

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
профессионального образования
«Тихоокеанский государственный университет»

Социально-гуманитарный факультет
Кафедра русской филологии

Направление 031100.62 – Лингвистика (бакалавриат)
1 курс

Учебно-методические материалы
по дисциплине

Делопроизводство

Автор-разработчик:
преп. Юсупова А.Х.

Хабаровск

Тексты лекций

Лекция № 1. Делопроизводство.

Управление организацией – это процесс получения информации, ее обработки и принятие решения. Для принятия правильного решения нужна достоверная и полная информация. Она должна быть в форме легкой для прочтения и обработки. Часть этой информации содержат **документы**. На основе документов принимаются решения.

Делопроизводство – это деятельность по созданию документов с учетом государственных стандартов и нормативными документами, а также организация работы с документами.

Система документирования – это создание всех видов документов, которые нужны для работы организации.

Организация работы с документами включает:

- прием, регистрация входящих и исходящих документов, отправка;
- прием документов на рассмотрение и подписание;
- контроль стадий исполнения документов;
- сдача документов в архив.

Задачами делопроизводства являются:

- оформление документов с учетом стандартов;
- создание условия для работы с документом;
- исполнение и хранение документов.

Правильные решения зависят от грамотного создания документа и работы с ним.

Лекция № 2. Документ.

В процессе деятельности людей взаимодействие осуществляется с помощью управления. Работа в системе управления основывается на информации, которая состоит из обмена сведениями, мнениями, командами между людьми. Основную информацию содержит документ.

Слово «**документ**» в переводе с латинского «свидетельство», «способ доказательства». **Документ** – это материальный объект, который содержит информацию для дальнейшей работы с ней.

Функциями документа является:

- 1) информационная (фиксирует факты, события, явления);
- 2) организационная (направляет и организует деятельность людей);
- 3) коммуникативная (внешние связи предприятия);
- 4) юридическая (используется для доказательства в спорных ситуациях)
- 5) воспитательная (дисциплинирует исполнителя, требует высокого уровня подготовки).

Все документы **классифицируются по признакам:**

- по видам деятельности (организационно-распорядительные, финансово-расчетные, материально-технические);
- по месту составления (внутренние и внешние);
- по средствам фиксации (рукописные, печатные, электронные)
- по срокам хранения (постоянного хранения, долговременного хранения (более 10 лет), временного хранения (менее 10 лет);
- по степени подлинности (оригиналы и копии).

В деятельности предприятий и организаций используются различные виды документов.

Лекция № 3. Требования к оформлению документов.

В делопроизводстве существует ряд единых требований и правил к оформлению документов, которые установлены государственными стандартами.

Для оформления документа используется официально-деловой стиль. Поэтому язык деловых бумаг стилистически строгий и объективный. В официально-деловом стиле не должно быть эмоциональности и разговорности, а также слова должны использоваться в их прямом значении.

Особенности официально-делового стиля:

- краткость и компактность информации;
- точность фраз;
- однозначность терминов;
- последовательность материала.

Неправильность выражения информации приводит к ошибкам в системе документооборота.

В документах разрешаются сокращения слов, которые разрешены в нормативных документах. Например: РФ- Российская Федерация, г.- город, проф.- профессор, р-н- район, и т.д. -и так далее.

Можно использовать сокращения, которые используются в данном документе. При этом в скобках указывается вариант сокращения. Нельзя сокращать одно и то же слово или словосочетание по-разному или писать в одном месте полностью, а в другом - сокращенно. Не допускаются сокращения: т.о. (таким образом), напр. (например).

Для оформления дат существует два способа:

- 1) цифровой (при использовании печатного документа).
Например: 01.07.96 или 01.07.1996 (для документов длительного хранения);
- 2) словесно-цифровой; Например: 01 сентября 2006 или 01сентября 2006г..

Порядковые числительные пишут арабскими цифрами с падежными окончаниями через дефис (например: 3-ий день).

При написании адресов: ул. Степная д. 27/2 или ул. Степная д.39а.

Все требования для оформления документов указаны в ГОСТах.

Лекция № 4. Основные принципы работы с документами.

Документооборот – это движение документов в организации с момента приема или создания до завершения исполнения, отправки или сдачи в архив.

Работа с документом проходит несколько этапов:

- прием документов;
- первое рассмотрение документов;
- регистрация документов;
- доклад руководителю о полученных документах;
- принятие решение руководителем;
- направление документов на исполнение;
- исполнение документов;
- использование в справочно-информационной работе;
- определение сроков хранения документов.

В документообороте выделяют **три группы документов:**

- 1) входящие (поступающие);
- 2) исходящие (отправляемые);
- 3) внутренние.

Если документы исходящие, то он не проходит этапа по контролю исполнения. Исходящие и внутренние документы не принимаются, а создаются.

Создание документа состоит из нескольких этапов:

- составление проекта документов;
- оформление проекта документов;
- подписание документов руководителем.

После этого регистрация и дальнейшие этапы работы с документами. Входящие документы не передаются на хранение.

Лекция № 5. Организационные документы.

Организационно-распорядительные документы (ОРД) – это документы, которые используют для документирования деятельности управления. Можно выделить следующие группы документов:

- организационные (уставы, положения, инструкции);
- распорядительные (приказы, распоряжения, решения);
- информационно-справочные (акты, письма, факсы, протоколы, справки).

Организационные документы – это правила внутреннего распорядка организации.

Устав - это сложный и объемный документ. Это основной документ при создании организации и ее регистрации. В нем перечисляют правила, которые регулируют деятельность организации, взаимоотношение с другими организациями и гражданами, права и обязанности организации. На основе устава создают структуру и состав организации.

Структура устава включает обязательные разделы: общие положения (цели и задачи организации); организационная структура (состав отделов организации и их функции); регламент организации (формы и методы управления, права и обязанности); финансово-материальная база; отчеты; порядок ликвидации организации.

Положение – это организационно-правовой акт, который определяет формирование, задачи, обязанности, права и ответственность организации в целом и ее отделов. Текст положения может состоять из разделов: общие положения, основные задачи и функции, права, организация работы предприятия в целом или отделов.

Инструкция – это организационно-правовой документ, который устанавливает обязанности работника в зависимости от должности.

Лекция № 6. Распорядительные документы.

Распорядительные документы играют важную роль в управлении предприятиями, организациями. К распорядительным документам относят: приказ, решение и распоряжение.

Приказ – это основной правовой распорядительный документ, который издает руководитель организации для решения возникающих в процессе деятельности задач. Приказы делятся на приказы по основной деятельности (работа коллектива, финансирование, отчеты и т. д.) и приказы по личному составу (прием, увольнение, продвижения по службе работников и т. д.). Текст приказа состоит из двух частей: констатирующей (основания, причины для создания приказа) и распорядительной (ПРИКАЗЫВАЮ: ...).

Решение - это распорядительный документ, который принимается совещательным органом организации для разрешения наиболее важных вопросов их деятельности. Текст решения состоит из вводной и распорядительной части. Во вводной части указываются причины создания решения, а в распорядительной называется исполнитель, действие и срок решения.

Распоряжение – это правовой документ, который создает руководитель или заместители для информирования о каких-либо изменениях, инструкциях, а также исполнение приказов. Текст распоряжения состоит из констатирующей и распорядительной частей. Распорядительная часть начинается со слов ПРЕДЛАГАЮ или ОБЯЗЫВАЮ.

Лекция № 7. Информационно-справочные документы.

Письмо (синонимы: служебное письмо, деловое письмо; во множественном числе – деловая корреспонденция) – это документы, для решения текущих и перспективных вопросов и задач. Особенностью этого вида документов является пересылка по почте, а также с помощью факсимильной связью и электронной почтой. Письмо – это один из распространенных способов обмена деловой ситуацией.

Классификация писем:

- коммерческие письма. Составляются при заключении и выполнении сделки. В число коммерческих писем входят: запрос и ответ, предложение и ответ и т. д.

- служебные письма. Это несложные по содержанию и небольшие по объему документы для решения текущих задач, которые пишутся на разных этапах деловых отношений между предприятиями.

Для современной деловой переписки характерна подготовка простых писем с одним вопросом. Особое внимание уделяют языку и стилю служебного письма. В отличие от других видов документов в письме наибольшая степень личности. Язык письма определяется как официально-деловой. Поэтому тон изложения должен быть нейтральным, мысль – точной и ясной и текст лаконичный и краткий.

Факс – это способ передачи информации. Очень быстро можно передать оригинальный текст со всеми особенностями. Любой документ формата А4 может быть послан с помощью факса. Особых требований к материалу нет, кроме одного текст должен быть понятен.

Акт – это документ, который составляют несколько лиц для подтверждения факта, события или действия. Акт состоит из двух частей – вводной и констатирующей. Вводная часть включает причины составления акта, состав комиссии. Констатирующая часть описывает работу и факты.

Протокол – документ, в котором записывают этапы и содержание этапов, которые обсуждали на совещании, конференции, совете и т. д.

Протоколы бывают развернутые (полные) и краткие. Текст протокола состоит из вводной и основной части. Во вводной части приводят данные о председателе, секретаре и остальных присутствующих, а также ставится повестка дня. Основная часть состоит из этапов: СЛУШАЛИ – ВЫСТУПИЛИ – ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ). В некоторых случаях составляют выписку из протокола.

Справка – документ, который описывает и подтверждает какие-либо события. Справки могут быть служебные или личные.

Служебные справки составляют по запросу или указанию вышестоящей организации или вышестоящего работника этой организации и содержит результат обследования и обобщения.

Справки личного характера выдают на бланке организации сотрудником. В них подтверждают сведения: о месте Работы или учебы, состоянии здоровья. Справка состоит из названия документа, даты, порядкового номера справки, место составления, заголовка, текста и подписи.

Лекция № 8. Документы по личному составу.

Документы, в которых описаны этапы трудовой деятельности сотрудников, называются документами по личному составу. К ним относятся: трудовой договор, личные карточки, трудовая книжка, резюме, автобиография. При работе с документами по личному составу нужно помнить, что это документы, которые содержат конфиденциальную информацию.

Трудовой договор (контракт) – это документ, который подтверждает согласие организации (работодатель) и работника на *установление трудовых отношений* и описывает их права и обязанности.

При создании контракта необходимо указать: место работы (название предприятия его адрес); работу, которую должен выполнять работник; оплата труда; дату начала и окончания работы; обязанности работодателя по обеспечению охраны труда.

Трудовая книжка – это документ, в котором *отмечается общий стаж работы*. По закону нельзя иметь несколько трудовых книжек.

Трудовые книжки ведутся на всех предприятиях. Записи производятся на основании паспорта и документов, которые подтверждают образование и профессию. На первой странице (титульный лист) нужно указать фамилию, имя и отчество работника полностью, дату рождения и сведения об образовании. Запись на следующих страницах производится на основании приказов. При увольнении трудовая книжка выдается работнику в день увольнения.

Личные карточки – это документ, который заводится на всех работников предприятия. Личная карточка состоит из разделов: общие сведения, сведения о воинском учете, назначения и перемещения, дополнительные сведения.

Резюме – документ, который содержит *краткие сведения биографического характера*. Этот документ предоставляется при трудоустройстве.

Резюме содержит: название вида документа, указание фамилии, имени, отчества, почтового адреса, телефона, текст, подпись и дата.

Текст состоит из разделов: персональные данные, цель трудоустройства, образование (перечислять нужно с последнего места учебы); опыт работы (краткое описание с указанием должности); дополнительная информация (иностранные языки, работа с ПК, знание компьютерных программ).

Автобиография – документ, в котором работник *собственноручно в произвольной форме* дает краткое описание своей жизни и трудовой деятельности.

Лекция № 9. Коммерческие документы.

Основными документами *во взаимоотношениях между организациями* является коммерческие договоры (контракты).

Контракт (договор) – это документ, который представляет собой соглашение двух сторон об установлении каких-либо отношений.

Заключение контракта начинается с предложения с одной стороны и согласия с другой стороны.

При составлении контракта следует обратить внимание на грамотное юридическое оформление документа, не допускать слов с двусмысленным значением и очень четко составлять каждую часть контракта.

Составными частями контракта являются:

- название вида документа (договор купли продажи, контракт на поставку и др.);
- дата, место составления, номер;
- название сторон (полные и сокращенные названия организации);
- предмет контракта;
- условия и сроки поставки, перевоза, хранения, рекламы, реализации;
- условия и сроки оплаты;
- порядок сдачи-приема работ;
- ответственность сторон;
- гарантии и страхование;
- порядок разрешения споров;
- юридические адреса организаций (с указанием почтовых адресов, номеров телефонов, данных из банка);
- подписи должностных лиц (с указанием должностей, расшифровок подписей и дат подписания документов);
- печати.

Коммерческие контракты хранятся 3 года. Контракты с иностранными партнерами следует хранить не менее 10 лет.

Лекция № 10. Документы по обращениям граждан.

В случае необходимости индивидуального обращения с просьбами, заявлениями и другими подобными документами к руководству составляются документы личного характера.

Документы по обращениям граждан – это заявления, объяснения, предложения. Все эти виды документов включают следующие части:

- 1) адресат;
- 2) данные о заявителе (фамилия, имя, отчество; должность, если автор является сотрудником организации или полный домашний адрес и телефон, если не является сотрудником организации);
- 3) название документа;
- 4) текст;
- 5) отметка о наличии приложения, если есть;
- 6) подпись;
- 7) дата.

Под заявлением принято понимать обращения граждан в целях реализации личных прав и законных интересов, но не связанных с нарушением этих прав и интересов.

Заявление – это официальное обращение лица в организацию или должностному лицу, которое не содержит требования. Заявления подаются в случае: реализации права или законного интереса; для сообщения о тех или иных недостатках в работе организации.

Предложения – те обращения граждан, которые направлены на улучшение деятельности какой-либо организации, но не связанные с нарушениями прав и законных интересов человека. Предложения – это желание человека участвовать в общественной жизни человека. Обычно в них содержатся данные личных наблюдений или практики работы человека, которые увидели проблемы и указывают на способы их решения.

Объяснительная – это документ, который называет причины какого-либо случившегося факта или события.

Лекция № 12. Этикет деловых ситуаций.

Важным показателем *культуры общения делового человека* является вежливость корректность, доброжелательность. Деловому человеку очень часто приходится вести беседы с разными людьми по возрасту, по социальному положению, должности и по типу характера. Успех любого разговора зависит от компетентности, тактичности и стремления решить проблему. Чем подробнее и обстоятельственен задан вопрос, тем больше возможность найти правильное решение. Важно уметь грамотно задавать вопросы. Во время беседы не следует перебивать. Если во время бесед у вас звонит телефон, то следует извиниться и кратко провести телефонный разговор.

Для создания положительного впечатления об организации нужно правильно организовать *прием посетителей*. Организация приема зависит от категории посетителей: сотрудники своей организации; сотрудники другой организации; посетители по личным делам.

Для приема сотрудников организации по текущим вопросам нужно выбрать дни и часы. Во время посещения к посетителям нужно обращаться по имени и отчеству.

При приеме работников других организаций после приветствия надо выяснить и записать: фамилию, имя, отчество; организацию, которую он представляет и его должность; по какому вопросу; назначено ли время. Часто посетитель дает свою визитку, в этом случае следует выяснить цель визита и направить к конкретному работнику. О каждом посетителе следует докладывать.

Прием по личным вопросам немного отличается. Он должен быть тщательно организован: выделены дни и часы (в удобное для посетителей время, желательно, не в рабочее время и еженедельно), информация об этом вывешивается на видном месте. Место, где проводят прием должно иметь стулья и стол, а также ручку и чистую бумагу («немая справка»- образцы заявлений с адресами и телефонами)

Лекция № 13. Этикет телефонного разговора.

Главные требования культуры общения по телефону – краткость, четкость, ясность. Телефонный разговор строиться по определенной структуре:

- 1) Взаимные представления (20 ± 5 секунд);
- 2) Введение собеседника в дело (40 ± 5 секунд);
- 3) Обсуждение ситуации (нужно продумать вопросы, которые являются главными и второстепенными и требуют короткого и конкретного ответа) (100 ± 5 секунд);
- 4) Заключительное слово (20 ± 5 секунд).

В разговоре важен каждый этап. Начиная с приветствия, не допускается «привет» и подобное приветствие.

Если звонок входящий:

- 1) Трубку нужно снять до начала 4 звонка.
- 2) Не следует игнорировать звонки.
- 3) Нужно начинать с приветствия («Доброе утро», «добрый день», «Здравствуйте») и обязательно представиться (назвать свое учреждение и фамилию).
- 4) Если вы разговариваете, то необходимо прервать разговор (для этого извиниться), снять трубку, сообщить, что вы заняты и попросить перезвонить.
- 5) Если для подготовки ответа вам необходимо отойти, то следует узнать у собеседника, может ли он подождать.
- 6) Заканчивает разговор тот, кто звонил.
- 7) Если разговор прервался, то звонит тот, кто звонил первым.
- 8) На ошибочный звонок следует ответить «Вы ошиблись номером» и положить трубку.
- 9) Если коллега, которому звонят отсутствует, то узнайте, что ему передать.

Если звонок исходящий:

- 1) Тщательно подготовьтесь к телефонному разговору.
- 2) Определите время звонка (оно должно быть удобным и для вас и для вашего собеседника).
- 3) Когда вы дозвонитесь, представьтесь (назовите имя, фамилию, должность и место работы).
- 4) Если человека, которому вы звоните не оказалось на месте, попросите передать ему, что вы звонили, и сообщите, когда и по какому номеру можно перезвонить.
- 5) Если телефонный разговор должен быть долгим, то спросите располагает ли ваш собеседник временем.
- 6) Если это повторный звонок, то обязательно назовите себя и напомните содержание вашего разговора.
- 7) Считается неэтичным звонить на квартиру после 22 часов вечера и до 9 часов утра.
- 8) Не принято звонить незнакомым людям на квартиру. В случае необходимости, следует объяснить, откуда у вас их номер телефона, по чьей рекомендации обращаетесь.

К деловому разговору следует готовиться. Плохая подготовка, неумение выделить в разговоре главное, лаконично и грамотно излагать свои мысли приводит к значительным потерям времени - 20-30%. При подготовке к телефонному разговору нужно ответить на следующие вопросы:

- Какую главную цель вы ставите перед собой?
- Можете ли вы обойтись без этого разговора?
- Готов ли к обсуждению темы ваш собеседник?
- Уверены ли вы к положительному результату разговора?
- Какие вопросы вы собираетесь задать собеседнику?
- Какие вопросы вы можете услышать?
- Какой итог переговоров устоит вас и вашего собеседника?

- Как вы будете вести себя, если партнер не отреагирует на ваши доводы, проявит недоверие к вам, перейдет на повышенный тон или будет возражать?

Лекция № 14. Делопроизводство на ПК.

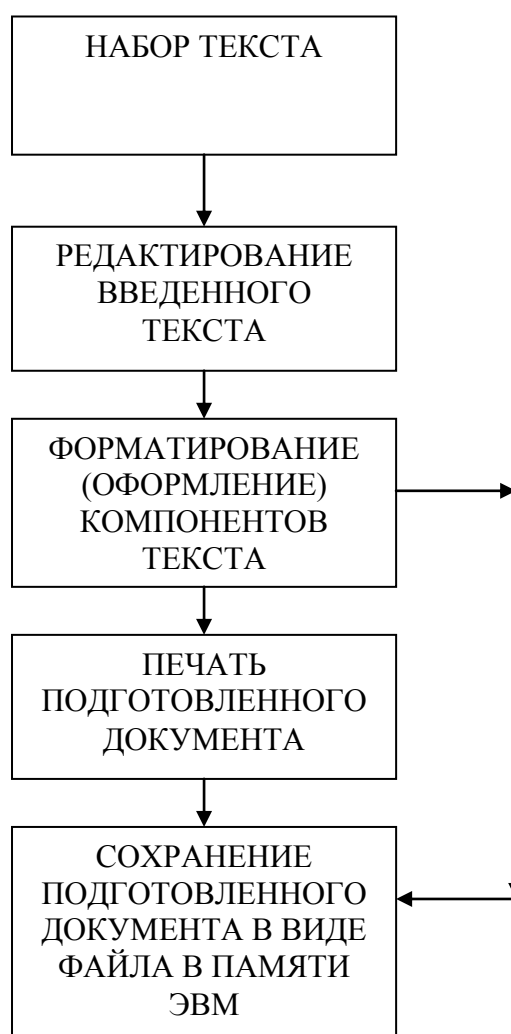
В настоящее время все офисы, фирмы, организации применяют в своей работе ПК (персональный компьютер), который позволяет осуществить подготовку и выдачу всех типов документов.

Документы могут включать в себя текстовые, табличные и графические компоненты.

Текстовые компоненты документов являются основными и несут основной смысл документов.

Размещение в составе документа его компонентов определяет композиционную структуру. Для большинства управленческих документов структура должна соответствовать стандарту. Эти документы имеют небольшое по объему размещение, приблизительно 1- 2 странички.

Компьютерная подготовка документов осуществляется в определенном порядке, включает ряд последовательных этапов:



На этапе набора текста осуществляется ввод текстовой информации в память компьютера для представления ее в соответствующих структурных элементах подготавливаемого документа. Чаще всего ввод текста осуществляется с помощью клавиатуры, но в некоторых случаях могут быть использованы сканирующие устройства или другие накопители информации, которые содержат ранее введенные данные в виде файлов.

На этапе редактирования введенного текста осуществляется исправление замеченных ошибок ввода, содержательная и стилистическая корректировка текста, необходимые операции.

На этапе форматирования (оформления) компонентов текста осуществляется приведение введенных и отредактированных текстовых данных в соответствие с требованиями, предъявляемые к конкретному документу.

После этого в случае полной готовности документа осуществляется его печать, а при необходимости его последующая доработка или рвание – запись в виде файла в долговременной памяти компьютера на накопителях информации.

Для многих типовых документов могут быть использованы заранее подготовленные шаблоны – заготовки (бланки) документов, в которых уже заложены постоянные элементы. Подготовка документа будет заключаться во вводе конкретного содержания.

Лекция № 15. Работа в системе Microsoft Excel.

Таблицами называют особую пространственную форму подачи цифровых и словесных сведений. Таблицы используются для лучшей наглядности и сравнения показателей.

Таблицы могут быть разной сложности.

- Таблицы нумеруют. Нумерация таблиц производится: «Таблица1».
- Если нужен заголовок, то он должен быть кратким и четким.
- Графы и строки в таблице должны иметь заголовки, выраженные именем существительным в именительном падеже (№ 1). Если таблица на несколько страниц, то столбцы должны быть пронумерованы.
- Не допускается вводить в таблицу графу «номер по порядку».
- Числовые показатели проставляются на уровне последней строки.
- Числовые значения однородных величин располагаются в графах так, чтобы единицы находились под единицами, десятки под десятками и т. п.
- Выводы в таблицах вводятся отдельной строкой и не нумеруются. Выводы могут иметь тематический заголовок, приложения и сноски

Тестовые задания по дисциплине

ТЕСТ № 1.

1. Делопроизводство – это ...

А) это деятельность по созданию документов с учетом деятельности организации;

Б) это деятельность по созданию документов с учетом государственных стандартов и нормативными документами, а также организация работы с документами;

В) это создание всех видов документов, которые нужны организации.

2. Из каких этапов состоит работа с документами?

А) прием и регистрация; прием документов на рассмотрение и подписание; контроль стадий исполнения; сдача документов в архив;

Б) прием и регистрация; прием документов на рассмотрение и подписание; сдача документов в архив; контроль стадий исполнения;

В) прием документов на рассмотрение и подписание; прием и регистрация; контроль стадий исполнения; сдача документов в архив.

3. Что обозначает слово «документ» в переводе с латинского языка?

А) «информация»;

Б) «свидетельство»;

В) «способ доказательства».

4. Документ – это...

А) это материальный объект, который содержит информацию для дальнейшей работы с ней;

Б) это материальный объект, который организует деятельность фирмы.

5. Функциями документа являются: информационная, организационная, коммуникативная, воспитательная. Что еще входит в функции документов?

А) контролирующая;

Б) юридическая;

В) исполнительная.

6. Какой стиль используют при создании документов?

А) публицистический;

Б) официально- деловой;

В) разговорный.

7. Какие три группы выделяют в документообороте:

А) входящие, поступающие, внутренние;

Б) исходящие, отправляемые, входящие;

В) входящие, исходящие, внутренние.

8. Создание документа состоит из составления проекта документов, оформление проекта документов и хранение документов. Какой этап пропущен?

А) регистрация документов;

Б) прием документов;

В) подписание документов.

9. Что обозначает ОРД?

А) официально- распорядительные документы;

Б) организационно- распорядительные документы;

В) организация работы с документами.

10. ... - это организационно- правовой акт, который определяет формирование, задачи, обязанности, права и ответственность организации в целом и ее отделов.

А) положение;

Б) устав;

В) приказ.

11. Какой документ устанавливает обязанности работника на определенной должности?

- А) решение;
- Б) протокол;
- В) инструкция.

12. Какой документ создает руководитель организации для решения задач в процессе работы?

- А) решение;
- Б) распоряжение;
- В) приказ.

13. Какой документ создает совещательный орган организации для решения задач в процессе работы?

- А) решение;
- Б) распоряжение;
- В) приказ.

14. Какой документ нужен при создании организации и ее регистрации?

- А) устав;
- Б) положение;
- В) приказ.

15. К какой группе документов относятся акты, письма, факсы, протоколы, справки?

- А) информационно- справочные;
- Б) распорядительные;
- В) организационные.

ТЕСТ № 2

1. Какие документы описывают этапы трудовой деятельности сотрудников?

- А) контракты;
- Б) документы по личному составу;
- В) организационные документы.

2. Между кем заключается трудовой договор (контракт)?

- А) работодатель (организация) – работник;
- Б) работник – отдел кадров;
- В) работник – работник.

3. Какие отношения устанавливает трудовой договор (контракт)?

- А) трудовые;
- Б) личные;

4. Какой документ содержит общий стаж работы?

- А) личная карточка;
- Б) трудовая книжка;
- В) автобиография.

5. На основании какого документа производится запись в трудовую книжку?

- А) приказ;
- Б) личная карточка;
- В) резюме.

6. Резюме – это документ, который содержит...

- А) краткие сведения биографического характера;
- Б) краткие сведения трудовой деятельности;

В) расширенные биографические сведения.

7. Какую форму используют при создании резюме?

А) фиксированную;

Б) произвольную.

8. Какую форму используют при создании автобиографии?

А) фиксированную;

Б) произвольную.

9. Контракт (договор) состоит из названия вида документа; названия сторон; даты, места составления и номера документа, предмета контракта; условий и сроков работы и оплаты, порядка сдачи- приема работ, ответственности сторон, гарантий и страхований, порядка разрешения споров, подписей должностных лиц, печатей. Какая обязательная часть контракта не указана?

А) юридические адреса;

Б) личные данные должностных лиц;

В) поправки к контракту.

10. В течении какого времени хранятся коммерческие документы?

А) 3 года;

Б) 10 лет;

В) 5 лет,

11. В каком случае составляются документы личного характера?

А) необходимости кадровой службы;

Б) необходимости индивидуальных обращений с просьбами, заявлениями.

В) необходимости в процессе работы.

12. В каких целях принято подавать заявления?

А) для реализации личных прав и законных интересов;

Б) нарушения прав и интересов;

В) для выражения требований.

13. Предложения – это... .

А) документ, который направлен на улучшение деятельности какой – либо организации.

Б) документ, который называет причины какого- либо случившегося факта или события.

14. От чего зависит организация приема посетителей?

А) категории посетителей;

Б) цели встречи;

В) уровня обеспечения организации.

15. Прием посетителей может быть для сотрудников своей организации, сотрудников других организации. Какой вид приема посетителей не указан?

А) по вопросам работы;

Б) по личным вопросам.

16. Телефонный разговор состоит из этапов: ... , Укажите правильный вариант.

А) взаимные представления, введение собеседника в дело, обсуждение ситуации, пожелания, заключительное слово;

Б) взаимные представления, обсуждение личных вопросов, введение собеседника в дело, обсуждение ситуации, заключительное слово;

В) взаимные представления, введение собеседника в дело, обсуждение ситуации, заключительное слово.

17. Какие компоненты включают в себя компьютерные документы?

А) табличные;

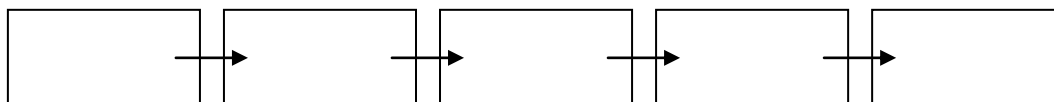
Б) текстовые;

В) графические;

Г) рисунки;

Д) фотографии.

18. Компьютерная подготовка документов состоит из этапов...
Заполните таблицу.



19. Какой компонент несет основной смысл документов?

А) графический;

Б) текстовый;

В) таблица.

20. Какие сведения содержит таблица?

А) цифровые;

Б) словесные;

В) графические.

Список использованных источников

1. Кирсанова М.В.. Современное делопроизводство: Практическое пособие по документационному обеспечению деятельности. – М.: «ПРИОР», 2003.
2. Стенюков М.В.. Документы. Делопроизводство. – М.: «ПРИОР», 1996.
3. Кузнецов И.Н.. Делопроизводство: учебно-справочное пособие. - М.: «Дашков и К», 2004.
4. Васильев Д.В.. Делопроизводство на компьютере.: учебно-справочное пособие. – М.: «ГРЭН», 1996.
5. Борискин В.В., Полицарпова Н.М. Официальное делопроизводство: виды и формы документов. – М.: «ПИТЕР», 2006.
6. Трофимова О.В. Основы делового письма: учебное пособие <http://rucont.ru/efd/48745>
7. Кушнерук С.П. Документная лингвистика: учебное пособие. <http://www.knigafund.ru/books/114231>
8. Купчик Е.В., Трофимова О.В. Основы делового письма: учебное пособие. http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=143&pl1_id=1386