст их может быть произвольным и составляется самим автором, но такие реквизиты, как название вида документа, дата, подпись, должны быть обязательно.

Заявление – документ, содержащий просьбу или предложение лица (лиц), адресованный должностному лицу или организации. Заявление должно иметь следующие реквизиты: название вида документа, дату, адрес (кому), текст, подпись.

Некоторые формы заявлений могут быть унифицированы и представлены в виде бланков, например, заявление об увольнении.

Резюме – документ, содержащий краткие сведения биографического характера, предоставляемый лицом при трудоустройстве в коммерческое предприятие, чаще всего в униформу.

Резюме содержит: название вида документа; дату; указание фамилии, имени, отчества, должности и почтового адреса претендента, телефона; текст и подпись.

Текст резюме состоит из следующих разделов:

- персональные данные;
- цель трудоустройства (какую именно работу или должность хотел бы получить претендент);
- образование (перечисление в обратной хронологической последовательности, начиная с последнего места учебы);
- опыт работы (краткое описание характера работы с указанием занимаемых должностей и дат);
- дополнительная информация (иностранные языки, конкретные навыки, имеющие отношение к профессии, работа в общественных организациях и т. д.);
- рекомендации (с фамилиями и телефонами).

Автобиография – документ, в котором работник собственноручно в произвольной форме (без исправлений и помарок) дает краткое описание в хронологической последовательности этапов своей жизни и трудовой деятельности.

Автобиография имеет следующие реквизиты: название вида документа; текст (краткие сведения о себе в хронологическом порядке); подпись; дату.

Расписка – это документ, подтверждающий получение каких-либо материальных ценностей.

Расписка содержит следующие реквизиты: название вида документа; дату; текст; подпись лица, давшего расписку. Текст расписки включает:

- должности, фамилии, имени и отчества лиц, выдавших и получивших что-либо;
- перечень полученного с указанием количества и стоимости (цифрами и в скобках прописью с большой буквы);
- подпись давшего расписку.

Личная доверенность – это документ, свидетельствующий о предоставлении права доверенному лицу на совершение определенных действий или получение денежных или товарно-материальных ценностей от лица доверителя (гражданина). Личная доверенность имеет следующие реквизиты: название документа; дату; фамилию имя, отчество лица, которому выдана доверенность; содержание; подпись доверителя; подпись должностного лица, заверившего доверенность; печать.

Тема 4.7. Документы по личному составу

Приказы по личному составу оформляют прием на работу, увольнение и перевод сотрудников предприятия. Заключение трудового договора не исключает издания приказа по личному составу о зачислении на работу.

Приказы по личному составу включаются в отдельное дело и имеют самостоятельную нумерацию с добавлением индекса «л/с», напри-мер: № 1 л/с, № 2 л/с.

Приказы по личному составу оформляются на бланках предприятия для внутренних документов и имеют следующие реквизиты:

- наименование предприятия;
- наименование вида документа;
- регистрационный номер;
- заголовок к тексту;
- текст;
- подпись;
- визы согласования.

Текст приказа обычно делится на две части: констатирующую (мо-жет опускаться) и распорядительную. В констатирующей части указы-ваются причины издания приказа. Распорядительная часть приказа по личному составу печатается от границы левого поля документа и начи-нается словами «НАЗНАЧИТЬ», «УВОЛИТЬ», «ПЕРЕВЕСТИ». На сле-дующей строке указывается фамилия работника (прописными буквами), имя и отчество (полностью), должность, срок назначения, увольнения или перевода.

При увольнении сотрудника указывается статьи трудового кодекса. При приеме на работу указывается вид приема (постоянная, вре-менная, с испытательным сроком) и оклад.

Приказы по личному составу визируются юриконсультлом, заместителем директора по кадрам или другим должностным лицом, в обя-занности которого входит работа с персоналом.

Приказы по личному составу объявляются сотруднику под расписку. Отметка об ознакомлении с приказом содержит слова «С приказом ознакомлен», подпись сотрудника и дату ознакомления.

Приказы по личному составу хранятся 75 лет.

Помимо приказов по личному составу в процессе деятельности предприятия могут издаваться и другие приказы по работе с кадрами, например о взысканиях, отпусках и т. д. Такие приказы имеют индекс «к» и хранятся в самостоятельном деле не более трех лет.

Информационно-справочные документы

Докладная записка – документ, адресованный руководителю предприятия (вышестоящему органу), содержащий изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями.

Докладная записка составляется в случае необходимости поставить руководителя в известность о каких-либо фактах, событиях и может содержать предложения составителя по излагаемому вопросу.

Докладная записка, адресованная руководителю предприятия (внутренняя), может быть составлена с помощью персонального компьютера (ПК), машинописным или рукописным способом.

Докладная записка должна иметь заголовок к тексту, раскрывающий ее содержание. В первой части текста излагаются факты или события, послужившие поводом для написания докладной записки. Вторая часть должна содержать выводы и предложения о конкретных действиях, которые, по мнению составителя, необходимо предпринять в связи с изложенными фактами.

Внутренние докладные записки должны быть подписаны составителем. Докладные записки, направляемые в вышестоящие органы, должны быть подписаны руководителем предприятия.

Датой докладной записки считается дата ее подписания. Докладные записки по основным вопросам деятельности предприятия хранятся 5 лет.

Объяснительная записка - это документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта и т. п.) или объясняющий причины какого-либо события, факта, поступка.

Объяснительные записки можно разделить на две группы. К первой относятся документы, чаще всего сопровождающие основной документ и поясняющие содержание его отдельных положений. Они оформляются на общем бланке учреждения. Вторую группу составляют объяснительные записки по поводу каких-либо происшествий, сложившихся ситуаций, поступков и поведения отдельных работников. Текст таких записок должен быть убедительным, содержать неопровержимые доказательства. Как и внутренние докладные записки, они оформляются на чистых листах бумаги с воспроизведением тех же реквизитов и подписываются составителем.

Протокол – документ, содержащий запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях, конференциях, деловых встречах.

Протокол отражает деятельность по совместному принятию решения коллегиальным органом или группой работников. От протоколов, создаваемых в управленческой деятельности организаций, следует отличать протоколы: следственных органов, административных органов, органов охраны общественного порядка, договорного типа (протокол разногласий, согласования разногласий, согласования цены).

Обязательному протоколированию подлежат заседания постоянно действующих и временных коллегиальных органов (собрания акционеров, заседания советов директоров и т.д.).

Протоколы оформляются на основании черновых записей хода заседания, стенограммы заседания или звукозаписи, а также материалов, подготовленных к заседанию (текстов докладов, выступлений, справок, проектов решений, повестки дня, списков приглашенных).

Протокол оформляется на общем бланке или на бланке конкретного вида документа. Обязательными реквизитами протокола являются: наименование организации, название вида документа, дата и номер протокола, заголовок к тексту, текст, подписи, гриф утверждения (в случае, когда протокол подлежит утверждению).

В заголовке к протоколу указывается название коллегиального органа или заседания, заголовок грамматически согласуется с названием вида документа (протокол общего собрания акционеров).

Текст протокола состоит из двух частей: вводной и основной.

Вводная часть содержит фамилии председателя и секретаря заседания, фамилии или общее количество участников заседания и приглашенных лиц (если участников более 15 человек, то рядом с указанием их количества делается отметка «Список участников прилагается»).

Вводная часть заканчивается повесткой дня. Вопросы в ней располагаются по степени их сложности, важности и в порядке обсуждения. Они формулируются в именительном падеже без предлогов «о» и «об». Наряду с вопросом указывается фамилия докладчика с указанием его должности.

Основная часть текста протокола по каждому вопросу повестки дня строится по схеме: СЛУШАЛИ – ВЫСТУПИЛИ – ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ).

В разделе «СЛУШАЛИ» в протоколах дается фамилия и инициалы докладчика, содержание его доклада. Если текст доклада представлен докладчиком в письменном виде, допускается делать отметку «Текст доклада прилагается».

В разделе «ВЫСТУПИЛИ» фиксируются выступления лиц, принявших участие в обсуждении, дискуссии, включая вопросы к докладчику.

В разделе «ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ)» записывается принятое решение. Оно формулируется кратко, точно, лаконично, так, чтобы не возникало двоякого толкования. Постановляющая часть может делиться на пункты.

Протокол заседания подписывается председателем и секретарем. В особо важных случаях выступавший должен завизировать протокол, виза проставляется на левом поле документа, на уровне записи

выступления.

Датой протокола является дата протоколируемого события. Если оно продолжается несколько дней, то через тире указывают даты начала и окончания заседания

Заявление – документ, адресованный должностному лицу и содержащий просьбу работника.

Заявления составляются работниками, как правило, по кадровым вопросам, адресуются руководителю организации, оформляются на стандартном листе бумаги. Обязательными реквизитами являются: наименование подразделения, название документа, дата, номер документа, адресат, инициалы, фамилия и должность заявителя, подпись.

Текст начинается с изложения непосредственного существа вопроса, затем излагаются детали затронутого вопроса.

Заявление может иметь приложения (подлинники или копии документов, анкета, автобиография). Заявление подписывается автором.

Акт – документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленный факт, событие, действие.

Акты составляются в самых различных ситуациях и поэтому имеют много разновидностей: акты ликвидации (учреждений, предприятий, организаций), приема – передачи (при смене руководства), дегустации, приема объектов, проведения испытаний, уничтожения дел, испорченных товаров, списания, инвентаризации, несчастных случаев, аварий, коммерческий акт, приема работ по контракту.

Акты составляются комиссией, постоянно действующей или назначенной по приказу руководителя.

Акты составляются по единой схеме. Комиссия изучает существо вопроса, законодательные, нормативные документы. В акте отражаются только те факты, которые точно установлены, первоначально ведутся черновые записи. Акты оформляются на общем бланке, если являются внутренними документами предприятия. Если акт является внешним документом, то он должен содержать справочные данные об организации.

Текст акта делится на две части. Во вводной части указывается основание для его составления. Это может быть ссылка на документы, устное распоряжение руководителя, какие-либо факты, события, действия. Далее указывается состав комиссии: фамилия, инициалы председателя и членов комиссии в алфавитном порядке. При необходимости указываются должности, фамилии и инициалы присутствующих.

В основной части акта излагаются цели, задачи, существо и сроки проделанной комиссией работы, ее результаты (выводы, заключения, предложения). Текст акта может делиться на пункты, подпункты или иметь табличную форму. После текста и отметки о приложении при необходимости указываются сведения о количестве экземпляров акта, месте их нахождения или адресатах, которым они направлены.

Акт подписывается всеми лицами, принимавшими участие в его составлении.

Акт может иметь заголовок, начинающийся с предлога «о» или «об» и формируемый с помощью отглагольного существительного («О проверке», «О списании») или отвечающий на вопрос «чего?» (Акт

ревизии кассы).

Для ряда актов (по материальным, финансовым и др.) необходимо утверждение руководителя и заверение печатью предприятия.

С актами ревизий, проверок знакомят всех лиц, деятельность которых они затрагивают. При этом в акте после подписей составителей ставится отметка (виза ознакомления).

Справка – документ, содержащий описание фактов основной деятельности организации или подтверждение сведений биографического или служебного характера.

Справки по основной деятельности организации могут быть внешними и внутренними. Внешние справки составляются для представления в другую, как правило, вышестоящую организацию. Справки внутренние составляются для представления руководству организации или на рассмотрение в коллегиальный орган.

Тема 4.8. Документы личного характера

Назначение и состав документов личного характера

Документы личного характера, в отличие от организационно-распорядительных документов, содержат сведения частного характера, касающиеся личности гражданина. По признаку авторства их условно можно разделить на:

1) личные документы, используемые при обращении в государственные учреждения, к руководству предприятия от лица составителя;

2) документы, составленные должностным лицом по запросу граждан при устройстве их на работу, учебу и т.п.

К первой группе документов относятся: личное заявление, автобиография, резюме, личная расписка, личная доверенность.

Вторую группу документов составляют: характеристика, отзыв, рекомендация, ходатайство (1).

23.2. Правила составления и оформления личного заявления, автобиографии, резюме, личной доверенности, расписки

Личное заявление – документ, адресованный организации или должностному лицу, с просьбой о переводе, увольнении, предоставлении отпуска и т.п.

Заявление работник пишет, как правило, от руки, в произвольной форме. Некоторые формы заявлений могут быть унифицированы и представлены в виде трафаретных бланков.

В процессе составления заявления автором должны быть проставлены следующие реквизиты:

- наименование структурного подразделения;
- адресат;
- наименование вида документа - ЗАЯВЛЕНИЕ;
- дата;
- заголовок;
- текст;
- подпись.

В процессе движения документа проставляются реквизиты;

- регистрационный номер;

- визы (руководителя структурного подразделения или иного должностного лица),
- резолюция руководителя организации.

Такие виды заявлений, как заявление о предоставлении учебного отпуска, отпуска по беременности и родам и др., должны содержать мотивировку обращения. В реквизите «Приложение» указываются соответствующие документы: справка с места учебы, больничный лист, справка из поликлиники и пр., которые представляются вместе с заявлением. Без них решение вопроса невозможно.

В заявлении не принято писать предлог «от», а также употреблять устаревшие обороты типа: *убедительно прошу...* ; *в просьбе прошу не отказать*; *заранее Вам благодарен (признателен)* и пр.

Формуляр заявления о переводе

Наименование должности
структурного подразделения руководителя организации
И.О. Фамилия (в дательном падеже)

ЗАЯВЛЕНИЕ

_____ № _____ Резолюция

О переводе

Прошу перевести меня с должности

_____ (наименование должности)

_____ с указанием структурного подразделения)

на _____ должность

_____ (наименование должности)

_____ с указанием структурного подразделения)

в _____ связи _____ с

_____ (причина перевода)

Наименование должности _____ Личная подпись И.О. Фамилия

Формуляр заявления об отпуске

Наименование должности
структурного подразделения руководителя организации
И.О. Фамилия (в дательном падеже)

ЗАЯВЛЕНИЕ

_____ № _____ Резолюция

О предоставлении отпуска

Прошу _____ предоставить

_____ (вид отпуска)

с _____

_____ (дата ухода в отпуск)

Наименование должности _____ Личная подпись И.О. Фамилия

Автобиография – документ, содержащий краткое жизнеописание лица, принимаемого на работу или учебу. В автобиографии указываются основные персональные данные составителя, наиболее

важные сведения о его ближайших родственниках, об этапах учебно-трудовой деятельности, а также другие необходимые работодателю сведения, предоставление которых не противоречит законодательству РФ.

Автобиография составляется *собственноручно*, в произвольной форме, разборчивым почерком, без помарок и исправлений. Использование зеленых и красных чернил (пасты) не допускается.

Форма изложения в тексте - повествовательная, от первого лица. Типового формуляра для автобиографии не существует, однако отдельные составные части текста и реквизиты должны содержаться обязательно.

Реквизитами данного документа являются:

- название вида документа - АВТОБИОГРАФИЯ,
- текст,
- подпись,
- дата.

Поскольку в автобиографии события жизни и деятельности излагаются в хронологическом порядке, то возможны варианты соблюдения такого порядка.

1) В начале строки через тире ставятся две даты, обозначающие период времени. Например, *1993 - 2004 гг. Работа в Институте языка и литературы в должности младшего научного сотрудника* или *1995 - 2000 гг. - работал в должности заведующего канцелярией в Институте машиностроения.*

2) Временной период указывается с помощью предлогов. Например: *С 2001 по 2003 год работал на заводе «Заря» в должности инженера по технике безопасности.* (Или работал кем - где.)

3) Даты указываются после события в скобках. Например: *Поступил в Московское авиационное училище (1981 год).* *После окончания училища (1984 год) работал слесарем-сборщиком авиационных приборов на заводе «Икар» (до 1999 года).*

Традиционный порядок расположения текста автобиографии следующий:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- число, месяц и год рождения;
- место рождения;
- сведения о родителях (фамилия, имя, отчество, место работы);
- образование и специальность по образованию;
- вид трудовой деятельности;
- последнее место работы и должность;
- награды и поощрения;
- участие в общественной работе;
- семейное положение, состав семьи, (с указанием фамилии, имени, отчества, года рождения супруга/супруги, детей и места их работы/учебы);
- домашний адрес и телефон (2).

В один и тот же период могли происходить события, касающиеся всех направлений автобиографии, поэтому текст может быть перегружен цифровыми данными, повторами дат. Во избежание этого работникам отдела кадрового делопроизводства целесообразно подготовить разъяснения для составителя автобиографии, указав, какие именно этапы жизни интересуют работодателя.

Основными блоками информации, которая нужна отделу кадров, являются следующие сведения о составителе:

1) **Фамилия, имя, отчество; дата и место рождения.** Текст, как правило, начинается с местоимения *Я*, после которого ставится запятая и указываются необходимые сведения: *Я, Петров Андрей Николаевич, родился 5 марта 1972 года в городе Калуге Московской области.* Можно указать эти сведения по образцу анкеты: *Петров Андрей Николаевич. Дата рождения - 5 марта 1972 года. Место рождения - город Калуга Московской области.*

Раньше в автобиографии было принято указывать социальный статус родителей, например: *из семьи рабочих (служащих, крестьян).* В настоящее время человек младше 50 лет так не напишет - исчезла необходимость в указании социального статуса. Однако сведения о родителях приводятся сразу после указания фамилии, имени, отчества, даты и места своего рождения, например: *Я, (фамилия, имя отчество), родился (дата, место рождения) в семье врачей. Отец - Петров Николай Александрович - хирург, мать - Петрова Анна Васильевна - терапевт. Или: Я, (фамилия, имя, отчество), родился (дата и место рождения). Отец, Петров Николай Александрович, 1944 года рождения, работает преподавателем кафедры управления персоналом в Институте управления и экономики. Мать, Петрова Анна Васильевна, 1947 года рождения, - пенсионерка.*

Если в семье на момент составления автобиографии уже были другие дети, то составителю желательно указать сведения о братьях и сестрах.

2) **Полученное образование (какие образовательные учреждения окончил, периоды, результаты).** Обычно пишут так: *Среднюю школу № 125 города Архангельска окончил в 1974 году (с серебряной/золотой медалью).* Или: *В 1985 году поступила в среднюю школу № 32 Центрального района г. Санкт-Петербурга и окончила ее в 1995 году с серебряной медалью.*

Затем следуют сведения о всех уровнях образования (курсы, техникум, вуз, аспирантура). Если какое-либо учебное заведение не окончено, указывают причину. Поскольку обучение (особенно в средних специальных и высших образовательных учреждениях) очень часто совпадает с первыми этапами трудовой деятельности, желательно указать, что одновременно с учебой работал (в каких организациях, в какие периоды, в какой должности или по какой профессии).

3) **Трудовая деятельность.** Здесь важной является информация о том, в какой организации начал работать, в каком подразделении, в какой должности или по какой профессии. Например: *В августе 1997 года поступил (был принят) на работу (кем и на какую должность) в (наименование учреждения), где и работаю по настоящее время.*

Если составитель автобиографии работал длительное время в одной организации и переводился в разные подразделения, на разные должности (участки работ), то указываются подразделения, должности (профессии, периоды) например: *С 1991 по 1993 год - (наименование должности), с 1994 по 2006 год - наименование должности.*

Далее указываются этапы работы в других организациях. Если составитель в течение какого-то периода нигде не работал, то желательно указать информацию о том, был ли он официально признан безработным, состоял ли на бирже труда, проходил ли переподготовку и т.д.

При описании этапов трудовой деятельности в автобиографии можно указать сведения, не нашедшие отражения в анкете, резюме или личном листке, например, о причинах увольнения или переезда на новое местожительство, смены профессии или специальности и др.

В качестве дополнительных можно указать сведения об участии в профсоюзных и иных общественных организациях (в период обучения в средних и высших учебных заведениях, на протяжении всей трудовой деятельности), о выполнении общественной работы, о поощрениях и наградах и т.п.

Для мужчин обязательным является указание периодов воинской службы (например, *на воинскую службу был призван в октябре 1989 года*), ее срочности, отношения к воинской обязанности, воинских званий.

Женщинам в автобиографии желательно отразить периоды нахождения в отпуске по беременности и родам, по уходу за детьми. При изменении фамилии после вступления в брак необходимо указать в начале текста (в скобках) добрачную фамилию, например: *Я, Петрова (Семенова) Елена Сергеевна...*

Все указанные сведения излагаются в трех основных блоках, которые являются главными, но не единственными. Одновременно с обучением, трудовой деятельностью в жизни человека происходят и другие важные события. В первую очередь, это изменения семейного положения - брак, развод, рождение детей, смерть супруга/супруги и пр. Эти сведения излагаются, как правило, в конце текста.

В конце автобиографии указываются паспортные данные, домашний адрес и телефон, дата составления, а также проставляется подпись. Автобиография не заверяется ни подписью работника отдела кадров, ни иного должностного лица. Не ставится на ней и печать.

Пишут автобиографию на чистом листе бумаги формата А4 или на специальном бланке. Объем автобиографии обычно не превышает одного листа. В необходимых случаях допускается переносить не поместившийся на лицевой стороне текст на оборотную сторону.

Второй и последующий экземпляры автобиографии печатаются по тексту рукописного оригинала, после чего в обязательном порядке визируются (подписываются) автором документа.

Автобиография хранится в личном деле работника 75 лет, а в личном деле руководителей предприятия - постоянно. Автобиографии лиц, не принятых на работу, хранятся один год.

Изменения, произошедшие в жизни и деятельности составителя за время работы его в организации, отражаются в отдельном документе-приложении «Дополнение к автобиографии».

Резюме - документ, содержащий краткие сведения биографического характера, представляемый лицами при непосредственном трудоустройстве или желании получить ту или иную должность.

Резюме по форме и содержанию в какой-то степени сходно с анкетой и автобиографией, поскольку при его написании используются сведения из одних и тех же документов, в том числе:

- сведения об образовании (аттестат о среднем образовании, диплом об окончании среднего специального или высшего учебного заведения, диплом кандидата/доктора наук, аттестат доцента/профессора, справки,

- свидетельства, удостоверения об окончании курсов повышения квалификации, курсов переподготовки, специализированных курсов и др.;
- сведения о профессиональной деятельности (выписки и копии записей из трудовой книжки либо подлинник трудовой книжки);
 - послужной список (для бывших служащих МО, МВД, ФСБ);
 - перечень мест работы, на которых соискатель трудился;
 - сведения о наградах (наградные документы);
 - копии характеристик с последних мест работы и учебы;
 - рекомендательные письма, отзывы.

Однако от автобиографии, характеристики, рекомендации резюме существенно отличается тем, что оно представляет собой объективную **самохарактеристику**. Цель резюме - привлечь внимание к себе при первом же заочном знакомстве, произвести благоприятное впечатление и побудить пригласить кандидата на личную встречу. На основании резюме формируется первое и очень устойчивое мнение о человеке (3).

Поэтому соискатель должен с наибольшей объективностью (и выгодой) включать в резюме только информацию, имеющую непосредственное отношение к вакансии, на которую он претендует.

Жестких требований к составлению резюме не существует. Возможны два основных способа построения резюме: **хронологический и функциональный**.

Хронологический способ может соответствовать:

1) европейскому (британскому) стилю написания, который предполагает включение биографических сведений о дате и месте рождения, подданстве, семейном положении, а также данных об образовании, месте работы и занимаемых должностях в прямом хронологическом порядке;

2) американскому стилю, который предполагает обратный хронологический порядок описания образования и опыта работы. Этот стиль получил наибольшее распространение в России.

При составлении «хронологического» резюме необходимо учитывать следующее: если соискатель имеет большой и разносторонний опыт работы, то предпочтение отдается изложению сведений о производственной деятельности. Если же опыта работы нет или он незначителен (у учащихся или студентов, только что получивших диплом об окончании высшего учебного заведения), то более подробно нужно остановиться на сведениях об образовании.

Функциональный способ построения резюме рекомендуется составлять людям, имеющим значительный стаж работы и солидный запас знаний и навыков. Опыт работы и в этом случае целесообразно указывать в обратном хронологическом порядке, а затем изложить сведения об образовании.

При описании основных направлений деятельности, наиболее важных профессиональных достижений не обязательно излишне детально перечислять все места работы с соответствующими датами и названиями организаций. Такой перечень может привести к обратному эффекту: у потенциального работодателя может сложиться превратное мнение о соискателе как человеке, слишком часто меняющем место работы по причине либо своей профессиональной непригодности, либо неуживчивого характера (4).

Резюме могут быть краткими и подробными, если кандидат

претендует на высокие руководящие должности или направляет их в агентства по трудоустройству. Объем самого полного резюме не должен превышать двух страниц машинописного текста формата А4.

В российской практике является распространенным тип резюме, который содержит следующие данные:

Дата составления резюме. Свежая дата повышает достоверность заинтересованности в данной работе; старая дата может свидетельствовать о том, что претендент давно ищет работу в разных местах. Дата может проставляться как в верхней части листа слева над текстом, так и ниже основного текста рядом с подписью.

Основные персональные данные - фамилия, имя, отчество (полностью), дата (и место) рождения, семейное положение.

Данные о контактах с соискателем - полный домашний почтовый адрес, контактные телефоны, адрес электронной почты.

Цель обращения - на какую работу, в какой должности и на каких условиях соискатель претендует, возможно, с указанием предполагаемого уровня оплаты (... с оплатой от...).

Опыт работы - данные по каждому месту работы, начиная с последнего:

- дата поступления и дата увольнения;
- занимаемая(-ые) должность(-и);
- функциональные обязанности и профессиональные достижения.

Эта часть резюме является главной, однако не должна быть излишне подробной, непропорциональной.

Образование - данные по каждому месту учебы:

- дата поступления и дата окончания;
- наименование учебного заведения и факультета;
- уровень образования (среднее, среднее техническое, незаконченное высшее, высшее и т.д.);
- полученная специальность и присвоенная квалификация;
- награды, призы и звания.

Профессиональные навыки и знания - данные о навыках и знаниях, имеющих отношение к выбранной должности:

- опыт работы с компьютером - операционные системы (Windows, MacOS, UNIX); программы (текстовые редакторы, электронные таблицы, графические пакеты, издательские системы, языки программирования, специальные программы);
- владение оргтехникой (факс, модем, сканер, копировальное оборудование, офисная АТС и пр.);
- машинопись - степень владения, скорость печати.

Дополнительная информация:

- данные о дополнительных званиях и навыках, имеющих отношение к данной работе, важных фактах биографии и личных качествах;
- владение иностранными языками («свободно», «в совершенстве» или «читаю и перевожу со словарем»);
- наличие водительских прав и опыта вождения;
- членство в профессиональных объединениях или партиях;
- участие в работе конференций и съездов; сведения об общественной деятельности;
- сведения о военной службе и воинских званиях;
- серьезные увлечения на досуге, имеющие отношение к данной работе, и достигнутые успехи;

- указание готовности к сверхурочной работе, длительным и дальним командировкам, смене места жительства;
- сведения о рекомендациях;
- личные характеристики.

В этом разделе указывают сведения, характеризующие соискателя с выгодных сторон. Так, если соискатель претендует на вакантную должность рекламного агента, следует отразить такие качества, как: *коммуникабельность, находчивость, хорошее знание основ психологии человеческого поведения, энергичность, интуиция* и т.п. Если же соискатель претендует на руководящую должность, то основными его достоинствами должны быть: *лидерские качества, толерантность, умение прислушиваться к мнению коллег, способность брать на себя ответственность за принятие решений, требовательность* и др.

Резюме печатается на бумаге светлых тонов, хорошего качества формата А4. Текст должен быть четким, насыщенного черного цвета, отпечатан на компьютере. Используемые шрифты должны иметь хорошо различимые очертания букв (типа Times New Roman, Arial, Courier New и т.п.). Размер кегля не менее 12.

Текст печатается в целях экономии пространства через один межстрочный интервал. Абзацный отступ - не более 1,25 см. Допускается между абзацами оставлять пустую строку.

Для выделения наиболее важной информации можно использовать элементы верстки: подчеркивание слов, заглавные буквы, полужирный, курсивный и разреженный шрифт. Однако текст не должен быть перенасыщен разнообразными шрифтами. Цветной шрифт применять не следует. Нельзя использовать ксерокопии резюме, а только его оригинал.

К стилю написания резюме предъявляются следующие требования:

- **краткость**- отсутствие сложных синтаксических конструкций, лишних слов, данных, непонятных сокращений и терминов;
- **конкретность** - отсутствие неточной или избыточной информации, не имеющей прямого отношения к вакансии; использование глаголов, обозначающих конкретные действия, - организовал, обучил, усовершенствовал и пр. Не следует писать: *«В круг моих обязанностей входило...»*;
- **целенаправленность**- изложение главных сведений, подтверждающих право претендовать на данную должность. Следует указывать не одно, а несколько наименований должностей, на которые может претендовать соискатель с учетом своих возможностей. Допустимо проинформировать работодателя о желаемом уровне заработной платы;
- **честность**- отсутствие недостоверной информации;
- **грамотность и аккуратность** - отсутствие орфографических, грамматических и речевых ошибок, помарок и исправлений.

Доверенность— это документ, удостоверяющий факт временной передачи полномочий на осуществление каких-либо действий от одного лица другому лицу.

Доверенности могут выдаваться предприятиями (должностными лицами) другим предприятиям (их должностным лицам), а также частными лицами - другим частным лицам.

Личная доверенность выдается от лица доверителя (гражданина) для получения:

- причитающейся доверителю заработной платы, пенсий, пособий, стипендий;
- вознаграждений авторов и изобретателей;
- вкладов граждан в банках;
- адресованной доверителю корреспонденции, в том числе денежных переводов, телеграмм, писем, бандеролей, посылок.

При оформлении доверенности частного лица в документе в обязательном порядке указываются следующие сведения:

- наименование вида документа - **ДОВЕРЕННОСТЬ**;
- фамилия, имя, отчество (полностью) доверителя;
- паспортные данные, место жительства доверителя;
- фамилия, имя, отчество доверенного лица;
- паспортные данные, место жительства доверенного лица;
- вид действия по доверенности;
- личная подпись доверителя;
- дата выдачи доверенности;
- должность и подпись лица, заверившего подпись доверителя;
- дата удостоверения подписи (5).

Доверенность, выданная на совершение сделок, требующих нотариальной формы (например, сделок с недвижимостью), должна быть нотариально удостоверена. Исключение из этого правила может быть предусмотрено в законе.

Однако бывают случаи, когда письменные доверенности, особым образом оформленные, способны заменить собой требуемое законом нотариальное удостоверение. Такие случаи связаны с особым положением, в котором оказались представляемые. В соответствии со ст. 185 ГК РФ к нотариально удостоверенным доверенностям относятся:

1) Доверенности лиц, которые находятся на излечении в госпиталях, санаториях и других военно-лечебных учреждениях. Такую сделку должен удостоверить начальник учреждения, его заместитель по медицинской части либо старший или дежурный врач.

2) Доверенности военнослужащих частей, соединений, учреждений или военно-учебных заведений, расположенных в местности, где отсутствуют нотариальные конторы.

Такие доверенности удостоверяются командиром (начальником) воинской части, соединения, учреждения или военно-учебного заведения. В таком же порядке могут быть удостоверены теми же лицами доверенности рабочих и служащих, членов их семей и членов семей военнослужащих.

3) Доверенности лиц, которые находятся в местах лишения свободы (имеются в виду заключенные), могут быть удостоверены начальником соответствующего места лишения свободы.

4) Доверенности совершеннолетних дееспособных граждан, которые находятся в учреждениях социальной защиты населения - домах для престарелых, инвалидов и т.д. Эти доверенности должны быть удостоверены администрацией учреждения или руководителем либо заместителем соответствующего органа социальной защиты населения.

5) В случаях получения заработной платы и иных платежей, связанных с трудовыми отношениями, выплаты вознаграждения авторам и изобретателям, пенсий, пособий и стипендий, вкладов граждан в банках и на получение денежной, посылочной или иной корреспонденции могут быть представлены доверенности, которые удостоверены либо

организацией, в которой представляемый (доверитель) работает или учится, либо жилищно-эксплуатационной организацией по месту его жительства, либо администрацией стационарного лечебного учреждения, в котором он находится на излечении.

К доверенностям предъявляются также и специальные требования относительно их формы, например скрепление их печатью организации, необходимо только тогда, когда на этот счет есть указание в законе или ином правовом акте или соглашении сторон.

В частности пунктом 5 статьи 185 ГК РФ предусмотрено, что при выдаче доверенности от имени юридического лица необходимо наличие, помимо соответствующей подписи, также печати организации. Кроме того, установлено, что доверенность на получение или выдачу денег либо других имущественных ценностей от имени юридического лица, находящегося в государственной или муниципальной собственности, должна быть скреплена второй подписью главного бухгалтера.

Доверенность по общему правилу подписывается руководителем. Действительной является, однако, доверенность, подписанная и любым другим лицом, если оно наделено соответствующими полномочиями учредительным документом организации.

По содержанию и объему полномочий, которыми наделяется представитель, различаются три вида доверенности:

1) **Генеральные** (общие) доверенности выдаются для совершения разнообразных сделок и иных юридических действий в течение определенного периода времени (например, доверенность, выдаваемая руководителю филиала юридического лица).

2) **Специальные** доверенности выдаются на совершение ряда однородных сделок или иных юридических действий. К ним относятся доверенности для представительства в суде, арбитражном суде, на получение товарно-материальных ценностей от грузоперевозчика и т.д.;

3) **Разовые** доверенности выдаются для совершения строго определенной сделки или иного юридического действия (6).

Расписка – это документ, подтверждающий получение денег или каких-либо материальных ценностей от учреждения (организации, предприятия) или частного лица. Составляется в произвольной форме. Текст пишется от руки или печатается в одном экземпляре и подписывается лицом, получившим материальные ценности, и передается лицу, выдавшему их.

Печать на таком документе не ставится.

Структура расписки может быть следующей:

- название вида документа - РАСПИСКА;
- дата;
- текст,
- подпись лица, давшего расписку.

Содержание текста документа:

- фамилия, имя, отчество (полностью) лица, выдавшего расписку;
- паспортные данные лица, выдавшего расписку;
- денежная сумма (записывается цифрами и прописью) или наименование (перечень) материальных ценностей.

В расписке категорически не допускаются исправления и подчистки. Все свободные места между текстом и подписью перечеркиваются.

Тема 4.9. Коммерческая корреспонденция

Коммерческая корреспонденция - совокупность документов, связанных с подготовкой к оформлению и заключением коммерческих сделок, а также с их осуществлением, выполнением.

Коммерческая корреспонденция – один из видов официально-деловых писем, которыми обмениваются предприятия, деловые партнеры при заключении сделок, выполнении коммерческих операций. Коммерческие письма составляются от имени юридических лиц и имеют правовую силу. От того, насколько точно, грамотно и убедительно составлено коммерческое письмо, зависит в конечном итоге успех будущей сделки. Коммерческое послание, помимо ясности и точности изложения, должно отличаться также определенной воздействующей силой, в связи с чем при составлении текста письма должны учитываться психологические факторы его восприятия адресатом. Элементами такого рода воздействия являются этикетные фразы и конструкции, не только создающие определенные рамки корректности и вежливости, но и задающие общению определенную тональность. Например: 1. Согласно нашей договоренности просим сделать нам предложение на поставку... 2. Мы будем рады, если Вы сообщите нам о возможности поставки.... Оба предложения выражают просьбу, однако второе настраивает адресата на установление уважительных, доброжелательных отношений.

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

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

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

Письмо-запрос может содержать следующую информацию: о принятии запроса к рассмотрению; о выяснении возможностей поставки

товара, интересующего покупателя; об отказе поставить товар, интересующий покупателя; об изменении условий запроса (изменении количества товара, марки, сроков поставки и т.п.);

Ответ на запрос формулируется в зависимости от конкретной ситуации, т.е. от степени возможности и готовности продавца удовлетворить пожелания покупателя. Письмо-ответ может иметь форму трафаретного или обычного письма. В случае отказа поставить интересующий покупателя товар в письме-ответе могут быть использованы следующие типовые модели: К сожалению, мы не можем ответить на Ваш запрос положительно и выслать Вам конкретное предложение на поставку...; Мы просим Вас отложить этот вопрос до.... Если продавец может сразу удовлетворить просьбу покупателя и поставить интересующий его товар, он направляет предложение.

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

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

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

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

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

Ответ на рекламацию. В ответе на рекламацию сообщается,

что претензия принята к рассмотрению; претензия удовлетворяется полностью или частично (с указанием срока и способа ее удовлетворения); претензия отклоняется (полностью или частично) с указанием мотивов отказа с соответствующей ссылкой на нормативные акты и другие документы, которые его обосновывают. Стандартные модели ответа на рекламацию: Приносим свои извинения за...; Ваша претензия признана необоснованной.

В последнее время широкое распространение получили коммерческие документы информационно-рекламного характера: товарное предложение, сообщение о видах производимых товаров и услуг. К ним предъявляются особые требования: запоминаемость, способность вызвать коммерческий интерес. Письма этого типа являются нерегламентированными; отличаются большей свободой выбора языковых средств. Так, в них часто встречаются оценочные конструкции: безупречная работа, разумная ценовая политика, гибкая система скидок. Информативность рекламных коммерческих писем отличается нацеленностью на интересы, практические потребности потенциального потребителя, партнера.

Тема 4.10. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан

Виды документации по обращениям граждан их характеристика

В соответствии с Конституцией РФ все граждане Российской Федерации имеют право направлять личные и коллективные обращения в государственные органы и должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок.

Существует три основных вида обращения: предложение, заявление, жалоба.

Предложение – вид обращения, цель которого, во-первых, обратить внимание на необходимость совершенствования работы тех или иных государственных органов, предприятий, учреждений или общественных организаций, а во-вторых, рекомендовать конкретные пути и способы решения поставленных задач.

Заявление – вид обращения, направленный на реализацию предоставленных законом субъективных прав и интересов граждан. Выражая просьбу личного или общественного характера, заявление может сигнализировать и об определенных недостатках в деятельности государственных органов, предприятий, учреждений, общественных организаций. В отличие от предложения в нем раскрываются пути и не предполагаются способы решения поставленных задач.

Жалоба – вид обращения, в котором идет речь о нарушении субъективных прав и охраняемых законом интересов граждан. Как правило, в жалобе содержатся не только информация о нарушении

субъективных прав и просьба об их восстановлении, но и критика в адрес государственных или общественных органов, предприятий, учреждений, организаций, должностных лиц и отдельных граждан, в результате необоснованных действий которых либо необоснованного отказа в совершении предусмотренных законом действий произошло, по мнению заявителя, нарушение его субъективных прав.

Во многих случаях предложения, заявления, жалобы выступают в чистом виде, т.е. в самом их содержании имеются признаки обращения только одного определенного вида. Так, например, заявление о назначении пенсии является заявлением в чистом виде, жалоба на грубость работника отдела писем администрации области также является жалобой в чистом виде и т.п. Однако часто встречаются обращения, носящие смешанный характер. Так, в одном обращении может быть заявление об освобождении от налога и жалоба на неправильные действия работника финансового органа и т.д. Работа с обращениями граждан ведется на основании Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях и в организациях и законов краев, областей.

Норматив устанавливает порядок, в соответствии с которым обращения граждан подаются в органы, компетентные в разрешении данного вопроса. Жалобы подаются в те органы и тем должностным лицам, которым подчинены органы и лица, чьи действия обжалуются. Государственные и общественные органы и лица, к ведению которых не относятся вопросы, поставленные в обращениях, должны не позже чем в пятидневный срок направить их по принадлежности, известив об этом заявителя. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем лицам или в те органы, на которые подана жалоба.

Должностные лица государственных и общественных органов обязаны также проводить личный прием граждан. Для этого устанавливаются дни и часы, в том числе и в вечернее время, как по месту работы, так и по месту жительства граждан.

Руководители учреждений должны сообщать гражданам в письменной или устной форме о решениях, принятых по их обращениям. Закон устанавливает, что если гражданин не согласен с решением по его вопросу, он имеет право обжаловать это решение тому органу или тому должностному лицу, которому подчинены государственный или общественный орган либо должностное лицо, принявшие обжалуемое решение. Обращения разрешаются в срок до одного месяца со дня регистрации, а не требующие законодательного изучения – безотлагательно, но не позднее чем через 15 дней. Сроки рассмотрения жалоб могут продлеваться, если та или иная жалоба требует специального изучения и дополнительных проверок.

Делопроизводство по обращениям граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях, организациях ведется отдельно от обработки других видов документов.

Порядок регистрации и ведения дел по письменным и устным обращениям граждан

Согласно упомянутому Типовому положению устанавливается следующий порядок делопроизводства по обращениям граждан.

Все обращения регистрируются в день поступления и учитываются на регистрационной карточке, заполняется аннотационный лист. Индекс проставляется на определенном месте по ГОСТ Р 6.30-2003. Он состоит из начальной буквы фамилии автора письма и порядкового номера поступившего документа. Например: К-17 от 12.09.2007.

Установлено, что повторным заявлениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе регистрационной контрольной карточки (РКК) указывается регистрационный индекс первого предложения, заявления, жалобы. В правом верхнем углу повторных заявлений и на РКК делается отметка «Повторно». Повторными считаются положения, заявления и жалобы граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого заявления истек срок, установленный для рассмотрения, или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Предложения, заявления и жалобы граждан, поступившие одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для решения в один государственный орган, учитываются под регистрационным индексом первого документа с добавлением порядкового номера через дробь. Например: К-17/1, К-18/2.

Картотеки из РКК могут формироваться по алфавитному, графическому и тематическому признакам. Контроль за разрешением предложений, заявлений и жалоб граждан в государственных органах возлагается на должностных лиц, которые обязаны обеспечить своевременное и полное рассмотрение писем и исполнение принятых по предложениям, заявлениям и жалобам решений.

Если тот или иной адресат направляет поступившие к нему письма граждан в государственные органы и требует сообщить результаты их рассмотрения, такие письма берутся на особый контроль с проставлением в установленном на документе месте знака «К». Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. В этом случае контроль завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению вопроса. Решение о снятии с контроля принимают руководители государственных органов, ответственные за своевременное и правильное рассмотрение писем граждан.

Ответы на предложения, заявления и жалобы граждан дают руководители и специально уполномоченные на то лица из государственных органов. Ответ может быть дан как в письменной, так и в устной форме при личном приеме. В этом случае делается соответствующая запись в РКК. При этом индекс ответа состоит из регистрационного индекса и номера дела по номенклатуре дел. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными,

если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны исчерпывающие ответы в соответствии с действующим законодательством. Руководители государственных органов должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления и жалобы граждан, содержащиеся в них замечания с целью своевременного устранения порождающих их причин. Материалы для анализа и обобщения готовятся должностными лицами, ведущими делопроизводство по предложениям, замечаниям и жалобам граждан. Они обобщают их в виде аналитических справок и представляют их своим руководителям.

Предложения, замечания и жалобы граждан возвращаются после разрешения должностным лицам, ведущим их делопроизводство в учреждении, со всеми сопутствующими материалами и РКК для централизованного формирования дел. Хранение дел у исполнителей запрещается. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке, при этом каждое заявление и предложение со всеми относящимися к ним материалами составляют единую группу, куда подшиваются также повторные заявления и вновь поступающие материалы. Ответственность за сохранность документов этого вида в учреждении несут руководитель учреждения и лицо, ответственное за ведение делопроизводства по предложениям, замечаниям и жалобам граждан.

Установлен пятилетний срок хранения предложений, замечаний, жалоб граждан и всех документов по их разрешению. По мере необходимости экспертная комиссия может продлить этот срок или установить постоянный срок хранения. Такое решение экспертной комиссии должно быть утверждено руководителем учреждения. Дела постоянного срока хранения и временного (свыше десяти лет) передаются в архив государственного учреждения через год после их завершения делопроизводством. После десяти лет хранения дела передаются в архив по решению руководства учреждения. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

При автоматизированной обработке предложений, замечаний и жалоб граждан могут быть использованы приспособленные к машинной обработке формы, в том числе и РКК, с сохранением всех установленных нормативами реквизитов в машинно-ориентированном варианте.

Тема 4.11. Организация работы с документами

Понятие " документооборот " и его развитие

Понятие "документооборот" и сам термин возникли в делопроизводстве в 20-е годы. В трудах крупных специалистов в области управленческого труда и делопроизводства, таких как Д.Р.Покровский, П.М.Керженцев и др. были сформулированы основные положения организации документооборота, даны теоретические обоснования главных положений рациональной организации движения документов - распределение документов по исполнителям, сокращение инстанций их прохождения, направление документов непосредственному исполнителю, регламентацию подписания. В литературе того времени была обоснована

методика обследования маршрутов, движения документов, разработана технология их доставки.

Первая попытка нормативной регламентации единых принципов организации документооборота была сделана в 1931 году Институтом техники управления в проекте "Общих правил документации и документооборота". В проекте были изложены правила организации работы с документацией и документооборота, правила приема, сортировки, доставки, исполнения, контроля отправки документов, т.е. все этапы обработки документов.

Государственные стандарты на термины и определения 1970, 1983 гг., "Единая государственная система делопроизводства" установили единообразие понимания документооборота как "движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки". Утвержденная в 1988 году "Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения" уточнила понятие "документооборот", включив в него и операцию "подшивка документа в дело". ГОСТ Р 51141 "Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения" установил определение понятия "документооборот - движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки".

11.2. Основные правила организации документооборота в организации (учреждении)

Организация работы с документами - организация документооборота, хранения и использования документов в текущей деятельности учреждения.

Документооборот является важным звеном в организации делопроизводства в организации (учреждении), так как он определяет не только инстанции движения документов, но и скорость движения документов. В делопроизводстве документооборот рассматривается как информационное обеспечение деятельности аппарата управления, его документирования, хранения и использования ранее созданных документов.

Основными правилами организации документооборота являются:

оперативное прохождение документа, с наименьшими затратами времени;

максимальное сокращение инстанций прохождения документа (каждое перемещение документа должно быть оправданным, необходимо исключить или ограничить возвратные перемещения документов);

порядок прохождения и процесс обработки основных видов

документов должны быть единообразными.

Соблюдение этих правил позволяет реализовать основной организационный принцип службы делопроизводства - возможность централизованного выполнения однородных технологических операций.

Основой структуры любого документооборота является документ. Все документы (традиционные на бумаге и на магнитных носителях) в комплексе должны быть согласованы путем соблюдения правил особенностей представления информации на каждом из носителей.

Организация документооборота - это правила, в соответствии с которыми должно происходить движение документов. Организация документооборота объединяет всю последовательность перемещений документов в аппарате управления организации (учреждения), все операции по приему, передаче, составлению и оформлению, отправке (и подшивке) документов в дело. Документооборот является важной составной частью делопроизводства и информационного обеспечения управления. Четко организованный документооборот ускоряет прохождение и исполнение документов в организации (учреждении)

Порядок прохождения документов и организация всех операций при работе с ними, должен быть регламентирован инструкцией по делопроизводству в организации (учреждении) и табелем унифицированных форм документов.

Разделяют централизованный документооборот и документооборот уровня структурного подразделения. В централизованный документооборот входит вся документация, подлежащая централизованной регистрации. Документы, учитываемые только в структурных подразделениях, составляют документооборот уровня структурного подразделения.

Как правило, централизованный документооборот представлен организационно-распорядительной документацией, а документооборот уровня структурного подразделения - специализированной документацией, обеспечивающей основные направления деятельности организации (в него могут входить и организационно-распорядительные документы).

В крупных организациях существует отдельное структурное подразделение, в задачи которого входит обеспечение централизованного документооборота. Структурное подразделение может называться по-разному: управление делами, канцелярия, общий отдел и т.п. В организациях, где объем централизованного документооборота не настолько велик, чтобы им занималось самостоятельное подразделение, функции по его поддержанию могут быть возложены на секретаря руководителя организации.

Выделяют три основных типа документов, составляющих централизованный документооборот.

Входящие. Входящий документ - документ, поступивший в учреждение. Большинство входящих документов должны порождать соответствующие исходящие, в установленные сроки. Сроки могут быть установлены нормативными актами, предписывающими то или иное время ответа на соответствующий входящий документ или могут быть указанные непосредственно во входящем документе.

Исходящие. Исходящий документ - официальный документ, отправляемый из учреждения. Большинство исходящих документов являются ответом организации на входящие документы. Некоторая часть исходящих документов готовится на основе внутренних документов организации. Небольшое число исходящих документов может требовать поступления входящих документов (например, запросы в другие организации).

Внутренние. Внутренний документ - официальный документ, не выходящий за пределы подготовившей его организации. Данные документы используются для организации работы учреждения (организации), так как они обеспечивают целенаправленное решение управленческих задач в пределах одной организации. К внутренним документам относятся организационно-правовые, организационно-распорядительные документы. Самостоятельные группы внутреннего документооборота составляют протоколы и акты, плановые и отчетные документы, документы по учету материальных и денежных средств, оборудования, внутренняя служебная переписка (докладные, объяснительная записка), личного состава и т.д.

Через канцелярию проходят не все внутренние документы, а только переписка наиболее крупных структурных подразделений организации (особенно если они территориально разнесены) и приказы руководителя организации. Через канцелярию также проходят внутренние документы, порождающие исходящие документы.

Схема движения и технология обработки документов

Входящие документы

Документы, поступившие, в организацию начинают свой путь к исполнению с экспедиции (структурного подразделения общего отдела) (Схема № 11). Там они подвергаются экспедиционной обработке, которая заключается в проверке правильности доставки корреспонденции, вскрытии конвертов, проверке целостности вложений и предварительной сортировке документов на регистрируемые и нерегистрируемые. Нерегистрируемые документы и документы с пометкой "лично" передаются по назначению. В организации (учреждении) обязательно составляется перечень нерегистрируемых документов, который ежегодно пересматривается.

Регистрируемые документы делятся на два потока:

1. Документы на имя руководителя и без указания конкретного адреса;
2. Документы в адрес структурных подразделений.

Схема направления движения потоков входящих документов



Документы первого потока передаются в канцелярию, второго потока - в структурные подразделения. При централизованной регистрации все выше указанные документы поступают в канцелярию.

Помощники руководителя или работник канцелярии производят предварительное рассмотрение поступивших документов. Целью предварительного рассмотрения поступивших документов является распределение документов, не требующих обязательного рассмотрения руководством, установление подразделения или лица, которым должен быть направлен этот документ. Отсюда следует, что при предварительном рассмотрении образуется два документопотока: в адрес руководителя организации (учреждения) и в структурные подразделения организации.

Руководству организации (учреждения) передаются документы вышестоящих органов управления и документы, содержащие информацию по важнейшим вопросам деятельности организации (учреждения). Остальные документы передаются руководителям структурных подразделений организации (учреждения) или непосредственно исполнителям.

При наличии в учреждении подразделения по рассмотрению писем граждан, заявления и жалобы направляются в него из экспедиции.

Документы передаются руководству или исполнителям в день поступления в организацию (учреждение).

Документы, подлежащие регистрации, после их рассмотрения регистрируются и передаются руководителям организации (учреждения) и структурных подразделений. Документы, которые исполняются несколькими подразделениями, передаются поочередно (согласно резолюции, наложенной в документе) или размножаются и передаются одновременно в копиях.

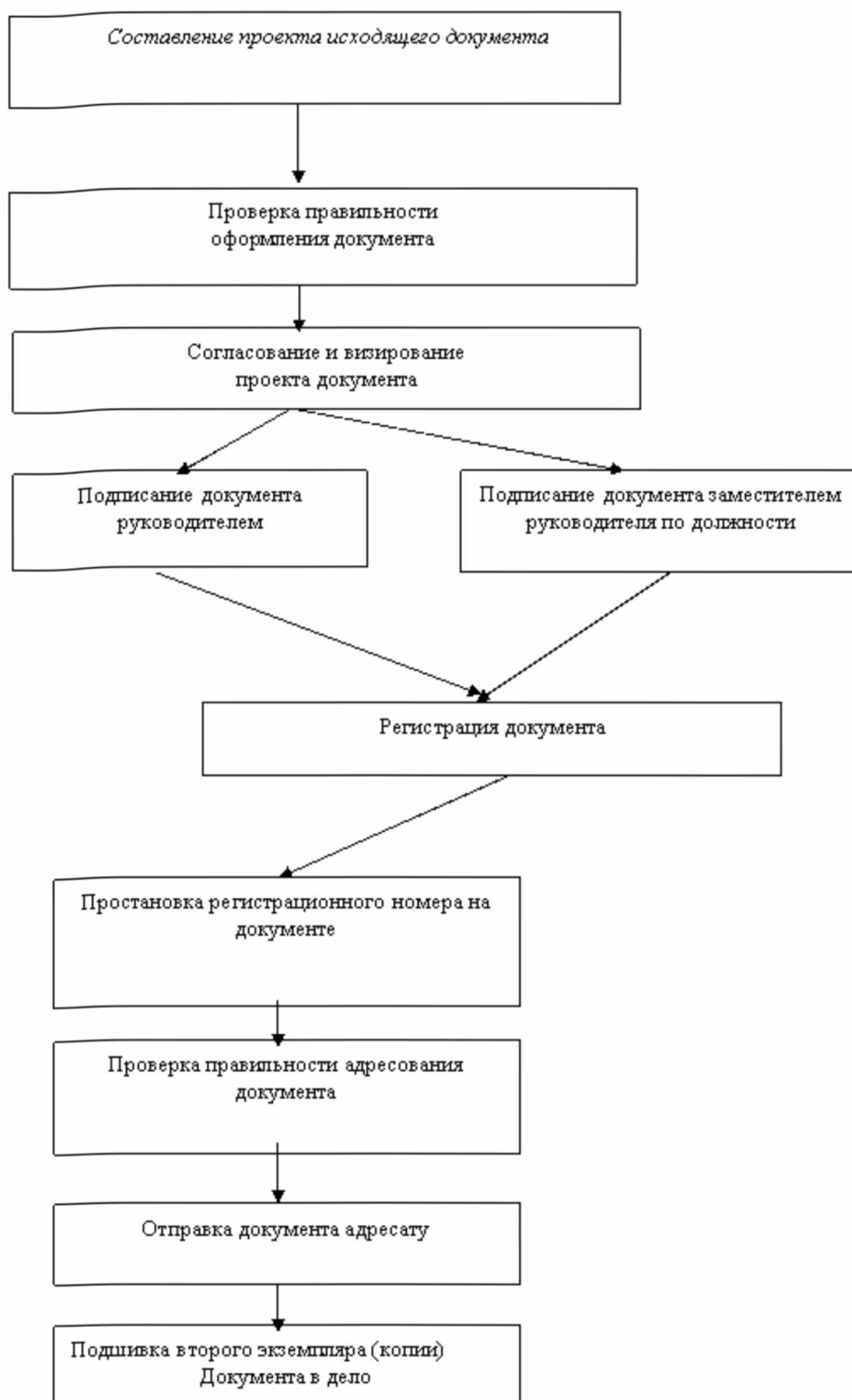
Исходящие документы

Проект исходящего документа составляет исполнитель, правильность его оформления проверяет секретарь. Исходящие документы оформляются в двух экземплярах, за исключением факсов и телефонограмм, составляемых в одном экземпляре. Проект исходящего документа может быть согласован как со специалистами других организаций (учреждений), так и внутри организации.

В соответствии с ГОСТ Р 6.30-97, если документ проходит согласование с другой организацией, не автором документа, то согласование оформляется реквизитом "грифом согласования документа". Документ, проходящий согласование внутри организации (учреждения) оформляется реквизитом "визы согласования документа".

Подготовленный проект исходящего документа представляется на подпись руководителю вместе с материалами, на основании которых он готовился. К

Схема направления движения потоков исходящих документов



проекту документа исполнитель прилагает список организаций, которым должен быть разослан подписанный документ.

Целесообразно в организации (учреждении) установить порядок, при котором право подписания документов имеют не только руководитель организации (учреждения), но и другие руководящие работники, в пределах их компетенции.

При этом условии движение документов и их исполнение станут более оперативными.

Руководитель организации (предприятия) в праве внести изменения и дополнения в подписываемый документ или вернуть его на доработку.

После подписания руководителем двух экземпляров исходящего документа он передается на регистрацию. Отправляемые документы регистрируются в "Журнале регистрации исходящих документов". После регистрации и присвоения исходящему документу регистрационного номера необходимо зафиксировать его рукописным или машинописным способом на обоих экземплярах. После регистрации документы направляются в экспедицию. Здесь проверяется правильность оформления исходящих документов и сортировка их по корреспондентам. Целесообразно иметь массив постоянных адресов. После оформления адресата на конвертах проставляются виды почтовых отправок, оформляется стоимость отправки и составляются описи на почтовые отправления.

Отправка исходящих документов происходит в тот же день. Второй экземпляр отправляемых документов или единственный экземпляр факса (телефонограммы) подшиваются в дело.

Внутренние документы

Внутренние документы готовятся, оформляются в пределах одной организации (учреждения).

Прохождение их на этапах подготовки и оформления организуются так же, как подготовка и оформление исходящих документов, а на этапе исполнения оно совпадает с маршрутом входящих документов. Особенность движения внутренних документов является то, что маршруты их различны для отдельных видов документов.

Учет объема документооборота

Под объемом документооборота понимают общее количество входящих, исходящих и внутренних документов за определенный период времени.

Учет объема документооборота организуется для установления:

- загрузки организации (учреждения), его подразделений и службы документационного обеспечения управления;
- потребности организации (учреждения) организационной и электронно-вычислительной технике.

При определении объема документооборота однократно обязательно учитываются все документы. Подсчет входящих, исходящих и внутренних документов ведется отдельно. Отдельно учитываются машинописные копии и копии, изготовленные средствами оперативного размножения. Общий объем документооборота выражается дробью, числитель - количество основных документов, знаменатель - количество копий.

Регистрация документов

Общие правила регистрации документов

Регистрация документа - запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения. Следуя определению, регистрация документа - это присвоение ему индекса и проставление его на документе с последующей записью данных о документе в журнале регистрации или регистрационной карточке. Целью регистрации является обеспечение учета, контроля и поиска документов.

Основным принципом регистрации документов является однократность. Каждый документ должен регистрироваться только один раз.

Входящие документы регистрируются в день поступления, исходящие и внутренние документы - в день подписания.

Регистрации подлежат документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях. В инструкции по делопроизводству организации (учреждения) в приложении должен быть представлен перечень документов, не подлежащих регистрации службой документационного обеспечения. Перечень утверждается руководителем организации (учреждения), если он включает нерегистрируемую документацию всей организации (учреждения), или руководителем того структурного подразделения, на документы которого перечень распространяется.

При регистрации документов используются следующие основные справочные материалы: перечень документов, не подлежащих регистрации службой делопроизводства; перечень структурных подразделений с их условными обозначениями; номенклатура дел.

Индексация документов

Индексация документов в делопроизводстве - это проставление их порядковых (регистрационных) номеров и необходимых условных обозначений при регистрации, указывающих место их исполнения (составления) и хранения.

Регистрационный индекс документа; регистрационный номер документа - цифровое или буквенно-цифровое обозначение, присваиваемое документам при его регистрации.

Индекс входящего, исходящего и внутреннего документа, как правило, состоит из индекса дела по номенклатуре и регистрационного номера документа, например: регистрационный номер 06-10/96 входящего документа включает:

06 - индекс структурного подразделения;

10 - номер соответствующего дела по номенклатуре;

96 - индивидуальный порядковый номер входящего документа, присвоенный ему при регистрации.

Исключением являются индексы распорядительных документов (постановлений, распоряжений, приказов по основной деятельности, приказов по личному составу и других документов), протоколов. Индексами распорядительных документов и протоколов являются их регистрационные номера, которые присваиваются самостоятельно в пределах каждого вида документов. Индексы заявлений и жалоб граждан могут быть дополнены первой буквой фамилии автора документа.

На всех входящих документах проставляется регистрационный номер документа, фиксирующий факт и время поступления документа в организацию (учреждение). Место проставления штампа определено ГОСТ Р 6.30 - 97.

Формы регистрации документов и порядок их заполнения

В практической деятельности, в зависимости об объема документооборота в организации (учреждении) используют две формы регистрации документов: журналы и карточки. Возможна и третья форма регистрации, с использованием персонального компьютера - автоматизированная электронная.

Организация контроля исполнения



В небольших организациях (учреждениях) применяют разные журналы для регистрации входящих и исходящих документов.

ФОРМА ЖУРНАЛЬНОЙ РЕГИСТРАЦИИ ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

Дата отправки документа	Адресат документа	Краткое содержание документа (заголовок)	Исполнитель
15.04.2001	Администрация Тюменской области	О совместно проведении региональной конференции	Сидорова

ФОРМА ЖУРНАЛЬНОЙ РЕГИСТРАЦИИ ВХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

Дата поступления	Исходящий номер	Краткое содержание документа (заголовок)	Резолюция и кому направлен документ
25.03.2001	05-16/100	Приглашение к сотрудничеству с редколлегией журнала "Правоведение"	Петрову С.И. Подготовить ответ до 29.03.2001

Для регистрации всех категорий входящих, исходящих и внутренних документов карточная более удобная форма регистрации. Форма карточки - регистрационно-контрольная карточка, расположение в ней необходимых реквизитов для регистрации документа может быть определен в организации (учреждении) и утвержден в инструкции по делопроизводству.

Бланки регистрационно-контрольной карточки могут быть изготовлены как типографским способом, так и методом оперативной полиграфии на бумаге формата А5 (148х210 мм). Допускается цветовое различие карточек.

Количество экземпляров регистрационной карточки определяется числом справочных и контрольных карточек во всех структурных подразделениях и звеньях, в которых документ будет исполняться и контролироваться.

Бланки регистрационно-контрольной карточки должны изготавливаться типографским способом или методом оперативной полиграфии на бумаге формата А5 (148х210 мм). Допускается цветовое различие карточек.

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

лицевая сторона

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

КОРРЕСПОНДЕНТ

ИНДЕКС ДОКУМЕНТА	ДАТА ОТПРАВКИ ДОКУМЕНТА	ДАТА ПОСТУПЛЕНИЯ ДОКУМЕНТА	ИНДЕКС (НОМЕР) ДОКУМЕНТА
КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ (ЗАГОЛОВОК) ДОКУМЕНТА			
РЕЗОЛЮЦИЯ И КОМУ НАПРАВЛЕН ДОКУМЕНТ			
СРОК ИСПОЛНЕНИЯ			

оборотная сторона

ИСПОЛНИТЕЛЬ		ДАТА		ИСХОД №	
КОМУ				№ ДЕЛА	
КЕМ ПОДПИСАН					
ОТМЕТКА ОБ ИСПОЛНЕНИИ					
РАССЫЛКА				КОЛ-ВО ЛИСТОВ	
ФОНД №			ОПИСЬ №	ДЕЛО №	

На верхнем поле регистрационно-контрольной карточки кружком обводят дату исполнения документа, взятую из резолюции. На нижнем поле есть графа для проставления фактического исполнения документа. Карточки помещают в контрольную картотеку.

Контрольную картотеку целесообразно разделить на 33 ячейки (рубрики): 31-я ячейка соответствует максимальному числу дней в месяц; в 32-й ячейке размещают карточки на документы, сроки, исполнения которых наступят в следующем месяце; в 33-й ячейке располагают карточки на неисполненные в срок документы. Карточки в картотеке располагают по датам исполнения документов, т.е. каждому дню исполнения (в пределах месяца) соответствует определенная ее ячейка.

Наиболее рациональным ведением контрольных операций регистрации документов является использования персонального компьютера, который в заданном режиме устанавливает промежуточные сроки исполнения и выводит на экран номера документов в назначенный день для проведения над ними контрольных операций.

Контроль исполнения документов

Контроль исполнения документов - совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов.

Организация контроля за исполнением документов должна обеспечивать их своевременное и качественное исполнение.

Контроль исполнения



Контроль осуществляется за наиболее важными входящими, исходящими и внутренними документами.

Контроль за исполнением документов и содержащихся в них поручений осуществляют руководители учреждения, руководители структурных подразделений и уполномоченные ими лица. Непосредственный контроль за исполнением документов возлагается на службу документационного обеспечения управления организации (учреждения).

В структурных подразделениях организации (учреждения) контроль за исполнением документов осуществляет секретарь или лицо, ответственное за делопроизводство.

Технология контроля состоит из постановки документа на контроль, проверки своевременного доведения документа до исполнителя, предварительной проверки и регулирования хода исполнения, учета и обобщения результатов контроля исполнения документов, информирования руководителя организации (учреждения).

Срок исполнения документа - срок, установленный нормативно-правовым актом, организационно-распорядительным документом или резолюцией

Существует два вида срока исполнения документа: типовой и индивидуальный.

Типовой срок исполнения документа - срок исполнения документа, установленный нормативно-правовым актом.

Индивидуальный срок исполнения документа - срок исполнения документа, установленный организационно-распорядительным документом организации или резолюцией.

Контроль за исполнением документа начинается с момента постановки его на контроль. На документе поставленном, на контроль в соответствии с ГОСТ Р 6.30-97 делается отметка знаком "К" или штампом "КОНТРОЛЬ".

Документ считается исполненным и снимается с контроля руководителем после проведения исполнителем конкретной работы (подготовки ответа, составление проекта контракта, проведение делового совещания). Результаты исполнения в краткой форме записываются на самом документе (согласно ГОСТ Р 6.3-97, реквизит 27 "Отметка об исполнении документа и направлении его в дело"). Также ставится отметка и в контрольно-ревизионной карточке.

Данные о ходе и результатах контроля за исполнением документов периодически анализируются. На основе анализа разрабатываются предложения по ускорению исполнения документов и повышению исполнительской дисциплины, совершенствованию организации контроля и управления в целом.

Тема 4.12. Составление номенклатуры дел

Номенклатура дел, формирование и оформление дел
Номенклатура дел в организации

Номенклатура дел –систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

Номенклатура дел составляется в целях классификации документов и формирования дел, обеспечения сохранности, поиска документов и учета дел. Она является классификационным справочником и используется для построения информационно-поисковой системы. Составляются номенклатура дел организации в целом и номенклатуры дел каждого структурного подразделения.

Типовая номенклатура дел составляется для однородных по характеру деятельности и структуре организаций. Она устанавливает единую систему индексации и обязательный состав дел, с указанием сроков их хранения, и представляет собой список типовых наименований дел. В нее включаются наиболее важные документы с указанием сроков их хранения, в том числе все дела постоянного хранения.

Типовые номенклатуры дел имеют обязательный характер, примерные – рекомендательный. Типовые и примерные номенклатуры дел после утверждения являются основой для составления дел конкретных организаций и их структурных подразделений.

Номенклатура дел структурного подразделения составляется лицом, ответственным за документацию, с привлечением ведущих специалистов, утверждается руководителем структурного подразделения.

Номенклатуры дел структурных подразделений, общественных организаций, комиссий и т.д. сводятся службой документации в номенклатуру дел организации, которая согласовывается с архивным органом (организацией) и утверждается руководителем организации.

Классификационная схема номенклатуры дел должна соответствовать структуре и направлениям деятельности организации.

Первым разделом номенклатуры дел помещается служба документации. Отдельными разделами включаются в номенклатуру дел дела общественных организаций.

Номенклатура дел организации составляется в четырех экземплярах. Первый экземпляр хранится в службе документации, второй – остается в архиве, с которым согласовывалась номенклатура дел, третий – находится в качестве учетного документа в ведомственном архиве, четвертый – используется службой документации в качестве рабочего.

Номенклатура дел организации составляется на календарный год и вводится в действие с 1 января.

В течение года в утвержденную номенклатуру дел в графу "Примечание" вносятся сведения о заведении дел, о включении новых дел, об изменении сроков хранения, переходящих делах и т.д. Номенклатура дел организации является документом постоянного хранения.

Номенклатура дел пересоставляется и согласовывается заново в случае изменения функций и структуры организации, но не реже одного раза в 5 лет. При отсутствии таких изменений она ежегодно перепечатывается с соответствующими поправками и утверждается руководителем организации.

В номенклатуру дел организации включаются все документы, в том числе номенклатура дел, справочные и контрольные картотеки, документы, образующиеся в деятельности вычислительного центра. В номенклатуру дел организации включаются незаконченные дела,

Организации, не сдающие документы на госхранение, согласовывают свои номенклатуры дел с экспертной комиссией вышестоящей организации, поступившие из другой организации для продолжения, а также дела ликвидированных организаций, правопреемником которых является данная организация. Дела по вопросам, не разрешенным в течение одного года, являются "переходящими". Их заголовки вносятся в номенклатуру дел следующего года с тем же индексом.

Каждое дело, включенное в номенклатуру дел, должно иметь индекс. Индекс дела состоит из индекса структурного подразделения (по классификатору структурных подразделений) и порядкового номера дела в пределах подразделения. При наличии в деле нескольких томов (частей), индекс проставляется на каждом томе без изменения. Например, индекс дела 02–18, где 02 – индекс структурного подразделения, 18 – номер дела.

Заголовки дополнительно формируемых дел, не предусмотренные номенклатурой, вносятся в соответствующие разделы, для чего каждый раздел номенклатуры дел целесообразно начинать с новой страницы. Внутри каждого раздела дела помещают по группам с учетом степени важности, сроков хранения. Внутри каждой группы располагаются дела: постоянного хранения, затем временного (свыше 10 лет) и временного (до 10 лет).

В номенклатуру дел сначала включают дела с распорядительными документами вышестоящих организаций, затем с распорядительными документами данного учреждения, протоколы, штатные расписания, планы, отчеты, договоры, бухгалтерские документы, акты, переписку и др.

При определении сроков хранения документов необходимо руководствоваться действующими Типовыми и ведомственными перечнями документов с указанием сроков их хранения, типовой или примерной номенклатурой дел.

При включении в номенклатуру дел документов, не предусмотренных перечнями, срок их хранения согласовывается с архивом и ЭК (ЦЭК) организации и утверждается ЭПК государственной архивной службы.

Тема 4.13. Формирование дел

Формирование дел в организации

Формирование дел – группировка исполненных документов в дела в соответствии с номенклатурой дел. Все документы организации на бумажной основе группируются в дела.

Формированием дел в структурных подразделениях занимаются ответственные за делопроизводство лица, назначаемые руководителями структурных подразделений.

Контроль за правильным формированием дел в организации осуществляется службой делопроизводства или лицом, ответственным за делопроизводство.

При формировании дел необходимо соблюдать следующие правила:

помещать в дело только исполненные документы;

помещать в дело документы, которые по своему содержанию соответствуют наименованию дела по номенклатуре;

помещать вместе все документы, относящиеся к разрешению одного вопроса;

помещать приложения вместе с основными документами;

раздельно группировать в дела документы постоянного и временного хранения;

группировать в дело документы одного календарного года, за исключением переходящих дел;

в дело не должны помещаться документы, подлежащие возврату, лишние экземпляры, черновики;

дело должно содержать не более 250 листов.

Документы внутри дела располагаются в хронологической или вопросно-логической последовательности (в их сочетании).

Распорядительные документы группируются в дела по видам и хронологии с относящимися к ним приложениями. Приказы по личному составу группируются в самостоятельные дела в зависимости от сроков их хранения.

Протоколы заседаний располагаются в хронологическом порядке, по номерам. Документы к заседаниям, сгруппированные в отдельное дело, систематизируются по номерам протоколов заседаний.

Лицевые счета рабочих и служащих по заработной плате группируются в самостоятельные дела и располагаются в них по алфавиту фамилий.

Предложения, заявления, жалобы граждан и все документы по их рассмотрению и разрешению группируются в самостоятельные дела. Документы в этих делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

С момента заведения и до передачи в ведомственный архив дела хранятся по месту их формирования.

В небольших организациях целесообразно централизованное хранение дел в службе делопроизводства.

Руководители структурных подразделений и сотрудники, отвечающие за работу с документами, несут ответственность за сохранность документов и дел.

Дела находятся в рабочих комнатах или специально отведенных для этой цели помещениях, располагаются в запирающихся шкафах, элеваторных картотеках, обеспечивающих им полную сохранность, предохраняющих

документы от пыли и воздействия солнечного света. В целях повышения оперативности поиска документов, дела располагаются в соответствии с номенклатурой. Номенклатура (или выписка из номенклатуры дел) помещается на внутренней стороне шкафа. На корешках обложек дел указываются номера дел по номенклатуре. Хранить документы в рабочих столах запрещается.

Дела для работы используются работниками структурных подразделений. Выдача дел другим подразделениям или сторонним организациям производится с разрешения руководства.

Изъятие документов из дел постоянного хранения допускается в исключительных случаях и производится с разрешения руководства организации с обязательным оставлением в деле заверенной копии документа и акта о причинах выдачи подлинника.

Дела хранятся в структурных подразделениях для справочной работы. Дела постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения сдаются в ведомственный архив в течение двух лет после их завершения.

Дела со сроками хранения до 10 лет включительно могут передаваться в ведомственный архив по согласованию с руководителями организации.

По окончании делопроизводственного года в номенклатуру дел заполняется итоговая запись и заверяется лицом, ответственным за делопроизводство. В итоговой записи указывается количество заведенных дел с постоянным, временным (свыше 10 лет), временным (до 10 лет) сроком хранения, а также учитывается количество переходящих дел для включения в номенклатуру дел будущего года.

Дела организации подлежат оформлению при их заведении и окончательно оформляются по завершении года. Оформление дел включает комплекс работ по их технической обработке и проводится работниками соответствующих структурных подразделений при методической помощи и под контролем ведомственного архива.

В зависимости от сроков хранения проводится полное или частичное оформление дел. Дела постоянного, временного (свыше 10 лет) хранения и по личному составу подлежат полному оформлению. Полное оформление дел предусматривает: подшивку или переплет дела; нумерацию листов в деле; оставление заверительной надписи дела; составление, в необходимых случаях, внутренней описи документов дела; описание дела на обложке.

Дела временного (до 10 лет включительно) хранения не подшиваются, листы в них не нумеруются, документы в них хранятся на скоросшивателях.

Дела постоянного, временного (свыше 10 лет) хранения и по личному составу подшиваются на четыре прокола в твердую обложку из картона или переплетаются с учетом возможности свободного чтения текста всех документов, дат, виз и резолюций на них. Металлические скрепления

(скрепки, булавки, сколки и т.п.) должны быть из дел удалены.

Если дело состоит из документов постоянного хранения, сформированных по видам и разновидностям (заголовок неполно раскрывает содержание), в начале дела помещается внутренняя опись, в которой перечисляются все документы с указанием индексов, краткого содержания, дат и листов дела. Листы внутренней описи нумеруются отдельно, их количество обозначается в заверительной надписи после общего количества листов дела через знак + (плюс).

В конце дела на отдельном чистом листе ставится заверительная надпись, в которой указывается цифрами и прописью количество пронумерованных листов, оговариваются особенности и погрешности нумерации (пропущенные и литерные номера) и физическое состояние документов дела. Заверительная надпись разборчиво подписывается составившим ее сотрудником, с указанием его должности и даты составления надписи. При перенумерации листов составляется новая заверительная надпись, при этом старая заверительная надпись, зачеркивается.

По окончании делопроизводственного года в обложку дел вносятся необходимые уточнения; если название учреждения (его структурной части, вышестоящего ведомства) изменилось или дело было передано для окончания в другое учреждение (структурную часть), на обложке дописывается новое название. В заголовки дел, содержащих распорядительные документы (приказы, протоколы, постановления), вносятся их номера, указывается подлинность или копия документов. Если дело состоит из нескольких томов, то помимо общего заголовка по номенклатуре дел, к каждому тому дается уточненный дополнительный заголовок; для каждого тома уточняется дата (число, месяц, год) начала и окончания каждого тома. Точные даты проставляются и на обложках дел, состоящих из одного тома, если это необходимо для обеспечения быстрого поиска документов. Начальной датой на обложке является дата самого раннего документа, конечной – дата последнего по времени документа (даты приложений во внимание не принимаются). Если в деле имеются документы-приложения за более ранние годы, чем год образования дела, на обложке под датой делается оговорка: "имеются документы за такие-то годы". Из заверительной надписи на обложку дела выносятся количество листов в деле. При внесении дел в опись на обложке дела проставляется номер дела по описи и по согласованию с ведомственным архивом номер описи и фонда.

Надписи на обложках следует писать четким почерком, светостойкими чернилами или тушью.

Листы в деле (за исключением листов с заверительной надписью и внутренней описи) нумеруются арабскими цифрами валовой нумерацией в правом верхнем углу, не задевая текста, черным графитным карандашом.

Листы дел, состоящих из нескольких томов или частей, нумеруются по каждому тому или части отдельно.

Фотографии, чертежи, диаграммы и другие иллюстративные и

специфические документы, представляющие самостоятельный лист в деле, нумеруются на оборотной стороне в левом верхнем углу. Лист с наглухо наклеенными фотографиями и документами нумеруется как один лист. В заверительной надписи к делу указывается общее количество наклеенных фотографий и документов с указанием номеров листов, на которых они расположены.

Сложенный лист разворачивается и нумеруется в правом верхнем углу. При этом лист любого формата, пришитый за один край, нумеруется как один лист; лист, сложенный и подшитый за середину, подлежит перешивке или нумеруется как два листа. Подшитые в дело конверты с вложениями нумеруются; при этом каждое вложение в конверте нумеруется очередным номером вслед за конвертом. Если вложение пронумеровать нельзя (медали, ткани и т. п.), наличие их оговаривается в заверительной надписи.

Тема 4.14. Хранение документов

Подготовка дел к сдаче в архив учреждения для их последующего хранения и использования — это завершающая работа с документами в делопроизводстве. Специфика этой работы определяется характером документов, их ценностью, которая влияет на определение срока хранения документов и соответственно формы хранения. Различаются три формы хранения документов: оперативное, длительное и постоянное.

Оперативным (текущим, временным, кратковременным) **хранением** (до 10 лет) называют хранение дел в местах их формирования до передачи на архивное хранение.

Срок оперативного хранения дел составляет от 1 года до 3-ех лет. Исключение составляют документы с временными сроками хранения 5 и 10 лет. Как правило, на архивное хранение такие документы не передаются, они продолжают храниться в структурных подразделениях.

Срок хранения любого документа всегда начинается отсчитываться с 1 января года, следующего за годом окончания дела. Например, для документов делопроизводства 2009 г. срок хранения начинается с 1 января 2010 г. Систему исчисления сроков хранения документов можно представить в виде таблицы.

Система исчисления сроков хранения документов

Начало заведения дела	Срок хранения	Начало срока	С какого времени можно уничтожить
1999 г.	5 лет	2000 г.	1 января 2005 г.
2001 г.	3 года	2002 г.	1 января 2005 г.

Проверка наличия дел при оперативном хранении проводится для обеспечения сохранности дел; установления пропавших дел (документов); поиска пропавших дел (документов), не найденных во время поиска.

Дела текущего хранения хранятся централизованно в канцелярии, секретариате или в другой службе делопроизводства учреждения или в структурных подразделениях в рабочих комнатах, или в специально отведенных для этой цели помещениях. Документы должны храниться в специальных папках в запирающихся шкафах или сейфах в вертикальном положении корешками наружу. На корешке каждого дела указывается его номер по номенклатуре, сама же номенклатура дел прикрепляется к внутренней дверце шкафа. Распорядительные документы, переписка руководства и важнейшие внутренние документы могут храниться отдельно в секретариате руководства или в канцелярии. В небольших учреждениях все дела могут храниться централизованно у секретаря.

В течение делопроизводственного года сотрудники делопроизводственной службы могут беспрепятственно пользоваться документами в любое время. Другие сотрудники получают доступ к хранящимся документам только по разрешению руководства. Документы могут быть выданы лицом, ответственным за формирование и хранение дел. На место выданного документа вкладывается лист-заместитель, в котором указывается, какой документ, кому, когда и на какой срок выдан. После завершения делопроизводственного года документы из дел не выдаются. Изымать и выдавать документы из дел можно лишь в исключительных случаях (например, по требованию судебно-следственных органов) с разрешения руководителя учреждения (бухгалтерские дела могут быть выданы только по распоряжению главного бухгалтера). На выданное дело заполняют лист-заместитель, где указываются структурное подразделение, в которое выдано дело, номер дела, дата выдачи и возвращения, фамилия и должность лица, получившего дело, а также предусматриваются графы для расписок в получении и приеме дела. При этом в дело обязательно вкладывают точную заверенную копию документа и акт о причинах изъятия подлинника. В случае выдачи дела целиком составляется лист-заместитель, в котором указываются индекс дела, дата и срок выдачи, кому выдано дело, расписка в его получении.

Копии и выписки из документов для использования в работе учреждения или в интересах отдельных граждан делают с разрешения руководства или должностных лиц, которым такое право предоставлено соответствующими ведомственными инструкциями.

Ответственность за сохранность документов, находящихся в организации, несет ее руководитель, а также заведующий канцелярией, секретарь. Они должны обеспечивать контроль за сохранностью документов, находящихся в структурных подразделениях и у отдельных исполнителей, своевременно докладывать руководству учреждения об имеющихся нарушениях.

По истечении оперативного срока хранения документы в делах пересматриваются и группируются: одна часть документов подлежит уничтожению, другая — передаче в ведомственный архив.

Работа по подготовке дел к передаче в архив включает:

- экспертизу (оценку) научной и практической ценности документов;
- соответствующее оформление дел;
- описание документов постоянного и долговременного хранения;
- передачу дел в архив учреждения, т.е. в ведомственный архив. Ведомственный архив осуществляет хранение документов организаций и предприятий до передачи определенной их части на государственное хранение.

Понятие экспертизы ценности документов

В силу типичности и неоднократной повторяемости задач в системах управления появляется возможность проведения оценки ценности большей части документной информации, циркулирующей в любой системе управления на основе единых критериев.

Такая деятельность в системе управления получила профессиональный термин «*экспертиза ценности документов*».

Экспертиза ценности документов – отбор документов на государственное хранение на основе принятых критериев.

Экспертиза ценности документов производится в три этапа: на первом этапе при составлении номенклатуры дел определяются сроки хранения создаваемых документов; на втором этапе происходит подготовка документов к сдаче в архив организации; на третьем этапе вновь уточняется ценность документов для их передачи на постоянное хранение из ведомственного архива в государственный.

Для организации и проведения экспертизы ценности документов, отбора и подготовки их для передачи на архивное хранение, а также для контроля за правильностью отнесения документов к различным делам и оказания методической помощи в проведении экспертизы ценности документов в каждой организации создаются постоянно действующие экспертные комиссии (ЭК), назначаемые приказом руководителя предприятия, организации, учреждения. Возглавляет экспертную комиссию руководитель организации или его заместитель. Секретарем экспертной комиссии назначается секретарь фирмы или сотрудник делопроизводственной службы или архива. В состав комиссии входят от трех до шести человек (как правило, это заместитель руководителя, юрист, сотрудник отдела кадров, бухгалтерии, заведующий канцелярией, заведующий архивом организации и др.). Комиссия заседает по мере надобности, но не реже двух раз в год. Это коллегиальный орган, поэтому

заседания протоколируются. Протоколы подписывают председатель и секретарь комиссии, утверждает руководитель организации.

Функции экспертной комиссии определены в правилах, которые разработаны государственным архивным учреждением (Положение об экспертной комиссии, Положение о Центральной экспертной комиссии). Основными задачами работы экспертной комиссии являются: рассмотрение порядка оформления номенклатурных дел в организации и ее структурных подразделениях; организация ежегодного отбора документов на хранение и уничтожение; рассмотрение годовых описей документов и дел, оформляемых на постоянное хранение; рассмотрение актов о выделении к уничтожению документов и дел, срок хранения которых истек. Кроме того, на экспертные комиссии возлагается задача рассмотрения актов о неисправимом повреждении документов постоянного хранения и обнаружении дел, подлежащих передаче на государственное хранение, решения вопросов о приеме на ведомственное хранение документов личного происхождения, подготовки и внесения на рассмотрение предложений об установлении и изменении сроков хранения документов, рассмотрения перечней документов, номенклатур дел, инструкций по делопроизводству и т.д.

Определение сроков хранения

Определение конкретных сроков хранения дел и документов проводится на основе специальных перечней наиболее типовых документов и типовых номенклатур дел. Установленные в них сроки хранения документов являются обязательными для всех работающих в России организаций, независимо от рода занятий и формы собственности. Сроки хранения документов, установленные Архивной службой этими перечнями, сокращать не разрешается, но они могут быть увеличены в случаях, вызванных спецификой деятельности офиса.

На основе и в развитие работ Архивной службы министерства и ведомства нередко разрабатывают собственные перечни, за счет дополнения их специфическими документами своей отрасли, все они, естественно, обязательно проходят экспертизу в Архивной службе. При отсутствии ведомственного перечня следует пользоваться «Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков их хранения» (2000 г., 2006 г.), а для документов, созданных ранее 1995 года, также «Перечнем типовых документов, образующихся в деятельности госкомитетов, министерств, ведомств и других учреждений, организаций, предприятий с указанием сроков их хранения» (1988 г.).

Действующий Перечень разбит на 523 статьи, содержащие наименования конкретных документов и сроков их хранения, сгруппированные в подразделы и объединенные в 12 разделов:

- организация системы управления;
- планирование деятельности;
- финансирование деятельности;
- учет и отчетность;
- экономические, научные, культурные связи;

- информационное обслуживание;
- трудовые отношения;
- кадровое обеспечение;
- материально-техническое обеспечение деятельности;
- административно-хозяйственные вопросы;
- социально-бытовые вопросы;
- деятельность первичных профсоюзных организаций (объединений).

При установлении сроков хранения надо также учитывать, что некоторые статьи перечней могут быть разбиты на пункты, содержащие документы, имеющие разные сроки хранения, например статья 193 *«Книги, журналы, картотеки учета»* содержит пункты от «а)» до «п)»:

а) ценных бумаг — постоянно;

б) договоров, контрактов соглашений - 5 л. ЭПК;

в) основных средств - 5 л.

Поэтому в офисе из перечня следует выбирать тот пункт и срок хранения, к которому относятся конкретные документы.

Экспертная комиссия рассматривает каждое дело, находит в перечне срок хранения и проставляет его на обложке. Дела просматриваются полистно, чтобы не было ошибок. Срок хранения может быть установлен по номенклатуре дел.

Устанавливать сроки хранения только по их заголовкам нельзя!

В зависимости от значимости документов в перечнях установлены следующие сроки хранения: 1г., 3г., 5л., 10л., 15л., 50л., 75л. и постоянно.

Срок хранения «ДМН» (до минования надобности) означает, что документ имеет ограниченное практическое значение. Срок хранения в этом случае определяет само предприятие, исходя из практической ценности документации, но он не может быть менее одного года.

При исчислении сроков хранения учитываются только годы. День и месяц составления документа значения не имеют (так, например, переписка за 2000 г. с трехлетним сроком хранения должна включаться в акт на уничтожение не раньше 1 января 2004 г.)

По документам, сроки хранения которых не предусмотрены перечнями, ЭК выносит свое заключение о продолжительности их хранения с учетом важности документов, необходимости их использования в справочных целях, обращения к ним в случае возникновения споров, исков, претензий (оформляется отметкой в перечне «5 л. ЭПК»).

В результате работы экспертной комиссии документы подразделяются на 3 группы:

- документы, передаваемые в архив (со сроками хранения – свыше 10 лет);

- документы, необходимые для дальнейшего использования в делопроизводстве (со сроками хранения – до 10 лет включительно);
- документы, подлежащие уничтожению (с истекшими сроками хранения и утратившие практическое значение).

Документы, передаваемые на архивное хранение

К документам, передаваемым в архив, относятся:

- устав, учредительный договор, решение о создании общества;
- свидетельство о государственной регистрации;
- документы, подтверждающие права общества на имущество, находящиеся на его балансе;
- положение о филиалах и представительствах общества;
- годовые финансовые отчеты;
- документы финансовой отчетности, представляемые в государственные органы управления;
- протоколы общих собраний акционеров, заседаний совета директоров, ревизионных комиссий, правления, дирекции (коллегиальных исполнительных органов);
- списки акционеров с указанием количества и категории принадлежащих им акций;
- акты ревизий, проверок общества аудиторскими, ревизионными комиссиями или органами государственного, муниципального финансового контроля;
- внутренние документы общества, утверждаемые общим собранием акционеров или иным органом управления общества;
- документы по личному составу предприятия;
- другие документы по усмотрению общего собрания акционеров или совета директоров.

Формы описи и акта

По окончании делопроизводственного года все завершенные дела постоянного и временного хранения, прошедшие экспертизу ценности, оформленные и подготовленные к сдаче в архив, вносятся в описи.

Опись - архивный справочник, представляющий собой систематизированный перечень заголовков дел, раскрывающий их состав и содержание, закрепляющий систематизацию дел в пределах фонда и их учет. Кроме того, опись является одновременно учетным документом и основным видом научно-справочного аппарата к документам, обеспечивающим оперативный поиск дел. Отдельная опись представляет собой перечень дел с самостоятельной законченной нумерацией.

Опись составляется в пределах структурного подразделения за один год. Она оформляется отдельно на дела постоянного и длительного сроков хранения и на дела по личному составу. Перед внесением дел в опись их систематизируют, т.е. располагают в строго определенном порядке. Если готовят дела за несколько лет, то сначала их располагают по

годам, а в пределах года — по структурным подразделениям. Такая систематизация дел называется хронологически структурной. Внутри каждой структурной части дела располагаются в порядке значимости содержащихся в ней документов. При систематизации дел необходимо пользоваться номенклатурой дел.

По каждому делу в опись вносятся порядковый номер, индекс дела, заголовок дела, в том числе аннотация, даты дела, количество листов, примечания. В описи дел со сроком хранения более 10 лет перед примечанием имеется графа «срок хранения дела». Все эти данные переписываются с обложки дела. Дела вносятся в опись в том порядке, в котором они систематизированы. Каждое дело в описи получает свой номер. Если дело состоит из нескольких томов, каждый том в описи получает самостоятельный номер. Вместе с делами в архив передаются РКК делопроизводственной службы учреждения (канцелярии, секретариата, общего отдела и т.п.). Заголовок каждой картотеки также включается в опись.

На предприятиях, не имеющих структурных подразделений, составляются общие описи. В крупных организациях описи составляются на дела каждого структурного подразделения в отдельности.

Опись подписывается руководителем делопроизводственной службы, проставляются визы экспертной комиссии и архивной службы, после чего она утверждается руководителем учреждения. Последняя часть описи — расписка службы делопроизводства в сдаче дел и расписка сотрудника архива в принятии дел.

Правильность формирования и оформления дел, соответствие их количества описи и номенклатуре дел проверяются сотрудником архива предварительно, на стадии подготовки дел к передаче в архив. Если в формировании и оформлении дел установлены недостатки, работники службы ДОУ обязаны их устранить. При приеме особо ценных дел проверяется количество листов в деле.

Сдача дел в архив оформляется актом в двух экземплярах. Экземпляр акта и два экземпляра описи дел передаются в архив. Один экземпляр акта и один экземпляр описи дел передаются в службу ДОУ.

Дела, не подлежащие сдаче в архив, подвергаются уничтожению. Акт об уничтожении документов рассматривается на заседании экспертной комиссии организации, утверждается руководителем организации и подшивается вместе с номенклатурой дел, после чего организация имеет право уничтожить дела, включенные в акт. Рассмотрение и утверждение актов о выделении документов к уничтожению проводятся только од-новременно с рассмотрением и утверждением описи дел постоянного хранения за тот же период. В акте не требуется перечислять заголовки всех дел, в него могут включаться обобщенные заголовки, например: Переписка отдела за ... г., при этом необходимо указывать, сколько папок уничтожается, необходимо перечислить через запятую номера описей или индексы по номенклатурам дел. Для каждой группы дел должно быть указаны дата первого и дата

последнего документов (крайние даты) и общее количество дел. По каждой включенной в акт группе дел или отдельным делам должны быть указано еще раз основание их уничтожения — срок хранения и статья (статьи) по перечню. В конце акта делается запись: Итого: дел за ... год, а также сведения (с номером и датой протокола) о том, что описи дел по личному составу и по основной деятельности за те годы, документы за которые предполагается уничтожить, полностью оформлены.

Передача дел в архив

Дела принимает заведующий архивом (специальный сотрудник архива) или лицо, ответственное за архив, в присутствии работника службы ДОУ, сдающего дела. Сдача дел в архив проводится по графику, составляемому заведующим архивом (или лицом, ответственным за архив), предварительно согласованному с руководителями структурных подразделений и утвержденному руководителем учреждения. Передача дела производится по описи, и в обоих ее экземплярах напротив записи о передаваемом деле делается отметка о его наличии. В конце описи в каждом ее экземпляре цифрами и прописью указываются количество фактически принятых в архив дел, номера отсутствующих дел, дата приема-передачи дел, а также ставятся подписи сотрудника архива и лица, передавшего дела. При приеме особо ценных дел проверяется количество листов в деле.

Только после передачи документов в архив предприятия разрешается производить уничтожение документов, включенных в акт. Уничтожение документов рекомендуется осуществлять с помощью специальных машин «Шредер» не менее чем двумя работниками предприятия, либо сдачей на пункт вторсырья.

После уничтожения в акт вносится запись о дате и форме утилизации дел. На последнем этапе в акт вносится еще одна запись, указывающая на то, что в систему учета дел внесена необходимая правка; с датой и расшифрованной подписью ответственного за это должностного лица.

Тема 4.15. Работа с документами, содержащими коммерческую тайну предприятия

В современной рыночной экономике обязательным условием успеха предпринимателя в бизнесе, получения прибыли и сохранения в целостности созданной им организационной структуры является обеспечение экономической безопасности его деятельности. Одна из главных составных частей экономической безопасности - информационная безопасность, достигаемая за счет использования комплекса систем, методов и средств защиты информации предпринимателя от возможных злоумышленных действий конкурентов и с целью сохранения ее целостности и конфиденциальности.

Информация, используемая предпринимателем в бизнесе и управлении предприятием, банком, компанией или другой структурой (далее по тексту фирмой), является его собственной или частной информацией, представляющей значительную ценность для предпринимателя. Эта информация составляет его интеллектуальную

собственность.

Ценность информации может быть стоимостной категорией и отражать конкретный размер прибыли при ее использовании или размер убытков при ее утере. Информация становится часто ценной ввиду ее правового значения для организации или развития бизнеса, например, учредительные документы, программы и планы, договоры с партнерами и посредниками и т.д. Ценность может отражать ее перспективное научное, техническое или технологическое значение.

Коммерческая ценность информации, как правило, недолговечна и определяется временем, необходимым конкуренту для выработки той же идеи или ее хищения и воспроизводства, опубликования и перехода в число общеизвестных. Степень ценности информации и необходимая надежность ее защиты находятся в прямой зависимости.

Перечень ценных сведений, составляющих тайну фирмы, является постоянным рабочим материалом руководства фирмы, службы безопасности и конфиденциальной документации. Он регулярно обновляется, корректируется и представляет собой инвентарный список сведений о конкретных работах, конкретной продукции, конкретных исследованиях, конкретных контрактах и т.п.

В каждой позиции перечня рекомендуется указывать гриф конфиденциальности сведений, фамилии сотрудников, имеющих право доступа к ним и несущих ответственность за их сохранность, срок действия грифа или наименование события, снимающего это ограничение, виды документов и баз данных, в которых эти сведения фиксируются и хранятся.

Аналогичные перечни в качестве разделов, входящих в общий перечень сведений, составляющих тайну фирмы, могут иметь ее крупные структурные подразделения.

На основе перечня сведений составляется и ведется перечень (список) документов фирмы, подлежащих защите и имеющих соответствующий гриф ограничения доступа.

Под конфиденциальным (защищаемым, закрытым) документом, т.е. документом, к которому ограничен доступ персонала, понимается необходимым образом оформленный носитель ценной документальной информации, составляющей интеллектуальную собственность предпринимателя.

Гриф ограничения доступа к документу или гриф конфиденциальности представляет собой служебную отметку (реквизит), которая проставляется на носителе информации или сопроводительном документе.

Информация и документы, отнесенные к предпринимательской тайне, имеют несколько уровней грифов ограничения доступа, соответствующих различным степеням конфиденциальности информации:

- первый, низший и массовый уровень — грифы «Коммерческая тайна», «Конфиденциально», «Конфиденциальная информация»;
- второй уровень — «Коммерческая тайна. Строго конфиденциально», «Строго конфиденциально», «Строго конфиденциальная информация», «Конфиденциально — Особый контроль».

В практической деятельности может использоваться также од-ноуровневая система грифования (грифов только первого уровня) или иногда - трехуровневая, при которой вводится высший по значимости гриф - «Коммерческая тайна особой важности».

Под обозначением грифа всегда указывается номер экземпляра документа, срок действия грифа или иные условия его снятия, а также уточняющие отметки типа — «Лично», «Только адресату» и др.

Гриф конфиденциальности присваивается документу:

- исполнителем на стадии подготовки проекта документа;
- руководителем структурного подразделения или руководителем фирмы на стадии согласования или подписания документа;
- адресатом (получателем) документа на стадии его первичной обработки в службе конфиденциальной документации.

Изменение грифа конфиденциальности документа производится при изменении степени конфиденциальности содержащихся в нем сведений. Основанием для изменения или снятия грифа конфиденциальности являются:

- соответствующая корректировка перечней конфиденциальных сведений или конфиденциальных документов фирмы;
- истечение установленного срока действия грифа;
- наличие события, при котором гриф должен быть изменен или снят (например, окончание действия контракта, требование заказчика продукции, опубликование описания изделия в печати, патентование изобретения и т.п.).

После снятия грифа документ передается в службу открытой документации фирмы. Об изменении или снятии грифа делается отметка на самом документе, удостоверяемая росписью руководителя, подписавшего или утвердившего этот документ. О внесении в документ такой отметки сообщается заинтересованным лицам и предприятиям.

В целях своевременного изменения или снятия грифа конфиденциальности с документов рекомендуется регулярно просматривать учетные (инвентарные) картотеки (журналы, списки) конфиденциальных документов и выявлять те документы, которые могут быть удалены из банка контролируемых и защищаемых документов.

Коммерческая тайна (КТ) – это производственная, научно-техническая, управленческая, финансовая или иная документированная информация, используемая для достижения коммерческих целей (получения прибыли, предотвращения ущерба), которую предприниматель считает конфиденциальной. К конфиденциальным сведениям относятся прежде всего идеи, технологии, особенности коммерческой деятельности, позволяющие успешно конкурировать, прибыль фирмы и т.п.

Сведения, содержащие КТ фирмы, можно условно разделить на две группы:

- научно-техническая (технологическая) информация;
- деловая информация.

Научно-техническая информация такого рода включает:

- сведения о конструкциях машин и оборудования, разработанных фирмой;
- чертежи, схемы;
- используемые материалы;
- рецептуры;
- методы и способы производства (особенно вновь разрабатываемых изделий);
- новые технологии, направления модернизации известных технологий, процессов и оборудования;
- созданное программное обеспечение ПЭВМ.

Деловая конфиденциальная информация содержит:

- сведения о финансовой стороне деятельности организации, за исключением финансовых отчетов (состояние расчетов с клиентами, задолженность, кредиты и т.п.);
- сведения о размере прибыли, себестоимости произведенной продукции;
- планы развития организации, предприятия (тактические и стратегические);
- планы и объемы реализации продукции (планы маркетинга, данные о характере и объеме торговых операций, уровнях цен, наличии товаров);
- анализ конкурентоспособности производимой продукции, эффективность экспорта и импорта, предполагаемое время выхода на рынок;
- планы рекламной деятельности;
- списки торговых и других клиентов, представителей, посредников, конкурентов, сведения о взаимоотношениях с ними, их финансовом положении, проводимых операциях и объемах, условиях действующих и заключаемых контрактов и др.

Состав и объем сведений, составляющих КТ фирмы, сроки конфиденциальности, порядок защиты и доступа к конфиденциальной информации, а также правила ее использования определяются руководителем. Руководитель может привлечь для проведения этой работы специалистов-аналитиков.

Органы государственной власти местного самоуправления не вправе вмешиваться в определение и охрану коммерческой тайны организации (фирмы), за исключением случаев, предусмотренных законом.

Обеспечение защиты КТ включает:

- установление правил отнесения информации к КТ;
- разработку и доведение до лиц, допущенных к сведениям, составляющим КТ, инструкций по соблюдению режима конфиденциальности;
- ограничение доступа к носителям информации, содержащим КТ;
- ведение делопроизводства, обеспечивающего выделение, учет и сохранность документов, содержащих КТ;
- использование организационных, технических и иных средств защиты конфиденциальной информации;
- осуществление контроля над соблюдением установленного режима охраны КТ.

Для ограничения доступа к информации, содержащей КТ, руководитель издает специальный приказ о введении «Перечня сведений, содержащих КТ организации (фирмы)», мер по охране этих сведений, установлению круга лиц, имеющих доступ к данной информации, и правил работы с документами, имеющими гриф «КТ». Сотрудники, имеющие отношение к данному приказу, должны под расписку ознакомиться с ним.

Приказом руководителя фирмы назначается должностное лицо (либо создается структурное подразделение конфиденциальной документации), ответственное за учет, хранение и использование документов, содержащих конфиденциальные сведения. Это может быть сотрудник, для которого работа с документами, содержащими КТ, является основной служебной обязанностью, или секретарь, для которого эти функции будут дополнительными.

Обработка поступивших и отправляемых конфиденциальных документов.

Все поступающие (входящие) документы с грифом «КТ» принимает и вскрывает специально назначенное должностное лицо или секретарь, если ему предоставлено такое право. При поступлении обязательно проверяется целостность корреспонденции, количество листов и экземпляров основного документа и приложений к нему. В случае отсутствия в конверте (пакете) одного или нескольких документов с грифом «КТ» составляют акт в двух экземплярах, один из которых направляют исполнителю.

Если документ с грифом ограничения доступа поступил в организацию (фирму), то этот гриф не может быть снят даже в случае, когда данный документ не входит в указанный выше перечень организации. Гриф может быть изменен только в сторону повышения уровня конфиденциальности, потому что фирма обязана защищать не только свои секреты, но и секреты всех юридических и физических лиц, установивших контакт с данной фирмой.

Конвертование и отправка конфиденциальных документов осуществляются сотрудником службы конфиденциальной документации фирмы. Отправка документов лично исполнителями не допускается.

Конфиденциальные документы упаковываются в два пакета, т. е.

производится их двойное пакетирование. На внутреннем пакете указываются: гриф конфиденциальности, фамилия лица, которому документ адресуется, номера вложенных документов, при необходимости ставится пометка «Лично». Внутренний пакет печатается бумажными наклейками, на которых ставится печать «Для пакетов» или печать службы конфиденциальной документации фирмы. Внешний пакет оформляется в соответствии с Почтовыми правилами, указанные выше сведения на него не выносятся.

Пакеты с конфиденциальными документами пересылаются ценными отправлениями. Передача их в почтовое отделение фиксируется в почтовом реестре, копия которого с почтовым штампом помещается в соответствующее дело.

Чаще всего пакеты с конфиденциальными документами передаются адресатам курьерами (нарочными) фирмы. В этом случае двойное конвертование, как правило не применяется. Все необходимые отметки делаются на одном светонепроницаемом пакете, который печатается. Передача документов курьером фиксируется в разносной книге или реестре, расписке.

Учет конфиденциальных документов и формирование справочно-информационного банка данных по документам

Учет конфиденциальных документов предусматривает не только регистрацию факта создания (издания) или получения документа, но и обязательную фиксацию всех перемещений документа по инстанциям, руководителям и исполнителям в процессе рассмотрения, исполнения и использования документов. Учет этих документов и их хранение всегда централизованы в подразделении конфиденциальной документации фирмы или у референта первого руководителя.

Все документы, содержащие конфиденциальную информацию, должны регистрироваться отдельно от остальной документации в «Журнале регистрации документов с грифом «КТ». При значительном объеме документов могут быть заведены разные журналы для входящих, исходящих и внутренних документов организации (предприятия), содержащих гриф «КТ». Все листы журналов, учитывающих такие документы, нумеруют, прошивают и печатают. В конце журнала в листе-заверителе дела указывают количество листов (цифрами и прописью).

Основной целью учета конфиденциальных документов является обеспечение их физической сохранности. Учет конфиденциальных документов решает следующие задачи:

- фиксирование факта поступления или издания документа;
- фиксирование местонахождения документа;
- обеспечение поиска документов при проверке их наличия или необходимости обращения к документу;
- обеспечение справочно-информационной и контрольной работы по документам;
- предупреждение утраты копий и экземпляров документа, черно-виков и

редакций, приложений и отдельных листов.

Для решения этих задач целесообразно вести следующие виды учета конфиденциальных документов фирмы:

- учет входящих (поступивших, входных) документов;
- учет подготовленных, изданных исходящих (отправляемых, вы-ходных) и внутренних документов;
- инвентарный (выделенный) учет документов, дел и носителей конфиденциальной информации.

Автоматизированный справочно-информационный банк данных по конфиденциальным документам имеет вспомогательное значение и ведется совместно с банком данных на бумажных носителях. Автоматизированный банк данных реализует функцию справочного и поискового обслуживания пользователей, контроля исполнения документов и иногда работы персонала с электронными аналогами бумажных документов. Учетная функция сохраняется за традиционным банком данных.

Учет изданных конфиденциальных документов дополнительно решает следующие задачи:

- предотвращение утери черновиков и вариантов документа;
- подтверждение факта уничтожения всех черновых материалов, возникших в процессе исполнения документа;
- подтверждение факта передачи документа на отправку или исполнение, передачи его другим сотрудникам службы конфиденциальной документации.

Для учета изданных конфиденциальных документов исполнитель сдает сотруднику службы конфиденциальной документации:

- все экземпляры подписанного руководителем документа;
- приложения к документу (при наличии);
- черновики основного документа и приложений, редакции и варианты документа, рабочие записи;
- документ, послуживший основанием для составления данного документа.

О сдаче и уничтожении указанных материалов сотрудник службы конфиденциальной документации делает отметку в учетных карточках документов и во внутренней описи документов, находящихся у исполнителя. Отметка в учетной карточке заверяется росписями указанного сотрудника и исполнителя.

Факт уничтожения черновика и других материалов подтвержда-ется также отметкой на копии документа, остающейся в деле службы конфиденциальной документации. Например; «Черновик уничтожен. Дата. Подпись сотрудника службы документации». Черновики и другие материалы уничтожаются в присутствии исполнителя путем сожжения или измельчения, исключаяющим возможность восстановления текста. Попытки исполнителей оставить в своем распоряжении какие-либо неучтенные материалы по исполненному конфиденциальному документу должны рассматриваться руководством фирмы как грубое нарушение

трудоустройственной дисциплины.

Регламентированные, обязательные проверки наличия конфиденциальных документов проводятся ежеквартально и по окончании календарного года. Нерегламентированные проверки осуществляются при смене руководителей подразделений, увольнении исполнителя, после завершения экстремальной ситуации. Если регламентированные проверки наличия охватывают все конфиденциальные документы, то при нерегламентированной проверке ограничиваются конкретной частью документации.

Проверки наличия документов проводятся специально назначаемой комиссией, в которую входят: заместитель руководителя фирмы, руководитель службы безопасности и другие лица.

По окончании календарного года специально созданная комиссия (выполняющая в этом случае роль экспертной) выполняет следующие работы:

- проверяет наличие всех документов с грифом «КТ»;
- отбирает документы с грифом «КТ» для архивного хранения;
- отбирает документы с грифом «КТ» для уничтожения.

На документы с грифом «КТ», отобранных для уничтожения, составляют акт, утверждаемый руководителем организации (предприятия). Уничтожают документы в присутствии экспертной комиссии с помощью специальной машины (шредера) или иным способом, исключающим возможность восстановления имеющейся в них информации.

В случае установления факта утраты документов с грифом «КТ» немедленно ставят в известность руководителя организации (предприятия) и принимают все меры к розыску документа. Руководитель назначает экспертную комиссию для расследования факта утраты.

Если розыск утерянных документов не принес положительных результатов, составляют акт. В «Журнал регистрации документов с грифом «КТ» вносят соответствующие отметки об утрате.

При увольнении сотрудника, ответственного за документы с грифом «КТ», производят проверку числящихся за ним документов и их передачу вновь назначенному лицу. Акт приема (передачи) этих документов утверждается руководителем организации (предприятия) или его заместителем.

Порядок работы персонала с конфиденциальными документами

Движение (выдача и возврат) документов с грифом «КТ» должно своевременно отражаться в «Журнале учета и выдачи документов с грифом «КТ».

При выдаче секретарем документа с грифом «КТ» работник, получивший его, должен сверить номер (индекс) полученного документа с

номером (индексом) в журнале, проверить количество листов и поставить в журнале свою подпись.

Выданные для работы документы с грифом «КТ» подлежат возврату секретарю в тот же день. С разрешения руководства организации (предприятия) отдельные документы с грифом «КТ» могут находиться у исполнителя в течение срока работы с ними, при условии полного обеспечения сохранности документов на рабочем месте исполнителя (наличие сейфа, кодового замка и т.д.).

При возврате документа с грифом «КТ» секретарь сверяет номер документа по журналу, проверяет количество листов документа и в присутствии работника ставит в графе «Отметка о возврате» свою подпись и дату возврата документа.

Запрещается изъятие из дел или перемещение из одного дела в другое документов с грифом «КТ» без разрешения руководства и отметок в «Журнале регистрации документов с грифом «КТ».

В организации (на предприятии) должен быть принят строгий порядок размножения документов с грифом «КТ». Их должны копировать с разрешения руководства в специально выделенном помещении. Все копии документов с грифом «КТ» необходимо регистрировать в специальном журнале или в «Журнале регистрации документов с грифом «КТ». Количество документов с грифом «КТ» должно быть ограничено, причем каждый экземпляр готовят для заранее определенного адресата или исполнителя. Размножение документов следует производить в присутствии должностного лица, ответственность за сохранность документа. Все бракованные копии документа подлежат немедленному уничтожению.

Рассмотрение и исполнение электронных конфиденциальных документов и электронных аналогов бумажных документов сопровождается дополнительными требованиями к системе их безопасности. Для персонала централизованно разрабатывается иерархическая система идентифицирующих паролей, кодов и ключей для обеспечения разграничения доступа к информации.

Система утверждается приказом первого руководителя и доводится выборочно в строго индивидуальном порядке до каждого сотрудника фирмы под роспись. Обновление системы должно быть постоянным, что особенно важно при частой смене персонала.

Рабочее место сотрудника фирмы следует разместить таким образом, чтобы исключить возможность обозрения находящихся на столе конфиденциальных документов лицами, не имеющими к ним отношения. Рабочий стол не должен просматриваться через окно из соседних домов. Помещения, в которых конфиденциальная информация обрабатывается на ПЭВМ, должны иметь защиту от технических средств промышленного шпионажа.

Закончив работу на ПЭВМ сотрудник обязан:

- перенести конфиденциальную информацию на гибкие носители информации (дискеты, диски);
- стереть конфиденциальную информацию с носителей в ПЭВМ и записать шумовую информацию для предотвращения считывания остаточных сигналов;
- проверить наличие гибких магнитных носителей информации по внутренней описи и сдать их в службу конфиденциальной документации;
- заблокировать ПЭВМ персональным ключом и отключить электропитание в помещении;
- запереть и опечатать помещение, сдать его под охрану.

После изготовления конфиденциального документа на принтере и при необходимости переноса текста на дискету информация в ПЭВМ также должна быть стерта с магнитного носителя. Факт уничтожения информации подтверждается росписями исполнителя и сотрудника службы конфиденциальной документации в карточке учета изданного документа.

Если на рабочем месте руководителя или исполнителя отсутствуют необходимые условия для работы с конфиденциальными документами, то ознакомление с документами и их исполнение осуществляются в специальном помещении службы конфиденциальной документации. Здесь же ведется работа с документами особой ценности.

При прекращении трудовых отношений работника с организацией (предприятием), в которой он имел доступ к документам с грифом «КТ», взятые им обязательства о неразглашении конфиденциальных сведений действуют в течение двух лет, если трудовым контрактом не установлен иной срок.

Учёт и хранение дел с конфиденциальными документами.

Все дела и журналы (картотеки) учета документов с грифом «КТ» в обязательном порядке вносят в номенклатуру дел организации. Номенклатура дел, предназначенная для систематизации конфиденциальных документов, может быть составной частью общей номенклатуры дел фирмы или существовать в качестве самостоятельного документа. По форме она не отличается от номенклатуры дел для открытых документов. Однако дополнительно в ней указываются: фамилия исполнителя (исполнителей), которому предоставлено право пользоваться делом, фамилия лица, ответственного за формирование и сохранность дела, инвентарный архивный номер дела, номер и дата акта об уничтожении, отметка о снятии грифа конфиденциальности и передаче дела на открытое хранение и другие сведения.

После окончания года она подшивается в дело, содержащее номенклатуру за прошлые годы. Дело находится на инвентарном учете.

Дела формируются централизованно в службе конфиденциальной документации, которая осуществляет их текущее и архивное хранение. Хранение дел с конфиденциальными документами на рабочих местах руководителей и исполнителей не разрешается.

Гриф конфиденциальности дела указывается на обложке. На внутреннюю сторону обложки переносится из номенклатуры фамилия исполнителя, которому дело выдается для работы. Одно-временно с заведением дела заполняется карточка учета выдачи дела.

В дело помещаются только конфиденциальные документы. Хранить в одном деле конфиденциальные и открытые документы не разрешается. Также отдельно с различиями по доступу хранится конфиденциальная и открытая информация в памяти ПЭВМ.

При необходимости под одним заголовком могут заводиться конфиденциальные и неконфиденциальные дела. При снятии с документов грифа конфиденциальности они перемещаются в аналогичное дело без грифа, которое хранится в канцелярии или управлении делами фирмы. Это дает возможность ограничить число конфиденциальных дел и сделать защиту их более эффективной.

При передаче дел в архивна документы с грифом «КТ» составляют отдельную опись. Хранят такие документы в опечатанных коробках, в помещениях, исключающих несанкционированный доступ.

Тема 4.16. Составление текстов служебных документов

Требования к тексту документа. Текст документа выражает содержание управленческого действия. Он может быть представлен в виде связного текста, анкеты, таблицы или в виде соединения этих форм.

Сплошной связный текст документа должен содержать грамматически и логически согласованную информацию об управленческом действии. Такой текст используется при составлении положений, уставов, правил, писем, всех видов распорядительных документов, протоколов, актов, докладных и объяснительных записок.

Текст документов, используемых в управленческой практике, составляется на русском языке. Закон допускает "в необходимых случаях официальное дело-производство в субъектах Российской Федерации, наряду с государственным языком Российской Федерации, может вестись на языках субъектов Российской Федерации на территориях их компактного проживания" [Закон РФ от 25.10.1991 № 1807-1 "О языках народов Российской Федерации" // Ведомости СНД И ВС РСФСР. 1991. №50. Ст. 1740; СЗ РФ. 1998. №31. Ст. 3804.]. Только на русском языке текст составляется при направлении документов:

— в федеральные органы государственной власти субъектов Российской Федерации;

— на предприятия, в организации и их объединения, не находящиеся в ведении данного субъекта Российской Федерации или расположенные на территории других субъектов Российской Федерации.

Составление текста документа в виде анкеты используется

при изложении цифровой или словесной информации об одном объекте по определенному набору признаков. В анкете часть информации будет постоянной. Наименования признаков в ней выражаются существительным в именительном падеже ("фамилия", "возраст", "место рождения") или словосочетанием с глаголом второго лица множественного числа настоящего или прошедшего времени ("были", "находились", "имеете"). Во второй части размещается переменная информация, содержащая конкретные характеристики признаков. Они должны грамматически согласовываться с наименованием признаков.

Таблица — перечень сведений (числовых данных), приведенных в определенную систему и расположенных по графам. Форма таблицы используется при изложении цифровой или словесной информации о не-скольких объектах по ряду признаков. Таблица позволяет представить информацию в более компактном виде, применяют таблицы для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей.

Графы и строки таблицы должны иметь заголовки, выраженные именем существительным в именительном падеже. Заголовки граф и строк пишут с прописной буквы; подзаголовки граф — строчными, если они служат продолжением заголовка, и с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовка и подзаголовка таблицы точка не ставится. Подзаголовки граф и строк грамматически должны быть согласованы с заголовками.

Если таблица занимает более одной страницы, то ее графы должны быть пронумерованы и на следующей странице печатают только номера этих граф. Таблицы могут быть включены в текст документа или в приложения к нему. Если таблиц в документе более одной, их следует нумеровать арабскими цифрами. Над таблицей слева пишется "Таблица 1". Таблица может иметь заголовок, который отражает ее содержание. Он пишется над серединой таблицы с прописной буквы.

Текст большинства организационно-распорядительных документов состоит из двух частей: основания, в котором излагают причины составления документа, факты, события, дают описание возникшей ситуации и заключения, в котором формулируют распоряжения, просьбы, предложения, выводы и др. Документ может состоять из одной фразы, но и в этом случае в первой ее части формулируют причины обращения или создания документа, а во второй — просьбу.

Текст документа делится на абзацы, включающие несколько предложений, посвященных одной мысли (аргументу), и являющиеся простейшим компонентом текста. Каждый абзац выделяется в документе абзацным отступом, отступив пять знаков от границы левого поля документа. Абзацы связного текста не нумеруют.

Допускается составление текстов документов (положения, инструкции, доклады, отчеты, приказы и др.) в виде отдельных разделов, которые могут подразделяться на пункты, подпункты и др. Каждый раздел текста сложного документа должен иметь заголовок, отдельные части

текста нумеруются арабскими цифрами. Но-мер каждой небольшой составной части такого документа включает номера соответствующих составных частей более крупного деления. Например: текст состоит из трех разделов, каждый из которых включает два подразде-ла, в этом случае нумерация текста выглядит следующим образом: Раздел 1, подраздел 1.1 и 1.2; Раздел 2, подраздел 2.1 и 2.2; Раздел 3, подраздел 3.1 и 3.2.

К текстам управленческих документов предъявля-ют требования, которые должны обеспечить объектив-ность и достоверность информации — краткость, точ-ность, рациональность построения, логичность изложе-ния, простота стиля. В современном русском языке насчитывают 600 тыс. слов, имеющих 7 млн значений. Текст управленческих документов излагается официально-деловым стилем, который использует значительно меньший словарный состав, т. к. этот язык применяется в замкнутых сферах общественной жизни.

Деловой стиль предполагает объективность изложения содержания документа, он должен быть нейтральным по тону, в нем широко используются стандартные термины и типовые речевые обороты. Деловые документы должны быть краткими. К особенностям делового стиля относится широкое применение устойчивых языковых формул, т. е. языковых оборотов, используемых в неизменном виде.

В официальных документах широкое применение получило использование сокращенных слов и словосочетаний, что уменьшает объем текста и ускоряет его восприятие. Сокращения применяются только общепринятые. Возможно при первом употреблении сокращения указать в скобках его расшифровку. Это же отно-сится и к использованию профессиональных терминов, которые широко используются в деловой переписке. Однако восприятие профессиональных терминов может быть затруднено. Если термин может оказаться непо-нятным адресату, следует дать пояснение в скобках.

Для текстов управленческих документов, имеющих типовую структуру и типовой состав информации, рекомендуется использование трафаретных текстов — заранее заготовленных форм документа с заполненной постоянной информацией и пропусками для переменной информации. Наиболее распространенная форма трафарета — справка. Трафаретные тексты могут использоваться и для оформления многих видов управленческих документов (акты, заявления, приказы, представления и др.), если они часто используются в ежедневной работе.

Язык и стиль служебных документов

Стиль — это особенность языка, проявляющаяся в отборе, со-четании и организации языковых средств в связи с задачами об-щения. Различают такие функциональные стили, т.е. стили, вы-деляемые в соответствии с основными функциями языка, связан-ными с той или иной сферой деятельности человека, как публи-цистический, научный, художественно-литературный, разгово-рно-обиходный, официально-деловой.

Любая информация нуждается в языке, на котором она будет за-фиксирована, передана и воспринята. Этот сложный процесс может быть осуществлен с помощью специальной терминологии — ос-новного компонента любого функционального стиля. Стиль офи-циально-делового общения людей в разных сферах жизни: эконо-мической, социально-политической и культурной — сложился под влиянием необходимости излагать факты с предельной точностью, краткостью, конкретностью, не допускать двусмысленности. Официально-деловой стиль — это такая функциональная разно-видность языка, которая обслуживает сферу официальных дело-вых отношений преимущественно в письменной форме.

Деловые бумаги бывают разнообразными по жанру и по содер-жанию, по объему и языковому выражению. Большинство дело-вых бумаг в содержательной части связано со сферой вне индивидуального общения (хотя частные лица тоже вовлекаются в соответствующую деятельность), но в языке и стиле документа индивидуально-личный аспект не находит отражения. Функция делового стиля заключается в том, что соблюдение нужной формы для передачи содержания дает основание считать документ официально-деловым. Поэтому языку деловых бумаг присуща стилистическая строгость, объективность изложения. В официально-деловом стиле не должно быть эмоциональности, субъективной оценочности и разговорности. Именно это приближает стиль деловых бумаг к умеренному книжному, научному стилю, но обезличенность манеры изложения является характерным признаком языка документов.

Так как документы связаны с правовой нормой, объектив-юность в стиле изложения подчеркивается утверждающим и пред-писывающим характером документа. Как правило, документы со-ставляются для того, чтобы либо заключенная в них информация была принята к сведению, либо соответствующее решение было обязательно исполнено. Официально-деловым стилем пишут акты суда, прокуратуры, милиции, администрации. Такие документы опираются на научный анализ общественных отношений, поэто-му 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 избе-жание ошибок в служебных документах не следует допускать со-вмещения деловой информации с элементами публицистики (на-пример, в проектах решений, некоторых видах отчетов, протоколов и т.д.).

Особенности официально-делового стиля

Как целостная структура любой документ должен отвечать оп-ределенным требованиям. Это:

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

правотворчества.

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.

Отбор лексики предполагает внимательное отношение к лексическому значению слов. Незнание лексического значения отдельных слов приводит к ошибкам типа: «необходимо улучшить зоотехническое и ветеринарное обслуживание животноводства» (можно улучшить обслуживание скота, но не животноводства), «удешевить себестоимость» (удешевить можно товары, продукты, но не себестоимость; возможный вариант: «снизить себестоимость»).

Не допускается использование неологизмов, даже образованных по традиционным моделям, например, «конструкторат», «переорганизация», а также слов, относящихся к разговорной лексике, например, «секретарша», «лаборантка».

Если неправильно выбрать слово из ряда однокоренных, различающихся значением, можно исказить смысл. Например, нередко путают слова «представить» и «предоставить». Представить — 1) предъявить, сообщить («представить список сотрудников», «представить доказательства»); 2) познакомить с кем-либо — «представить коллективу нового работника»); 3) ходатайствовать (о повышении, о награде) («представить к очередному званию», «представить к ордену»); 4) составить, обнаружить («представить (собой) значительную ценность»); 5) мысленно вообразить («представить (себе) картину боя»); 6) изобразить, показать («представить в смешном виде»). Предоставить — 1) отдать в чье-либо распоряжение, пользование («предоставить квартиру», «предоставить транспортные средства»); 2) дать право, возможность сделать, осуществить что-либо («предоставить отпуск», «предоставить слово»); 3) разрешить действовать самостоятельно или оставить без присмотра («предоставить самому себе», «предоставить дело случаю»).

Неумение выразить мысль точно и лаконично приводит к следующим ошибкам: «в апреле месяце» (апрель — именно месяц, и ничто иное), «информационное сообщение» (любое сообщение содержит информацию) и т.д. Затрудняют восприятие текста повторы типа: «польза от использования», «следует учитывать следующие факты», «данное явление полностью проявляется в условиях».

Для текстов официальных документов не характерно использование образной фразеологии, оборотов со сниженной стилистической окраской.

Стандартные обороты речи типа: «в связи с распоряжением Правительства», «в порядке оказания материальной помощи», «В связи с тяжелым положением, сложившимся...» — постоянно воспроизводятся в

служебных документах, приобретают устойчивый характер и по своей роли сближаются с фразеологизмами, языке документов они выполняют ту же функцию, что и устойчивые сочетания типа: «принять во внимание», «довести до сведения». Но если нормы нарушаются из-за незнания особенностей потребления того или иного фразеологизма, возникают ошибки. Например, глагол «допускать» («допустить») в значении «сделать что-либо, совершить» принято сочетать со словами «нарушение», «ошибка», «просчет» и некоторыми другими именами существительными, характеризующими отрицательные явления, но не называющими конкретного поступка: «допустить грубость, чванство». Неправильны сочетания типа: «допускать дефекты (брак, поломки, хищения)», в которых существительные указывают на результат ошибок, просчетов и т.д.

Употребление прописных и строчных букв

В названиях органов при Президенте Российской Федерации с прописной буквы пишутся первое слово и имена собственные, например, Федеральное агентство правительственной связи и информации при Президенте Российской Федерации.

Все слова с прописной буквы пишутся в следующих названиях:

Совет Министров — Правительство Российской Федерации;

Коллегия Совета Министров — Правительства Российской Федерации;

Совет Министров Республики Башкортостан и т.п.

В названиях министерств, государственных комитетов и других центральных органов государственного управления Российской Федерации и республик в ее составе с прописной буквы пишется первое слово. Если в словосочетание входят имена собственные или названия других учреждений, эти имена собственные и названия пишутся так же, как при самостоятельном употреблении. Во множественном числе или не в качестве имени собственного названия указанного типа пишутся со строчной буквы: «правительство», «министерство», «республиканские министерства», «государственный комитет», «государственные комитеты».

Названия органов судебной власти принято писать так:

- Конституционный Суд Российской Федерации;
- Верховый Суд Российской Федерации;
- Высший арбитражный суд Российской Федерации.
- Аналогичным образом пишутся названия соответствующих органов и должностей в республиках в составе Российской Федерации:

- Верховный Суд Республики Башкортостан;
- Высший арбитражный суд Удмурдской Республики.
- Во всех остальных случаях слова «суд», «судья», «государственный арбитр» пишутся со строчной буквы.
- В названиях актов высших органов государственной власти и управления Российской Федерации прописные буквы употребляются следующим образом:
- Конституция (Основной Закон) Российской Федерации;
- Конституция (но: конституции республик);
- Декларация прав и свобод человека и гражданина;
- Федеративный договор;
- Основы законодательства Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О прокуратуре Российской Федерации» (но: законы);
- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;
- Указ Президента Российской Федерации (но: указы Президента Российской Федерации);
- распоряжение Президента Российской Федерации; постановление Совета Министров — Правительства Российской Федерации;
- Распоряжение Совета Министров — Правительства Российской Федерации.
- С прописной буквы пишутся названия должностей в системе государственной власти и управления Российской Федерации:
- Президент Российской Федерации;
- Руководитель Администрации Президента Российской Федерации;
- Советник Президента Российской Федерации;
- Председатель Совета Министров — Правительства Российской Федерации;
- Первый заместитель Председателя Совета Министров — Правительства Российской Федерации;

- Заместитель Председателя Совета Министров — Правительства Российской Федерации;
- Председатель Конституционного Суда Российской Федерации;
- Председатель Верховного Суда Российской Федерации;
- Председатель Высшего арбитражного суда Российской Федерации;
- Министр финансов Российской Федерации;
- Председатель Государственного комитета Российской Федерации по вопросам архитектуры и строительства;
- Руководитель Аппарата Правительства Российской Федерации.

Аналогично пишутся названия должностей в системе представительной, исполнительной и судебной власти субъектов Российской Федерации

Со строчной буквы пишутся названия следующих должностей:

- начальник Государственно-правового управления Президента Российской Федерации;
- начальник Контрольного управления Администрации Президента Российской Федерации;
- генеральный директор Федерального агентства правительственной связи и информации при Президенте Российской Федерации;
- первый заместитель Министра внутренних дел Российской Федерации;
- заместитель Министра здравоохранения Российской Федерации;
- заместитель Председателя Государственного комитета Российской Федерации по управлению государственным имуществом;
- председатель Комитета Российской Федерации по геологии и использованию недр;
- генеральный директор Российского космического агентства;
- глава администрации Красноярского края;
- губернатор Сахалинской области;
- мэр Санкт-Петербурга;

- премьер правительства Москвы;
- председатель Военной коллегии верховного Суда Российской Федерации;
- член коллегии Генеральной прокуратуры Российской Федерации.

Названия должностей руководителей общественных организаций пишутся со строчной буквы:

- председатель Федерации независимых профессиональных союзов России;
- президент Союза арендаторов и предпринимателей России.

С прописной буквы пишутся такие наименования, как Герой Российской Федерации. Почетные звания Российской Федерации пишутся в кавычках и с прописной буквы, в других случаях почетные звания пишутся без кавычек и со строчной буквы, например «установить почетное звание "Народный артист Российской Федерации"», «присвоить почетное звание "Народный художник Российской Федерации"» (но: «наградить народного артиста Российской Федерации»).

Воинские звания, ученые степени и звания пишутся со строчной буквы:

- маршал артиллерии (но: Главный маршал авиации);
- генерал армии;
- адмирал
- академик;
- действительный член Российской академии наук;
- доктор технических наук;
- член-корреспондент Российской академии наук;
- лауреат Государственной премии.

Существуют так называемые условные имена собственные. В особом стилистическом употреблении с прописной буквы пишутся слова «Родина», «Отчизна», «Человек» и др.

Со строчной буквы пишется первое слово в следующих словосочетаниях:

- государственная граница Российской Федерации;

- государственная награда Российской Федерации.

Слово «Государственный» пишется с прописной буквы в следующих словосочетаниях:

- Государственный герб Российской Федерации;
- Государственный гимн Российской Федерации;
- Государственный флаг Российской Федерации;
- Государственная программа...

С прописной пишется и слово «республиканский» в словосочетании «Республиканский бюджет Российской Федерации».

Полные и сокращенные названия центральных органов федеральной исполнительной власти.

Рекомендуется употреблять полные названия центральных органов федеральной исполнительной власти в указах Президента Российской Федерации. При этом выбранный вариант полного или сокращенного написания названия центральных органов федеральной исполнительной власти следует использовать по всему документу.

Оформление дат и чисел в документах

Даты и календарные сроки в тексте проектов решений рекомендуется писать в одной строке таким образом: 15 мая 1993 г., в мае 1993 г.,

но: за 8 месяцев 1993 года, в 1993 году, план на 1993 год, с 1988 по 1995 год, в 1992-1993 годах; в первом полугодии 1991 г., но: в I квартале 1993 г.

В названиях праздников и знаменательных дат с прописной буквы пишутся первое число и имена собственные: Восьмое марта, Но-вый год, День металлурга, День российской печати, Рождество Христово, но: День Победы. Если начальное порядковое числительное в таком названии написано цифрой, с прописной буквы пишется следующее за ним слово. Порядковое числительное при этом не имеет наращенного: 1 Мая, 8 Марта.

Порядковое числительное пишется словами и со строчной буквы в словосочетании типа: «представители Российской Федерации на семьдесят первом заседании Генеральной Ассамблеи ООН».

Порядковые числительные, обозначаемые арабскими цифрами, пишутся с наращением: 8-й ряд, 80-е годы. Порядковые числительные, обозначаемые римскими цифрами, пишутся без наращенного: рабочие III разряда, II очередь строительства, специалист I категории.

Денежные выражения, обозначающие суммы более одной тысячи, в тексте проекта решения рекомендуется писать цифрами и словами: 5 тыс. рублей, 1 млн рублей. Денежные выражения в рублях следует писать так: 108 руб.

Названия единиц измерения в текстах указов, постановлений и распоряжений рекомендуется писать следующим образом: 5 тыс. метров, 16 тонн, 120 кв. метров, 60 куб. метров, 20 млн тонн; в приложениях — сокращенно: 5 тыс. м, 120 кв. м, 60 куб. м, 20 млн т.

Существительное после дробного числа согласуется с дробной его частью и ставится в родительном падеже единственного чис-ла: 28,5 метра, 28,5 кв. метра, но: 28,5 тыс. метров.

При обозначении количества предметов, а также количества людей не употребляются слова «штук», «человек»: 10 автомобилей, 50 рабочих, а не 50 человек рабочих. Но: 100 голов скота (птицы). Сложные существительные и прилагательные, имеющие в своем составе числительные, пишутся так: 150-летие, 3-месячный, 25-процентный, 3-дневный, 1-, 2- и 3-секционный.

Необходимо помнить, что округление числовых значений ве-личин до первого, второго, третьего и т.д. десятичного знака для различных типоразмеров, видов, марок продукции одного назва-ния, как правило, должно быть одинаковым.

Недопустимо использовать в тексте математический знак минус перед отрицательными значениями величин. Знак минус следует заменять словом «минус». Нельзя употреблять знаки номера и процента без цифр.

Тема 4.17. Обеспечение бездокументационного обслуживания работы руководителя

Профессия специалиста организации документооборота предприятия иногда сочетается с обязанностями секретаря. Профессия секретаря требует от человека высокой подготовленности, целого комплекса личных и деловых качеств, обусловленных спецификой секретарского труда. Задача секретаря заключается в том, чтобы освободить руководителя от выполнения нетворческих, вспомогательно-технических операций. В его обязанности входит выполнение большого объема работ по сбору, составлению, оформлению, обработке устной и документационной информации, а также по организации приема посетителей, подготовке заседаний и совещаний, по телефонному обслуживанию и т.п. Очень важным фактором в работе секретаря является хороший деловой контакт с руководителем, умение выполнить работу в стиле руководителя.

Условно обязанности секретаря можно разделить на работу по документному и бездокументному обслуживанию руководителя. К операциям по бездокументному обслуживанию относятся такие, как

выполнение технических функций по обеспечению руководителя, подготовка заседаний и совещаний, организация приема посетителей, телефонное обслуживание, подготовка командировок, планирование своей работы.

Следует учитывать то, что обязанности секретарей руководителей различных уровней управления отличаются как по содержанию, так и по объему. Нередко секретарь руководителя крупного учреждения, предприятия или организации имеет в своем подчинении сотрудников, выполняющих машинописные работы (машинистки) и работу с документами (делопроизводитель). Секретарь выполняет в большей степени функции бездокументного обслуживания: прием посетителей, работа с телефоном и т.д. Секретарь руководителя структурного подразделения, как правило, выполняет по мимо своих основных обязанностей еще значительный объем машинописных работ, ведет табель учета рабочего времени сотрудников своего подразделения.

К бездокументному обслуживанию относятся:

- организация приема посетителей;
- телефонное обслуживание;
- обеспечение рабочего покоя руководителя;
- контакты с персоналом фирмы и забота о гостях фирмы;
- организация встреч и переговоров руководителя;
- подготовка командировок руководителя;
- организация и участие в работе совещаний;
- контроль исполнения поручений руководства;
- организация рабочего дня руководителя, резервирование времени;
- организация рабочего места руководителя, контроль за исправностью и правильной эксплуатацией оргтехники.

Часто секретарские функции по бездокументному обслуживанию руководства определяют как функции по организационному обеспечению деятельности руководителя. Это не вполне точно. Действительно, секретарь является надежным помощником руководителя. Вместе с тем на нем замыкаются все (или большинство из них) внутренние и внешние связи организации, он является связующим звеном между руководителем и сотрудниками и деловыми партнерами. Таким образом, значительное место в функциях секретаря-референта по бездокументному обслуживанию занимают коммуникационные функции. Сегодня секретаря-референта руководителя не только часто называют «правой рукой» руководителя, но и сравнивают с «центральной нервной системой» фирмы, что лишний раз подчеркивает важность коммуникационной составляющей в бездокументном обслуживании.

К референтской составляющей прежде всего относятся: просмотр специальной литературы и периодической печати по профилю деятельности фирмы; поиск и обработка необходимой руководителю информации; знание книг, справочников и других источников, в которых содержится необходимая в повседневной деятельности руководителя

информация. Объем референтских функций в различных организациях весьма различен, но грамотно организовать работу с информацией должен уметь каждый секретарь. Секретарь должен иметь всестороннюю информацию о сотрудниках фирмы (телефоны, адреса и т. д.), уметь разыскать необходимого руководителю сотрудника не только в рабочее, но и в свободное от работы время, знать о важнейших событиях в личной жизни сотрудников (юбилеях, иных торжествах).