Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Байконурский электрорадиотехнический техникум имени М.И. Неделина»
(ГБ ПОУ «БЭРТТ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
по учебной работе
_____ М.М. Иванова
«11» декабря 2023 г.

# МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

по междисциплинарному курсу «Организация секретарского обслуживания»

специальности 46.02.01
Документационное обеспечение управления и архивоведение

Байконур – 2023

РАССМОТРЕНО
на заседании ПЦК специальности 46.02.01
Документационное обеспечение управления
и архивоведение
Председатель
_____ А.А. Бажина
«04» декабря 2023 г.

СОГЛАСОВАНО
Методист
_____ С.Б. Сатенова
«04» 12 2023 г.

Составитель: _____ Н.С. Ерачина

# ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические указания по выполнению практических работ для студентов третьего курса специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение составлены в соответствии с рабочей программой междисциплинарного курса «Организация секретарского обслуживания». Рабочей программой на практические занятия выделено – 20 часов (10 практических занятий по 2 часа.)

Методические указания по выполнению практических работ по междисциплинарному курсу «Организация секретарского обслуживания» разработаны таким образом, что студенты имеют возможность закрепить уже полученные ранее знания и приобрести новые знания и навыки в организации секретарского обслуживания.

Основная цель методических указаний – повысить уровень профессиональной подготовки будущих специалистов в области секретарского обслуживания.

В результате выполнения практической работы № 1 «Использование нормативно-методических документов в организации секретарского обслуживания» студенты изучат основные законодательные, нормативно-правовые и нормативно-методические акты в деятельности секретаря; определят их значимость и необходимость использования в деятельности секретаря.

В результате выполнения практической работы № 2 «Составление должностной инструкции в зависимости от категории секретаря» студенты изучат методику разработки должностных инструкций секретарского персонала; приобретут навыки составления нормативно-правовых документов.

В результате выполнения практической работы № 3 «Имидж секретаря. Визитная карточка – важная составляющая имиджа» студенты определят деловой внешний вид мужчины и женщины; приобретут навыки оформления и использования визитных карточек в деловом общении.

В результате выполнения практической работы № 4 «Организация рабочего места секретаря» студенты приобретут навыки рациональной организации рабочего места секретаря в приемной руководителя; подбора необходимого оборудования, мебели и средств офисной техники, их эффективного расположения.

В результате выполнения практической работы № 5 «Планирование рабочего дня» студенты изучат типы и состав профессиональных задач секретаря руководителя; приобретут навыки рационального планирования рабочего времени.

В результате выполнения практической работы № 6 «Организация и ведение телефонных переговоров» студенты изучат технологию ведения телефонных переговоров, правила приема и передачи телефонограмм; приобретут навыки подготовки и эффективного проведения телефонных переговоров, их документирование.

В результате выполнения практической работы № 7 «Протоколирование совещаний и конферентных мероприятий» студенты сформируют представление об организации мероприятий по подготовке и проведению совещания с большим количеством участников; приобретут навыки документирования коллегиальных управленческих решений.

В результате выполнения практической работы № 8 «Подготовка и оформление командировок» студенты приобретут навыки планирования и документирования служебных поездок руководителя.

В результате выполнения практической работы № 9 «Организация работы с конфиденциальной информацией» студенты определят порядок обеспечения сохранности конфиденциальной информации; приобретут навыки проведения проверок наличия конфиденциальных документов, дел и носителей информации.

В результате выполнения практической работы № 10 «Регистрация документов в журнальной форме» студенты приобретут навыки обработки, регистрации входящей и исходящей корреспонденции.

Каждая практическая работа посвящена изучению нового теоретического материала и приобретению студентами практических навыков по изучаемой теме.

Практические работы содержат следующие логические части: наименование и номер практической работы, цели, пояснение к работе, задание, содержание отчета и контрольные вопросы.

## Правила выполнения практических работ

Студент обязан:

– строго выполнять весь объем домашней подготовки по выполнению практических работ;

– знать, что выполнению каждой работы предшествует проверка готовности студента, которая проводится преподавателем;

– знать, что после выполнения практической работы, должен представить отчет о проделанной работе с обсуждением полученных результатов.

Студенты, отсутствующие на практических занятиях по уважительным или неуважительным причинам, обязаны отработать все пропущенные ими часы в свободное от занятий время.

## Рекомендации по работе с методическими указаниями

При работе с методическими указаниями по выполнению практических работ, студентам необходимо придерживаться следующей последовательности действий:

1. Первоначально ознакомиться с темой и целью практической работы.
2. Для формирования общего представления о тематике предстоящей работы, необходимо изучить раздел Пояснение к работе.
3. Внимательно ознакомиться с разделом Задание, проанализировать порядок предписываемых действий.
4. Выполнить практическое задание, составить отчет о проделанной работе и подготовиться к защите практической работы по контрольным вопросам.

Содержание отчета

1. Точное наименование и цель практической работы.
2. Используемое учебно-наглядное пособие.
3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.
4. Вывод по практической работе.

Защита практической работы

1. Наличие выполненного практического задания.
2. Отчет о проделанной работе.
3. Ответы на контрольные вопросы.

# Практическая работа № 1
# Использование нормативно-методических документов в организации секретарского обслуживания

Цель работы – изучить основные правовые и нормативно-методические акты; определить их значимость и необходимость использования в деятельности секретаря.

Пояснение к работе

В настоящее время правовая основа деятельности секретаря состоит из нескольких направлений: законодательное регулирование, нормативно-правовое и нормативно-методическое регулирование общегосударственного действия.

Высшей правовой значимостью обладают законы Российской Федерации.

Федеральный закон РФ от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» закрепил обязательность документирования информации, установил ряд терминов, урегулировал отношения, возникающие при создании и использовании информационных технологий, установил обязанность предоставления информации государственным органам.

Федеральный закон РФ от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» осуществляет правовое регулирование отношений в области использования электронных подписей. Целью закона является обеспечение правовых условий использования электронной цифровой подписи в электронных документах, при соблюдении которых электронная цифровая подпись в электронном документе признается равнозначной собственноручной подписи в документе на бумажном носителе. Действие закона распространяется на отношения, возникающие при совершении гражданско-правовых сделок.

Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле» регулирует отношения в сфере организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов независимо от их форм собственности, а также отношения в сфере управления архивным делом в Российской Федерации в интересах граждан, общества и государства.

В соответствии с Законом от 25.10.1991 № 1807-1 «О языках народов РФ» официальное делопроизводство может вестись на государственном языке Российской Федерации – русском, государственных языках республик и иных языках народов Российской Федерации, определяемых законодательством республик.

В Законе от 01.07.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» отмечено, что государственный язык подлежит обязательному использованию в деятельности федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций всех форм собственности, в том числе в деятельности по ведению делопроизводства. Данный Закон уточняет, что в случае использования других языков тексты на русском языке и языках других народов Российской Федерации должны быть идентичны по содержанию и техническому оформлению.

Документирование по рассмотрению обращений и запросов граждан и организаций регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан».

Отношения, связанные с обработкой персональных данных, регулируются Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Создание документов с ограниченным доступом регулирует Закон от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне».

Также, в своей работе секретарь должен руководствоваться законодательными актами, регулирующими деятельность организации в которой он работает: Федеральный закон РФ «Об акционерных обществах» от 26.12.1995 № 208-ФЗ, Федеральный закон РФ «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 08.02.1998 № 14-ФЗ и др.

Обеспечение безопасных условий труда регулируется Федеральным законом от 28.12.2013 № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда».

Трудовой кодекс Российской Федерации устанавливает обязательность применения каждой организацией независимо от ее организационно-правовой формы ряда локальных правовых актов, таких, как коллективный договор, соглашение, правила внутреннего трудового распорядка, положение об использовании и защите персональных данных и др. В Трудовом кодексе названы документы, которыми документируется прием, перевод, увольнение, командирование, отпуска, поощрения и взыскания работников.

В процессе руководства законодательными актами, секретарю следует учитывать изменения и дополнения к ним на текущий год.

Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.
2. Изучить и законспектировать действующие законодательные и нормативно-методические документы; определить их значимость и необходимость использования в деятельности секретаря.
3. Подготовить форму отчета.
4. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

Работа в лаборатории

Нормативно-методические акты в деятельности секретаря

Огромное значение при работе секретаря имеют нормативно-методические акты, издаваемые федеральными органами исполнительной власти, регулирующие организацию делопроизводства.

Одним из основных общегосударственных нормативно-методических документов по организации делопроизводства является «Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения (ГСДОУ)», разработанная Росархивом в 1991 году.

Государственная система документационного обеспечения управления – это совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в органах государственного управления, на предприятиях, в учреждениях и общественных организациях.

ГСДОУ устанавливает состав управленческих документов, правила оформления управленческих документов, а также рассматривает организацию работы с документами, в том числе организацию рационального документооборота, создание информационно-поисковых систем по документам организации, контроль исполнения документов и подготовку документов к передаче в ведомственный архив.

Немаловажным нормативным документом в области хранения документов являются «Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях» (утверждены приказом Росархива от 31.07.2023 № 77).

Несколько иным справочником, но также имеющим нормативный характер, является «Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения» (утвержден приказом Федерального архивного агентства от 20.12.2019 № 236). Данный документ предназначен для использования в качестве основного нормативного документа при составлении номенклатуры дел организации, определении сроков хранения, отборе на хранение и уничтожение управленческих типовых документов в деятельности организации.

«Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих» (утвержден Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37) является нормативным документом и рекомендуется для применения на предприятиях, в учреждениях и организациях различных отраслей экономики независимо от форм собственности и организационно-правовых форм для наименования должностей и предъявляемых к ним квалификационных требований.

При разработке должностных инструкций работников службы делопроизводства используются профессиональные стандарты «Специалист по управлению документацией организации» (утвержденный приказом Минтруда России от 10.05.2017 № 416н), 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утвержденный приказом Минтруда России от 06.05.2015 № 276н).

При работе с трудовыми книжками руководствуются приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 19.05.2021 № 320н «Об утверждении формы, порядка ведения и хранения трудовых книжек».

В Постановлении «Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты», утвержденном постановлением Государственного комитета РФ по статистике от 05.01.2004 № 1, приведен перечень форм первичной учетной документации, который состоит из двух разделов: по учету кадров и по учету использования рабочего времени; расчетов с персоналом по оплате труда.

Знание «Правил оказания услуг почтовой связи», утвержденных приказом Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 31.07.2014 № 23 и «Правил оказания услуг телеграфной связи», утвержденных приказом Министерства информации и связи Российской Федерации от 11.09.2007 № 108, позволят секретарю грамотно оформить любое почтовое или телеграфное отправление.

В организации делопроизводства секретарь руководствуется национальными и международными стандартами Российской Федерации в области делопроизводства.

ГОСТ Р ИСО 15489-1-2019 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информация и документация. Управление документами».

ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».

Ключевую роль при оформлении документов играет ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

Правовой основой деятельности секретаря наряду с общегосударственными правовыми актами является также комплекс нормативно-правовых и нормативно-методических документов организации, в которой работает секретарь. Они образуют локальную нормативную базу в состав которой входят: устав, положение, структура и штатная численность, штатное расписание, программа развития персонала и положение о персонале, коллективный договор, должностная инструкция, положения о структурных подразделениях, инструкция по делопроизводству, номенклатура дел организации, правила внутреннего трудового распорядка, инструкция по охране труда и другие.

Обязанности, права и виды работ, которые должен выполнять секретарь, требования к его профессиональным знаниям и умениям закрепляются в его должностной инструкции.

Должностная инструкция – это организационно-правовой документ, в котором определяются основные функции, обязанности, права и ответственность секретаря и обеспечивающий условие для его эффективной работы.

Должностная инструкция является обязательным документом длительного пользования и применяется до замены новой.

Инструкция по делопроизводству – основной локальный нормативный акт, регламентирующий технологию работы с документами в пределах организации.

Инструкция по делопроизводству устанавливает правила, приемы, процессы создания документов, порядок работы с ними. Инструкция всегда имеет приложения в виде форм и образцов издаваемых организацией документов.

В соответствии с нормативными правовыми актами РФ инструкция по делопроизводству является обязательным документом, регламентирующим делопроизводство.

Нормативно-методические документы организации регулярно обновляются, в связи с изменениями и дополнениями в законодательных и нормативно-правовых актах РФ.

Правовые сайты: https://www.consultant.ru; https://www.garant.ru; http://lawlibrary.ru.

Содержание отчета

1. Точное наименование и цель практической работы.
2. Используемое учебно-наглядное пособие.
3. Наличие выполненного практического задания.
4. Вывод по практической работе.

Контрольные вопросы

1. Перечислите наиболее важные федеральные законы в деятельности секретаря.
2. Какие обязательные положения в организации устанавливает Трудовой кодекс РФ?
3. Назовите основной общегосударственный нормативно-методический документ по делопроизводству и дайте ему определение.
4. Перечислите нормативно-методические акты в области хранения документов.
5. Какими профессиональными стандартами руководствуются при разработке должностной инструкции секретаря?
6. Назовите нормативно-методический акт по учету кадров, использованию рабочего времени и расчетов оплаты труда.
7. Какие внутренние документы организации регламентируют работу секретаря?
8. Каким основным нормативным документом руководствуются при разработке номенклатуры дел организации?
9. Какими правилами руководствуется секретарь при оформлении почтовых и телеграфных отправлений?
10. Какого назначение Инструкции по ведению делопроизводства в организации?

## Практическая работа № 2
## Составление должностной инструкции в зависимости от категории секретаря

Цели работы:

– изучить методику составления, порядок оформления, согласования и утверждения должностных инструкций секретарского персонала;

– приобрести навыки разработки нормативно-правовых документов.

Пояснение к работе

Должностная инструкция – правовой акт, издаваемый организацией в целях регламентации организационно-правового положения работника.

Обязанности, права и виды работ, которые должен выполнять секретарь, требования к его профессиональным знаниям и умениям закрепляются в его должностной инструкции.

Должностная инструкция является обязательным документом длительного пользования и применяется до замены новой.

При разработке должностной инструкции секретаря используется профессиональный стандарт 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утвержденных приказом Минтруда России от 06.05.2015 № 276н).

Должностная инструкция оформляется на общем бланке организации. Обязательными реквизитами должностной инструкции являются наименование организации, наименование структурного подразделения, наименование вида документа, дата, номер документа, место составления, заголовок к тексту, текст, подпись, гриф утверждения, визы.

Строгих требований к содержанию текста должностных инструкций нет, работодатель вправе по необходимости их модифицировать.

Однако текст должностной инструкции имеет установленную структуру:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ – содержат основные сведения о должности, порядке назначения и освобождения от должности, нормативные документы, которыми необходимо пользоваться при исполнении служебных обязанностей, квалификационные требования к профессии, а также правила по охране труда и техники безопасности.
2. ФУНКЦИИ – указывают основные направления деятельности.
3. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ – перечисляются конкретные задачи, возложенные на специалиста; указывается форма его участия в управленческом процессе – руководит, утверждает, обеспечивает, подготавливает, рассматривает, исполняет, контролирует, согласовывает, представляет, курирует и т.д. которые обеспечивают выполнение этих функций.

Часто разделы «Функции» и «Должностные обязанности» объединяют в один – «Функции и должностные обязанности».

4. ПРАВА – этот раздел очень важен для секретаря. В нем определяются права, предоставляемые специалисту для выполнения возложенных на него функций и обязанностей.
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ – устанавливаются виды ответственности за несвоевременное и некачественное выполнение специалистом должностных обязанностей.
6. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ (связи по должности) – перечисляется круг должностных лиц, с которыми специалист вступает в служебные взаимоотношения и обменивается информацией, указываются сроки получения и предоставления информации, определяется порядок подписания, согласования и утверждения документов.
7. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ (указываются в том случае, если они отсутствуют в первом пункте).

Должностную инструкцию подписывает руководитель структурного подразделения и утверждает руководитель (заместитель руководителя) организации. Визируют должностные инструкции руководители заинтересованных подразделений и юридической службы (юрист), а также другие должностные лица, от действий которых может зависеть ее выполнение. Датой должностной инструкции является дата ее утверждения. Должностная инструкция оформляется в трех экземплярах: руководителю, в отдел кадров, работнику.

После утверждения должностная инструкция передается работнику, который проставляет на ней или на отдельном листе ознакомления ознакомительную визу:

С инструкцией ознакомлен, экземпляр получил на руки, дата, подпись, расшифровка.

Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.
2. Разработать должностную инструкцию секретаря-администратора или секретаря руководителя в соответствии с требованиями к оформлению нормативно-правовых документов.
3. Подготовить форму отчета.
4. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

Работа в лаборатории

1. Повторите требования к оформлению реквизитов должностной инструкции, соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».
2. Проанализируйте описание трудовых функций секретарского персонала, входящих в профессиональный стандарт 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».
3. Разработайте разделы должностной инструкции секретаря-администратора 3 уровня квалификации или секретаря руководителя 6 уровня квалификации.
4. Составьте проект должностной инструкции, подробно распишите содержание каждого раздела с соблюдением правил грамматики, пунктуации и общих требований к оформлению текста документа. Форма должностной инструкции (приложение 1).
5. Проведите этапы визирования и утверждения должностной инструкции.

Содержание отчета

1. Точное наименование и цели практической работы.
2. Используемое учебно-наглядное пособие.
3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.
4. Вывод по практической работе.

Контрольные вопросы

1. Определение должностной инструкции.
2. Этапы разработки должностной инструкции, состав реквизитов.
3. Разделы должностной инструкции секретаря руководителя и их содержание.

## Практическая работа № 3
## Имидж секретаря. Визитная карточка – важная составляющая имиджа

Цели работы:

– ознакомиться с деловым внешним видом женщины и мужчины;
– изучить основные требований к оформлению различных видов визитных карточек;
– приобрести навыки оформления и использования визитных карточек в деловом общении.

Пояснение к работе

Выступление с докладами на темы: «Деловой внешний вид женщины», «Деловой внешний вид мужчины».

Визитная карточка – инструмент межличностного общения, носитель контактной информации персоны или организации, важный инструмент протокольных мероприятий и деловых контактов. Основная цель визитной карточки представить её владельца независимо от его должности и рода занятий.

Визитная карточка является обязательным атрибутом при установлении любых деловых отношений, тем более с представителями зарубежных компаний, и особенно при первых встречах.

### Оформление визитных карточек

В современном мире существуют специальные требования к оформлению визитных карточек:

– материал (белый картон хорошего качества);
– размер: для мужчин – 90х50 мм; для женщин – 80х40 мм;
– хорошо читаемый текст;
– максимум необходимой информации;
– фамилию владельца карточки указывают впереди имени;
– нет перегруженности текста;
– использование новых технологий.

### Виды визитных карточек

**1.** Личная визитная карточка – содержит фамилию, имя, отчество (печатают крупными буквами, по центру); сведения о профессии, звании или учёной степени (указывают под именем и отчеством); а также дополнительные сведения: адрес, телефоны, адрес электронный почты (располагают в правом нижнем углу). На личной визитной карточке женщины дополнительные сведения могут не указывать (вносят от руки на своё усмотрение). Личные карточки используются в неслужебных ситуациях, для дружеских и светских контактов.

**Смирнова**
**Елена Владимировна**
**(ЗАО «Карро», секретарь)**

468320, г. Байконур,
ул. Титова, д. 28, кв. 93
Тел.: (33622)7-05-07
Сот. тел.: (705)114 15 16
E-mail: Smirnova@mail.ru

**2.** Семейная визитная карточка – является разновидностью личной карточки. На такой карточке указываются имена (имя жены перед именем мужа), отчества супругов, их фамилия, телефон. Адрес на семейной визитке не указывается. Она используется при знакомстве, направлении поздравлений друзьям семьи, прилагается к подаркам.

**Елена**

**Сергей**

**Смирновы**

Телефон: (33622)7-05-07

**Елена Викторовна**

**Сергей Олегович**

**Смирновы**

Телефон: (33622)7-05-07

**3.** Деловая стандартная карточка – указывают фамилию, имя, отчество (печатают крупными буквами, по центру); должность (указывают под именем и отчеством). В левом верхнем углу может располагаться логотип организации. Название и адрес фирмы располагают в левом нижнем углу, причём адрес должен быть указан в определённой последовательности: индекс – город – улица – дом. Номер телефона, факс (обязательно с кодом города), адрес электронной почты – в нижнем правом углу. На деловой карточке сотрудника, который не занимает руководящей должности, в центре печатается название и адрес фирмы, в нижнем левом углу – его фамилия, имя, отчество; в правом нижнем углу – номера телефонов, адрес электронной почты.

Если визитка напечатана на иностранном языке, фамилия и имя пишутся полностью, а вместо отчества ставят инициал.

Деловые визитные карточки сотрудников магазинов, предприятий сферы услуг, вполне могут быть оформлены с отступлением от строгих норм этикета – ведь не только информация, но и рекламная продукция. На такой карточке можно разместить схему проезда или схему окрестности.

**Смирнова**
**Елена Владимировна**
**(коммерческий директор)**

ЗАО «Кардинал»
350124, г. Тверь,
ул. Ланская, д. 28.

Тел.: (124) 127-05-07
Факс: (124) 127-05-27
E-mail: Smirnova@mail.ru

**ЗАО «Кардинал»**
**350124, г. Тверь, ул. Ланская, д. 28**

**Симонов**
**Иван**
**Андреевич**

Тел.: (124) 127-05-07
Факс: (124) 127-05-27
E-mail: Simonov@mail.ru

4. Представительская карточка – указывают фамилию, имя, отчество владельца (печатают крупными буквами, по центру); должность, полное название фирмы (печатают ниже по центру), но не проставляется ни адрес, ни телефон. Используется для специальных и представительских целей. Облегчает непосредственное общение, но её вручение не означает намерение владельца продолжать контакты с собеседником.

**Смирнова**
**Елена Владимировна**

**Коммерческий директор**
**ЗАО «КАРДИНАЛ»**

5. Карточка фирмы, предприятия, отдела – с указанием полного наименования фирмы (отдела), адрес, телефон, факс, адрес электронной почты (располагают по центру). В левом верхнем углу может располагаться логотип фирмы. Применяется для представительских целей, в том числе на конференциях, презентациях, выставках, при вручении подарков и поздравлений от имени фирмы. Хранятся такие визитные карточки у секретаря в приёмной.

**Закрытое Акционерное Общество**
**«КАРДИНАЛ»**

350124, г. Тверь, ул. Ланская, д. 28
Тел.: (124) 127-05-07; факс: (124) 127-05-27
E-mail: Cardinal@mail.ru; http://cardinal.ru

6. Комбинированная карточка – является разновидностью деловой и личной визитки. Фамилию, имя, отчество, должность владельца указывают по центру, крупными буквами. Наряду со служебными координатами (в левом нижнем углу) на ней указывают и домашний адрес, и телефон (в правом нижнем углу). Такие карточки обычно используют научные и творческие работники, которые часто работают дома или не имеют офиса.

**Смирнова**
**Елена Владимировна**
**(коммерческий директор)**

ЗАО «Кардинал»
350124, г. Тверь, ул. Ланская, д. 28. Тел.: (124) 127-05-07 Факс: (124) 127-05-27

350124, г. Тверь, ул. Новая, д. 22, кв. 4. Тел.: (124) 129-45-70

Использование визитных карточек

Наиболее распространённая область использования визитных карточек – очное или заочное знакомство. При первой встрече после слов представления собеседники передают друг другу свои визитные карточки.

Существуют общие правила: первым вручает карточку тот, чья должность или социальный статус ниже. При равноправии, младший собеседник предлагает свою карточку старшему, мужчина – женщине, при этом женщина может свою карточку не вручать.

При получении визитной карточки, следует внимательно её прочесть. Фамилию партнёра желательно произнести вслух, чтобы убедиться в её правильном произношении. На переговорах целесообразно расположить визитки на столе перед собой в таком порядке, в каком сидят партнёры. Это позволит правильно произносить их имена и не путать их.

При деловой встрече с иностранными партнёрами первыми визитные карточки вручают хозяева. Процедуре обмена визитками придаётся различное значение в разных культурах. В странах Юго-Восточной Азии (Японии, Корее) визитка практически заменяет удостоверение личности. Передавать её собеседнику следует двумя руками, текст визитки должен быть обращён к тому, кому она передаётся. Брать карточку желательно также двумя руками. При общении с партнёрами из стран Ближнего Востока ни в коем случае нельзя давать или брать визитку левой рукой, так как левая рука в мусульманской культуре считается нечистой.

При общении в неформальной обстановке обмен личными или комбинированными (но не деловыми) визитками может происходить и в конце знакомства, когда собеседники договариваются о дальнейшем сотрудничестве.

Посетитель в офисе, особенно если он пришёл без предварительной договорённости, может передать свою визитку секретарю для доклада о себе. Визитные карточки широко используются для выражения поздравлений, соболезнований, для сопровождения подарков. Карточку можно вложить в конверт с поздравительной открыткой или письмом, в букет цветов, посылаемый к празднику.

Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.
2. Изучить и кратко законспектировать теоретический материал.
3. Составить шесть видов визитных карточек на свое имя в соответствии с правилами оформления.
4. Ознакомиться с правилами использования визитных карточек в России и с иностранными партнерами.
5. Подготовить форму отчета.
6. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

Содержание отчета

1. Точное наименование и цели практической работы.
2. Используемое учебно-наглядное пособие.
3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.
4. Вывод по практической работе.

Контрольные вопросы

1. Назначение визитных карточек.
2. Требования к оформлению визитных карточек.
3. Виды визитных карточек, особенности их содержания.
4. Область использования визитных карточек.

## Практическая работа № 4
## Организация рабочего места секретаря

Цель работы – приобрести навыки рациональной организации рабочего места секретаря в приемной руководителя; подбора необходимого оборудования, мебели и средств офисной техники, их эффективного расположения.

Пояснение к работе

Организация рабочего места – это система мероприятий по оснащению рабочего места средствами и предметами труда и их функциональному размещению.

Основное требование – это обеспечить экономию времени на поиск средств и предметов труда и сократить физические усилия работника.

Рабочее место секретаря – это зона его трудовой деятельности, оснащенная необходимыми средствам для выполнения должностных обязанностей.

Идеальное рабочее место – это рабочее место, которое отвечает определенным эргономическим и техническим требованиям, обеспечивает максимальную комфортность условий работы за компьютером, способствует сохранению работоспособности и хорошего самочувствия в течение дня.

Эргономика – это область знаний, которая комплексно изучает трудовую деятельность человека в системе «человек-техника-среда» с целью обеспечения эффективности, безопасности и комфорта трудовой деятельности.

Условия труда регулируются едиными законодательными актами, нормативами и стандартами: Конституция РФ, Трудовой кодекс РФ, стандарты безопасности труда, правила и типовые инструкции по охране труда, государственные санитарно-эпидемиологические правила и нормы.

Важнейшими факторами обеспечения производительной и качественной работы секретаря при сохранении здоровья являются:

1. Санитарно-гигиенические (температура, влажность воздуха, освещение, шум, окраска стен и т.д.);
2. Эстетические (озеленение служебного помещения, использование в интерьерах произведения живописи и прикладного искусства);
3. Психофизиологические связаны с осуществлением мер психофизиологического характера – чередование труда и отдыха;
4. Социально-психологические связаны с осуществлением мер, направленных на формирование психологической готовности человека к работе (снятие психологических барьеров, создание нормального психологического климата).

Приёмную секретаря можно разделить на три сектора – основной, где находится рабочий стол с приставками и необходимой оргтехникой; сектор обслуживания посетителей – комплектуется стульями, журнальным столиком и цветочницей, если в здании нет гардероба, в приемной следует поставить шкаф для верхней одежды; вспомогательный сектор, где располагаются стеллаж, шкафы для документации, копировальный аппарат, факс и другое вспомогательное оборудование.

Основной сектор следует разместить таким образом, чтобы секретарь мог видеть всех входящих в приемную, а посетители при входе в офис сразу же видели секретаря, рабочее место секретаря должно располагаться рядом с входом кабинета руководителя.

В комплект средств оргтехники рабочего места секретаря входят: стол однотумбовый; приставка с тумбой под компьютер; стул подъемно-поворотный; вспомогательный стол.

Примерный перечень оргтехники и компьютерных средств, применяемых в работе секретаря: средства малой оргтехники (письменные принадлежности: ручки, бумага, карандаши, ластики, текстовыделитель; степлер, дырокол и др.); средства составления и изготовления текстовых документов (компьютер, диктофон, принтер, сканер); средства обработки бумажных документов (брошюраторы, ламинаторы, резательное оборудование, штемпелевальное оборудование, машина для уничтожения документов); средства хранения и поиска документов (картотеки различного типа, шкафы и полки, сейф); средства связи (системный телефон, радиотелефон, факс, локальная сеть, сеть Интернет, электронная почта); копировально-множительная техника; шредер для оперативного уничтожения конфиденциальной информации; офисная мебель и оборудование (климат-контроль).

Рабочее место секретаря должно отвечать всем требованиям, обеспечивающим максимальное удобство в работе, минимальные затраты сил и времени на непроизводительные перемещения. Одно из главных требований – секретарь должен соблюдать исключительный порядок и чистоту на рабочем месте и в помещении приемной.

Задача секретаря – сделать все необходимое, чтобы посетитель в приемной чувствовал себя комфортно. Допускается размещение на стенах информационных стендов или таблиц с указанием времени приема посетителей, календаря и т. п.

Секретарь должен осуществлять постоянный контроль над сохранностью мебели, технических средств, их санитарным состоянием.

Примерное оснащение приемной руководителя (приложение 2).

Примерная организация рабочего места секретаря (приложение 3).

Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.
2. Разработать проект рабочего места секретаря с размещением комплекта средств оргтехники в соответствии с эргономикой и техникой безопасности.
3. Спроектировать наиболее рациональную планировку приёмной руководителя с разделением площади на основной сектор, сектор обслуживания посетителей, вспомогательный сектор, с учетом санитарно-гигиенических и эстетических факторов к офисному помещению.
4. Разработку проектов рабочего места секретаря и приемной руководителя возможно оформить в тетради или в программах проектирования зданий: «Дизайн интерьера 3D»; «Planner 5D» и распечатать на плотных листах бумаги формата А4.
5. Подготовить форму отчета о проделанной работе.
6. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

Содержание отчета

1. Точное наименование и цель практической работы.
2. Используемое учебно-наглядное пособие, программное обеспечение.
3. Наличие выполненного практического задания.
4. Вывод по практической работе.

Контрольные вопросы

Выполнение теста «Организация рабочего места секретаря».

Дополнительное задание

Подготовить сообщение на тему: «Эргономика рабочего места секретаря».

## Практическая работа № 5
## Планирование рабочего дня

Цели работы:

– изучить типы и состав профессиональных задач секретаря руководителя;

– приобрести навыки рационального планирования рабочего времени.

Пояснение к работе

Планирование рабочего времени секретарем осуществляется ежедневно исходя из планов деятельности руководителя на соответствующий период времени.

Важнейшая задача секретаря – разгрузка руководителя, помощь в рациональном распределении рабочего времени.

При планировании рабочего дня выделяют следующие типы задач:

1 шаг. Жесткие задачи – это события, имеющие срок начала и окончания; дела, которые необходимо сделать именно в это время (например, провести тренинг с 8 до10).

2 шаг. Гибкие задачи – дела, которые необходимо сделать в течение дня, не имеющие критичного срока начала, это список дел на сегодня (например: написать статью, сделать методичку и т.д.).

3 шаг. Приоритетные задачи, которые необходимо выполнить в первую очередь, следует выделить (подчеркиванием, цветом). С них необходимо начинать выполнение «гибких» задач. Таковыми задачами могут быть:

– уточняющие (задачи, которые организуют рабочий распорядок для себя и подчиненных);

– безотлагательные (ключевые для рабочих процессов);

– направленные на стратегические цели.

4 шаг. Бюджетируемые задачи – это задачи, являющиеся крупными по своему объему, наиболее приоритетные, не предусматривающие жесткого времени для их исполнения, но требующие большого временного ресурса (подготовиться к докладу – 4 часа).

5 шаг. Если в ходе дня есть свободное время между «жесткими» задачами, его необходимо заполнять. Заполнять это время следует начиная с приоритетных задач.

Автоматизация различных задач, связанных с рабочим временем, и их синхронизация с офисными системами управления может помочь повысить эффективность работы и добиться максимальных целей при минимальных затратах.

В компьютерных приложениях, проблема совместной работы секретаря, руководителя и сотрудников решается за счет встраивания в программы средств общения, планирования задач и контроля их исполнения, поддержки мобильных устройств, технологий интернет-порталов. Корпоративные сети, в том числе операционные системы и бизнес-платформы включают в себя такие решения.

Программа Microsoft Outlook – популярное приложение, сочетающее в себе функции почтового клиента, органайзера, планировщика, календаря и записной книжки.

Календарь Microsoft Outlook имеет целый ряд преимуществ по сравнению с бумажным еженедельником: удобнее планировать повторяющиеся события; задействовать систему оповещений, которая заблаговременно предупредит о приближающемся событии и не позволит забыть о нем; одновременно вести несколько календарей, например, для планирования собственного рабочего времени и времени руководителя; гибко настраивать параметры отображения дат и времени, что позволяет открывать для одновременного просмотра события одного или нескольких дней; быстро найти нужную дату и посмотреть назначенные на нее события.

Примерный перечень профессиональных задач рабочего времени секретаря

I. Первая половина рабочего дня

Прийти на работу за 30 минут до прихода руководителя для того, чтобы привести себя в порядок, проверить состояние рабочих мест (своего и руководителя), составить или уточнить план на предстоящий день.

Подобрать в соответствии с планом нужные документы и дела.

Получить корреспонденцию, ознакомиться с содержанием и зарегистрировать. Отложить документы, требующие первоочередного решения руководителя. По остальным документам подготовить варианты возможных ответов или распределить по исполнителям. Кроме того, секретарь должен подобрать документы, относящиеся к вопросам по корреспонденции, чтобы руководитель мог глубже изучить вопрос и принять взвешенное решение.

Просмотреть поступившие обзоры, отчеты, ведомственные издания, приглашения, а также сообщения о конференциях, встречах, юбилейных торжествах и других мероприятиях.

Разложить поступившую корреспонденцию в зависимости от срочности исполнения. Телеграммы, срочные факсы немедленно передать руководителю.

Доложить руководителю о полученной корреспонденции.

Уточнить вместе с руководителем содержание намечаемых мероприятий на текущий день (и желательно на следующий).

Передать по телефону (или лично) указания руководителя соответствующим исполнителям об истекающих сроках исполнения документов.

Работа с посетителями, телефонные переговоры (в течение всего дня).

Подшивка исполненных документов в дела.

Выполнение работ на компьютере.

Организация копирования документов в соответствии с указаниями руководителя.

II. Вторая половина дня

Организация совещания.

Продолжить работу с посетителями и посредством телефона.

Собрать и подготовить для подписи исполненные документы.

Доложить руководителю о проделанной работе, взять у руководителя отобранные им документы.

Обработать и отправить исходящие документы адресатам.

Наметить мероприятия на следующий день.

III. Конец рабочего дня

Просмотреть свой ежедневник и проинформировать соответствующие отделы о необходимости подготовки к проведению определенных мероприятий.

Если руководитель остается работать после окончания рабочего дня, обеспечить его всей необходимой информацией и материалами.

Привести в порядок свое рабочее место, убрать документы, закрыть на ключ сейф, все шкафы с документами, выключить из сети технические средства.

Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.

2. В процессе планирования рабочего времени рекомендовано руководствоваться примерным перечнем профессиональных задач, профессиональным стандартом 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией». Для контроля времени, планируемого затратить на определенные виды и

единицы работ, необходимо проанализировать объем времени на единицу работы по примерному рабочему графику секретаря (приложение 4).

3. Составить план рабочего дня секретаря руководителя в пределах следующих временных интервалов:

8.30-9.00;
9.00-10.00;
10.00-12.00;
12.00-13.00;
13.00-14.00 – обед;
14.00-15.30 – совещание;
15.30-17.00;
17.00-17.30.

4. Подготовить форму отчета о проделанной работе.
5. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

Содержание отчета

1. Точное наименование и цели практической работы.
2. Используемое учебно-наглядное пособие.
3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.
4. Вывод по практической работе.

Контрольные вопросы

1. Какие типы задач необходимо учитывать при планировании рабочего времени?
2. В чем заключается оптимальный ритм работы?
3. Перечислите виды задач, планируемые секретарем на первую половину рабочего дня.
4. Назовите виды задач, выполняемых секретарем во второй половине дня.
5. Какие виды работ секретарь проводит по окончанию рабочего дня?
6. В чем заключается оптимальный режим труда и отдыха секретаря?
7. Какие преимущества в планировании рабочего времени предоставляет информационная система Microsoft Outlook?

## Практическая работа № 6
## Организация и ведение телефонных переговоров

Цели работы:

– изучить технологию ведения телефонных переговоров, правила приема и передачи телефонограмм;

– приобрести навыки эффективной подготовки и проведения телефонных переговоров, их документирования.

Пояснение к работе

Организация телефонных переговоров руководителя и ведение телефонных переговоров секретарем входит в обязательную функцию секретарского обслуживания.

Телефонные переговоры можно условно разделить на два вида: входящие и исходящие звонки.

Разговор по телефону из офиса имеет свою специфику: вы говорите от лица компании, и поэтому необходимо соблюдать установленные правила ведения телефонных переговоров. Тон и манера разговора могут иметь первостепенное значение при общении с абонентом, который может стать постоянным клиентом фирмы.

### Звонят секретарю

В тех случаях, когда звонят секретарю, он должен придерживаться следующих рекомендаций:

- стараться снять трубку после 2-3 звонков;
- начинать говорить, только когда микрофон находится близко у рта;
- улыбнуться – это придаст мелодичность и доброжелательность голосу;
- поздороваться и назвать организацию;
- если звонит постоянный деловой партнер (или клиент фирмы), которого секретарь узнает по голосу, следует назвать его по имени, прежде чем он представится;
- если абонент не представился, вежливо, но настойчиво предложите ему это сделать;
- далее секретарю нужно узнать цель телефонного звонка;

Если секретарь что-то не расслышал, уместны будут фразы: «Простите, я не расслышала» или «Будьте любезны, повторите, пожалуйста».

В случае отсутствия руководителя секретарь должен спросить: «Что ему передать?» или «Продиктуйте, пожалуйста, я запишу».

Особенности служебного телефонного разговора:

1) если по телефону диктуют информацию: «Передайте, пожалуйста, что звонил Борис Семенович и просил с ним связаться до 19.00 по телефону 473-22-56», то обязательно повторите имена, даты, цифры;

2) если необходимо навести справки для того, чтобы дать ответ абоненту, то нужно предупредить его о продолжительности времени поиска (на время поиска информации не забудьте включить кнопку «Hold», которая исключает утечку информации из офиса;

3) если невозможно быстро найти нужную информацию, лучше назвать абоненту точное время, когда он может перезвонить, или попросить его номер телефона и позвонить самой;

4) если звонит чем-то рассерженный человек, можно прервать собеседника в подходящем месте и спросить: «Простите, если я могу Вам чем-нибудь помочь, скажите, что я должна сейчас сделать?» (подобные фразы настраивают, как правило, на конструктивный разговор без лишних эмоций);

5) вежливо ответить, сохраняя самообладание и терпение даже в том случае, когда Вас не понимают или просто ошиблись номером;

6) в том случае, если секретарь переадресует телефонный вызов другому сотруднику, следует назвать фамилию, имя, отчество этого сотрудника, его должность и телефон;

7) в конце разговора следует подвести итог, выделить самое главное из сказанного; заканчивает разговор тот, кто позвонил (он же перезванивает, если разговор был прерван по каким-либо причинам).

В заключении разговора со стороны секретаря уместны будут фразы: «Спасибо, что позвонили», «Рада была Вас слышать», «Успехов Вам» и т.п.

Звонит секретарь

К телефонному разговору готовятся так же тщательно, как и непосредственно к деловой беседе. Прежде всего, следует определить:

– фамилию, имя, отчество человека, с которым необходимо поговорить;
– наиболее удобное время для звонка;
– цель звонка;
– о чем конкретно хотите договориться.

Деловой разговор по телефону должен быть предельно кратким, иначе он теряет свою эффективность. Специалисты называют оптимальное время – до 4-х минут.

Для любого телефонного разговора подходит схема, которую легко запомнить, как «Семь П»:

| | |
|---|---|
| П1 – Приветствие. | Продолжительность каждого |
| П2 – Представление. | этапа разговора (в секундах): |
| П3 – Причина (объяснение цели звонка). | П1+П2= 15; |
| П4 – Проблема (обсуждение вопроса). | П3 = 20; |
| П5 – Подведение итогов обсуждения. | П4= 150; |
| П6 – Признательность (выражение благодарности). | П5 = 35; |
| П7 – Прощание. | П6+ П7 = 20. |

Оформление телефонограмм

Офисный телефон служит не только для ведения переговоров с собеседником, находящимся за пределами офиса, но и для приема передачи специфического оперативного документа – телефонограммы.

Общий порядок подготовки телефонограмм

Оформление телефонограмм производится секретарем в соответствующем бланке или журнале: первый ее раздел отводится для записи телефонограмм, поступающих в адрес предприятия, второй – для записи телефонограмм, подлежащих отправке.

Проект подлежащей отправке телефонограммы, как правило, оформляется секретарем на основании соответствующего распоряжения руководителя на отдельном листке бумаги, при необходимости согласуется с соответствующими должностными лицами предприятия, после чего представляется руководителю. Завизированный руководителем проект оформляется секретарем в соответствующем разделе журнала телефонограмм с учетом указанных в проекте замечаний, после чего представляется руководителю на подпись.

Подписанной телефонограмме присваивается регистрационный номер. Дата телефонограммы соответствует дате ее подписания.

Передача адресату на соответствующий номер телефона зарегистрированной телефонограммы производится секретарем с соблюдением следующих основных правил:

1. Секретарь связывается по телефону с адресатом (должностным лицом, уполномоченным адресатом принимать телефонограммы) и после приветствия убеждается в правильности набранного номера.
2. Удостоверившись в правильности набранного номера, секретарь после слов «Примите телефонограмму» медленно, внятно и громко зачитывает текст телефонограммы (как правило, по предложениям, возобновляя диктовку после получения подтверждения о записи, переданного ранее фрагмента текста).
3. По окончании диктовки последнего слова текста секретарь просит принимающее должностное лицо прочитать записанный текст, сличая его с оригиналом, и при необходимости, диктует неверно записанные фрагменты текста повторно. Особое внимание при этом обращается на правильность записи цифровой (даталогической) информации (дата и время, номер рейса или партии груза и пр.), а также на передаваемые в тексте фамилии и наименования должностей тех или иных лиц.
4. Убедившись, что текст принят правильно, секретарь записывает фамилию и должность принявшего телефонограмму, после чего называет время окончания передачи, например «17 часов 20 минут», а также свою фамилию и должность.
5. В соответствующей графе журнала телефонограмм секретарь делает отметку о передаче, заверенную своей личной подписью.

Прием телефонограмм производится секретарем с соблюдением следующих основных правил:

1. После обращенных к нему слов «Примите телефонограмму» секретарь записывает – по предложениям – текст, при необходимости просит передающее должностное лицо повторить тот или иной его фрагмент.
2. По окончании передачи по просьбе передающего должностного лица зачитывает записанный текст, при необходимости вносит в него исправления (уточнения).
3. Убедившись, что текст принят правильно, секретарь называет свою фамилию и должность, после чего записывает фамилию и должность передавшего телефонограмму, а также сообщенное ему время окончания передачи.
4. В соответствующей графе журнала телефонограмм секретарь делает отметку о приеме, заверенную подпись.
5. Текст принятой телефонограммы, как правило, безотлагательно докладывается руководителю. Последующая работа секретаря с телефонограммой осуществляется в соответствии с содержанием резолюции руководителя.

<u>Задание</u>

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.
2. Законспектировать краткое содержание теоретического материала.
3. Рассмотреть ситуацию и определить порядок правомерных действий секретаря:

Абонент просит пригласить к телефону сотрудника Сергеева, но Сергеев отсутствует. Секретарь: «Его нет!» – и вешает трубку. Через четверть часа тот же абонент еще раз осведомляется о сотруднике Сергееве. Прошло еще немного времени – и снова он, с тем же вопросом. Раздраженная секретарь еще резче отвечает: «Его нет» – и снова вешает трубку: настойчивый абонент своими повторяющимися звонками мешает ему работать.

Верные ли действия секретаря?

4. Деловая игра:

Группа делится на две части (секретари разных организаций), разрабатывают телефонные переговоры между собой (прием и передача телефонных сообщений). Несколько студентов («секретарей») передают информацию по телефону, после этого группа обсуждает положительные и отрицательные моменты «телефонных переговоров».

В процессе осуществления телефонных переговоров необходимо руководствоваться правильными формами общения по телефону (приложение 5).

5. Составить телефонограмму в соответствии с правилами оформления информационно-справочных документов, исправить допущенные ошибки, использовать форму телефонограммы (приложение 6) и следующие данные:

СВЯЗЬ-ИНФОРМ. ООО «Уральский электронный завод», главному инженеру Промину Д.О., телефон 522-56-16. Передал секретарь Краснова С.А., телефон 412-88-76. Принял секретарь Лунина И.Т., телефон 522-55-15. Составлена 28.05.2014 г. (зарегистрирована под № 28), время передачи 14 ч. 50 мин.

04.07.2014 г. в 11.30 состоится заседание административного состава по вопросу сотрудничества с акционерным обществом «Мега-Сталь». На заседание приглашается начальник управления Воронин О.Б. Начальник технического управления В.В. Дмитриев.

Содержание отчета

1. Точное наименование и цели практической работы.
2. Используемое учебно-наглядное пособие.
3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.
4. Вывод по практической работе.

Контрольные вопросы

1. Особенности служебного телефона.
2. Возможности системных телефонных.
3. Последовательность действий секретаря по приему входящего звонка.
4. Подготовка секретаря к осуществлению исходящего телефонного звонка.
5. Порядок подготовки телефонограммы.
6. Процесс передачи телефонограммы адресату.
7. Правила приема телефонограмм.

## Практическая работа № 7
## Протоколирование совещаний и конферентных мероприятий

Цели работы:

– сформировать представление об организации мероприятий по подготовке и проведению совещания с большим количеством участников;

– приобрести навыки документирования коллегиальных управленческих решений.

Пояснение к работе

Деловое совещание – наиболее распространенное форма группового обсуждения деловых (служебных) вопросов, основным элементом которой является дискуссия.

Такие совещания имеют повестку дня, участники оценивают состояние дел, делятся информацией, обсуждают вопросы повестки, принимают по ним решения, распределяют обязанности и согласовывают свои действия.

Цель любого совещания – поиск объективного решения.

Подготовка и проведение совещания с большим количеством участников

Подготовка к большим совещаниям или заседаниям начинается за 1,5-2 недели до проведения.

Секретарь совместно с руководителем:

1. Определяют тему, цель совещания и состав участников.
2. Уточняют дату, время и место проведения совещания.
3. Составляют повестку дня, списки участников и докладчиков.
4. Составляют текст приглашения.

Типовой текст приглашения включает:

– ФИО приглашаемого;
– название организации;
– характер совещания;
– время (следует указать продолжительность совещания);
– дату и место его проведения;
– рассматриваемые вопросы.

Подписывает приглашение руководитель.

5. Оповещение участников и рассылка приглашений.
6. Уточнение списка участников. За 5-6 дней до начала совещания секретарь проверяет список участников.
7. Подготовка материалов для рассмотрения на совещании (основного сообщения, справочно-информационных материалов, проекта решения). Большое значение имеет своевременная подготовка, размножение и рассылка участникам документов, намечаемых для коллегиального обсуждения.
8. Организация рабочей группы совещания и распределение обязанностей. По перечню работ создается рабочая группа, распределяется, кто из сотрудников какую работу выполняет, и на каком этапе.
9. Определение финансовых расходов: аренда помещения, канцтовары, вода и т.д.
10. Проведение организационных мероприятий: размещение участников; заказ гостиницы и транспорта; организация культурно-массовых мероприятий; закупка канцелярских принадлежностей, воды, цветов; встреча, регистрация участников; техническое обслуживание совещания.

Обслуживание совещаний

В обслуживание совещания входит:

1. Встреча участников совещания.
2. Регистрация участников совещания.
3. Контроль за временем ведения совещания.
4. Документирование совещания.
5. Принятие решения.

Во время проведения совещания, секретарь совещания документирует ход обсуждения вопросов повестки дня, голосование и принятые решения.

После окончания совещания, не позднее трехдневного срока, секретарь обязан оформить протокол в соответствии с правилами оформления служебных документов.

Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.
2. Составить текст приглашения на совещание.
3. Составить и оформить краткий протокол совещания, в соответствии с правилами оформления служебных документов. Форма краткого протокола (приложение 7). Дополнить недостающие реквизиты, исправить допущенные ошибки, использовать следующие данные:

Председатель: Кузьмин С.В. – начальник территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости.

Секретарь: Кошельняк О.В. – и.о. ведущего специалиста территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости

Присутствовали:

Иванов Ю.П. – начальник отдела ФГУ «Земельная кадастровая палата г. Иваново»;

Гончаров Б.Г. – директор МУП «Градостроительство»;

Платонов А.А. –директор «138 Экспедиция»;

Николаев М.А. – директор ОАО «Земельный кадастр»;

Мартыненко Д.Н. – директор ООО НПП «Аршин»;

Паймин В.А. – начальник отдела МУ «Земельное управление»;

Токмолаева Л.И. – директор ООО НПП «Инженер»;

Михеев В.А. – директор ООО НПП «Румб»;

Афанасьев С.В. – директор ООО «Земля»;

Марков С.В. – инженер МУП «БТИ и ПЖФ»;

Володин К.Е. – директор ОАО «Зеленоград»;

Игнатьев С.С. – директор ООО «Землемер»

Антонова Л.А. – директор ООО «Координат»;

Карпов В.В. – директор ООО «Геосфера»;

Иванов В.Н. – директор ООО «Гипрозем»;

Алексеев Б.В. – главный специалист территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости;

Исмаилов Р.В. – и.о. главного специалиста территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости;

Ильин Н.В. – ведущий специалист территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости.

Повестка дня: Выполнение землеустроительных работ на территории г. Иваново.

СЛУШАЛИ:

Кузьмин С.В. – отметил, что у подрядных межевых организаций г. Иваново возникают проблемы, связанные с прохождением землеустроительных (межевых) дел.

ВЫСТУПИЛИ:

Токмолаева Л.И. – предложила о сокращении времени прохождения межевых дел, так как, межевые дела относят в УАиГ для того, чтобы получить перечень документов, устанавливающих особый режим использования земель. УАиГ не возвращает межевые дела до тех пор, пока землепользователь (заказчик) не оплатит градостроительное заключение. То есть дела «лежат» минимум месяц. Почему-то город очень долго согласовывает по сравнению с территориальным отделом по г. Иваново, у вас нет задержек.

Михеев В.А. – полностью подтвердил.

Мартыненко Д.Н. – подтвердил, что без градостроительного заключения в УАиГ ни одно межевое дело не будет проходить. Также отметил, что не решен вопрос об охранных зонах, даже за каталоги координат приходится платить в МУП «Градостроительство».

Николаев М.А. – отметил, что электронная база данных о земельных участках по г. Иваново (МУ «Земельное управление») отличается от единого государственного реестра земель (ФГУ «Земельная кадастровая палата – Иваново»). Получается так, что есть данные в ФГУ «Земельная кадастровая палата», но того нет в МУ «Земельное управление» и начинаются проблемы, «лежат» дела месяцами.

Мартыненко Д.Н. – подтвердил, что в МУ «Земельное управление» забивают каждую точку, а это затягивает время.

Кузьмин С.В. – сказал, что нужно ссылаться на базу данных ФГУ «Земельная кадастровая палата».

Николаев М.А. – сказал, что МУ «Земельное управление» ссылаются на материалы инвентаризации, а это старые данные. Пусть они свою базу данных оставят как архив и начнут по новому.

Карпов В.В. – отметил, проблема такая давно стоит, надо принять волевое решение, подгонять материалы по каталогам координат нельзя, ведь возникают ошибки.

Николаев М.А. – отметил, страдает заказчик, ведь по закону все решается через суд. А он нам денег заплатил, и мы должны теперь отвечать за то, в чем не виноваты.

Токмолаева Л.И. – сказала, бывает так, что промежевали участок, получили техусловия, утвердили межевое дело, сдали описание в ЗКП и выясняется, что другой промежованный участок. Что нам делать, нам дают отказ.

Иванов Ю.П. – отметил, выдадим сведения, на который предоставлен участок.

Кузьмин С.В. – сказал, приносите каталоги координат, внесем изменения.

Токмолаева Л.И. – согласилась.

Кузьмин С.В. – хотел обратить внимание, что в МУ «Земельное управление» можно сдавать акт согласования границ земельного участка, схему границ земельного участка и каталоги координат, а также копии правоустанавливающих документов, то есть, все межевое дело можно не сдавать. Акт согласования границ земельного участка можно писать от руки, если где-то ошиблись, то зачеркнуть и написать верное. Также в карте (плане) земельного участка не должны быть подчистки, помарки и исправления. Как сказано в методических рекомендациях по проведению межевания объектов землеустройства лица, права которых могут быть затронуты при проведении межевания (собственники земельного участка, землевладельцы, землепользователи и арендаторы, соответствующие органы государственной власти и (или) органы местного самоуправления), не позднее, чем за 7 календарных дней извещаются о времени и месте проведения межевания. При неявке на процедуру согласования границ, то, в течение 30 календарных дней направляются повторные

уведомления. В случае повторной неявки составляется акт, затем приносите в Территориальный отдел по г. Иваново на утверждение. На счет проектов границ, особенно касается МУП «Градостроительство», неприглядно сделаны графически. Возьмите в пример такие организации как ООО НПП «Инженер», ООО «Земля» – все аккуратно, приятно работать. ОАО «Земельный кадастр» пишет от руки, тоже красиво и аккуратно. Ведь документы запрашивают в суд, а они в таком виде. Когда делаете проект грани, выясняйте, чьи здания, где проезжая часть и т.д. При условиях юридической достоверности и нормального качества землеустроительных дел не будет проблем в согласовании или утверждении. Наши исполнители все досконально проверяют, если не понятно – объяснят. Показывайте наши замечания своим исполнителям, ведь бывает, что допускают одни и те же ошибки.

РЕШИЛИ:

Сократить время прохождения землеустроительных работ в г. Иваново, выяснить все вопросы, связанные с УАиГ, МУП «Градостроительство» и МУ «Земельное управление».

Председатель С.В. Кузьмин. Секретарь О.В. Кошельняк.

4. Подготовить форму отчета.
5. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

Содержание отчета

1. Точное наименование и цели практической работы.
2. Используемое учебно-наглядное пособие.
3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.
4. Вывод по практической работе.

Контрольные вопросы

1. Определение делового совещания и его цель.
2. Особенности подготовки совещаний с большим количеством участников.
3. Какие сведения содержит текст приглашения на совещание?
4. Какие виды работ входят в обслуживание совещаний?
5. Требования к оформлению кратких протоколов.
6. Требования к оформлению полных протоколов.
7. Кто визирует и подписывает протокол совещания?

Дополнительное задание

Подготовить сообщение на тему: «Оборудование и техническое оснащение совещательных комнат».

## Практическая работа № 8
## Подготовка и оформление командировок

Цели работы:

– сформировать представление об особенностях подготовки и документирования служебных командировок руководителя.

– приобрести навыки организации служебных поездок руководителя.

Пояснение к работе

Служебной командировкой является поездка работника по распоряжению работодателя на определённый срок для выполнения служебного поручения вне места постоянной работы (статья 166 ТК РФ).

### Документирование служебной командировки

Документы по оформлению командировки:

1. Приказ (распоряжение) о направлении отдельного работника в командировку (УФ № Т-9) или группу работников (УФ № Т-9а).
2. Авансовый отчёт (форма АО-1).

Первым документом является проект приказа (распоряжения) о направлении в командировку отдельного работника или группу работников – заполняется сотрудником кадровой службы, подписывается руководителем организации или уполномоченным им лицом. В приказе (распоряжении) о направлении работника в командировку указываются: фамилия, имя, отчество работника; структурное подразделение; должность (профессия) командируемого; место назначения; цель; время командировки; источники оплаты командировочных расходов. День отъезда считается первым днем командировки, день приезда – последний день командировки. Срок нахождения в командировке исчисляется календарными днями.

После подписания, приказ регистрируется в журнале учета приказов по личному составу.

Авансовый отчёт составляется командированным (подотчётным лицом) и работником бухгалтерии в одном экземпляре. На оборотной стороне формы записывается перечень документов, подтверждающих произведённые расходы. Проверенный авансовый отчёт утверждается руководителем организации или уполномоченным лицом и принимается к учёту.

Авансовый отчет составляется по возврату работника из командировки.

### План подготовки командировки руководителя

I. Согласовать с руководителем:

1. Даты (день, месяц) приезда/отъезда.
2. Список сопровождающих сотрудников (фамилии, имена, отчества, занимаемые должности).
3. Оплата проезда и проживания.
4. Необходимость оформления визы.
5. Способ передвижения (самолёт, машина, поезд), удобное время прибытия/отправления, форма оплаты билетов.
6. Бронирование мест в гостинице (уточнить: уровень гостиницы, тип бронируемого номера, форму оплаты – наличные, кредитные карточки, безналичный расчёт).
7. Предварительная программа пребывания:

– если запланировано совещание (дата и время проведения, предварительный список участников, необходимость подготовки рекламных или информационных материалов);

– если запланирован приём в ресторане (дата и время проведения, предварительный список приглашённых гостей, вид одежды);

– если запланирована культурная программа (вид программы, дата и время проведения).

8. Контактное лицо приглашающей стороны для координации организационных мероприятий.

II. Согласовать с приглашающей стороной:

1. Даты (день, месяц) приезда/отъезда.
2. Предварительную программу пребывания (запросить/предоставить информацию обо всех официальных и неофициальных мероприятиях, при необходимости внести изменения и уточнения в планы руководителя).
3. Возможность оказания помощи в бронировании гостиницы, встречи в аэропорту, в передвижении по городу (машины с водителем).
4. Специальные пожелания.

III. На основании полученной информации:

1. Проинформировать сотрудников, сопровождающих руководителя, о предстоящей командировке.
2. Отправить документы на получение визы (если поездка за пределы России).
3. Забронировать или купить билеты.
4. Забронировать номер в гостинице.
5. Заказать транспорт для встречи/проводов.
6. Отметить в расписании руководителя период его отсутствия.
7. Регулярно докладывать руководителю о ходе подготовки визита.

IV. При необходимости:

1. Размножить информационно-рекламные материалы.
2. Заказать дополнительные визитные карточки.

V. Накануне отъезда:

1. Убедиться в наличии выездной визы.
2. Иметь проверенную информацию о прибытии/отъезде (место, точное время прибытия/отъезда, номера рейсов, убедиться, что билеты выкуплены и доставлены).
3. Иметь окончательный список отъезжающих в командировку.
4. Подтвердить бронирование гостиницы.
5. Иметь утверждённую программу прибытия (убедиться, что выполнены все необходимые заказы, связанные с проведением мероприятий).
6. Определить время и место отъезда (проинформировать водителя).
7. Предоставить сотрудникам сопровождающих руководителя в командировке, окончательную информацию о возможных изменениях в программе мероприятия.
8. Составить контрольный список необходимых для поездки личных и служебных документов.
9. Проинформировать руководителя о выполненных работах.

Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.
2. Проанализировать пример заполнения унифицированной формы № Т-9 Приказ (распоряжение) о направлении работника в командировку (приложение 8).
3. Заполнить приказ (распоряжение) о направлении руководителя в командировку УФ № Т-9 (приложение 9), в соответствии с правилами заполнения унифицированных форм; дополнить недостающие реквизиты и сведения; использовать следующие данные:

Петрова Ирина Васильевна, руководитель ОАО «ЗЕЛЕНГРАД», направляется в командировку в АО «СТРОЙ» на 5 календарных дней, для заключения контракта об оказании услуг по строительству филиала в городе Байконур.

4. Подготовить форму отчета.
5. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

Содержание отчета

1. Точное наименование и цели практической работы.
2. Используемое учебно-наглядное пособие.
3. Наличие выполненного практического задания.
4. Вывод по практической работе.

Контрольные вопросы

1. Что признаётся командировкой?
2. Кто устанавливает сроки пребывания в командировке?
3. Что может послужить основанием для направления работника в командировку?
4. План подготовки деловой поездки руководителя.
5. Какие расходы возмещают работнику при командировке по России?
6. Документирование служебной командировки.

## Практическая работа № 9
## Организация работы с конфиденциальной информацией

Цели работы:

– определить порядок обеспечения сохранности конфиденциальной информации;

– изучить особенности проведения регламентированных и не регламентированных проверок наличия конфиденциальной информации;

– приобрести навыки проведения квартальной и годовой проверки наличия конфиденциальных документов, дел и носителей информации.

Пояснение к работе

К понятию конфиденциальный документ следует относить все документы организации, содержащие сведения, составляющие его служебную или коммерческую тайну.

Коммерческая тайна – научно-техническая, коммерческая, организационная или иная используемая в предпринимательской деятельности информация, которая обладает реальной или потенциальной экономической ценностью и не является общеизвестной.

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» в статье 9 устанавливает общие требования к защите конфиденциальной информации. Конкретные требования по каждому виду конфиденциальных сведений содержатся в специальных законах, например, в Федеральном законе от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне», Федеральном законе от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

При трудоустройстве секретарь подписывает дополнительное соглашение к трудовому договору о неразглашении коммерческой тайны.

### Сведения, относящиеся к коммерческой тайне

Сведения коммерческой тайны организации можно условно разделить на два крупных блока: научно-техническая (технологическая) информация; деловая информация.

Научно-техническая информация, представляющая коммерческую тайну, включает:

– сведения о конструкциях машин и оборудования, чертежи, схемы;
– используемые материалы;
– рецептуры;
– методы и способы производства;
– новые технологии;
– направления модернизации известных технологий, процессов и оборудования;
– программное обеспечение, пароли, ключи, коды;
– организацию о системе безопасности.

Деловая информация, представляющая коммерческую тайну, включает:

– сведения о финансовой стороне деятельности организации;
– сведения о наиболее выгодных формах использования денежных средств, ценных бумаг, акций;
– сведения о размере прибыли, себестоимости производственной продукции;
– планы развития организации (тактические и стратегические);
– планы и объемы реализации продукции;
– анализ конкурентоспособности производимой продукции, эффективность импорта и экспорта, предполагаемое время выхода на рынок;
– планы рекламной деятельности;

– списки торговых и других клиентов, представителей, посредников, конкурентов;
– структура и методы управления, связи внутри фирмы и вне ее, распределение обязанностей и их содержание;
– кадровый состав и его формирование;
– сведения о деловой переписке.

Работа в лаборатории

Обеспечение сохранности конфиденциальной информации

Обеспечение сохранности конфиденциальной информации требует соблюдения следующих условий:

1. Определение сведений, составляющих коммерческую тайну организации.
2. Обеспечение порядка защиты коммерческой тайны.

Обеспечение защиты конфиденциальной информации включает в себя:

– установление правил отнесения информации к конфиденциальным сведениям;
– разработку инструкций по соблюдению режима конфиденциальности для лиц, допущенных к конфиденциальным сведениям;
– ограничение доступа к носителям информации, содержащим конфиденциальную информацию;
– ведение делопроизводства, обеспечивающего выделение, учет и сохранность документов, содержащих конфиденциальную информацию;
– использование организационных, технических и иных средств защиты конфиденциальной информации;
– осуществление контроля за соблюдением установленного режима охраны конфиденциальной информации.

Все документы, содержащие конфиденциальные сведения, имеют специальное обозначение (гриф) и подлежит учету.

Гриф «Конфиденциально» показывает, что право собственности на информацию, содержащуюся в документе, принадлежит организации и охраняется законом.

Все дела с грифом «Конфиденциально», журналы (картотеки) учета документов «Конфиденциально» вносятся в номенклатуру дел организации.

По окончании года специально созданная комиссия организации выполняет следующие работы:

– проверяет наличие всех документов с грифом «Конфиденциально»;
– отбирает документы с грифом «Конфиденциально» для архивного хранения;
– отбирает документы с грифом «Конфиденциально» для уничтожения.

Проверка наличия конфиденциальных документов, дел и носителей информации

Целью проверки наличия документов, дел и носителей конфиденциальной информации является установление их реального соответствия записям в учетных формах, сохранности, целостности и комплектности, а также своевременное выявление фактов утраты конфиденциальных материалов и определение правильности выполнения процедур и операций по их учету, хранению и использованию.

Проверки наличия конфиденциальных материалов могут быть регламентированными (периодическими) и нерегламентированными (непериодическими).

Регламентированные, обязательные проверки наличия документов, дел и носителей информации проводятся ежедневно, ежеквартально и по окончании календарного года. Они охватывают весь массив конфиденциальных материалов фирмы.

Нерегламентированные проверки осуществляются при смене руководителей подразделений или направлений деятельности фирмы, увольнении сотрудников, после завершения экстремальной ситуации, при выявлении факта возможной утраты информации и в других случаях. Этот вил проверки обычно ограничивается конкретной частью конфиденциальных материалов.

Ежедневные проверки наличия (самопроверки или проверки вторым работником) проводятся в конце рабочего дня всеми сотрудниками фирмы, работающими с конфиденциальными материалами.

Квартальные и годовые проверки наличия осуществляются специально назначаемой комиссией. По результатам квартальной и годовой проверок составляется акт.

Любой вид проверки может быть закончен лишь после выявления фактического наличия всех документов, числящихся по учетным формам. Для проверки используются только основные учетные формы – журналы регистрации и учетные карточки. Другие учетные формы (описи, перечни, реестры, акты, карточки учета разрешений и выдачи материалов и т.д.) носят вспомогательный информационный и оправдательный характер.

Технологическая схема проверки наличия документов, дел и носителей информации включает в себя следующие процедуры:

1) подготовка квартальной или годовой проверки;
2) проверка в службе конфиденциальной документации;
3) проверка на рабочих местах исполнителей;
4) оформление и анализ результатов проверки.

В процессе проведения квартальной проверки наличия конфиденциальных материалов контролируется сохранность традиционных и электронных документов, находящихся на исполнении у сотрудников фирмы и не подшитых в дела. Одновременно проверяется соблюдение сотрудниками установленного порядка работы с конфиденциальными материалами, их хранения, правильности ведения внутренней описи документов, находящихся у исполнителя, своевременности и полноты ежедневной сдачи всех материалов в службу КД. Проверка ведется только в присутствии самого сотрудника.

В процессе проведения годовой проверки наличия конфиденциальных материалов контролируется сохранность всех традиционных и электронных документов, как находящихся на исполнении, так и исполненных, подшитых в дела независимо от времени их поступления, получения или издания. Дела проверяются полистно. Отсутствие конфиденциального документа, дела пли носителя информации у сотрудника, которому они были выданы, считается утратой этих материалов. В подобном случае комиссия составляет соответствующий акт и немедленно докладывает об утрате первому руководителю фирмы для принятия решения. Акт составляется также в случае обнаружения в базе данных компьютера сотрудника или на дискете неучтенной или несанкционированно сохраненной копии электронного документа.

Следовательно, проверка наличия документов, дел и носителей информации реализует одну из главных частей функции контроля работы сотрудников фирмы с конфиденциальными материалами и дает возможность достоверно определить степень ответственного отношения каждого сотрудника к этой работе. Одновременно выявляются факты утраты конфиденциальных материалов, что является основанием для начала служебного расследования. Для расследования факта утраты руководитель организации назначает комиссию.

После того как розыск пропавшего документа не принес положительных результатов, составляется акт, и в журнале регистрации документов с грифом «Конфиденциально» вносятся соответствующие отметки об его утрате.

Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.
2. На общем бланке организации разработать перечень сведений, составляющих коммерческую тайну. Утвердить перечень приказом руководителя.
3. Схематически изобразить вопросы теоретического материала.
4. Объяснить процедуру проведения квартальной и годовой проверки наличия документов, дел и носителей информации с грифом «Конфиденциально».
5. Подготовить форму отчета.
6. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

Содержание отчета

1. Точное наименование и цели практической работы.
2. Используемое учебно-наглядное пособие.
3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.
4. Вывод по практической работе.

Контрольные вопросы

1. Федеральный закон, устанавливающий общие требования к защите конфиденциальной информации.
2. Какие Федеральные законы устанавливают конкретные требования по каждому виду конфиденциальных сведений?
3. Цель и виды проверок наличия конфиденциальных документов, дел и носителей информации.
4. Условия обеспечения сохранности конфиденциальной информации в офисе.
5. Основные источники, каналы утечки конфиденциальной информации.
6. Способы и средства защиты электронной конфиденциальной информации.

## Практическая работа № 10
## Регистрация документов в журнальной форме

Цели работы:

- изучить правила регистрации документов, заполнения регистрационных форм;
- приобрести навыки обработки и регистрации входящей, исходящей корреспонденции.

Пояснение к работе

В организации работ с документами главную роль играет регистрация документов.

Регистрация документов – запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения.

Регистрация преследует основные цели:

1) обеспечение учета документов;
2) формирование базы данных о документах организации;
3) ведение на ее основе контроля исполнения;
4) ведение информационно-справочной работы.

В организациях используют основные виды журналов регистрации и учета для входящей и исходящей корреспонденции, приказов по основной деятельности, служебных записок, договоров, предложений, заявления работников, учет посетителей или закупок, а также служебных записок, связанных с кадровыми делами.

### Общие правила регистрации документов

Регистрации подлежат все документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях.

Документы, полученные только для сведения и не требующие ответа и исполнения, не регистрируются. В организации должен быть разработан перечень документов, не подлежащих регистрации. Обычно он оформляется как приложение к инструкции по делопроизводству и обновляется по мере необходимости.

К нерегистрируемым документам относятся: рекламные письма; поздравительные письма и телеграммы, приглашения, программы семинаров, конференций; все платные издания; информационные материалы.

Документы должны регистрироваться только один раз.

Внутренние документы регистрируются в день подписания или утверждения.

Входящие документы – в день поступления.

Исходящие документы – в день отправки.

Для внутренних, входящих и исходящих документов ведутся раздельные формы регистрации (журналы) с самостоятельными регистрационными номерами.

Документы регистрируются централизованно (в одном месте – канцелярия, служба ДОУ) независимо от способа их доставки, передачи или создания. Децентрализованная регистрация внутренних документов в тех структурных подразделениях, в которых они создаются.

Конфиденциальные документы регистрируются отдельно от остальных.

### Регистрация входящих документов

Регистрационный номер (индекс) документа – цифровое или буквенно-цифровое обозначение, присваиваемое документу при его регистрации.

Регистрационные номера проставляются в пределах календарного года.

При автоматизированной регистрации записи физически не группируются. Регистрационный номер – это уникальный код в базе данных, который при этом позволяет отнести документ к определенной категории.

В регистрационную форму вносят следующие данные о входящем документе:

– дата получения;
– входящий регистрационный номер, присваиваемый документу учреждением-получателем;
– автор (корреспондент);
– дата и регистрационный номер документа, присвоенные ему учреждением-автором;
– заголовок к тексту (о чем документ);
– резолюция (решение, принятое должностным лицом);
– срок исполнения полученного документа;
– исполнитель (кто будет работать с полученным документом);
– ход исполнения (фиксируются все передачи документа и результат исполнения);
– № дела (куда документ помещен после исполнения).

Регистрационную форму входящего документа заполняют не полностью. До передачи документа руководителю на документе нет резолюции, срока исполнения и исполнителя, эти данные вносятся после рассмотрения документа руководителем. Сведения о ходе исполнения документа и номер дела в регистрационную форму вносятся уже по ходу и после исполнения документа.

## Регистрация исходящих документов

Регистрационные формы для исходящих документов во многом аналогичны регистрационным формам на входящие документы, но заполняются другими данными.

В журнале регистрации исходящих документов указываются:

– номер документа;
– дата документа;
– адресат – название организации, куда отправляется документ;
– краткое содержание документа;
– фамилия, инициалы исполнителя, подготовившего документ;
– ссылка на входящий документ, если документ является ответом;
– номер дела, куда подшивается копия отправленного документа (или подлинник, если документ отправляется по факсу).

При необходимости организация вправе дополнить состав реквизитов, заносимых в регистрационные формы.

## Сроки исполнения документов

Сроки исполнения документов исчисляются в календарных днях от даты регистрации – для входящих документов, от даты подписания (утверждения) – для внутренних документов, от даты отправки – для исходящих документов.

Сроки исполнения могут быть типовыми и индивидуальными.

Типовые сроки исполнения документов установлены действующим законодательством и определяются сроком до 30 дней.

Индивидуальные сроки исполнения устанавливаются в резолюции руководителя или тексте документа (письма, протокола, постановления, приказа).

При определении продолжительности срока исполнения учитывается содержание документа и возможности по решению конкретного вопроса.

Документы с пометкой:
«немедленно, весьма срочно» – исполняются в течение 1 дня;
«срочно» – исполняются в течение трех дней;
с пометкой «оперативно» – исполняются в течение 10 дней;
«доложить, проинформировать» – исполняются в течение 10 дней;
остальные – исполняются в течение 1 месяца.

Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.
2. Ознакомиться с экземплярами документов, подлежащих регистрации, определить входящее и исходящее письмо (приложение 10-11).
3. Проанализировать оформление реквизитов, проставляемых на поступившем в организацию документе (приложение 12), примеры заполнения регистрационных форм журналов входящих, исходящих документов (приложение 13-14).
4. Руководствуясь правилами регистрации водящих и исходящих документов, зарегистрировать письма в журнальных формах (приложение 15-16), проставить необходимые реквизиты на регистрируемых документах.
5. Подготовить форму отчета.
6. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

Содержание отчета

1. Точное наименование и цели практической работы.
2. Используемое учебно-наглядное пособие.
3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.
4. Вывод по практической работе.

Контрольные вопросы

1. Понятие и цели регистрации документов.
2. Какие документы не подлежат регистрации?
3. Каковы сроки регистрации документов?
4. Каковы сроки исполнения
5. Какие данные вносят в регистрационную форму поступающих документов?
6. Этапы обработки входящей корреспонденции.
7. Этапы обработки исходящих документов.

## Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы


Обязательные источники

1. Конституция Российской Федерации (с изменениями).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (с изменениями).
3. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 №197-ФЗ с изменениями).
4. ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ (с изменениями).
5. ФЗ «Об электронной подписи» от 06.04.2011 № 63-ФЗ (с изменениями).

Нормативно-методическая литература

6. ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».
7. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. М., 2004 (с дополнением).
8. Перечень типовых управленческих документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения (утвержденный от 20.12.2019).

Архивоведческая литература

9. Байкова И. Настольная книга секретаря-референта; – М: «ЭКСМО», 2010.
10. Байкова И. Полное руководство секретаря-референта (+ CD-ROM); – М: Рид Групп, 2012.
11. Галахов В.В., Назаренко О.Б. Организация секретарского обслуживания: учебник для студентов учреждений СПО; – М: Академия, 2014.
12. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления; – М: Юрайт, 2016.
13. Кузнецова Т.В. Документы и делопроизводство: Справочное пособие; – М.: Дело ЛТД, 2012.
14. Пешкова Г.Д. Секретарское дело: учебное пособие; – г. Тверь, Высшая школа, 2014.
15. Чуковенков А.Ю., Янкова В.Ф. Требования к оформлению документов. Комментарий к ГОСТ Р.7.0.97-2016; – М: ООО «Профессиональное издательство», 2018.

Дополнительная литература

16. Меркулова Е.В. Практическое делопроизводство: составление и оформление документов: пособие для секретаря и кадровика – 2-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2011.
17. Михайлов Ю. Секретарь руководителя. Универсальный справочник; – М: Альфа-Пресс 2010.
18. Павлюк, Л.В. Справочник по делопроизводству, архивному делу и основам работы на компьютере; − Санкт-Петербург: Издательский торговый дом «Герда», 2012.

Адреса ресурсов Интернета

19. www.consultant.ru.
20. www.garant.ru.
21. www.kodeks.ru.
22. www.rusarchives.ru.
23. www.vniidad.ru.
24. https://delo-press.ru.

Приложение 1

# ФОРМА ДОЛЖНОСТНОЙ ИНСТРУКЦИИ

Наименование организации

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ Гриф утверждения

_____

(полное наименование должности и структурного подразделения предприятия по штатному расписанию)

Дата документа Регистрационный номер документа

Место составления или издания документа

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ……..…
…….
1.2. ……..…и т.д.

## 2. ФУНКЦИИ

2.1. ……...…
…….…….
2.2. ……...

## 3. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

3.1. ……...
…….……..……...
3.2. ……...

## 4. ПРАВА

4.1. ……...
……..…….……...
4.2. ……...……

## 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. ……...
……....…
5.2. ……...

## 6. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

6.1. ……...……
…….....……
6.2. ……...

Наименование должности личная подпись И.О. Фамилия

Наименование должности
И.О. Фамилия
Дата

*С инструкцией ознакомлен, экземпляр получил на руки личная подпись И.О. Фамилия*
*дата*

Приложение 2

# ПРИМЕРНОЕ ОСНАЩЕНИЕ ПРИЕМНОЙ РУКОВОДИТЕЛЯ

Вариант 1

Вариант 2

Приложение 3

ПРИМЕРНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА СЕКРЕТАРЯ

Вариант 1

Вариант 2

Приложение 4

# ПРИМЕРНЫЙ РАБОЧИЙ ГРАФИК СЕКРЕТАРЯ

| Наименование элементов работы | Начало, ч, мин | Конец, ч, мин | Общее время, мин | Выработка, единицы работы |
|---|---|---|---|---|
| Начало работы | 8.00 | 8.00 | | |
| Подготовка рабочего места | 8.00 | 8.05 | 5 | |
| Просмотр и сортировка почтовой корреспонденции | 8.05 | 8.17 | 12 | 14 писем |
| Ответ на телефонный звонок | 8.17 | 8.18 | 1 | 1 абонент |
| Приготовление кофе руководителю | 8.18 | 8.27 | 9 | 1 чашка |
| Разборка поступивших факсов | 8.27 | 8.40 | 13 | 6 факсов |
| Просмотр электронной почты | 8.40 | 8.47 | 7 | 11 сообщений |
| Вызов абонента руководителю | 8.47 | 8.50 | 3 | 1 абонент |
| Представление документов на рассмотрение руководителю | 8.50 | 9.00 | 10 | 8 документов |
| Проверка и распечатка аналитической справки руководителю | 9.00 | 9.20 | 20 | 1 документ |
| «Обзвон» – напоминание участникам совещания | 9:25 | 9:35 | 10 | 8 абонентов |
| Размножение материалов для совещания | 9:35 | 9:47 | 12 | 16 документов |
| Соединение руководителя с абонентом | 9.47 | 9.52 | 5 | 1 абонент |
| Приготовление кофе участникам совещания | 9.52 | 9.58 | 6 | 9 чашек |
| Подготовка комнаты для совещаний | 9.58 | 10 | 2 | |
| Приём телефонных звонков | 10.00 | 10.57 | 57 | 20 абонентов |
| Уборка помещения после совещания | 10.57 | 11.00 | 3 | |
| Фиксация планов руководителю на вторую половину дня | 11.00 | 11.20 | 20 | 34 мероприятия |
| Обеспечение приёма посетителей | 11.20 | 12.37 | 77 | 11 посетителей |
| Соединение руководителя с абонентами | 12.37 | 12.52 | 15 | 2 абонента |
| Обеспечение руководителя обедом | 12.52 | 13.00 | 8 | |
| Соединение руководителя с абонентами | 13.00 | 13.10 | 10 | 3 абонента |
| Обед | 13.10 | 14.10 | 60 | |
| Проверка проектов документов | 14.50 | 15.20 | 30 | 20 документов |
| Согласование проектов с руководителем | 15.20 | 16.00 | 40 | 14 документов |
| Подписание документов | 16.00 | 16.05 | 5 | 14 документов |
| Распечатка копий документов | 16.20 | 16.30 | 10 | 5 копий |
| Заверение копий документов | 16.30 | 16.40 | 10 | 5 копий |
| Разговор по телефону | 16.40 | 16.45 | 5 | 1 абонент |
| Поиск законодательных и нормативных актов по базе данных | 16.45 | 16.55 | 10 | 10 документов |
| Поиск необходимой информации в них | 16.55 | 17.05 | 10 | 10 документов |
| Распечатка найденных данных | 17.05 | 17.15 | 10 | 10 документов |
| Представление данных на рассмотрение руководителю | 17.15 | 17.20 | 5 | 10 документов |
| Уборка рабочего места | 17.20 | 17.30 | 10 | |
| Окончание рабочего дня | 17.30 | 17.30 | | |

Приложение 5

# ФОРМЫ ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

| НЕПРАВИЛЬНЫЕ ДЕЙСТВИЯ | ПРАВИЛЬНЫЕ ДЕЙСТВИЯ |
|---|---|
| Долго не поднимать трубку. | Снимать трубку после второго или третьего звонка. |
| Говорить: «привет», «да», «говорите», «слушаю», «у телефона», «на проводе», когда начинаете разговор. | Начинать разговор с приветствия. Доброжелательное приветствие создает обстановку доверительности и поможет лучше понять собеседника: «Доброе утро! Отдел по работе с клиентами. Меня зовут…». Это оставляет приятное впечатление и позволяет звонящему привыкнуть к голосу отвечающего. |
| Использовать форму ответа на телефонный звонок «Алло». | После приветствия назвать организацию (или ее отдел, если организация достаточно большая) или должность лица, секретарем которого является. Люди хотят знать, с кем они разговаривают. |
| Спрашивать: «Чем я могу помочь?» | Спросить: «Могу ли я вам помочь?» |
| Вести две беседы сразу. | Сконцентрироваться на разговоре и внимательно слушать. |
| Оставлять телефон без присмотра, хотя бы ненадолго. | Предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время. |
| Использовать для заметок клочки бумаги и листки календаря. | Использовать бланки для записи телефонных переговоров. |
| Передавать трубку много раз. | Записать номер звонящего и перезвонить ему. |
| Говорить: «все обедают», «никого нет», «пожалуйста, перезвоните». | Записать информацию и пообещать клиенту перезвонить ему. |
| «К сожалению, Игорь Николаевич еще обедает». Здесь лишнее слово «еще» оно предполагает длинный перерыв на обед.<br>«Я не знаю где он. Может быть, вы оставите свой номер телефона, чтобы он позвонил вам». Не обязательно сообщать клиенту о том, что вы не знаете где сотрудник. | «Он сейчас не может подойти. Попросить его вам перезвонить?» |
| «Она ушла к врачу». Не обсуждайте личные дела ваших коллег с клиентами. | «Ее не будет до 14 часов. Могу я вам помочь?» |
| «Светлана Ивановна рано ушла домой». Такой ответ может разозлить клиента. Он нуждается в помощи, а человек, который мог бы ее оказать, рано ушел домой. Не передавайте информацию, которая касается личных дел ваших сотрудников. | |
| «К сожалению, Ольга Игоревна еще не пришла». Слово «еще» свидетельствует, о том, что Ольга Игоревна опаздывает. | «К сожалению, Ольга Игоревна не может сейчас подойти к телефону. Могу я вам помочь?» |
| «В данный момент я занята делами». | «У меня сейчас посетитель. Могу я перезвонить вам примерно через полчаса?» |
| «Подождите». | «Пожалуйста, могу ли я вас попросить подождать?» |
| «Пока», промолчать и положить трубку. | «До свидания!», «До скорой встречи!». |

Приложение 6

ФОРМА ТЕЛЕФОНОГРАММЫ

Формат бумаги А5

Наименование организации

ТЕЛЕФОНОГРАММА

Наименование должности
Фамилия И.О.

00.00.0000 № 00

Заголовок к тексту

ТЕКСТ ТЕЛЕФОНОГРАММЫ

Наименование должности _____ И.О. Фамилия
(подпись)

Передала: секретарь Ф.И.О.
Тел.: +7(000)000 00 00
Время передачи: 00 час.00 мин.

Приняла: секретарь Ф.И.О.
Тел.: +7(000)000 00 00
Время приема: 00 час. 00 мин.

Приложение 7

ФОРМА КРАТКОГО ПРОТОКОЛА

Наименование организации

ПРОТОКОЛ

Дата документа Регистрационный номер документа

Место составления или издания документа

Заголовок к тексту (отвечает на вопрос «чего?»)

Председатель – Фамилия И.О.

Секретарь – Фамилия И.О.

Присутствовали: фамилии и инициалы присутствующих в алфавитном порядке, при необходимости должность. Если количество присутствующих больше 15 человек, указывается общее количество, а к протоколу прилагается список.

Приглашённые: полное наименование должности, Фамилия И.О. в алфавитном порядке.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

Включает перечень всех рассматриваемых вопросов, вопросы располагают по степени важности и сложности. Формулировка вопросов начинается с предлога «О», «Об». Каждый вопрос печатают с абзаца и нумеруют арабской цифрой. Наряду с вопросом указывается должность докладчика с указанием его фамилии и инициалов в дательном падеже.

1. СЛУШАЛИ:

Фамилия И.О. докладчика – Тема выступления.

ВЫСТУПИЛИ:

Указываются только фамилии, инициалы выступавших.

ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ):

1.1. Записываются все принятые решения по данному вопросу.

1.2. …….……

2. СЛУШАЛИ:

…….……...

ВЫСТУПИЛИ:

…….…...

ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ):

2.1. …….……

2.2. ……

Председатель Личная подпись Расшифровка личной подписи

Секретарь Личная подпись Расшифровка личной подписи

Приложение 8

Пример заполнения унифицированной формы № Т-9
Приказ (распоряжение) о направлении работника в командировку

Унифицированная форма № Т-9
Утверждена Постановлением Госкомстата России
от 05.01.2004 № 1

| | Код |
|---|---|
| Форма по ОКУД | 0301022 |
| по ОКПО | 12345678 |

Национальная компьютерная корпорация
(наименование организации)

| | Номер документа | Дата составления |
|---|---|---|
| ПРИКАЗ | 15 | 12.01.2023 |

(распоряжение)
о направлении работника в командировку

Направить в командировку:

| | Табельный номер |
|---|---|
| Власову Елену Анатольевну | 000025 |

(фамилия, имя, отчество)

финансовый отдел
(структурное подразделение)

специалист
(должность (специальность, профессия))

Россия, Ярославль, ООО «Камета»
(место назначения (страна, город, организация))

сроком на 7 календарных дней

с “ 15 ” января 20 23 г. по “ 21 ” января 20 23 г.

с целью повышения квалификации по профилю

Командировка за счет средств Национальная компьютерная корпорация
(указать источник финансирования)

Основание (документ, номер, дата): Программа повышения квалификации персонала на 2023 год
(письмо, другое основание (указать)

Руководитель организации Директор (должность) _____ (личная подпись) С.С. Петров (расшифровка подписи)

С приказом (распоряжением) работник ознакомлен _____ (личная подпись) “ 12 ” января 20 23 г.

Приложение 9

# Унифицированная форма № Т-9
# Приказ (распоряжение) о направлении работка в командировку

Унифицированная форма № Т-9
Утверждена Постановлением Госкомстата России
от 05.01.2004 № 1

| | Код |
|---|---|
| Форма по ОКУД | 0301022 |
| по ОКПО | |

_____
(наименование организации)

| Номер документа | Дата составления |
|---|---|
| | |

ПРИКАЗ
(распоряжение)
о направлении работника в командировку

Направить в командировку:

| Табельный номер |
|---|
| |

_____
(фамилия, имя, отчество)

_____
(структурное подразделение)

_____
(должность (специальность, профессия))

_____
(место назначения (страна, город, организация))

_____

_____

сроком на [ ] календарных дней

с “___” _____ 20___ г. по “___” _____ 20 ___ г.

с целью _____

_____

Командировка за счет средств _____
(указать источник финансирования)

_____

Основание (документ, номер, дата): _____
(письмо, другое основание (указать)

Руководитель организации _____ _____ _____
(должность) (личная подпись) (расшифровка подписи)

С приказом (распоряжением)
работник ознакомлен _____ “___” _____ 20___ г.
(личная подпись)

Приложение 10

Корреспонденция

Акционерное общество «Портал»
(АО «Портал»)

Петровская ул., д. 7, Москва, 127087
Тел./факс: (495) 678-09-89;
e-mail: www.portal@rf.ru; http://www/cever.ru
ОКПО 45632567; ОГРН 7865467325677;
ИНН/КПП 5612230987/675478979

Генеральному директору
ЗАО «Стандарт»
Кузьмину С.Т.

15.01.2024 № 01-03/12

На № _____ от _____

О направлении
протокола разногласий

Направляем Вам подписанный и скрепленный печатью договор от 25.12.2023 № 25 с протоколом разногласий.

Протокол разногласий просим подписать, скрепить печатью и один экземпляр выслать в наш адрес в течение 10 дней.

Приложение: 1. Договор на 6 л. в 1 экз.

2. Протокол разногласий на 2 л. в 1 экз.

Директор М.М. Дымов

Ельцова Анна Петровна
+7(33622)56-09-00

Приложение 11

Корреспонденция

Закрытое акционерное общество
«Стандарт»
(ЗАО «Стандарт»)

Набережная ул., д. 4, Москва, 127087
Тел./факс: (495) 678-09-09;
e-mail: www.standart@xi.ru
ОКПО 45632567; ОГРН 7865467325677;
ИНН/КПП 5612230987/675478978

Директору ООО «Север-1»
Зуброву И.И.

_____ № _____

На № _____ от _____

Об участии в тендере

Уважаемый Иван Иванович!

Спасибо за Ваш интерес к нашей фирме и приглашение принять участие в тендере на проведение капитального ремонта кровли здания по адресу: ул. Калинина, 65.

К сожалению, вынуждены сообщить, что в связи с наличием уже имеющихся нескольких незавершенных проектов в текущем году, мы не имеем возможности принять ваше предложение.

Надеемся на сотрудничество в будущем.

С уважением,

Исполнительный директор К.С. Онисимов

Ельцова Елена Ивановна
+7(495)678-09-10

Приложение 12

Оформление реквизитов
поступившего в организацию, исполненного документа

Закрытое акционерное общество
«МИГ»
(ЗАО «МИГ»)

Черкасская ул., д. 6, Москва, 103012
Тел./факс: (095) 718-78-74;
e-mail: mail@mig.ru; http://www/mig.ru
ОКПО 98765435; ОГРН 9812345678564;
ИНН/КПП 5612230987/675478978

04.06.2023 № 02-03/123

На № _____ от _____

Директору АОНО «ПРОФИ»
Родину Н.Г.

***Иванову И.И.***
***Прошу подготовить программу выездных семинаров к 19.06.2023***
******* ***09.06.2023***

Об организации обучения
работников компании в 2023 году

Уважаемый Николай Григорьевич!

В связи с созданием в ряде регионов Российской Федерации торговых домов по реализации продукции и увеличением численности работников, обеспечивающих их функционирование, до 350 человек, компания планирует в 2023 году провести обучение работников, занимающих должности менеджеров торгового зала.

Просим Вас сообщить о возможности организации и проведения выездных семинаров по повышению квалификации данной категории работников в городах: Ярославль (сентябрь 2023 год), Нижний Новгород (октябрь 2023 год), Екатеринбург (октябрь 2023 год), Новосибирск (ноябрь 2023 год), а также сообщить программу и ориентировочную стоимость обучения.

С уважением,

Директор по персоналу К.К. Ковалев

Ветрова Виктория Владимировна
+7(095)718-78-77

***В дело № 01-02 за 2023 г.***
***Секретарь***
******* ***19.06.2023***

***09.06.2023***
***вх. № 01-02/43***

Приложение 13

# Пример заполнения регистрационной формы журнала входящих документов

| Дата | Регистрационный номер | Название организации – автора документа | Исходящий номер и дата документа | Краткое содержание | Резолюция | Срок исполнения | Фамилия инициалы исполнителя | Отметка о контроле | Роспись в получении |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| *** | *** | *** | | | | | | | |
| *09.06.2023* | *43* | *ЗАО «МИТ»* | *02-03/123* | *Об организации обучения* | *Подготовить* | *19.06.2023* | *Иванов И.И.* | *В дело* | ***** |
| | | | *04.06.2023* | *работников в 2023 году* | *программу* | | | *№ 01-02* | |
| | | | | | *выездных* | | | *19.06.2023* | |
| | | | | | *семинаров* | | | | |
| *** | *** | *** | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Приложение 14

## Пример заполнения регистрационной формы журнала исходящих документов

| Дата | Регистрационный номер | Адресат | Ссылка на регистрационный номер и дату документа | Краткое содержание | Фамилия инициалы исполнителя | Отметка об исполнении и направлении документа в дело |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| *** | *** | *** | | | | |
| *19.06.2023* | *56* | *ЗАО «МИТ»* | *02-03/123* | *О направлении программы* | *Иванов И.И.* | *В дело* |
| | | *Ковалеву К.К.* | *04.06.2023* | *обучения работников в 2023 году* | | *№ 01-02* |
| *** | *** | *** | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Приложение 15

# ФОРМА ЖУРНАЛА
# РЕГИСТРАЦИИ ВХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

| Дата | Регистрационный номер | Название организации – автора документа | Исходящий номер и дата документа | Краткое содержание | Резолюция | Срок исполнения | Фамилия инициалы исполнителя | Отметка о контроле | Роспись в получении |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Приложение 16

# ФОРМА ЖУРНАЛА
# РЕГИСТРАЦИИ ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

| Дата | Регистрационный номер | Адресат | Ссылка на регистрационный номер и дату документа | Краткое содержание | Фамилия инициалы исполнителя | Отметка об исполнении и направлении документа в дело |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |