

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> . . . . .	3
<b>1. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ</b> . . . . .	5
1.1. Состав реквизитов документов . . . . .	5
1.2. Бланк документа . . . . .	6
1.3. Правила оформления реквизитов документов . . . . .	12
<b>2. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ</b> . . . . .	24
2.1. Учредительный договор . . . . .	25
2.2. Устав . . . . .	29
2.3. Положение об организации . . . . .	32
2.4. Структура и штатная численность . . . . .	33
2.5. Штатное расписание . . . . .	34
2.6. Положение о структурном подразделении . . . . .	35
2.7. Должностная инструкция . . . . .	36
Контрольные вопросы к разделу 2 . . . . .	38
<b>3. РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ</b> . . . . .	39
3.1. Приказ . . . . .	40
3.2. Распоряжение . . . . .	46
<b>4. ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ ДОКУМЕНТЫ</b> . . . . .	49
4.1. Протокол заседания . . . . .	49
4.2. Акт . . . . .	55
4.3. Докладная записка . . . . .	57
4.4. Предложение . . . . .	59
4.5. Служебная записка . . . . .	61
4.6. Объяснительная записка . . . . .	61
4.7. Справка . . . . .	62
4.8. Сводка . . . . .	64
4.9. Заключение . . . . .	66
4.10. Перечень . . . . .	68
4.11. Список . . . . .	68
Контрольные вопросы к разделу 4 . . . . .	70
<b>5. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ</b> . . . . .	71
<b>5.1. Формы деловой переписки</b> . . . . .	71
5.1.1. Письменная корреспонденция . . . . .	71
5.1.2. Телеграммы . . . . .	79
5.1.3. Телефонограммы . . . . .	82
5.1.4. Факсограммы . . . . .	84
5.1.5. Сообщения электронной почты . . . . .	88
<b>5.2. Оформление делового письма</b> . . . . .	90
5.2.1. Бланк письма . . . . .	90
5.2.2. Реквизиты бланка письма . . . . .	95
<b>5.3. Требования к тексту делового письма</b> . . . . .	104
5.3.1. Композиция текста делового письма . . . . .	104
5.3.2. Язык и стиль делового письма . . . . .	110
5.3.3. Этикет делового письма . . . . .	113

<b>5.4. Виды и разновидности деловых писем</b> . . . . .	114
5.4.1. Классификация деловых писем . . . . .	114
5.4.2. Письма, связанные с распространением информации . . . . .	116
5.4.3. Письма, связанные с обращениями . . . . .	134
5.4.4. Письма-ответы . . . . .	141
5.4.5. Письма претензионного характера . . . . .	143
5.4.6. Письма, связанные с выражением личного участия . . . . .	148
5.4.7. Рекомендательное письмо . . . . .	156
5.4.8. Сопроводительное письмо . . . . .	158
<b>6. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА</b> . . . . .	159
<b>6.1. Организация документооборота</b> . . . . .	160
6.1.1. Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики . . . . .	160
6.1.2. Технологии обработки поступающих документов . . . . .	162
6.1.3. Внутренний документооборот . . . . .	166
6.1.4. Культура труда с документами на рабочих местах . . . . .	169
6.1.5. Обработка отправляемой корреспонденции . . . . .	171
<b>6.2. Подсчет и оптимизация документооборота</b> . . . . .	173
6.2.1. Подсчет документооборота и его задачи . . . . .	173
6.2.2. Проектирование рациональной системы документооборота . . . . .	173
<b>6.3. Структура баз данных документального фонда организации</b> . . . . .	175
6.3.1. Регистрация документов . . . . .	175
6.3.2. Места регистрации документов . . . . .	176
6.3.3. Индексация документов . . . . .	176
6.3.4. Формы регистрации документов . . . . .	177
6.3.5. Карточки, методики их создания и применения . . . . .	177
6.3.6. Компьютерные технологии регистрации документов . . . . .	179
6.3.7. Информационное содержание регистрационной базы данных . . . . .	179
<b>6.4. Контроль за исполнением документов и принятых решений</b> . . . . .	180
6.4.1. Цель контроля . . . . .	180
6.4.2. Уровни контроля за документацией . . . . .	180
6.4.3. Основные задачи службы контроля . . . . .	181
6.4.4. Выбор документов для постановки на контроль . . . . .	181
6.4.5. Сроки исполнения документов . . . . .	182
6.4.6. Постановка на контроль . . . . .	183
6.4.7. Проверки хода исполнения . . . . .	184
6.4.8. Снятие документов с контроля . . . . .	185
6.4.9. Анализ исполнительской дисциплины . . . . .	185
<b>6.5. Локальные системы документооборота</b> . . . . .	186
6.5.1. Документационное обеспечение в бухгалтерии . . . . .	186
6.5.2. Технологии работы с обращениями граждан . . . . .	189
Контрольные вопросы к разделу 6 . . . . .	197
<b>7. ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ</b> . . . . .	199
<b>7.1. Оперативное хранение документов</b> . . . . .	200
7.1.1. Систематизация документов . . . . .	200
7.1.2. Общие принципы формирования дел . . . . .	200
7.1.3. Группировка документов в дела . . . . .	201
7.1.4. Особенности формирования в дела некоторых групп документов . . . . .	201
7.1.5. Составление заголовков дел . . . . .	208

<b>7.2. Номенклатура дел организации</b> . . . . .	209
<b>7.3. Оценка значимости документов и сроков их хранения</b> . . . . .	212
7.3.1. Значение и ценность документов . . . . .	213
7.3.2. Экспертные комиссии организаций . . . . .	213
7.3.3. Критерии оценки информационного содержания документов . . . . .	215
7.3.4. Типовые и ведомственные Перечни документов и их значение . . . . .	215
7.3.5. Перечень типовых документов и его структура . . . . .	216
<b>7.4. Оформление документов и дел к уничтожению и на длительное и постоянное хранение</b> . . . . .	218
7.4.1. Описи дел . . . . .	218
7.4.2. Акты о выделении документов к уничтожению и снятию с учета . . . . .	220
7.4.3. Оформление дел . . . . .	221
<b>7.5. Архивное хранение документов</b> . . . . .	226
7.5.1. Развитие архивного дела в России . . . . .	226
7.5.2. Обеспечение сохранности документов . . . . .	229
7.5.3. Размещение документов в хранилищах . . . . .	231
7.5.4. Учет, проверка наличия и состояния документов . . . . .	232
7.5.5. Формы использования документов из архивного фонда организации . . . . .	234
7.5.6. Выдача из хранилищ архивных дел на руки . . . . .	236
Контрольные вопросы к разделу 7 . . . . .	238
<b>8. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЕКРЕТАРЯ РУКОВОДИТЕЛЯ И ОФИС-МЕНЕДЖЕРА</b> . . . . .	240
<b>8.1. Должностной статус и функциональные обязанности секретаря руководителя</b> . . . . .	240
8.1.1. Требования, предъявляемые секретарю . . . . .	244
8.1.2. Технология подбора секретаря . . . . .	245
<b>8.2. Офис-менеджер, его функции и рекомендации по их эффективному выполнению</b> . . . . .	247
8.2.1. Управление персоналом . . . . .	247
8.2.2. Нормирование труда работников и установление их численности . . . . .	253
8.2.3. Организация и проведение совещаний . . . . .	257
8.2.4. Организация протокольных мероприятий . . . . .	260
Контрольные вопросы к разделу 8 . . . . .	261
<b>9. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫМИ ДОКУМЕНТАМИ</b> . . . . .	262
<b>9.1. Безопасность ценных информационных ресурсов</b> . . . . .	262
<b>9.2. Ценная информация и конфиденциальные документы</b> . . . . .	264
<b>9.3. Регламентация состава конфиденциальных сведений и документов</b> . . . . .	268
<b>9.4. Документирование конфиденциальных сведений</b> . . . . .	271
<b>9.5. Порядок работы исполнителей с конфиденциальными документами и материалами</b> . . . . .	283
<b>9.6. Поток конфиденциальных документов</b> . . . . .	285
<b>9.7. Технологическая система обработки конфиденциальных документов</b> . . . . .	288
<b>9.8. Технологическая схема обработки документов входного потока</b> . . . . .	293
9.8.1. Прием, первичная обработка, предварительное рассмотрение и распределение поступивших документов . . . . .	293
9.8.2. Традиционный учет поступивших документов и формирование справочно-информационного банка данных по документам . . . . .	294
9.8.3. Автоматизированный учет поступивших документов и формирование справочно-информационного банка данных по документам . . . . .	295

<b>9.9. Технологическая схема обработки документов выходного и внутреннего потоков</b> . . . . .	298
9.9.1. Оформление и учет носителей конфиденциальной информации . . . . .	298
9.9.2. Изготовление конфиденциальных документов . . . . .	301
9.9.3. Обработка изданных документов . . . . .	304
<b>9.10. Формирование, оформление и хранение дел, содержащих конфиденциальные документы</b> . . . . .	309
Контрольные вопросы к разделу 9 . . . . .	313
Приложение 9.1 . . . . .	316
Приложение 9.2 . . . . .	324
Приложение 9.3 . . . . .	331
ПАМЯТКА сотруднику фирмы о сохранении в тайне конфиденциальных сведений фирмы . . . . .	331
Приложение 9.4 . . . . .	333
Приложение 9.5 . . . . .	345
<b>10. ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ РАБОТЫ С ПЕРСОНАЛОМ</b> . . . . .	352
<b>10.1. Комплекс кадровой документации</b> . . . . .	352
10.1.1. Структура кадровой информационно-документационной системы . . . . .	352
10.1.2. Нормативная и нормативно-справочная документация . . . . .	353
10.1.3. Плановая кадровая документация . . . . .	353
10.1.4. Организационно-правовая документация . . . . .	355
10.1.5. Персональная документация . . . . .	356
10.1.6. Договорная документация . . . . .	358
10.1.7. Распорядительная документация . . . . .	358
10.1.8. Учетная документация . . . . .	361
10.1.9. Документация по учету использования рабочего времени и расчетов по оплате труда . . . . .	361
10.1.10. Отчетная и отчетно-справочная документация . . . . .	362
<b>10.2. Технологии документирования приема граждан на работу</b> . . . . .	363
10.2.1. Общая технология приема (документирования) граждан на работу . . . . .	363
10.2.2. Технологии приема (и документирования) на работу руководящего состава, специалистов, научных, научно-педагогических и некоторых других категорий работников . . . . .	364
10.2.3. Технология приема (и документирования) на работу лиц, функциональные обязанности которых будут связаны с владением конфиденциальной информацией . . . . .	365
10.2.4. Состав документов, необходимых для решения вопроса о приеме на работу . . . . .	366
10.2.5. Контроль достоверности персональных документов . . . . .	367
10.2.6. Оформление кадровых документов при приеме на работу . . . . .	368
10.2.7. Дополнительные документы, сопровождающие процесс приема на работу руководителей, специалистов, научных и других подобных работников . . . . .	368
10.2.8. Документирование собеседования с кандидатами на должность . . . . .	370
10.2.9. Порядок принятия решения о приеме на работу . . . . .	371
10.2.10. Заключение трудового договора . . . . .	372
10.2.11. Издание (оформление) приказа о приеме на работу . . . . .	373
<b>10.3. Состав процедур и документирование перевода сотрудников на другую работу</b> . . . . .	373
10.3.1. Технология оформления перевода сотрудников . . . . .	373
10.3.2. Документирование инициативы о переводе на другую работу . . . . .	374
10.3.3. Документирование решения о переводе на другую работу . . . . .	375

<b>10.4. Документирование поощрения работников и наложения дисциплинарных взысканий</b> . . . . .	376
10.4.1. Документирование процедуры поощрения работника . . . . .	376
10.4.2. Документирование процедуры применения дисциплинарного взыскания . . . . .	377
<b>10.5. Документирование процедуры увольнения работника</b> . . . . .	378
10.5.1. Документирование процедуры увольнения по инициативе работника . . . . .	379
10.5.2. Документирование процедуры увольнения по инициативе работодателя . . . . .	380
10.5.3. Составление приказа об увольнении работника . . . . .	381
10.5.4. Особенности увольнения работника, обладающего знаниями конфиденциальной информации организации . . . . .	381
<b>10.6. Формирование личного дела сотрудника</b> . . . . .	382
10.6.1. Состав личного дела . . . . .	382
10.6.2. Оперативное хранение личных дел . . . . .	384
<b>10.7. Документирование учета и отчетности по кадрам</b> . . . . .	385
10.7.1. Формирование учетных массивов информации . . . . .	385
10.7.2. Виды вторичных учетных карточек и картотек . . . . .	386
10.7.3. Обновление (ведения) учетных информационных массивов . . . . .	388
10.7.4. Составление регламентированной отчетности и выдачи справочной и справочно-аналитической информации . . . . .	389
<b>10.8. Защита персональных данных в кадровой службе</b> . . . . .	389
10.8.1. Принципы защиты персональных данных работников . . . . .	389
10.8.2. Особенности технологии защиты персональных данных . . . . .	390
<b>10.9. Размещение и организация работы кадровой службы</b> . . . . .	393
10.9.1. Размещение и охрана помещений . . . . .	393
10.9.2. Регламентирующие документы кадровой службы . . . . .	394
10.9.3. Подбор персонала для работы в кадровой службе . . . . .	395
10.9.4. Работа с посетителями в кадровой службе . . . . .	395
Контрольные вопросы к разделу 10 . . . . .	396
Приложение 10.1 . . . . .	398
<b>11. КОМПЬЮТЕРНАЯ ПОДГОТОВКА ДОКУМЕНТОВ</b> . . . . .	401
<b>11.1. Компьютерные средства подготовки документов</b> . . . . .	401
<b>11.2. Композиционная структура текста документов</b> . . . . .	403
<b>11.3. Основные этапы компьютерной подготовки текстовых компонентов документов</b> . . . . .	405
11.3.1. Набор текста . . . . .	406
11.3.2. Редактирование введенного текста . . . . .	411
11.3.3. Форматирование (оформление) компонентов текста . . . . .	413
11.3.4. Основные технологии оформления документов . . . . .	417
<b>11.4. Подготовка таблиц в документах</b> . . . . .	419
11.4.1. Понятие, структура и виды таблиц . . . . .	419
11.4.2. Порядок разработки таблицы . . . . .	421
11.4.3. Основные требования к форме и построению таблиц . . . . .	421
11.4.4. Требования к оформлению таблиц . . . . .	423
<b>11.5. Возможности подготовки таблиц</b> . . . . .	427
11.5.1. Общая характеристика современных табличных процессоров . . . . .	427
11.5.2. Структура рабочего окна табличного процессора . . . . .	430
11.5.3. Ввод и редактирование данных в электронной таблице . . . . .	433
11.5.4. Форматирование элементов таблицы . . . . .	437

<b>12. ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОФИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b> . . . . .	441
<b>12.1. Технические средства, используемые при создании и обработке документов</b> . . . . .	442
12.1.1. Средства составления и изготовления текстовых и табличных документов . . . . .	443
12.1.2. Средства копирования и тиражирования документов . . . . .	445
12.1.3. Средства микрографии . . . . .	446
12.1.4. Средства обработки документов . . . . .	448
12.1.5. Средства внутри- и внеофисной транспортировки документов . . . . .	449
12.1.6. Многофункциональные устройства (МФУ) . . . . .	454
12.1.7. Сканеры . . . . .	457
<b>12.2. Критерии выбора офисной техники</b> . . . . .	458
<b>12.3. Инструктивно-методические материалы, регламентирующие правила безопасной работы с техническими средствами</b> . . . . .	459
12.3.1. Организация рабочего места персонала офиса . . . . .	459
12.3.2. Нормативные акты по охране труда . . . . .	461
12.3.3. Зарубежные стандарты безопасности оборудования . . . . .	466
Контрольные вопросы к разделу 12 . . . . .	468
Приложение к разделу 12 . . . . .	469
<b>ПРАВОВЫЕ НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ</b> . . . . .	470