

И.В. Топчиева

ОРГАНИЗАЦИОННО- ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ

*Допущено Учебно-методическим объединением вузов
Российской Федерации по образованию в области
историко-архивоведения в качестве учебного пособия
для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по направлению 46.03.02
Документоведение и архивоведение*

Издательство «ТЕРМИКА»

Москва

2016

УДК 005.92:004.63(075.8)

ББК 65-212.8с51я73

Т58

Топчиева И.В.

Т58 Организационно-документационное обеспечение деятельности руководителя / И.В. Топчиева. Под общ. ред. Т.А. Быковой. — М.: Издательство «ТЕРМИКА», 2016. — 512 с.: ил.

ISBN 978-5-9906894-0-4

В учебном пособии рассматривается организация работы двух основных блоков в деятельности любого секретаря, независимо от организационно-правовой и формы собственности предприятия, учреждения, в котором он работает.

Первый блок — документационное обеспечение, охватывающее документирование управленческой деятельности на всех уровнях управления, во всех отраслях промышленности и сферах деятельности, а также организация работы с документами.

Второй блок представлен административными и организационными видами деятельности секретаря руководителя:

- Организацией приема посетителей и граждан;
- Подготовкой и проведением деловых бесед, встреч, переговоров, совещаний, официальных приемов, а также другими этикетными ситуациями и вопросами.

Здесь же рассматриваются вопросы трудоустройства и адаптации секретаря на новом рабочем месте.

Учебное пособие написано на основе требований законодательно-правовых и нормативно-методических актов, а также учебной программы.

Пособие предназначено для обучающихся по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение». Квалификация (степень) выпускника — бакалавр.

Данное издание может быть использовано в работе, в первую очередь, секретарей руководителей, а также всех работников, имеющих отношение к работе с управленческими документами и обеспечению деятельности руководителя.

УДК 005.92:004.63(075.8)

ББК 65-212.8с51я73

ISBN 978-5-9906894-0-4

© Издательство «ТЕРМИКА»,
2016

Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	6
1. ИСТОРИЯ СЕКРЕТАРСКОЙ СЛУЖБЫ	10
1.1. Зарождение, становление и развитие секретарской службы в дореволюционной России	10
1.2. Роль секретарей в советских учреждениях и постсоветский период .	28
2. СЕКРЕТАРЬ В СОВРЕМЕННОЙ СТРУКТУРЕ УПРАВЛЕНИЯ	50
2.1. Категории секретарей и требования, предъявляемые к ним	50
2.2. Функции и должностные обязанности секретаря в зависимости от категории секретарского обслуживания.....	59
3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЕКРЕТАРЯ.....	74
3.1. Правовые основы деятельности секретаря: общегосударственная законодательно-правовая и нормативно-методическая база	74
3.2. Должностная инструкция секретаря и локальные нормативные акты	97
3.3. Условия труда секретаря.....	114
3.4. Организация рабочего места секретаря.....	124
3.5. Планирование рабочего дня	142
4. ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВЛЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОКУМЕНТОВ	162
4.1. Требования к оформлению реквизитов.....	162
4.2. Текст служебных документов, его язык и стиль.....	182
4.3. Бланки, их назначение и применение.....	189
5. ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ..	198
5.1. Организационные документы.....	198
5.2. Распорядительные документы.....	207
5.3. Информационно-справочные документы	216
6. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ.....	232
6.1. Документооборот, его организация	232
6.2. Регистрация документов, контроль их исполнения и организация справочно-информационного обслуживания.....	239

6.3. Формирование и хранение дел в делопроизводстве, номенклатура дел.....	249
6.4. Экспертиза ценности документов в делопроизводстве, порядок подготовки и передачи дел в ведомственный архив	261
7. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ И ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН	274
7.1. Правила приема посетителей	274
7.2. Организация приема граждан.....	282
8. ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ	286
8.1. Правила телефонного общения	286
8.2. Телефонограмма, ее прием и отправление	296
9. ПОДГОТОВКА ДЕЛОВЫХ ВСТРЕЧ И ПЕРЕГОВОРОВ.....	300
10. ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ СОВЕЩАНИЙ.....	309
10.1. Предыстория вопроса. Классификация совещаний.....	309
10.2. Подготовка различных типов совещаний и их проведение (обслуживание).....	315
10.3. Документирование работы совещаний	323
11. ПОДГОТОВКА КОМАНДИРОВОК РУКОВОДИТЕЛЯ	334
11.1. Виды командировок и этапы подготовки командировки	334
11.2. Документальное оформление командировки.....	339
12. ОРГАНИЗАЦИЯ СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ (PR-МЕРОПРИЯТИЯ)	348
13. РАБОТА СЕКРЕТАРЯ ПО ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ РУКОВОДИТЕЛЯ	360
14. ФУНКЦИИ СЕКРЕТАРЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОСТИ ИНФОРМАЦИИ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА	371
14.1. Конфиденциальная информация и коммерческая тайна	371
14.2. Способы защиты конфиденциальной информации.....	379
14.3. Работа секретаря с конфиденциальной информацией	387
15. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОТОКОЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ.....	397
15.1. Деловой этикет, имидж секретаря руководителя	397

15.2. Этикетные письма, визитные карточки, подарки	413
15.3. Приемы, сервисные функции секретаря	426
16. ТРУДОУСТРОЙСТВО СЕКРЕТАРЯ И АДАПТАЦИЯ НА НОВОМ МЕСТЕ	438
16.1. Каналы поиска работы, методика составления резюме, подготовка к собеседованию	438
16.2. Документы, необходимые и образующиеся при трудоустройстве. .	447
16.3. Адаптация: ее этапы, специфика компании, ее корпоративная культура, фирменный стиль	456
17. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ СЕКРЕТАРЯ	469
17.1. Секретарь и руководитель, взаимоотношения полов	469
17.2. Взаимоотношения секретаря с коллегами	484
17.3. Конфликтные ситуации	495

ВВЕДЕНИЕ

Для 90-х годов XX века характерно появление и развитие частных форм собственности в экономике нашей страны. Новые формы собственности, связанные с получением прибыли, способствовали интенсификации управленческих процессов. В связи с расширением масштабов деятельности государственных, а также вновь созданных коммерческих структур возникла потребность в специалистах: секретарях, офисных работниках, деятельность которых должна была выражаться в высоко профессиональной помощи руководителю.

Работа таких специалистов не должна была ограничиваться выполнением лишь технических, сервисных функций, они должны были стать опорой руководителя и одновременно его помощником, доверенным лицом, владеющим правилами подготовки и оформления документов, организации работы с ними, знанием одного, а лучше нескольких иностранных языков, способностью обеспечить всестороннее обслуживание руководителя, в том числе и бездокументное, то есть всего комплекса знаний и навыков, связанных с организационно-документационным обеспечением деятельности руководителя.

Учебное пособие «Организационно-документационное обеспечение деятельности руководителя» написано в соответствии с названием курса для бакалавриата.

В результате изучения курса у учащихся сформируются следующие компетенции (общекультурные и профессиональные):

- способность к коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности (ОК-4);
- способность самостоятельно работать с различными источниками информации (ПК-4);

- владение навыками реферирования и аннотирования научной литературы, навыками редакторской работы (ПК-11);
- знание требований к организации секретарского обслуживания (ПК-35).

Структура учебного пособия соответствует двум основным направлениям — функциям сотрудников, обеспечивающих деятельность руководителя в области документационного обеспечения и организационного обслуживания, — документного и бездокументного.

Первая глава носит исторический характер и рассматривает вопросы зарождения секретарской службы, ее развития в дореволюционной России, а также роль секретарей в советских учреждениях и постсоветский период.

Вторая глава «Секретарь в современной структуре управления» посвящена рассмотрению категорий секретарей, требований, предъявляемых к ним, функций и должностных обязанностей секретарей с учетом их категорий.

Третья глава «Организация работы секретаря» рассматривает правовые основы деятельности секретаря, условия его труда, организацию рабочего места, планирование рабочего дня.

В четвертой главе «Требования к составлению и оформлению документов» раскрываются требования к оформлению реквизитов на основе ГОСТ Р 6.30-2003, тексту служебных документов, бланкам, их назначению и применению.

Пятая глава «Документирование управленческой деятельности» характеризует организационные, распорядительные, информационно-справочные документы, требования к их тексту и формулярам.

Шестая глава «Организация работы с документами» рассматривает организацию документооборота, регистрацию документов, контроль их исполнения, формирование и хранение дел в делопроизводстве, экспертизу ценности документов.

Седьмая глава «Организация приема посетителей и личного приема граждан» изучает вопросы, связанные с правилами приема различных категорий посетителей, особенности их приема, а также организацию приема граждан в соответствии с действующим законодательством.

Восьмая глава посвящена вопросам организации телефонного обслуживания.

Девятая глава раскрывает порядок подготовки и проведения деловых встреч и переговоров.

Десятая глава «Подготовка и проведение совещаний» рассматривает вопросы классификации совещаний, подготовки различных типов совещаний и их проведение (обслуживание), а также документирование работы совещаний.

Одиннадцатая глава «Подготовка командировок руководителя» изучает этапы подготовки командировок, их документальное оформление.

Двенадцатая глава «Организация связей с общественностью» посвящена правилам работы со СМИ, партнерами, клиентами, конкурентами, а также ведению работы по организации связей с общественностью.

Тринадцатая глава «Работа секретаря по информационному обслуживанию руководителя» раскрывает методику работы по информационному обслуживанию, правила ведения информационной работы.

Четырнадцатая глава «Функции секретаря по обеспечению безопасности информации и конфиденциальности делопроизводства» раскрывает понятия «конфиденциальная информация» и «коммерческая тайна», излагает способы защиты информации и работу секретаря в этой области.

Глава пятнадцатая «Организация протокольных мероприятий» посвящена следующим вопросам: деловому этикету, имиджу секретаря, использованию этикетных писем, визитных карточек, вручению подарков и т.д.

Каналы поиска работы, методика составления резюме, подготовка к собеседованию, документы, необходимые и образующиеся при трудоустройстве, вопросы адаптации рассмотрены в шестнадцатой главе «Трудоустройство и адаптация на новом месте».

Семнадцатая глава «Психология общения секретаря» посвящена вопросам, связанным со взаимоотношением полов (секретарь и руководитель), общением секретаря с коллегами, а также конфликтным ситуациям.

В данное издание включены новые разделы, которых в предыдущих пособиях для специалистов высшего образования та-

кого типа не было. В частности, уделяется внимание истории секретарской службы; реферативным функциям секретаря (сбор, анализ информации и способы ее представления); функциям секретаря по обеспечению безопасности информации и конфиденциальности делопроизводства; организации протокольных мероприятий; психологии общения секретаря; организации связей с общественностью.

При написании учебного пособия было уделено внимание терминологическому аппарату, понятиям, необходимым в процессе подготовки бакалавров в соответствии с последним новым ГОСТом терминов и определений 2013 года.

Учебное пособие предназначено для студентов бакалавриата по направлению «Документоведение и архивоведение» профиля «Информационно-документационное обеспечение управления», а также слушателям и выпускникам курсов повышения квалификации, профессиональной подготовки и переподготовки всех уровней.

Кроме того, пособие может быть полезно офисным работникам, то есть тем, кто на практике организует и осуществляет контроль за выполнением намеченных мероприятий, организует и обеспечивает документное и бездокументное обслуживание деятельности руководителя на различных уровнях управления во всех отраслях промышленности и сферах деятельности, независимо от организационно-правовой формы и формы собственности.

1. ИСТОРИЯ СЕКРЕТАРСКОЙ СЛУЖБЫ

1.1. Зарождение, становление и развитие секретарской службы в дореволюционной России

Основные понятия: кабинет-секретарь, обер-секретарь, Генеральный регламент, секретарь Коллегии, статс-секретарь, личный секретарь, Табель о рангах, Общее учреждение министерств, секретарь канцелярии министерства, помощник секретаря канцелярии министерства, государственный секретарь.

Понятие «секретарь» — от французского слова «secretaire», означает доверенное лицо (от французского «secret» — тайна).

Секрет — то, что не подлежит разглашению, что скрывается от других, тайна.



Портрет императора Петра I

Время появления секретарской службы в России связано с именем Петра I и его реформами, изданием Генерального регламента 1720 г., в котором впервые нормативно регламентируется работа секретарей.

Однако зарождение секретарской службы в нашей стране относится к предшествующему периоду, связанному с приказным делопроизводством.

В XVI–XVII веках органами центрального управления в России были Приказы.

Приказные служащие делились на дьяков и подьячих (младших или младших, средних и старших).

Документирование деятельности приказов требовало выполнения определенных операций (действий) с документами, их изучения и докладов по ним и др. Часть из них, сопоставляя с современной работой секретарей, несомненно можно отнести сугубо к секретарским. Поэтому не случайно Быкова Т.А. и Евсеева Е.Н. назвали свою статью «Приказные люди XVIII в. — прообраз секретарей» [1].

Деятельность приказных людей, их должностные обязанности регламентировались лишь существующей практикой, не всегда были четко разграничены и не были закреплены документально.

Принципиальные, глубокие, качественные преобразования государственного аппарата России в начале XVIII века осуществил император Петр I.

Административная реформа, проведенная им, изменила все органы государственной власти, начиная с Боярской Думы, включая приказы, а также органы местного управления (т.е. высшие, центральные и низшие органы управления).

При Петре I в 1704 году учреждается Кабинет его императорского величества — государственное учреждение Российской империи в 1704-1727; 1741-1917 гг.

Дополнительная информация

Первоначально это была личная канцелярия императора, с 1826 г. Кабинет был подчинен Министерству императорского двора. Со временем его функции стали заключаться в управлении царской казны и имуществом. Значительную часть личной собственности царя составляли так называемые кабинетные земли, находившиеся в разных частях Российской империи: в Польше, на Алтае, в Забайкалье, общей площадью — 67,8 млн. га. Они управлялись Кабинетом его импера-

торского величества, принося значительные доходы, т.к. сдавались в аренду. На Кабинетных землях осуществлялась добыча золота, серебра, свинца, меди; имелись заводы по выплавке чугуна, железа, стали. В 1796 г. к Кабинетным землям было приписано около 70 тысяч ревизских душ, ссыльно-каторжан, наемных рабочих. Во второй половине XVIII в. горные предприятия на Кабинетных землях достигли наивысшего уровня развития. Во второй половине XIX в., не выдержав конкуренции с успешно развивающейся капиталистической промышленностью, горные предприятия стали закрываться или сдаваться в аренду. С 1861 г. администрация Кабинетных земель для получения доходов стала заниматься эксплуатацией лесов и сдачей земель в аренду. Кабинет его императорского величества был упразднен 26 февраля 1917 г., а Кабинетные земли и все имущество были национализированы советской властью в 1917 г.

Тогда же, в 1704 году, появляется должность кабинет-секретаря. Функции личного секретаря императора выполнял Алексей Васильевич Макаров (1674 или 1675-1750).

Кабинет-секретарь докладывал императору Петру I важнейшие документы государственной политики и частные (приватные) письма на имя государя.

А.В. Макаров длительное время в царствование первого русского императора работал главным образом с двумя группами документов: рапортами от дипломатических представителей и челобитными.

По мнению историка С.М. Соловьева, А.В. Макаров был «человек без мнения, без голоса, но могущественный по своему



Портрет А.В. Макарова

приближению к государю, все вельможи обращаются к нему с почтением, рассчитывая на благосклонность государя, когда ему будет докладывать Макаров» [2, с. 124].

Алексей Васильевич был выходцем из посадских людей, однако он сделал блистательную карьеру, содействовал воцарению на трон Екатерины I, а при Петре II занимал должность президента Камер-коллегии, был видным русским государственным деятелем.

Таким образом, такая категория секретарей, как кабинет-секретарь, появилась в России в правление императора Петра I. Следует заметить, что 27 мая 1727 года Кабинет его императорского величества был закрыт.

В 1711 году император Петр I учредил высший государственный орган по делам законодательства и государственного управления, подчиненный непосредственно самому императору, — Сенат, который разрабатывал законы, осуществлял контроль за деятельностью центральной и местной администрации, чиновников, то есть имел законодательные, административные и судебные функции.

Во главе канцелярии Сената был поставлен обер-секретарь (обер, от нем. «ober» — старший, высший — в Российской империи в соединении с другим словом обозначало высшую степень, звание, должность), то есть появляется еще одна категория секретарей.

В период с 1717 по 1721 годы Петром I вместо приказов были учреждены Коллегии — центральные учреждения, которые ведали отдельными отраслями государственного управления. К числу первых коллегий относятся: Иностранных дел, Военная, Адмиралтейств-Коллегия, Камер-Коллегия, Штатс-контор Коллегия, Ревизион-Коллегия, Юстиц-Коллегия, Берг-Коллегия, Мануфактур-Коллегия, Коммерц-Коллегия, Вотчинная Коллегия, Главный магистрат (всего 12).

В 1720 году Петр I издал Генеральный Регламент — российский законодательный акт, который был уставом государственной гражданской службы на протяжении XVIII–XX веков.

Генеральный Регламент устанавливал обязанности должностных лиц Коллегий, порядок обсуждения дел в них и организацию делопроизводства.

Согласно Генеральному Регламенту в каждой Коллегии учреждалась канцелярия (канцелярия — от позднелат. «cancellarius» —

письмоводитель — отдел учреждения, ведающий делопроизводством. Название некоторых государственных учреждений России XVIII — нач. XX вв., например, Тайная Канцелярия). В состав канцелярии Коллегии входили секретарь, нотариус, регистратор, актуариус, писцы, копиисты, толмачи, переводчики.

Глава XXIX Генерального регламента называлась «О секретарском управлении». Она подчеркивала роль секретаря как важного должностного лица, в обязанности которого входило изучение поступивших документов, их анализ и доклад по ним на заседании Коллегии. Таким образом, основная функция секретаря — информационно-аналитическая.

Технические функции по обработке, отправке, переписыванию документов, их сохранности осуществляли копиисты, писцы, также технические функции осуществляли канцелярские работники более низкого уровня: канцеляристы [3], актуариусы и т.д.

Секретарь, согласно Генеральному Регламенту, должен был приходиться на работу раньше других членов Коллегии; его лень, недосмотр наказывались штрафами, более серьезные проступки могли повлечь и более строгие карательные меры вплоть до «лишения живота и пожитков».

Одним из важных «попечений» секретаря являлось обеспечение сохранности документов (бумаг).

Были сформулированы требования к личным качествам секретаря, где главным указывалась учтивость.

В 1717 г. был издан литературно-педагогический памятник начала XVIII в. — «Юности честное зерцало» или «Показание к житейскому обхождению...», составленный сподвижником Петра I Я.В. Брюсом. Этот документ являлся пособием для обучения и воспитания детей дворян, в нем содержались требования к будущим чинам, в том числе секретарям: учтивость, приветливость и смирение.

В 1722 году был принят «Табель о рангах», согласно которому служба делилась на гражданскую (штатскую), военную и придворную.

«Табель» состоял из 14 рангов или классов чиновников. Низшие классы с 9 по 14 давали только личное дворянство, а служащий, получивший чин до 8 класса, становился потомственным дворянином.

Секретари соответственно своей должности относились к 4 классу, занимая, таким образом, достаточно высокое место в бюрократической иерархии. Для сравнения: гражданский коллежский секретарь занимал должность, соответствующую должности командира полка на военной службе.

Согласно «Табелю о рангах» служба начиналась с младших должностей, при этом каждый чиновник должен был пройти все ее ступени снизу вверх. В конце XVIII в. для достижения чина 3 класса срок службы составлял 49 лет, так как для получения очередного класса необходимо было прослужить определенное количество лет, именно поэтому детей дворян записывали в службу в детском возрасте.

Преобразования Петра I привели к четкой регламентации всех видов служб, в том числе гражданской или штатской, где служили секретари. Новое устройство государственного аппарата определило дальнейшее развитие органов власти и управления, которые действовали на протяжении всего XVIII века.



Портрет императрицы Елизаветы Петровны



Портрет императрицы Екатерины II

Во времена царствования императрицы Елизаветы Петровны 12 декабря 1741 года Кабинет его императорского величества был восстановлен как личная канцелярия императрицы.

Позднее, в царствование императрицы Екатерины II, ее личные секретари стали называться статс-секретарями.

Дополнительная информация

Статс-секретарь (от голландского — «staatssekretar»). В германской империи с 1871-1918 гг. — имперский министр, непосредственно подчиненный рейхсканцлеру.

Статс-секретарь в современных зарубежных государствах — глава общегосударственного органа, центрального ведомства или министерства, член Правительства, заместитель или ближайший помощник министра.

Официальный титул некоторых министров в Великобритании и США или руководителей ведомств при премьер-министре Франции.

В 1980-е гг. XX века в ГДР — должностное лицо в ранге первого заместителя министра или главы специального правительственного ведомства.

Канцелярии статс-секретарей выделились из Кабинета ее императорского величества в 1762-1764 гг., и каждая из них стала личной Канцелярией императрицы.

Основная должностная обязанность статс-секретарей заключалась «в приеме прошений на высочайшее имя», по «Табелю о рангах» они относились к 4 классу с обращением «Ваше превосходительство». Этой должности соответствовали материальное и социальное положение: высокое жалованье, именные пенсии, единовременные выплаты, награды знаками, медалями, орденами.

Основная функция статс-секретаря заключалась в составлении экстракта по прошениям на имя государыни. Экстракт — краткое изложение содержания дела с приведением выдержек из документов (XVIII в.) [4]. Подателями прошений были дворяне, иностранные послы, торговые люди.

Ежедневно в приемной императрицы дежурил один из статс-секретарей и являлся к ней тотчас по вызову.

Работа с прошениями регламентировалась инструкцией, которая определила четкий порядок, выстраивая технологическую цепочку. Так, прошения на имя государыни подавались лично в ее кабинет или присылались по почте. От высокопоставленных чиновников прошения подавались с подписью «в собственные руки», как правило, с рекомендательными письмами. Большую часть прошений статс-секретари передавали в Сенат «для разрешения по законам».

Как и сейчас, многие вопросы, изложенные в прошениях на высочайшее имя, решались вне очереди, также и скорость решения вопроса зависели от личности подателя, покровительства ему знатных персон. Выписки по решению вопросов, изложенных в прошениях, хранились у статс-секретаря, а копии выдавались просителю.

У каждого статс-секретаря была своя собственная канцелярия, в ее штате нередко был еще секретарь, который имел образование, знал несколько иностранных языков, владел соответствующими навыками. Кроме того, в канцелярии статс-секретаря были

молодые люди из дворянских семейств для «курьерских посылок в чужие края». Их поездки по России были связаны с проверкой фактов, изложенных в прошениях. В канцелярии статс-секретаря был технический персонал: канцеляристы, копиисты.

Таким образом, появляется новая категория секретарей — статс-секретари — личные секретари (докладчики) императора (императрицы) в XVIII — начале XIX вв. до учреждения в 1802 г. министерств.

Статс-секретарями Екатерины II были известные, незаурядные, одаренные личности, например, Г.Р. Державин, А.А. Безбородко.

Поэт Гавриил Романович Державин (1743-1816), оказавший большое влияние на развитие дарования и становления таланта



Портрет Г.Р. Державина

величайшего русского поэта А.С. Пушкина, с 1791-1793 гг. был статс-секретарем по принятию прошений на имя государыни и внес «легкий слог в канцелярские дела» [2].

Он оставил записки о своей работе в должности секретаря. Современники отмечали, что роль его в государственных делах была велика, фактически он правил Сенатом около 2-х лет, составляя лаконичные и четкие документы.

Гавриил Романович был известен в образованном обществе как поэт, представитель русского классицизма. Для его творчества были характерны торжественные оды, заключавшие в себе идею сильной, мощной государственности; сатирические произведения; философские размышления; пейзажные и бытовые зарисовки; а также лирические стихи.

Талантливым государственным деятелем был статс-секретарь Екатерины II Александр Андреевич Безбородко (1747-1799 гг.).



Портрет И.И. Бецкого

С 1775 г. — секретарь Екатерины II, в 1780-е годы он стал старшим среди статс-секретарей императрицы, пользовался ее исключительным доверием и благосклонностью. Она ставила на всех документах с его резолюцией только одну пометку: «Быть по сему» [2].

С 1783 г. фактически руководил российской внешней политикой, считался очень влиятельным дипломатом, с 1797 г. занимал должность канцлера.

Личным секретарем Екатерины II был Иван Иванович Бецкой, который всему русскому образованному и просвещенному обществу был известен в другом качестве — автора проекта первого в России Воспитательного дома, открытого 2 мая 1764 г. в Москве.

Создание этого учреждения было не случайным, так как именно в середине XVIII века светская, официальная благотворительность обратила свой взор на детей. Отчасти это было вызвано и тем, что императрица увлеклась гуманистической философией, сочинениями Ж.Ж. Руссо и Ф.М. Вольтера.

Дополнительная информация

На берегу Москвы-реки было сооружено грандиозное здание, в котором нашли приют 8000 детей. Воспитательный дом был закрытым учебно-воспитательным учреждением для «приема и призрения подкидышей и бесприютных детей». Воспитательный дом освобождался от всяких пошлин и городских повинностей. Ему было предоставлено право собственной юрисдикции, поэтому его служащие, совершившие проступки, подлежали суду Воспитательного дома. Вновь созданное учреждение могло осуществлять разнообразную финансово-хозяйственную деятельность: покупать и продавать землю, дома, создавать мастерские и даже фабрики, заводы.

Было разрешено открыть свою собственную аптеку со свободной продажей медикаментов, которые можно было беспошлинно выписывать из-за границы.

В рамках общественной благотворительности в пользу Воспитательного дома и его учащихся разрешалось устраивать лотереи, а также получать четвертую часть доходов с общественных балов и всевозможных увеселений.

Иван Иванович Бецкой считал, что «корень всему злу и добру — воспитание. Украшенный им просвещенный науками разум не делает еще доброго и прямого гражданина, но во многих случаях паче во вред бывает, если кто от самых нежных юности своей лет воспитан не в добротелях».

Все дети Воспитательного дома со своими потомками делались навсегда вольными людьми и никем из партикулярных людей ни под каким видом закабалены или укреплены быть не могли.

В Воспитательный дом принимались все незаконнорожденные дети. При этом за каждого здорового ребенка принесшему выдавалась плата в размере 2 рублей, чтобы этим «сколько возможно поощрить доставление в заведение младенцев, брошенных на улице».

В 1766 г. Опекунский совет принял постановление, согласно которому в Воспитательный дом не принимались только дети крепостных крестьян и дети старше двух лет. В 1861 г. с отменой крепостного права это постановление утратило свою силу.

Поскольку Воспитательный дом был учебно-воспитательным учреждением, то наряду с воспитанием в духе благочестия, большое внимание уделялось учебному процессу.

Обучение грамоте начиналось в восьмилетнем возрасте. Учащиеся изучали грамматику, чтение, арифметические действия, историю и даже иностранные языки.

Высшие науки проходили только учащиеся сиротского отделения Воспитательного дома.

В Воспитательном доме девочки и мальчики обучались ремеслу.

Всех своих воспитанников администрация Воспитательного дома в обязательном порядке трудоустроивала, чтобы ее питомцы могли содержать себя честным трудом.

Считается, что именно Воспитательный дом способствовал созданию отечественных инженерных кадров, так как основание знаменитого учебного заведения — Московского высшего технического училища, впоследствии имени Н.Э. Баумана, а ныне МГТУ (Московского государственного технического университета им. Н.Э. Баумана) неразрывно связано с деятельностью воспитательного дома. МГТУ им. Баумана (с 1917 г.) был основан в 1830 г. как ремесленное училище. Позднее, с 1868 г., он становится высшим учебным заведением — техническим училищем.

Личные секретари были и у знаменитых, родовитых вельмож XVIII века.

Так, в конце XVIII в., а именно в 1796 г., к князю А.Б. Куракину в качестве домашнего секретаря поступил на службу М.М. Сперанский, впоследствии статс-секретарь императора Александра I, а затем видный сановник, о котором более подробно речь пойдет чуть дальше. Таким образом, новая категория секретарей — домашний секретарь — появляется в конце XVIII века.

В XVIII в. в государственных учреждениях, местных органах управления — присутственных местах — секретари играли



Портрет императора Александра I

главную роль, т.к. именно они составляли докладные записки по каждому делу, поступавшему в Присутствие для рассмотрения, по этим докладным запискам принимались решения.

Во 2-й половине XVIII в. появляются пособия по составлению и оформлению документов, которыми пользовались секретари и другие канцелярские служащие.

Так, в 1777 г. выходит «Письмовник, содержащий в себе науку русского языка со многими присовокуплениями разного учебного и полезно забавного вещесловия» [5].

В 1788 г. — «Кабинетный или купеческий секретарь» [6].

Очередной этап преобразования государственного аппарата России относится к началу XIX в. и связан с деятельностью императора Александра I.

Реорганизация коснулась в первую очередь органов центрального управления. На смену Коллегиям были созданы Министерства, что соответствовало иерархическому принципу системы органов управления.

В 1810 г. создается Государственный Совет — высший законосовещательный орган Российской империи. Основные его функции были следующие:

- рассмотрение законопроектов, внесенных министрами, до их утверждения царем;

- рассмотрение сметы и штатов государственных учреждений;
- решение административных и судебных дел, превышающих компетенцию других государственных органов.

Совет состоял из 4-х департаментов и Государственной канцелярии — органа делопроизводства Государственного Совета. Государственную канцелярию возглавлял государственный секретарь.

Дополнительная информация

Государственный Совет Российской империи с 1906 г. стал полупредставительным органом, так как ½ его членов избиралась духовенством, помещиками, буржуазией и профессурой. Главная функция его — обсуждение законопроектов, рассмотренных Государственной Думой, до их утверждения царем. В 1917 г. был распушен советской властью.

В настоящее время должность государственного секретаря существует, например, в США и соответствует главе Государственного департамента с функциями министра иностранных дел. Назначается президентом США и является одним из его ближайших сотрудников. В Югославии по Конституции 1963 г. госсекретари были главами государственных секретариатов по иностранным делам и по делам Народной обороны. В конце XX в. в Бельгии госсекретари являлись фактически заместителями министров, в Великобритании они — главы некоторых ведомств: обороны, внутренних дел, по делам Шотландии.

В 1811 году было издано «Общее учреждение министерств», установившее структуру министерств (департаменты, совет министра, общие присутствия департаментов, канцелярии) и «образ производства дел».

Согласно «Общему учреждению министерств 1811 года» многие функции секретарей выполняли правители канцелярий, директора департаментов и, в первую очередь, товарищи министров.

В самих канцеляриях министерств было 3 уровня секретарей: обер-секретарь, секретарь, помощник секретаря.

Нормативным документом, регламентирующим обязанности секретарей по работе с документами, были инструкции. Они жестко, однозначно, без двоякого толкования определяли круг должностных обязанностей каждой категории секретарей.

Жесткая регламентация деятельности, правила составления документов в XIX в. облегчали работу секретарей, т.к. правилами определялись основные этапы работы, требования по последовательности изложения вопросов в документах, составу информации в них, оформлению реквизитов. К этому относится важное дополнение к основным, обычным обязанностям секретаря. На них возлагается «ревизия дел», т.е. контроль за исполнением документов.

Если в XVIII — начале XIX вв. статс-секретарь — личный секретарь императора, то позднее, в XIX веке, эта должность считается почетным званием высших сановников, которые имели право личного доклада императору.

Должность статс-секретарей по-прежнему существовала в XIX веке.

Самым известным статс-секретарем начала XIX в., несомненно, был Михаил Михайлович Сперанский (1772-1839 гг.), по единодушному мнению, — самый выдающийся государственный деятель XIX в. в России.

М.М. Сперанский родился в 1772 г. в селе Черкуткино Владимирской губернии в семье сельского священника. Учился в духовной семинарии во Владимире, затем Суздале. Получил образование в Петербургской Духовной Академии, где некоторое время потом преподавал. Всю жизнь недоброжелатели сопровождали его словами: дьячок, попович, поповский сын.

В 1796 г. князь А.Б. Куракин решил взять себе личного секретаря для ведения русской переписки. М.М. Сперанскому с вечера предложили написать одиннадцать писем, изложив их содержание в самых общих чертах. Утром письма лежали на столе князя, а их сочинитель был принят на должность домашнего секретаря.

В январе 1797 г. князь получает должность генерал-прокурора Сената и М.М. Сперанский переходит на гражданскую службу в канцелярию А.Б. Куракина, где быстро делает карьеру и через четыре с половиной года он — статский советник (что соответствовало генеральскому чину в военной службе).

1 марта 1801 года в результате дворцового переворота Александр I становится императором, а 19 марта того же года М.М. Сперанский получает должность статс-секретаря императора. Он обладал незаурядными способностями: образованность, работоспособность, гибкий ум, хорошая память, вынос-



Портрет М.М. Сперанского

ливость, здоровье и, что самое главное, способность высказанные императором соображения сформулировать и оформить в точный документ.

По мнению известного русского историка В.О. Ключевского, «Сперанский принес в русскую неопрятную канцелярию XVIII в. необыкновенно выправленный ум, способность бесконечно работать (48 часов в сутки) и отличное умение говорить и писать».

Должность статс-секретаря была последней секретарской должностью в карьере Сперанского.

После этого М.М. Сперанский переходит в категорию высших чиновников Государства Российского и по прошествии времени занимает уже должность директора Комиссии по составлению законов.

В период с 1801 по 1811 год М.М. Сперанский разрабатывает проекты реформирования государственного устройства Российской империи.

В ходе создания законопроектов о Государственном Совете и создании министерств им разрабатывается государственная система делопроизводства, которая просуществовала до октября 1917 г., а в несколько измененном виде существует и ныне.

Блестящая карьера М.М. Сперанского была прервана в марте 1812 года, когда он был уволен в отставку и сослан в Нижний Новгород. После ссылки он получает должность губернатора в Пензе, затем — генерал-губернатора Сибири.

Через 9 лет, вернувшись в Петербург, М.М. Сперанский занимает должность члена Государственного Совета, именно того, создание которого он в свое время предложил [7, с. 128].

Большую работу М.М. Сперанский осуществлял в составлении свода русских законодательных актов. Непосредственно под его руководством был подготовлен и издан 15-томный Свод законов Российской империи и 45-томное Полное собрание законов Российской империи, которыми до сих пор пользуются историки, юристы, экономисты и т.д.

М.М. Сперанскому, согласно «Табели о рангах», было присвоено звание потомственного дворянина, а за заслуги перед отечеством он получил почетный дворянский титул «граф». Его жизненный путь закончился в 1839 году.

Таким образом, началом карьеры этого выдающегося государственного деятеля, вышедшего из низших слоев общества, стала должность секретаря — первый этап на пути к всероссийской известности.

Судьбы выдающихся секретарей дореволюционной России наглядно демонстрируют возможности профессии секретаря, позволяющей реализовать себя, раскрыть собственный потенциал, используя такие профессиональные качества, как образованность, знание иностранных языков, законодательных и правовых актов, организаторские способности, информированность, грамотную устную речь и письменное изложение вопросов, знание правил составления и оформления документов. Большое значение имеют и личные качества: умение адаптироваться, внимательность, любезность, доброжелательность, наблюдательность, тонкость вкуса и опыта.

Отмена крепостного права в 1861 году, буржуазные реформы второй половины XIX в. способствовали созданию различных органов: комиссий, комитетов, советов, а также возникновению промышленных предприятий, синдикатов, трестов, банков и т.д. Эти преобразования потребовали привлечения большого количества чиновников, служащих, в том числе, секретарей, имевших специальную подготовку.

Во 2-й половине XIX в. личные секретари появляются у банкиров, заводчиков, предпринимателей, владельцев компаний и т.д. Однако следует заметить, что первые личные секретари стали работать еще в 1840 году у директоров двух крупнейших Петербургских заводов: Путиловского и Невского машиностроительного. Личные секретари являлись, как правило, помощниками первых руководителей.

В 1868 году в Харькове были открыты первые в России секретарские курсы. Вскоре подобные учебные заведения были созданы в Москве, Петербурге, других российских городах. Любопытно, что подобные учебные заведения в Западной Европе и США появились намного позже (в США — в 1879 г., в Англии — 1900 г.; во Франции — 1907 г.).

В 1870 г. в России насчитывалось свыше 500 городов, в связи с этим в 1870 г. была создана система городского самоуправления. Регулярно через четыре года в каждом городе избиралась городская дума, которая формировала городскую управу. Думой и управой руководил Городской голова. Городские власти имели свои управленческие конторы, где работали десятки секретарей, осуществлявших переписку, систематизацию различных документов, организацию работы с ними, их хранение.

Начиная с 1884 года, в России издавались специализированные журналы, которые освещали вопросы конторского и секретарского труда: «Стенограф», «Вестник контор и канцелярий», «Бюллетень конторщика», «Машинопись» и др. Их появление связано также с созданием техники, упрощавшей работу секретарей: пишущих машинок, множительных аппаратов, датеров, нумераторов и других.

К концу XIX в. секретари-профессионалы были обязательными сотрудниками во всевозможных обществах, товариществах, фирмах, адвокатских конторах, крупных купеческих лавках, торговых домах, банках, пароходствах и т.д.

В начале XX в. секретарское дело прочно вошло во все сферы финансовых производственных, строительных, сельскохозяйственных, общественных отношений.

Широкое применение в секретарском деле получили телефон, телеграф, стенография. Появились различные модели пишущих машинок, увеличился и расширился ассортимент канцелярских принадлежностей.

Контрольные вопросы

1. Кто был прообразом современных секретарей в допетровскую эпоху в XVI-XVII вв.?
2. Какова роль Генерального регламента 1720 года в становлении секретарской службы?
3. Кто возглавлял канцелярию коллегии, каковы были его должностные обязанности?
4. Кто такие статс-секретари? Каковы были их обязанности?
5. Укажите особенности развития секретарской службы во второй половине XIX — начале XX вв.
6. Перечислите известные Вам категории секретарей в дореволюционной России.

1.2. Роль секретарей в советских учреждениях и постсоветский период

Основные понятия: управленческий, конторский, секретарский труд; движение научной организации труда; личные секретари партийных деятелей, выдающихся деятелей искусства и культуры; приравнение секретарей к техническим исполнителям; кафедра документоведения; факультет документоведения; Государственная система документационного обеспечения управления; повышение значимости секретарского обслуживания.

После октября 1917 года в стране был создан новый государственный аппарат во главе с В.И. Лениным. Высшим органом законодательной власти стал Всероссийский съезд Советов; органом исполнительной власти был ВЦИК, избираемый Съездом. Первое советское правительство — Совет Народных Комиссаров (Совнарком). Для руководства отдельными отраслями госу-



Портрет В.И. Ленина

дарственного управления постановлением Съезда были созданы первые 13 народных комиссариатов (наркоматов).

Новый государственный аппарат по своей структуре принципиально отличался от старого.

Одновременно декретом ВЦИК СНК РСФСР от 11 ноября 1917 г. «Об уничтожении сословий и гражданских чинов» были отстранены от власти бывшие представители правящего класса. На смену им в советские учреждения для работы были привлечены революционные солдаты, рабочие, крестьяне, которые зачастую не имели даже общего образования, а тем более — специального профессионального. В результате уровень управления, организации работы, а также секретарского обслуживания существенно снизился.

Новая власть издает обращения, предписания, декреты, направленные на выявление лиц, желающих работать в качестве бухгалтеров, писцов, секретарей-машинисток, посыльных и других служащих в революционных организациях.

В новых советских учреждениях складывается система требований к исполнителям и секретарям.

Революционные настроения в стране, преданность идее революции, безоговорочное подчинение новой власти, так называемый «красный террор», сформировали новый тип советских исполнителей и секретарей, которым были свойственны безынициативность, аскетизм, сдержанность, с одной стороны, и безапелляционная преданность идее революции, начальнику в ее лице, особенно если он был большевик (коммунист).

Для решения организационных вопросов в области управленческого, конторского, секретарского труда в 1921 г. состоялась Первая Всероссийская конференция по национальной организации труда и производства, где были поставлены вопросы о необходимости научной организации управленческого труда и работы с документами, создания в стране органов, которые бы руководили, координировали и направляли эту работу.

В 1922 году был создан Народный комиссариат рабоче-крестьянской инспекции (НК РКИ), которому поручили заниматься выше означенными вопросами, в том числе и секретарской службой.

В 20-е годы XX века широкое распространение получает движение НОТ (научной организации труда). В рамках этого движения разрабатываются правила работы с документами, конторское оборудование закупается за границей, что значительно облегчает труд управленческого аппарата.

В декабре 1923 года для координации работ по НОТ в масштабах всей страны был образован Совет научной организации труда, производства и управления (СовНОТ). 26 декабря того же года было утверждено Положение о Совете, ставшем постоянно действующим совещательным органом при коллегии НК РКИ СССР. Цель его деятельности — выработка основных принципов техники администрирования и научной организации управления. При СовНОТ открываются курсы подготовки секретарей для местных органов.

В 1925 году законодательно секретарей приравнили к техническим работникам, таким как машинистки, рассыльные, курье-

ры, экспедиторы, которые, согласно штатному расписанию, имели очень низкую зарплату.

В феврале 1926 года был создан Государственный институт техники управления (ИТУ), в котором изучались вопросы совершенствования управления, делопроизводства, архивного дела. Предлагалось, чтобы секретари руководящих работников главным образом выполняли аналитические, творческие функции, были помощниками директоров, следили за качеством подготовки служебных документов, помогали руководителям в приеме посетителей, занимались при этом самообразованием, стремились к профессиональному росту.



Портрет И.В. Сталина

ИТУ издает работы, освещающие вопросы секретарского труда, однако, деятельность его признается вредной, находящейся под влиянием буржуазных идей. ИТУ был ликвидирован в апреле 1932 года. Многие специалисты его были репрессированы.

В 20-30-е годы издаются специальные журналы: «Вопросы организации и управления», «Техника управления», «Стенография и машинопись».

В 30-е годы сформировалась и укрепилась жесткая централизованная командная система управления во главе с И.В. Сталиным. Политическая система, иерархия и полномочия высших органов власти были существенно изменены Конституцией 1936 года. Законодательных прав лишилась целая система органов: Съезд Советов СССР, ЦИК СССР, его Президиум, СНК СССР. Единственным высшим законодательным органом в стране был признан Верховный Совет СССР. Жесткая система полномочий была установлена в издании определенных видов документов.

Одновременно были ликвидированы институты, центры, лаборатории по рационализации управления и делопроизводства.

В 1932 г. Постановлением СНК СССР секретарские должности были разделены на 2 неравноценные по престижу и окладу группы.

В высшую группу с более высокими окладами вошли секретари, которые назывались помощниками и референтами руководителей, функции их были в основном организационно-административными, информационно-аналитическими.

Вторую, низшую группу с гораздо меньшей зарплатой составили секретари-машинистки, разделенные на первую и вторую категории. Их должностные обязанности были исключительно техническими: получение и регистрация почты, подшивка в папки бумаг, перепечатывание на машинке текстов документов и писем.

Как и до 1917 г., высшие государственные советские и партийные деятели имели личных секретарей. Так известно, что секретарем пролетарского вождя В.И. Ленина была выпускница Санкт-Петербургских высших женских курсов Л.А. Фотиева.

Фотиева Лидия Александровна (1881-1975) была хорошо образована и революционно настроена. В годы учебы принимала активное участие в студенческом движении, была в ссылке в Перми, а с 1904 г. находилась в эмиграции в Женеве и Париже.



Портрет Л.А. Фотиевой

Вступила в партию большевиков в 1904 году, участвовала в революциях 1905 г., февральской и октябрьской 1917 г.

С 1918 г. до смерти В.И. Ленина в 1924 году была его секретарем, одновременно секретарем Совета Народных Комиссаров с 1918 по 1930 год; позднее, с 1938 г. работала в Центральном музее И.В. Ленина.

В возрасте 80 лет была награждена почетным званием Герой Социалистического Труда за трудовой героизм, вклад в дело победы коммунизма. Это звание личному секретарю В.И. Ленина было присвоено Президиумом Верховного Совета СССР с вручением ордена Ленина (ее бывшего шефа), медали «Серп и Молот» и грамоты Президиума Верховного Совета СССР. Всего была награждена 4 орденами Ленина, орденом Трудового Красного Знамени и медалями. До глубокой старости участвовала в идеологической, партийной работе, была делегатом 22 (17-31 октя-

бря 1961 г., Москва), 23 (29 марта-8 апреля 1966 г., Москва), 24 (30 марта-9 апреля 1971 г., Москва) съездов КПСС, написала воспоминания о В.И. Ленине. В газете «Правда» по случаю ее смерти 28 августа 1975 г. был опубликован некролог.

Рабочий день секретарей руководителей государства, председателя и заместителей Высшего центрального исполнительного комитета (ВЦИК), наркомов был всегда наполнен поручениями, заданиями, которые следовали одно за другим и требовали большой собранности, сосредоточенности, терпения и выносливости.

Кроме партийных и государственных деятелей личные секретари были у выдающихся советских творческих деятелей, преимущественно писателей и поэтов.

Так, в 1920 году личным секретарем писателя, активного участника революционного движения, общественного деятеля Горького (Алексей Максимович Пешков, 1868-1936 гг.) становится Петр Петрович Крючков, который занимал эту должность до самой смерти пролетарского писателя в 1936 году.

В архиве писателя хранятся фотографии, где рядом с Горьким всегда находится его секретарь (в России, Германии, Чехии, Ита-



Портрет А.М. Горького

лии). Внешность Крючкова была неброской: лысоватый блондин в пенсне, небольшого роста, крепкий.

Дополнительная информация

Самой яркой деталью, характеризующей внешность Пе-пе-крю, был, как описывают современники, перстень с дорогим александритом, который он никогда не снимал с руки. Любопытной является следующая



Портрет М.Ф. Андреевой

история. В свое время эта драгоценность была подарена пролетарским писателем А.М. Горьким знаменитой актрисе МХАТ — Марии Федоровне Андреевой (настоящая фамилия — Юрковская, 1868-1953 гг.), с которой у писателя был бурный роман. В литературно-художественных кругах того времени ходила легенда, что ранее, когда другой русский писатель — Антон Павлович Чехов (1860-1904 гг.) решил жениться, он колебался, так как ему были симпатичны две актрисы МХАТ, ровесницы и приятельницы Мария Федоровна Андреева и Ольга Леонардовна Книппер (1868-1959 гг.), предпочтение которой отдал А.П. Чехов и женился на ней.

К Марии Федоровне Андреевой особым образом был расположен также известный русский миллионер Савва Тимофеевич Морозов (1862-1905 гг.), который принадлежал семье богатых русских текстильных капиталистов Морозовых. Основатель династии — Савва Васильевич — был крепостным и в 1820 году вместе с сыновьями выкупился, основав текстильные фабрики. Морозовыми было создано несколько мануфактурных товариществ, на которых в 1915 году работало 54 000 рабочих.

Савва Тимофеевич материально помогал партии большевиков. Однако в 1905 году при таинственных обстоятельствах закончил свой жизненный путь: он застрелился в возрасте 43 лет, но успел на память оставить М.Ф. Андреевой страховой полис на 100 000 рублей, которая к тому времени была уже членом партии большевиков (с 1904 г.).

Будучи достаточно богатой женщиной, благодаря деньгам Саввы Морозова она в 1905 году была издателем большевистской газеты «Новая жизнь», выполняла личные поручения В.И. Ленина и Центрального Комитета партии большевиков.

Однако, оставаясь женщиной, она завела длительный и бурный роман с А.М. Горьким; после разрыва с ним, в 1913 году в ее жизни появляется новый близкий человек — Петр Петрович Крючков, который имел прозвище Пе-пе-крю, молодой (на 17 лет младше М.Ф. Андреевой) присяжный поверенный. Официально он был личным секретарем богатой актрисы, которая и дарит ему перстень, ранее подаренный ей А.М. Горьким. По иронии судьбы секретарем Горького 7 лет спустя в 1920 году становится П.П. Крючков.

Пе-пе-крю не случайно стал секретарем: он имел соответствующее образование, закончил юридический факультет Петербургского университета. Существует предание, что в свое время управляющим заводами Демидова был предок Пе-пе-крю.

Сам Пе-пе-крю был не только секретарем А.М. Горького, но, по словам современников, его литературным агентом и помощником во всех делах и даже нянькой. Он опекал писателя и всегда знал ответ на каждое письмо, какому посетителю какие оказа-

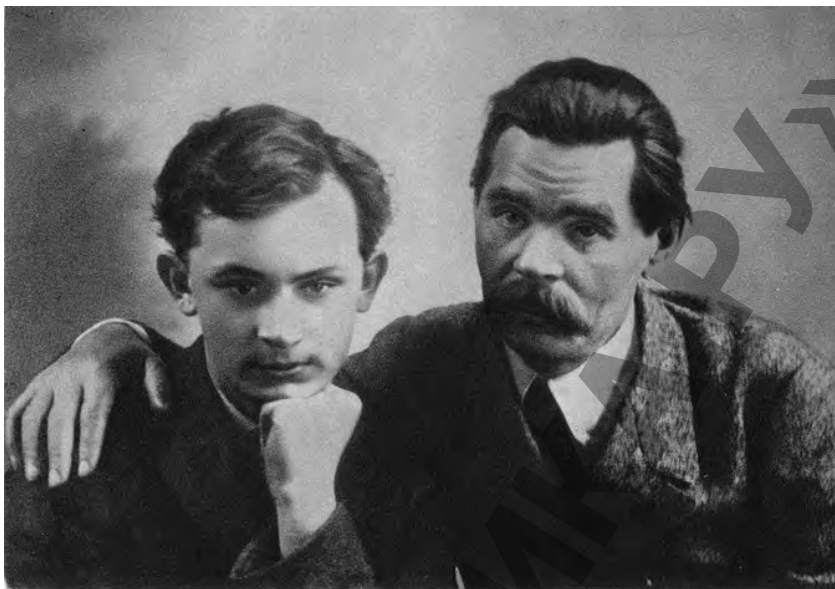


Портрет П.П. Крюкова

ны помощь и содействие, где лежит требуемый документ, письмо и т.д.

Пе-пе-крю отличался высокой работоспособностью, продолжительность его рабочего дня составляла около 12 часов, без выходных и праздников. В его должностные обязанности входили следующие операции:

- Получение корреспонденции;
- Ее разборка по адресам и темам;
- Отправка корреспонденции;
- Регулирование приема посетителей, приходивших к А.М. Горькому;
- Ответы на все телефонные звонки (телефонные аппараты стояли только в секретарской, в кабинете писателя их не было, т.к. звонки не давали возможности ему со-



Портрет А.М. Горького с сыном Максимом

средоточиться, отвлекали, беспокоили, т.е. мешали работать);

- Осуществлял технические функции редакторской и издательской деятельности.

Такая загруженность секретаря была обусловлена многогранной деятельностью его шефа — А.М. Горького, который помимо своего творчества писателя еще занимался редакторской, издательской деятельностью, а также приемом посетителей, главным образом, творческих работников (писателей, поэтов, журналистов и т.п.).

Многие функции секретаря, наряду с Пе-пе-крю, выполнял сын писателя — Максим Алексеевич, личность незаурядная, наделенная многими талантами, но не сумевшая реализовать себя.

Он хорошо рисовал, особенно удачно работал в графике (карикатуре), много путешествовал, участвовал в экспедиции на Север, отличался способностями к иностранным языкам. Имел прозвище «советский принц».

Время, проводимое им в секретарской отца, было наполнено серьезной, профессиональной работой:

- Переводами иностранных текстов;
- Перепечатыванием рукописей отца;
- Ответами на телефонные звонки.

Так получилось, что судьбы Пе-пе-крю и «советского принца» сложились трагически.

Первым из них умер молодой Максим Алексеевич. Он заболел воспалением легких, так как на увеселительном пикнике, устроенном совместно с Пе-пе-крю, полегал на холодной земле. В 30-е годы болезнь эта была серьезной и практически неизлечимой, т.к. лечение антибиотиками появилось значительно позднее. Ситуация усугублялась тем, что сын писателя с детства был болезненным: плохая наследственность со стороны отца. Крючкова обвинили в том, что он умышленно не отреагировал на необдуманный поступок «советского принца», зная его предрасположенность к различным заболеваниям. На суде Пе-пе-крю признался, что им руководили корыстные побуждения, т.к. после смерти Горького он рассчитывал получить литературное наследство писателя.

После смерти Максима Пе-пе-крю якобы принимал участие в убийстве самого А.М. Горького. Такую зловещую роль в жизни, смерти писателя и его сына бывший секретарь не отрицал, видимо, под давлением следствия. По Москве и за границей даже ходили слухи, что Пе-пе-крю якобы агент ОГПУ, приставленный к А.М. Горькому для постоянного, неотлучного наблюдения и контроля.

Многие очевидцы происходивших событий и современные исследователи считают, что со стороны Пе-пе-крю это был вынужденный самооговор. Привлеченных по этому делу врачей также обвинили во вредительстве.

В 1939 году П.П. Крючков, а также врачи, лечившие знаменитого писателя и его сына, были расстреляны, обвиненные в убийстве Горького (умер в Горках под Москвой 18 июня 1936 г.); посмертно они все были реабилитированы, так же как и Пе-пе-крю [8].

Тайна смерти отца и сына до сих пор волнует умы многих любителей литературы, культуры, истории. Возможно, что со временем откроются новые, неожиданные детали этой таинственной трагедии.

В годы Великой Отечественной войны 1941-1945 гг. и послевоенной разрухи секретари трудились лишь в крупных министерствах, ведомствах, а также на предприятиях и в организациях преимущественно оборонного значения, выполняя там лишь технические функции, за исключением помощников крупных руководителей.

Только со временем, залечив раны войны, началось возрождение и совершенствование делопроизводства и секретарского дела.

К началу 60-х годов относится новый этап в истории секретарского дела — возрождение этой важной профессии.

Именно тогда, в 60-е годы, создается нормативно-методическая база канцелярского труда. Специалисты создают проекты рационализации секретарского обслуживания с учетом использования оргтехники и средств автоматизации.

В 60-е годы начинается подготовка секретарей со средним образованием.

В начале 1960-х годов в перечне профессий и должностей значились лишь секретари-машинистки и секретари-стенографистки. Секретарей-помощников и секретарей-референтов официально могли иметь лишь ответственные руководители высокого ранга, например, руководители центрального аппарата министерств и ведомств.

В 60-е годы, на гребне новой волны движения НОТ повысилось внимание к управлению и работе с документами на государственном уровне, изменилось к лучшему отношение к секретарскому делу, подготовке профессионально обученных работников.

Принципиально важным событием в совершенствовании секретарского дела и подготовки соответствующих кадров стало создание кафедры «Советского делопроизводства» и соответствующего факультета в Московском государственном историко-архивном институте.

Созданию кафедры «Советского делопроизводства» предшествовали следующие события.

В 1952 г. в Московском государственном историко-архивном институте была создана кафедра «Истории государственных учреждений и делопроизводства», на которой был разработан самостоятельный курс «История и организация делопроизводства». Профессор К.Г. Митяев в 1959 году по этому курсу издает

первое учебное пособие, таким образом, к концу 1950-х годов МГИАИ имел определенные успешные наработки для подготовки и выпуска специалистов нового профиля.

Постановление СМ РСФСР в 1958 году утвердило «Примерную инструкцию о делопроизводстве для учреждений и организаций РСФСР», в которой особое внимание обращалось на унифицирование делопроизводственных работ. Эта инструкция стала заметным событием в области оптимизации работ с документами.

10 декабря 1959 г. СМ СССР принимает Постановление «О механизации труда инженерно-технических работников и работников административно-управленческого аппарата». Постановлением была намечена программа выпуска средств механизации делопроизводства, которая предполагала приведение в единообразии самих документов и операций по их обработке, поэтому принято считать, что именно этот документ положил начало разработке Единой государственной системы делопроизводства (ЕГСД) в СССР.

Имея положительный опыт, МГИАИ выступил инициатором в вопросе подготовки и выпуска специалистов нового профиля. На заседании Совета МГИАИ 5 апреля 1960 г. был обсужден вопрос о разработке учебного плана по новой для вузов специальности «Государственное делопроизводство». Кафедра проделала большую работу по составлению учебного плана по специальности, созданию и разработке курсов лекций и спецкурсов, постановке практических занятий.

В соответствии с учебным планом сотрудники кафедры обеспечивали учебный процесс специальными дисциплинами, изучающими вопросы истории и теории делопроизводства (общих и специальных систем документирования) и его постановки с применением новейшей по тем временам документационной техники: Общее документоведение, История и организация делопроизводства, Специальные системы документирования, Техническое и кинофотофонодокументирование, Документационная техника, Основы статистики, Организация управленческого труда, Высшая математика, Машинопись.

20-25 июня 1960 г. в Москве проходило Всесоюзное совещание по вопросам механизации труда инженерно-технических работников административно-управленческого аппарата с участи-

ем представителей республиканских и общесоюзных комитетов и министерств. Одним из важнейших был вопрос о необходимости подготовки кадров высшей квалификации по организации делопроизводства в государственном аппарате.

В своем выступлении директор МГИАИ А.С. Рослова сказала, что с 1960/61 учебного года институт готов приступить к подготовке специалистов по организации делопроизводства и даже разработан проект нового учебного плана по этой специальности.

Для решения этих задач приказом Министерства высшего и среднего специального образования 15 сентября 1960 и приказом директора МГИАИ (17 сентября 1960 г. № 151) была создана кафедра «Советского делопроизводства» 19 сентября 1960 года.

1 октября 1960 г. из набора студентов историков-архивистов МГИАИ была выделена группа в составе 25 студентов для обучения по новой специальности.

С 1961/62 учебного годов начинается плановый набор студентов по новой специальности на дневное и вечернее отделения.

8 мая 1964 г. вышло постановление Совета Министров РСФСР № 560 «Об увеличении выпуска средств механизации делопроизводства и улучшении подготовки кадров по делопроизводству», п. 5 которого указывал: «Обязать Министерство высшего и среднего специального образования РСФСР организовать в 1964 году в Московском государственном историко-архивном институте факультет государственного делопроизводства».

Во исполнение этого постановления приказом Минвуза РСФСР от 20.05.1964 был создан факультет государственного делопроизводства, который был представлен первоначально только одной кафедрой «Советского делопроизводства».

Таким образом, кафедра «Советского делопроизводства» была создана на четыре года раньше факультета «Советского делопроизводства», и именно ее преподаватели в самом начале деятельности факультета обеспечивали учебный процесс по специальности.

23 июня 1964 г. была переименована кафедра «Советского делопроизводства» в кафедру «Документоведения и организации государственного делопроизводства».

Специальность 2037 с 1969 года получила название «Документоведение и организация управленческого труда и делопроизводства в государственных учреждениях».

В 1992 г. в связи с появлением коммерческих структур название кафедры еще раз уточняется и она называется кафедрой «Документоведения» (приказ ректора РГУ от 13.05.1992 № 77).

Кафедра все годы является выпускающей и ведет занятия со студентами с 1 по 5 курс.

С момента своего создания кафедра прилагает усилия для развития специальности. Она является разработчиком образовательного стандарта высшего профессионального образования по специальности «Документоведение и документационное обеспечение управления», готовит в печать и издает учебники по основным общепрофессиональным и специальным дисциплинам.

Создание кафедры «Государственного делопроизводства» в 1960 году и соответствующего факультета в 1964 году сыграло большую роль в деле подготовки кадров высшей квалификации по организации делопроизводства в целом, а также секретарского труда в частности [9].

Многие выпускники кафедры и факультета работали в государственном аппарате, в секретариатах министерств, ведомств. Известно, что именно выпускники ФГД МГИАИ успешно работали в секретариатах высших органов власти СССР, в частности, секретариате Председателя Совета Министров СССР Алексея Николаевича Косыгина, который был на этом посту с 1964 по 1980 гг.

Важным этапом в развитии советского делопроизводства стало Постановление Совета Министров СССР «О мерах по улучшению архивного дела в СССР» от 25 июля 1963 г., согласно которому Главному архивному управлению, а также ряду государственных институтов и комитетов была поручена разработка Единой государственной системы делопроизводства (ЕГСД).

В сентябре 1973 года «Основные положения ЕГСД» были одобрены Государственным Комитетом Совета Министров СССР по науке и технике и рекомендованы министерствам, ведомствам и организациям для применения.

Положительное значение ЕГСД заключается в том, что в ней был обобщенный опыт своего времени, предложена оптимальная технология выполнения управленческих операций и их документирования.

В Единой государственной системе делопроизводства была закреплена роль секретаря в зависимости от категории учреж-



Портрет А.Н. Косыгина

дения. Категория определялась объемом документооборота, в зависимости от которого складывалась структура делопроизводительной службы.

Всего устанавливалось 3 категории учреждений.

Учреждения 1-ой категории — верхнее звено управления в стране, поэтому секретари в таких учреждениях относились к персоналу секретариата руководителей министерств, ведомств, а также руководителей управлений в них.

Учреждения 2-ой и особенно 3-ей категорий — среднее и нижнее звено управления, поэтому секретари, как правило, занимали место в приемной руководителя.

ЕГСД утратила свою силу, однако, по-прежнему, даже в современных условиях, в крупных организациях секретари оформлены сотрудниками секретариата руководителей.

Дальнейшее развитие ЕГСД нашло отражение в Основных положениях ГСДОУ (1988 г.). ГСДОУ — комплексный документ, тематические разделы которого касались документирования, организации работы с документами, использования документов, их экспертизы ценности. В ГСДОУ были приложения: образцы форм документов, примерное положение о службе ДОУ, различные перечни (документов, на которых ставится гриф утверждения; гербовая печать; документов, не подлежащих регистрации; типовые сроки исполнения конкретных видов документов и др.).

С точки зрения секретарского дела, ГСДОУ имеет практическое значение, т.к. те секретари, в работе которых доля документационного обслуживания руководителя занимает значительное место, могут взять за основу ГСДОУ для составления Инструкции по делопроизводству своей организации (за исключением раздела о реквизитах, который утратил силу после выхода в свет ГОСТ Р 6.30-2003).

Следует подчеркнуть, что до 90-х годов XX века значимость секретарского обслуживания находилась на невысоком уровне, что было обусловлено сложившейся еще с 20-30-х годов практикой уравнивания секретарей с канцелярско-техническими работниками.

90-е годы XX века характеризуются подъемом значимости секретарского обслуживания, что, в первую очередь, связано с появлением и развитием частных форм собственности в экономике нашей страны. Новые формы собственности, связанные с получением прибыли, способствовали интенсификации управленческих процессов. В связи с расширением масштабов деятельности коммерческих и государственных структур возникла потребность в секретарях, деятельность которых не ограничивалась бы техническими операциями, а выражалась в реальной, высоко профессиональной помощи руководителю. В лице секретаря руководителем предприятий, организаций, учреждений, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, стал необходим сотрудник, который в нужный момент способен поддержать руководителя и оказать ему соответствующую необходимую помощь.

Руководителям потребовались секретари, которые были бы способны стать опорой и одновременно доверенным их лицом. К секретарю стали предъявляться высокие требования, связанные со знанием правил подготовки и оформления документов, организации работы с ними, знанием одного и более иностранных языков, а также умением разбираться в направлениях деятельности компании, способностью обеспечить всестороннее обслуживание руководителя, в том числе и бездокументное, связанное с освобождением рабочего времени руководителя от выполнения различных второстепенных операций и подготовительных стадий важных мероприятий.

Во всех современных руководствах по секретарскому делу, говоря о значимости их профессиональной деятельности, месте в структуре управления, указывают на то, что секретарь руководителя — не только «правая рука», но и «центральная нервная система предприятия», которая регулирует многие процессы, происходящие на предприятии.

Считается, что секретарь, являясь надежным помощником руководителя, одновременно выступает в качестве связующего звена между руководителем и сотрудниками, а также деловыми партнерами.

Кроме традиционных обязанностей помощника руководителя, секретарю делегируются различные функции, которые ранее не входили в круг секретарских обязанностей. Например, секретарю руководителя передают отдельные административные функции, связанные с приемом клиентов и гостей компании, деятельностью в сфере связи с общественностью (PR — паблик рилэйшнз) и др.

Любой современный секретарь должен уметь принимать решения, давать указания, представлять своего руководителя в деловых ситуациях.

Нередко в подчинении у секретаря руководителя находятся сотрудники, которые выполняют обязанности младшего технического персонала — секретарей.

В ряде случаев обязанности секретаря руководителя сближаются с должностными обязанностями заместителя руководителя по общим вопросам.

Учитывая современную зарубежную практику, а также успешный положительный опыт дореволюционной России в области

секретарского дела, в Российской Федерации был издан Указ Президента РФ от 26.07.2005 № 873 (в действ. ред.) «О статс-секретарях — заместителях руководителей федеральных органов исполнительной власти» [10], а также Постановление правительства Российской Федерации от 13 августа 2005 г. № 514 «Об особенностях статуса и Типовом должностном регламенте статс-секретарей — заместителей руководителей федеральных органов исполнительной власти» [11]. Таким образом, категория секретарей — статс-секретарей — была возрождена в постсоветской России.

Ответственная, содержательная, интересная и постоянно, в зависимости от обстановки, меняющаяся работа, престижная и перспективная, с достаточно высокой оплатой труда обеспечивают популярность профессии — секретарь руководителя. Неоспоримое повышение роли секретарей руководителей в структуре управления обеспечивают спрос на высокопрофессиональных секретарей.

Таким образом, на смену традиционной для советского периода «секретарше», способной только отвечать на телефонные звонки и печатать на машинке, пришел новый тип секретарей. В первую очередь, это специалист, имеющий высшее профессиональное образование, который разбирается не только в традиционном делопроизводстве, но и современных технологиях, психологии, владеющий знаниями и навыками делового этикета, основами администрирования и управления, свободно владеющий иностранными языками.

Все это было обусловлено развитием рыночных отношений, появлением новых негосударственных структур, повлекших резкое увеличение спроса на высоких профессионалов в сфере секретарского дела, связанного с документным и бездокументным обслуживанием руководителя и обеспечением его деятельности. Рост статуса секретаря, а также повышение перспективности и престижности профессии способствовали приходу в профессию высоко интеллектуальных специалистов с хорошими деловыми качествами.

Анализ рынка труда свидетельствует о том, что профессия секретарей руководителей развивается на принципиально новых позициях и переживает, по мнению специалистов, «свое второе рождение».

Контрольные вопросы

1. Назовите особенности секретарского дела в первые годы советской власти.
2. Каково значение Постановлений 1925 и 1932 годов для секретарской службы?
3. Охарактеризуйте личных секретарей, их место и роль в советский период.
4. Создание какой кафедры и какого факультета сыграло большую роль в подготовке профессиональных секретарей?
5. Какие категории учреждений были закреплены в ЕГСД, которая определила роль секретарей в зависимости от категории учреждения?
6. Как появление и развитие частных форм собственности отразилось на секретарском деле?

Список источников и литературы к главе 1

1. Быкова Т.А., Евсева Е.Н. Приказные люди XVIII в. — образ секретарей // Секретарское дело. 1996. № 4. С. 123-129.
2. Додонова М.И. Исторический опыт организации секретарской службы в России // Секретарское дело. 1997. № 1.
3. Краткий словарь видов и разновидностей документов. — М. 1974.
4. Курганов Н.Г. Письмовник, содержащий в себе науку русского языка со многими присовокуплениями разного учебного и полезно забавного вещесловия. — СПб., 1777.
5. Сокольский И. Кабинетный или купеческий секретарь. — М., 1788.
6. Санкина Л.В. Начало карьеры // Секретарское дело. 1997. № 1.
7. Порецкая Т.И. Секретари А.М. Горького // Секретарское дело. 2011. № 4. С. 82-84.
8. Кузнецова Т.В. Кафедре документоведения 40 лет // Дело-производство. 2010. № 3. С. 3-8.
9. Указ Президента Российской Федерации от 26.07.2005 № 873 «О статс-секретарях — заместителях руководителей федеральных органов исполнительной власти» (в действ. ред.).

10. Постановление Правительства Российской Федерации от 13 августа 2005 г. № 514 «Об особенностях статуса и Типовом должностном регламенте статс-секретарей — заместителей руководителей федеральных органов исполнительной власти» (в действ. ред.).

ООО «ТЕРМИКА.РУ»

2. СЕКРЕТАРЬ В СОВРЕМЕННОЙ СТРУКТУРЕ УПРАВЛЕНИЯ

2.1. Категории секретарей и требования, предъявляемые к ним

Основные понятия: категории секретарей, функции, должностные обязанности, квалификационные характеристики, секретариат; деловые, профессиональные качества; личные качества секретарей.

Современное понятие «секретарь» имеет много градаций, часть из которых нашла свое отражение в нормативных документах, большая часть, к сожалению, основывается только на практической деятельности.

К 1-ой группе секретарей относятся те категории, которые представлены в Квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих, разработанном Институтом труда и утвержденном постановлением Минтруда России от 21 августа 1998 г. № 37 (с дополнениями, внесенными постановлениями Минтруда России...) [1] [далее — Справочник]. Его цель заключается в том, чтобы обеспечить рациональное разделение труда, создать действенный механизм разграничения функций, полномочий и ответственности, четко регламентировать трудовую деятельность работников в условиях рыночных отношений.

Справочник является основным документом, регламентирующим современные должности.

Справочник построен по должностному признаку, так как должностными обязанностями определяются требования квалификации работника. Наименование должности также обусловлено должностными обязанностями.

Все наименования должностей, квалификационные характеристики, которые включены в Справочник, соответствуют Об-

щероссийскому классификатору профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК-016-94 (ОКПДТР), введенному в действие с 1 января 1996 г. [2].

В соответствии с принятой классификацией служащих они делятся на 3 категории:

- руководителей;
- специалистов;
- других служащих (технических исполнителей).

Именно так располагаются их квалификационные характеристики в справочнике.

Квалификационные характеристики являются нормативами организации труда. Они учитывают определенный, конкретный этап развития общества, требования к работникам, их знания и квалификации.

Квалификационные характеристики являются нормативными документами, предназначенными для обоснования рационального разделения и организации труда, правильного подбора, расстановки и использования кадров, обеспечения единства при определении должностных обязанностей работников и предъявляемых к ним квалификационных требований, а также принимаемых решений о соответствии занимаемым должностям при проведении аттестации руководителей и специалистов.

Квалификационные характеристики на предприятиях, в учреждениях и организациях могут применяться в качестве нормативных документов прямого действия или служить основой для разработки внутренних организационно-распорядительных документов — должностных инструкций, содержащих конкретный перечень должностных обязанностей работников с учетом особенностей организации производства, труда и управления, а также их прав и ответственности.

Квалификационные характеристики распространяются на работников предприятий, учреждений и организаций независимо от их отраслевой принадлежности и ведомственной подчиненности.

Квалификационная характеристика каждой должности в Справочнике имеет три раздела:

- должностные обязанности;
- должен знать;
- требования квалификации.

В разделе «Должностные обязанности» определены основные трудовые функции работника в соответствии с занимаемой им должностью с учетом технологической однородности и взаимосвязанности работ, которые позволяют обеспечить оптимальную специализацию служащих.

В разделе «Должен знать» установлены основные требования, которые предъявляются в отношении специальных знаний работника, а также законодательных, нормативно-правовых актов, положений, инструкций и т.д.

В разделе «Требования квалификации» установлены уровень профессиональной подготовки работника, обеспечивающий выполнение предусмотренных должностных обязанностей, а также требования к стажу работы.

В справочнике в Разделе I «Общотраслевые квалификационные характеристики должностей работников, занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях» 1 подраздел содержит должности руководителей, 2-ой — должности специалистов, 3-ий — должности других служащих (технических исполнителей). В Справочнике указаны следующие категории секретарей:

- Секретарь-машинистка;
- Секретарь-стенографистка;
- Секретарь незрячего специалиста;
- Секретарь руководителя;
- Корпоративный секретарь акционерного общества.

Необходимо подчеркнуть, что все категории секретарей, за исключением корпоративного секретаря акционерного общества, относятся к техническим исполнителям наряду с дежурным по комнате отдыха, этажу гостиницы, залу; операторам диспетчерской движения и погрузочно-разгрузочных работ; комендантом и т.д., поэтому проанализируем отдельно именно четыре выше-названные категории.

Ко всем категориям секретарей, за исключением секретаря руководителя, предъявляются почти одинаковые требования к их образованию.

Для наглядности автор составил таблицу, обратимся к ней:

Секретарь-машинистка	Начальное профессиональное образование или среднее (полное) общее образование и специальная подготовка по установленной программе	Без предъявлений требований к стажу работы
Секретарь-стенографистка	----- " -----	----- " -----
Секретарь незрячего специалиста	Среднее профессиональное образование и специальная подготовка по установленной программе или начальное профессиональное образование	Стаж работы по специальности не менее 3 лет
Секретарь руководителя	Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование	Без предъявлений требований к стажу работы. Стаж работы по специальности не менее 2 лет

Таким образом, все категории секретарей, за исключением секретаря руководителя, могут иметь начальное профессиональное образование или среднее (полное) общее и специальную подготовку по установленной программе.

Секретарь руководителя должен иметь среднее профессиональное или высшее профессиональное образование.

Требования к статусу также не очень высоки: только секретарь руководителя, имеющий среднее профессиональное образование, должен иметь стаж работы по специальности не менее 2 лет, а секретарь незрячего специалиста при начальном профессиональном образовании — не менее 3 лет.

Требования к знаниям секретарей включают перечень нормативно-правовых актов, положений, инструкций, а также специальных знаний.

Все четыре категории секретарей должны знать:

1. Положения, инструкции, другие руководящие материалы и нормативные документы по ведению делопроизводства;
2. Правила орфографии и пунктуации;
3. Правила печатания деловых писем с использованием типовых форм;
4. Правила пользования приемно-переговорными устройствами;

5. Основы организации труда;
6. Основы законодательства о труде;
7. Правила внутреннего трудового распорядка;
8. Правила и нормы охраны труда;
9. Машинопись (в том числе брайлевскую — секретарь незрячего специалиста);
10. Правила эксплуатации пишущих машин, диктофонов, магнитофонов (за исключением секретаря руководителя);
11. Стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации (кроме секретаря незрячего специалиста).

Дополнительно к этому различные категории секретарей должны знать:

12. Структуру и руководящий состав предприятия и его подразделений (кроме секретаря незрячего специалиста);
13. Порядок расположения материала при печатании различных документов (секретарь-машинистка, секретарь-стенографистка);
14. Стенографию (секретарь-стенографистка);
15. Рельефно-точечный шрифт Брайля, а также правила пользования персональными ЭВМ и другими электронными устройствами, используемыми незрячими специалистами (секретарь незрячего специалиста).

Секретарь руководителя к вышеназванному для всех категорий секретарей должен знать:

- Организацию делопроизводства;
- Методы оформления и обработки документов;
- Архивное дело;
- Основы этики и эстетики;
- Правила делового общения;
- Правила эксплуатации вычислительной техники;
- Основы административного права.

В соответствии с изменениями и дополнениями, внесенными в Справочник, в настоящее время имеется должность корпоративного секретаря акционерного общества. Он относится к категории руководящих работников, так как осуществляет деятель-

ность, связанную с подготовкой и документированием основных видов деятельности акционерного общества. Учитывая большую ответственность в работе секретаря акционерного общества, к нему предъявляются соответствующие требования.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное (юридическое или экономическое) образование и специальная подготовка по корпоративному управлению, стаж работы по специальности в должностях, замещаемых специалистами с высшим профессиональным образованием, не менее 5 лет, в том числе в должностях руководителей.

Кроме названных категорий секретарей, отнесенных к 1-ой группе, которая представлена в Квалификационном справочнике, 2-ая группа секретарей (значительно более многочисленная) не имеет соответственного нормативного оформления должности, т.к. основывается исключительно на практической деятельности.

Ко 2-ой группе секретарей относятся:

- Секретарь на телефоне;
- Технический секретарь;
- Секретарь приемной;
- Секретарь офиса;
- Секретарь-референт;
- Офис-менеджер;
- Секретарь коллегии.

Секретарь на телефоне выполняет технические функции, связанные с телефонным общением, он:

- Принимает заказы и сообщения;
- Дает необходимые справки о товарах и услугах, предоставляемых фирмой.

Технический секретарь также выполняет технические функции, т.к. работает с оргтехникой.

Секретарь приемной осуществляет бездокументную работу:

- Отвечает на телефонные звонки и переадресует их по назначению;
- Осуществляет прием посетителей;
- Принимает письма, факсы, сообщения по электронной почте.

Секретарь офиса осуществляет работу по документному и бездокументному обслуживанию руководства:

- Принимает и анализирует корреспонденцию;
- Готовит проекты документов и организует работу с ними;
- Выполняет поручения руководителя и его заместителей;
- Координирует работу офиса.

Как видно из перечисленных обязанностей, в его работе присутствует аналитическая функция.

Офис-менеджер наделен административными и хозяйственными функциями, он работает как с первым руководителем, так и со службами фирмы и сотрудниками, фактически является главным администратором, ему подчиняются секретари, водители и другой обслуживающий персонал.

Секретарь-референт — высококвалифицированный специалист, одна из основных его функций — реферирование, т.е. сбор, изучение, анализ информации, составление рефератов, отчетов, подготовка докладов. Требования, предъявляемые к секретарю-референту:

- Знание иностранного языка (одного и более);
- Ведение деловой переписки на иностранном языке;
- Аннотированный перевод зарубежной прессы и специальной литературы по вопросам, связанным с целью и задачей деятельности фирмы;
- Ведение деловой беседы на иностранном языке и ее перевод.

В связи с этим встречается должность секретарь-переводчик. При этом к нему сохраняются традиционные требования:

- Быстро печатать;
- Правильно составлять и оформлять документы;
- Редактировать проекты;
- Рационально организовывать прием посетителей;
- Осуществлять телефонное обслуживание;
- Готовить и документировать совещания;
- Самостоятельно решать многие вопросы в соответствии с указаниями руководителя.

Секретарь коллегии осуществляет организационные и технические функции, его обязанности закрепляют такие организаци-

онные документы, как Устав или Регламент, а также должностная инструкция.

В современной практике могут встречаться и другие названия секретарской должности:

- Ассистент; секретарь-ассистент;
- Представитель дирекции;
- Помощник по общим вопросам.

Независимо от наименования секретарской должности, на сегодняшний день сформированы требования, которые предъявляются к секретарю руководителя, секретарю-референту при приеме на работу, исходя из специфики их деятельности, которая заключается в том, что работа секретаря отличается:

- Разнообразием поставленных и выполняемых задач и оперативностью их решения;
- Быстро меняющейся ситуацией;
- Многообразием общения (контактов);
- Необходимостью часто вести параллельно несколько видов работ.

Все это требует знаний, навыков и определенных личных качеств, поэтому требования, предъявляемые к этой категории секретарей делятся на 2 группы:

- Деловые качества;
- Личные качества.

К числу 1-х относятся:

- Профессиональные навыки, т.е. высокий профессионализм, обусловленный соответствующим образованием и опытом работы;
- Ответственность, т.е. наличие высокоразвитого чувства долга, добросовестное отношение к своим обязанностям, понимание важности возложенных на секретаря должностных обязанностей;
- Инициативность в пределах своей компетенции, т.е. предприимчивость, способность к самостоятельным активным действиям в соответствии с правами, прописанными в должностной инструкции, а также в соответствии с ней руководящая роль в организации работы подчиненных

(напр., курьеров, водителей руководителя и т.д.), т.е. организаторские способности;

- Пунктуальность, т.е. точность, аккуратность;
- Умение хранить служебную тайну, т.к. секретарь владеет не предназначенной для распространения и обсуждения информацией;
- Умение предвидеть напряженную ситуацию и тщательно спланировать работу (действия) в этот момент.

К числу 2-х (личных) качеств относятся:

- Стрессоустойчивость, т.е. умение противостоять напряжению организма на неблагоприятные факторы, связанные в первую очередь с работой в приемной руководителя и ведением телефонных переговоров;
- Умение адаптироваться, т.е. быстро ориентироваться, приспособливаться к меняющейся обстановке, быстро переключаться с одного вида работы на другой;
- Коммуникабельность — умение легко вступать в общение, налаживать деловые контакты;
- Аккуратность, т.е. склонность к порядку, опрятности, тщательности исполнения;
- Любезность, вежливость, доброжелательность, т.е. обходительность, учтивость, предупредительность, умение проявить доброе отношение, готовность к содействию благополучия, например, посетителей;
- Умение объективно оценивать себя и окружающих;
- Соответствующий деловой внешний вид;
- Стремление к самосовершенствованию, т.е. стремление становиться лучше, выработка в себе все больших достоинств;
- Обучаемость, т.е. способность усваивать какие-либо знания и приобретать соответствующие навыки, связанные в первую очередь с профессиональной деятельностью секретаря руководителя.

Контрольные вопросы

1. Что такое квалификационные характеристики, их назначение, структура, содержание?
2. Назовите две группы секретарей и укажите их различия.

3. Назовите и охарактеризуйте категории секретарей 1 группы.
4. Назовите и охарактеризуйте категории секретарей 2 группы.
5. Что понимается под «должностными обязанностями» работника?
6. Что такое «требования к квалификации»? Перечислите их различия в каждой категории секретарей.
7. Назовите и охарактеризуйте деловые качества секретаря.
8. Охарактеризуйте личные качества секретаря.

2.2. Функции и должностные обязанности секретаря в зависимости от категории секретарского обслуживания

Основные понятия: секретарь-машинистка, секретарь-стенографистка, секретарь незрячего специалиста, секретарь руководителя, технические функции, организационно-аналитические функции, самоактуализация секретаря.

Категория секретарского обслуживания определяет функции и должностные обязанности секретаря.

Для каждой из названных категорий характерны:

- Свои функции;
- Вытекающие из них должностные обязанности.

Несмотря на относительно одинаковые требования к квалификации секретарей и к тому, что должны знать все эти категории (за исключением корпоративного секретаря акционерного общества, относящегося к категории руководителей), их функции и должностные обязанности более дифференцированы, поэтому будем рассматривать их по каждой категории отдельно.

Секретарь-машинистка выполняет технические функции по обеспечению и обслуживанию работы руководителя предприятия или его подразделений.

Секретарь-стенографистка выполняет те же технические функции, что и секретарь-машинистка, а также стенографирует тексты подготавливаемых руководителем приказов, распоряжений, писем и других организационно-распорядительных доку-

ментов с последующей их расшифровкой и печатанием на пишущей машине или вводом информации в банк данных. Основное отличие от секретаря-машинистки заключается в способе закрепления текста на бумаге: секретарь-машинистка печатает его, а секретарь-стенографистка еще и стенографирует, выполняет различные операции с использованием компьютерной техники, предназначенной для сбора, обработки и представления информации при подготовке и принятия решений [1].

Секретарь незрячего специалиста читает вслух незрячему специалисту или записывает для него на магнитофон различную информацию. Печатает информацию рельефно-точечным шрифтом Брайля, переписывает от руки или печатает на пишущей машинке диктуемый незрячим работником текст. Под его руководством чертит схемы, таблицы, изготавливает макеты, пособия элементарной сложности, переносит информацию на машинные носители и обратно, систематизирует литературу, нормативно-справочную картотеку в личной библиотеке. Делает обзор периодических изданий. Просматривает служебную почту, адресованную незрячему специалисту, и знакомит его с ее содержанием.

Выполняет иные технические функции по обеспечению и обслуживанию работы незрячего специалиста:

- заполняет по его указанию служебную и иную документацию;
- в процессе занятий, проводимых незрячим специалистом, чертит на доске или демонстрирует иным способом по его указанию схемы, таблицы, использует технические средства обучения;
- информирует о проводимых на предприятии мероприятиях, в которых участие незрячего специалиста необходимо или желательно, знакомит его с приказами, распоряжениями, объявлениями;
- сопровождает в служебных командировках;
- выполняет иные технические функции по обеспечению и обслуживанию незрячего специалиста [1].

Секретарь руководителя осуществляет работу по организационно-техническому обеспечению административно-распорядительной деятельности руководителя предприятия.

Таким образом, круг должностных обязанностей секретаря-машинистки и секретаря-стенографистки, ограниченных техническими функциями, почти одинаков, за небольшим исключением.

Должностные обязанности секретаря незрячего специалиста являются сложными и специфическими, обусловлены необходимостью знать формы и методы обслуживания и обеспечения деятельности незрячего специалиста и требуют от секретаря дополнительных знаний, умений и опыта. Эта профессия считается достаточно редкой.

К секретарю руководителя, согласно квалификационной характеристике, предъявляются достаточно высокие требования к знаниям и умениям, что определяет широкий круг его должностных обязанностей, включающих многие виды самостоятельной, творческой, аналитической работы: составление по поручению руководителя документов, редактирование полученных проектов и т.д.

Следовательно, самый высокопрофессиональный тип секретаря — секретарь руководителя, занимающийся организационно-техническим и информационно-документационным обслуживанием руководителя.

Должностные обязанности и функции секретарей в зависимости от категории секретарского обслуживания (т.е. категории секретаря) определяют также степень их самостоятельности.

Так, секретарь-машинистка и секретарь-стенографистка действуют по указанию руководителя, не принимая практически самостоятельных решений.

Секретарь незрячего специалиста может принимать отдельные самостоятельные решения в стандартных ситуациях.

Секретарь руководителя имеет право принимать самостоятельные решения в рамках своей компетенции, в соответствии с теми правами, которые ему делегировал руководитель, и они закреплены в разделе «Права» его должностной инструкции.

Изучив и проанализировав Квалификационный справочник, следует сделать вывод, что, согласно установленной практике, служащие делятся на 3 категории в зависимости от степени самостоятельности и характера выполняемых работ.

При этом деятельность каждой категории носит свой характер:

- Руководителей — организационно-административный;
- Специалистов — аналитико-конструктивный;
- Технических исполнителей — информационно-технический.

Секретарь руководителя, отнесенный к 3-ей категории, на самом деле, фактически выполняет функции, обладающие аналитической составляющей. В частности, сбор и обработка информации в процессе подготовки решения, редакция проектов документов, самостоятельное составление документов и т.д.

Таким образом, логично, что секретарь руководителя должен быть отнесен ко 2-ой категории служащих.

В Квалификационном справочнике в разделе II «Квалификационные характеристики должностей работников, занятых в научно-исследовательских учреждениях, конструкторских, технологических, проектных и изыскательских организациях» в подразделе 1 «Должности руководящих, научно и инженерно-исследовательских учреждений, конструкторских, технологических, проектных и изыскательских организаций» имеется должность — «Ученый секретарь».

Эта категория секретаря требует высокой квалификации: ученая степень доктора или кандидата наук. Наличие научных трудов. Опыт научной и организаторской работы не менее 5 лет. На должность ученого секретаря на срок до 3 лет могут быть назначены не имеющие ученой степени высококвалифицированные специалисты в соответствующей области знаний, обладающие указанным опытом работы.

Дополнительная информация

Круг должностных обязанностей Ученого секретаря серьезен и ответственен. Согласно Квалификационному справочнику Ученый секретарь возглавляет подготовку предложений по сводным перспективным и годовым планам научных исследований и разработок, а также осуществляет координацию тематических планов научно-исследовательских работ, выполняемых структурными подразделениями учреждения (организации), а также другими учреждениями, организациями и предприятиями при совместном их проведении. Организует контроль за своевременным и качественным выполнением установленных тематических планов и подготовку сводных отчетов о деятельности учреждения (организации). Обеспечивает координацию при разработке

основных направлений работы учреждения (организации), планов и программ повышения эффективности его деятельности, улучшения организации труда и управления. Подготавливает проекты планов работы ученого или научно-технического (технического) совета, контролирует их выполнение и осуществление принятых советом решений. Рассматривает материалы, связанные с защитой диссертаций и присвоений ученых званий. Готовит предложения к планам издания научных трудов, обеспечивает их рецензирование, а также проведение научных конференций, совещаний, семинаров, дискуссий. Организует проведение аттестации работников, разработку критериев и методов оценки их деятельности. Координирует деятельность научно-вспомогательных подразделений учреждения (организации). Готовит предложения по подготовке и повышению квалификации научных кадров, стажировке научных сотрудников [1].

Деловые и личные качества секретаря обеспечивают ему успех в работе и продвижение по служебной лестнице. Кроме того, они позволяют ему успешно взаимодействовать с должностными лицами, службами и структурными подразделениями в процессе выполнения своих функций.

Самое активное и тесное взаимодействие у секретаря создается со службой ДОУ. Во многих организациях всю корреспонденцию централизованно получает экспедиция (структурное подразделение в составе службы ДОУ, осуществляющее прием, первичную обработку документов, а также их отправление). Только после проставления штампа о получении документа в организации сотрудники экспедиции передают полученную корреспонденцию (в адрес организации или на имя руководителя) его секретарю.

Ежедневно, согласно установленным срокам, с утра и во второй половине дня (например, в 10.00 и 16.00) секретарь получает адресованные руководителю (или в адрес организации) документы, определяет те документы, которые требуют немедленного рассмотрения и докладывает о них руководителю. Опытный секретарь именно докладывает, то есть читает, изучает, анализирует, а не передает их механически руководителю.

График выполнения этой работы обязательно должен совпадать с графиком работы экспедиции и организацией доставки корреспонденции по назначению средствами коммуникации, а лучше — курьером.

Подготовленную в соответствии с Инструкцией по делопроизводству для отправки корреспонденцию за подписью руководителя секретарь также в установленное время передает в экспедицию.

Установленная организационная форма делопроизводства в организации влияет на взаимодействие секретаря и службы ДОУ.

Так, при централизованном делопроизводстве секретарь руководителя получает и передает из службы ДОУ документы на подпись руководителю или предварительное рассмотрение, затем возвращает их назад, где сотрудники службы ДОУ документы регистрируют, осуществляют срокочный контроль исполнения и т.д.

Если в организации смешанная форма делопроизводства, необходимо в должностной инструкции секретаря четко разделить его функции и службы ДОУ в работе с документами.

При децентрализованной форме делопроизводства каждое структурное подразделение создает свою службу ДОУ или канцелярию, поэтому секретари руководителя выполняют работы только по их обслуживанию и лишь наиболее важные исходящие и внутренние документы проходят через секретариат (секретари передают их на подпись руководству).

Трудоёмкая функция секретаря — подготовка для руководителя информации, связанной с основными направлениями деятельности организации. Источниками информации являются, как правило, материалы средств массовой информации, печатных изданий, ведомственных справочников и т.д.

К этой работе секретарь привлекает секретарей структурных подразделений, специалистов, которые могут обеспечить поиск и передачу информации с помощью традиционных средств связи и новейших технологий.

Делопроизводственный персонал может оказать помощь секретарю руководителя в справочно-информационной области деятельности (служебная переписка, тематические подборки, справки и т.д.).

При подготовке проектов документов, проектов резолюций, решений и т.п. секретарь обращается за консультацией и координацией деятельности к руководителю службы ДОУ или документоведу I категории, в юридический или протокольный отдел.

Отдел кадров регулярно передает на подпись руководству приказы по личному составу, их передача и получение также осуществляется в соответствии с установленным графиком.

Бухгалтерия ежедневно составляет и оформляет документы за подписью руководителя. Как правило, имеется график передачи и получения документов, однако, в этом структурном подразделении очень часто создаются непредвиденные обстоятельства, возникают форс-мажорные ситуации и график нарушается.

Секретарь руководителя взаимодействует со всеми структурными подразделениями, их секретарями или ответственными за делопроизводство по вопросам передачи и получения документов, подписанных руководителем.

При наличии документов, имеющих гриф ограничения доступа (конфиденциально, коммерческая тайна, секретно), секретарь непременно взаимодействует со службой безопасности. Эта служба обеспечивает секретаря всеми необходимыми нормативными документами — руководствами, инструкциями по обеспечению безопасности информации и конфиденциальности делопроизводства.

При планировании рабочего графика руководителя его секретарь постоянно согласует вопросы со службами технического или организационного обслуживания (обеспечения).

В приемной, наряду с перепиской, относящейся к информационно-справочному комплексу документов, большая часть документов — организационных и распорядительных (стенограммы, положения, инструкции, правила, приказы, распоряжения и др.), подлежащих долговременному (свыше 10 лет) или постоянному хранению. Это требует от секретаря ответственного отношения к формированию дел для подготовки их к сдаче в архив, а следовательно, взаимодействию с архивом организации, учитывая то обстоятельство, что заведующий архивом или лицо, ответственное за него, одновременно является секретарем Экспертной комиссии.

Только в очень крупных организациях существуют протокольные отделы, части, сотрудники которых не только готовят проекты документов (стенограммы, протоколы заседаний), их регистрируют, но и отвечают за их сохранность в текущем делопроизводстве и подготовку для дальнейшего хранения в архиве.

Таким образом, складывается и плодотворно работает система служебных взаимоотношений, возникающих в процессе выполнения секретарем своих ежедневных функций.

Рабочий день секретаря, его должностные обязанности, выполняемые им виды работ во многом зависят от места работы секретаря.

Принято различать работу секретаря:

- в аппарате руководителя (секретариате);
- в структурном подразделении;
- в структуре службы ДОУ.

Принятая в организации система делопроизводства также в значительной степени определяет «наполнение» рабочего дня секретаря.

Самой распространенной и характерной для крупных организаций является смешанная система делопроизводства, где имеется специальное структурное подразделение — служба ДОУ. При этом часть технологических операций с документами осуществляется в структурных подразделениях.

В таких организациях, как правило, создается секретариат, в составе которого работают секретари руководителя организации и его заместителей. Большую долю их служебной нагрузки составляет бездокументное обслуживание:

- организация рабочего дня руководителя;
- выполнение его заданий и поручений;
- сбор и обработка информации;
- подготовка рефератов, обзоров, докладов;
- прием посетителей;
- телефонные переговоры.

Секретари руководителей структурных подразделений, являясь работниками этих подразделений, главным образом осуществляют документное обслуживание, т.к. их руководители по роду своей деятельности и ранга не нуждаются в реферировании текстов, не ведут прием посетителей в строго установленные дни и часы и т.д. Секретари работают с документами, при этом, чем ниже уровень руководителя в организационной структуре учреждения, тем меньше бездокументного обслуживания в структуре работы его секретаря. Так, секретари мелких структурных подразделений (секторов, бюро и др.) являются делопроизводственными работниками, выполняют весь делопроизводственный цикл (от приема и первичной обработки до отправки и под-

готовки к архивному хранению).

Секретарь руководителя в структуре службы ДОУ — явление крайне редкое, т.к. руководителю значительно удобнее, чтобы секретарь подчинялся только ему и не имел второго руководителя в лице начальника службы ДОУ. Соотношение документного и бездокументного обслуживания в работе секретаря в данном случае определяется рангом руководителя.

Если секретарь руководителя является сотрудником службы ДОУ, то особенность заключается в том, что в отличие от других работников этой службы, секретарь, являясь сотрудником этого отдела, рабочее место имеет, как правило, в другом помещении и на другом этаже, иногда даже в другом здании.

Секретари, как было сказано выше, при смешанной форме делопроизводства объединяются в секретариат.

Согласно Современному толковому словарю русского языка, секретариат — (франц. «secretariat» от латин. «secretarium» — уединение): 1. Отдел учреждения, организации, ведающей текущим делопроизводством, осуществляющий секретарскую работу. 2. Лица, избираемые на собраниях, совещаниях, конференции для ведения протоколов. Секретариат съезда.

Секретарские службы внутри аппарата управления организационно оформляются и закрепляются штатным расписанием организации (форма Альбома унифицированных форм документов [3]).

Каждая организация, исходя из ее методов руководства, традиций, особенностей структуры, сама решает вопрос самостоятельности или подчиненности этих служб.

Существует 2 варианта организационной структуры:

1. секретариат (или секретарская служба) — самостоятельное структурное подразделение;
2. секретариат руководителя или его секретарь входит в структуру службы ДОУ организации.

В первом случае секретариат административно подчиняется руководителю, а научно-методическое руководство осуществляет служба ДОУ; во втором — он имеет двойное административное подчинение, что крайне неудобно для работы, поэтому в большинстве случаев предпочтение отдается первому варианту.

Учитывая серьезные требования, предъявляемые к секретарям высшей категории, их высокий социальный статус, известную самостоятельность в принятии решений, интерес к этой профессии очень высок. Талантливые, энергичные, мотивированные молодые люди прекрасно понимают, что профессия эта позволяет самореализовать себя, имеет перспективы и возможности роста.

Востребованность на рынке труда секретарей высшей категории остается стабильной, что способствует высокому рейтингу профессии. Выбирая ее, каждый специалист должен осознавать не только ее плюсы, но и те требования, которым он должен соответствовать.

Секретарь руководителя, секретарь-референт — высшая квалификация секретаря, однако в квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих эта должность отсутствует. Референт — «должностное лицо — докладчик и консультант по определенным вопросам» [4].

Следовательно, секретарь-референт — помощник руководителя в той области, сфере деятельности, которой занимается учреждение, фирма, предприятие. Руководитель может дать задание подготовить совещание (встречу) с зарубежными партнерами. Его референт должен будет составить черновые варианты документов, перевести их на иностранный язык, согласовать дату проведения встречи, подготовить программу пребывания партнеров, в которой будут предусмотрены деловые мероприятия и культурная составляющая.

Таким образом, секретарь-референт, секретарь руководителя должны понимать, какая высокая профессиональная планка связана с их деятельностью.

Работа такого секретаря бывает, как правило, очень ответственной, т.к. ему дано право принимать самостоятельные решения в пределах своей компетенции.

Безусловно, расширение должностных, функциональных обязанностей секретарей требует обязательного высшего профессионального образования и знания иностранных языков.

Бытовавшее мнение о том, что профессия секретаря модная, престижная, не требующая при этом особых знаний и навыков (достаточно умения говорить по телефону, подавать кофе, но-

сильные туфли и костюм), уже не соответствует действительности.

Каждый, выбирающий эту профессию, должен осмыслить ее и осознать применительно к себе.

Профессия секретаря относительно каждой категории требует своих знаний и навыков, при этом каждая последующая, высшая категория не исключает знаний и навыков предыдущего уровня.

Наряду со знаниями и умениями профессиональный секретарь, как говорилось ранее, должен обладать определенным складом характера, личными качествами.

Секретарь, по должности находясь рядом с руководителем, знает больше, чем другие сотрудники: на нем, как говорят специалисты, замыкаются все информационные потоки организации. Секретарь, таким образом, с одной стороны, на виду, но, с другой стороны, он всегда должен быть в тени.

Секретарь — первый сотрудник, с кем встречаются посетители, приходя в организацию. Он — «лицо» фирмы. Секретарь участвует в большинстве телефонных переговоров. Его роль в связи с этим возрастает, на него возлагается большая ответственность.

Кроме того, в приемной, где работает секретарь, нередко возникают конфликтные или стрессовые ситуации, поэтому современный секретарь должен владеть навыками психологии общения.

Для секретаря очень важным является умение общаться, т.е. умение разбираться в людях и на основании этого строить свои взаимоотношения с ними. Любое общение предполагает:

- восприятие людьми друг друга;
- обмен информацией;
- взаимодействие между этими людьми.

Любое общение основывается на определенных нормах и правилах, которые передаются из поколения в поколение. Они определяют схемы поведения людей в каждой конкретной ситуации. В начале общения с конкретным человеком происходит сравнение поведения собеседника со сложившимся эталоном. Вместе с тем, для каждого человека эти эталоны выступают основой построения собственного поведения в различных ситуациях.

Типовой ситуацией в рабочем коллективе, с точки зрения психологии, является ситуация делового общения в малых группах. Цель такого общения — достижение решения, соглашения, договоренности. При этом четко определен статус каждого по отношению к другому. Участники являются исполнителями определенных социальных ролей: служебных, профессиональных, деловых. Общение партнеров регламентировано, довольно часто — документально, что обеспечивает более четкое поведение, ответственность за каждое слово и поступок. Из деловых качеств в такой ситуации определяющая роль принадлежит квалификации, профессионализму.

Деловое общение имеет цель вне себя и служит способом организации и оптимизации того или другого вида предметной деятельности: коммерческой, производственной, научной и т.д.

В деловом общении предметом общения является дело. Общее дело предполагает общение и взаимодействие участников как необходимое средство обеспечения его эффективности.

Основная задача делового общения — продуктивное сотрудничество.

Деловое общение — это коммуникабельность, т.е. обмен информацией, значимой для участников общения.

Все средства общения делятся на 2 большие группы:

- вербальные;
- невербальные.

Содержание информации передается при помощи языка, т.е. принимает вербальную или словесную форму, поэтому в деловом общении одинаково важную роль играют умение говорить и умение слушать.

Если партнер строит свои высказывания без ориентации на собеседника, его речь становится монологом, что вызывает значительную потерю информации. Наиболее эффективной формой общения является диалог, в основе которого лежит умение задавать вопросы себе и другим. Сам факт вопроса демонстрирует желание участвовать в общении, обеспечивает его развитие. Вопрос убеждает собеседника в интересе к нему с целью установить с ним определенные позитивные отношения. Диалог предполагает свободное владение речью, чуткостью к невербальным сигналам.

Невербальная группа средств общения тесно связана с психологическим состоянием человека и служит средством его (состояния) выражения.

Социально-психологические исследования выделяют различные классификации невербальных средств общения, такие как:

- все движения тела;
- интонационные характеристики голоса;
- тактильное (осязательное) воздействие;
- пространственная организация общения.

Собеседнику следует чутко относиться к невербальным сигналам, уметь отличать искренние ответы от уклончивых. Например, очень много о психологическом состоянии можно узнать, глядя на его руки, их движения, вслушиваясь в интонацию его голоса.

Специалисты выделяют следующие этапы в общении:

- установление контакта;
- ориентация в ситуации;
- обсуждение вопроса;
- принятие решения;
- выход из контакта.

Задача 1-го этапа состоит в том, чтобы побудить собеседника к общению и создать максимальные возможности для дальнейшего делового общения. При установлении контакта необходимо продемонстрировать доброжелательность и открытость для общения.

Второй этап определяет стратегию и тактику делового общения, развивает интерес к нему, вовлекает собеседника в круг совместных интересов.

Этап обсуждения вопроса неразрывно связан с этапом принятия решения, которые, с точки зрения социальной психологии, связаны с эффектом контраста и эффектом ассимиляции.

Эффект контраста заключается в том, что мы указываем партнеру на отличие нашей точки зрения от его точки зрения на совместную деятельность, решение обсуждаемого вопроса, т.е. психологически мы удаляемся от него.

Эффект ассимиляции заключается в том, что мы подчеркиваем сходство позиций, тем самым сближаясь с партнером. Из-

вестно, что для достижения успеха в деловом обсуждении важно подчеркивать единство позиций.

Секретарю, работа которого предполагает постоянные контакты, деловое общение, весьма важно знать основы психологии и умение применять психологические методы.

Особенности делового общения секретаря с руководителем, с сослуживцами, посетителями и др. будут рассмотрены и проанализированы в специальной главе данного учебника.

В целом, независимо от профессии, рода деятельности, возраста, социального статуса и т.п. следует помнить, что умение вести себя в обществе имеет большое значение, т.к. помогает и обеспечивает установление контактов, создает стабильные, хорошие отношения, облегчает достижение взаимопонимания.

Контрольные вопросы

1. В чем отличие должностных обязанностей секретаря-машинистки, секретаря-стенографистки, секретаря незрячего специалиста и секретаря руководителя?
2. В чем различие степени самостоятельности секретаря-машинистки, секретаря-стенографистки, секретаря незрячего специалиста и секретаря руководителя?
3. Перечислите основные направления деятельности работников секретариата.
4. Какие существуют варианты организационной структуры секретариата? Охарактеризуйте их.
5. Почему секретарю необходимы навыки по психологии общения?
6. Что означает осознание секретарем себя в профессии?

Список источников и литературы к главе 2

1. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (утв. Постановлением Минтруда и социального развития от 21.08.1998 г. № 37) — М.: Экономические новости, 1998.
2. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей рабочих и тарифных разрядов ОК-16-94 (ОКПДТР), введен в действие с 01.01.1996.

3. Постановление Государственного комитета РФ по статистике от 05.01.2004 г. № 1 Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты // Бюллетень Минтруда РФ. — № 5. — 2004.
4. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка. Изд. 2-е, испр. и дополн. — М.: АЗЪ, 1995.

ООО «ТЕРМИКА.РФ»

3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЕКРЕТАРЯ

3.1. Правовые основы деятельности секретаря: общегосударственная законодательно-правовая и нормативно-методическая база

Основные понятия: Федеральный конституционный закон, Федеральный закон, Указы Президента Российской Федерации, Постановления Правительства Российской Федерации, нормативно-правовые акты, статья закона, регламент, распоряжение, государственный герб, документное обслуживание руководителя, документирование информации.

Правовая основа деятельности секретаря делится на две группы:

- Документы общегосударственного, межотраслевого характера, т.е. так называемые внешние, поступающие в организацию;
- Локально-нормативные и нормативно-методические документы, образующиеся в деятельности самой организации, т.е. внутренние.

К первой группе относится Конституция РФ, которая была принята 12 декабря 1993 года. Она устанавливает виды нормативных правовых актов, принимаемых в государстве, и их субординацию:

- Федеральные конституционные законы по вопросам, предусмотренным Конституцией ФКЗ;
- Федеральные законы ФЗ, которые не могут противоречить ФКЗ;
- Указы Президента РФ;
- Постановления Правительства РФ, обладающие прямым действием на всей территории РФ;

- Нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти (постановления, приказы, распоряжения).

Субъекты РФ могут издавать законные и иные нормативно-правовые акты (ст. 76), если они противоречат ФЗ, то действует ФЗ, однако в отношении вопросов, отнесенных к ведению субъекта, предпочтение отдается закону субъекта.

В Конституции РФ перечислены виды актов, издаваемых Советом Федерации и Государственной Думой (ст. 101-103):

- Постановления;
- Регламенты с вопросами внутреннего распорядка.

Президент РФ издает (ст. 90):

- Указы;
- Распоряжения.

Правительство РФ издает (ст. 115.):

- Постановления и распоряжения [1].

Секретарь, работающий в государственных структурах, должен быть ознакомлен и знать Федеральный конституционный закон от 25.12.2000 № 2-ФКЗ «О Государственном гербе Российской Федерации» (в действующей ред.) [2].

Закон регламентирует использование Государственного герба РФ на бланках и гербовых печатях. Закон прописывает, организации какого уровня имеют на это право.

Статья 1 устанавливает изображения Государственного герба Российской Федерации.

Государственный герб Российской Федерации представляет собой четырехугольный, с закругленными нижними углами, заостренный в оконечности красный геральдический щит с золотым двуглавым орлом, поднявшим вверх распущенные крылья. Орел увенчан двумя малыми коронами и над ними — одной большой короной, соединенными лентой. В правой лапе орла — скипетр, в левой — держава. На груди орла, в красном щите, — серебряный всадник в синем плаще на серебряном коне, поражающий серебряным копьём черного, опрокинутого навзничь и попранного конем дракона.

Статья 3 рассматривает вопросы помещения на бланках Государственного герба Российской Федерации в разных вариантах.

Дополнительная информация:

В многоцветном варианте используются следующие бланки:

- Федеральных конституционных законов и федеральных законов;
- Указов и распоряжений Президента Российской Федерации;
- Постановлений Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации;
- Постановлений Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;
- Постановлений и распоряжений Правительства Российской Федерации;
- Решений Конституционного Суда Российской Федерации;
- Решений Верховного Суда Российской Федерации;
- Решений Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации;
- Президента Российской Федерации;
- Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации;
- Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;
- Правительства Российской Федерации;
- Конституционного Суда Российской Федерации;
- Верховного Суда Российской Федерации;
- Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации.

Далее указываются бланки, на которых помещается Государственный герб Российской Федерации в одноцветном варианте:

- Администрации Президента Российской Федерации;
- Полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах;
- Федеральных органов исполнительной власти;
- Генеральной прокуратуры Российской Федерации;
- Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации;
- Счетной палаты Российской Федерации;
- Центральной избирательной комиссии Российской Федерации;
- Центрального банка Российской Федерации.

Одноцветный вариант государственного герба Российской Федерации без геральдического щита помещается на бланках:

- Межведомственной комиссии по защите государственной тайны;
- Органов, организаций и учреждений при Президенте Российской Федерации;
- Органов, организаций и учреждений при Правительстве Российской Федерации;
- Федеральных судов;
- Органов прокуратуры Российской Федерации;

- Дипломатических представительств, консульских учреждений и иных официальных представительств Российской Федерации за пределами Российской Федерации.

Каждый секретарь должен знать, что Государственный герб Российской Федерации воспроизводится на документах, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, на иных документах общегосударственного образца, выдаваемых федеральными органами государственной власти, а также органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния (в ред. Федерального конституционного закона от 30.06.2003 № 1-ФКЗ, Статья 4).

Согласно статье 10 порядок изготовления, использования, хранения и уничтожения бланков, печатей и иных носителей изображения Государственного герба Российской Федерации устанавливается Правительством Российской Федерации.

Тема государственного герба Российской Федерации рассматривается в Постановлении Правительства РФ от 27.12.1995

Р И С У Н О К
ГОСУДАРСТВЕННОГО ГЕРБА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Многоцветный и одноцветный варианты)



ПРИЛОЖЕНИЯ 1 и 2
к Федеральному конституционному закону
«О Государственном гербе Российской Федерации»
от 25 декабря 2000 г. № 2-ФКЗ (ст. 5021)

№ 1268 «Об упорядочении изготовления, использования, хранения и уничтожения печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба РФ» (в действующей ред.) [3]. Изготовлением печатей и бланков занимаются специальные полиграфические и штемпельно-граверные предприятия, имеющие сертификаты, ст. 2. Постановление устанавливает, что Комитету РФ по стандартизации, метрологии и сертификации необходимо разработать стандарты на печати и бланки с воспроизведением Государственного герба РФ. Это относится к ГОСТ Р 51511-2001 Печати с воспроизведением Государственного герба РФ. Форма, размеры и технические требования [4].

Секретарю в его деятельности могут понадобиться законы о языке, в частности, ФЗ «О государственном языке РФ» от 01.06.2005 № 53-ФЗ [5].

Особое значение имеет ст. 3, которая определяет сферы использования государственного языка РФ: «государственный язык подлежит обязательному использованию в деятельности органов государственной власти РФ и субъектов, ОМС и организаций всех форм собственности, в том числе, в деятельности по ведению делопроизводства»; «государственный язык используется в наименованиях ГО, ОМС и организаций»; «в конституционном, гражданском, уголовном, административном судопроизводстве»; «при оформлении документов, удостоверяющих личность гражданина, документов, выдаваемых органами ЗАГС и документов об образовании».

Положения предыдущего закона расширяют ст. 16 Закона РФ «О языках народов РФ» от 25.10.1991 1807-1 [6]. В ней говорится об использовании языков в официальном делопроизводстве: в республиках делопроизводство ведется на государственном языке РФ и государственном языке республики. То же касается и документов, удостоверяющих личность гражданина и трудовых книжек, заполняется на двух языках, при увольнении обе записи заверяются печатью.

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (в действующей ред.) [7] устанавливает принципы правового регулирования отношений в информационной сфере, а также определяет обладателей информационных ресурсов и их возможности.

ФЗ имеет большое значение для секретаря в блоке его документного обслуживания руководителя.

Так, ст. 2 содержит основные понятия, применимые в своей деятельности секретарем.

Дополнительная информация

К числу основных понятий относятся следующие:

1. информация — сведения (сообщения, данные), независимо от формы их представления;
2. информационные технологии — процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов;
3. информационная система — совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;
4. информационно-телекоммуникационная сеть — технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;
5. обладатель информации — лицо, самостоятельно создавшее информацию либо получившее на основании закона или договора право разрешать или ограничивать доступ к информации, определяемой по каким-либо признакам;
6. доступ к информации — возможность получения информации и ее использования;
7. конфиденциальность информации — обязательное для выполнения лицом, получившим доступ к определенной информации, требование не передавать такую информацию третьим лицам без согласия ее обладателя;
8. предоставление информации — действия, направленные на получение информации определенным кругом лиц или передачу информации определенному кругу лиц;
9. распространение информации — действия, направленные на получение информации неопределенным кругом лиц или передачу информации неопределенному кругу лиц;
10. электронное сообщение — информация, переданная или полученная пользователем информационно-телекоммуникационной сети;
11. электронный документ — документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах;

12. документированная информация — зафиксированная на материальном носителе путем документирования информации с реквизитами, позволяющими определить такую информацию или в установленных законодательством Российской Федерации случаях ее материальный носитель;
13. оператор информационной системы — гражданин или юридическое лицо, осуществляющее деятельность по эксплуатации информационной системы, в том числе, по обработке информации, содержащейся в ее базах данных.

По мнению специалистов в области документационного обеспечения управления, особая роль у ст. 11. Документирование информации.

Дополнительная информация

Статья раскрывает следующие понятия:

1. Законодательством Российской Федерации или соглашением сторон могут быть установлены требования к документированию информации;
2. В федеральных органах исполнительной власти документирование информации осуществляется в порядке, устанавливаемом Правительством Российской Федерации.

Правила делопроизводства и документооборота, установленные иными государственными органами, органами местного самоуправления в пределах их компетенции, должны соответствовать требованиям, установленным Правительством Российской Федерации в части делопроизводства и документооборота для федеральных органов исполнительной власти.

Вопросы защиты информации и документов прописаны в ряде законодательных и нормативно-правовых актах.

Закон Российской Федерации от 21.07.1993 № 5485-1 «О государственной тайне» (в действующей ред.) [8] дает исчерпывающее перечисление сведений, составляющих государственную тайну (ст. 5). Дано определение реквизита «Гриф секретности — реквизит, свидетельствующий о степени секретности сведений, содержащихся в их носителе, проставляемый на самом носителе или в сопроводительной документации на него».

Положение закона детализирует Указ Президента РФ «Об утверждении перечня сведений, отнесенных к государственной тайне» от 30.11.1995 № 1203 [9].

Более широкое применение имеет Федеральный закон от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне» (в действующей ред.) [10].

Определены понятия:

- 1) коммерческая тайна — режим конфиденциальности информации, позволяющий ее обладателю при существующих или возможных обстоятельствах увеличить доходы, избежать неоправданных расходов, сохранить положение на рынке товаров, работ, услуг или получить иную коммерческую выгоду;
- 2) информация, составляющая коммерческую тайну (секрет производства), — сведения любого характера (производственные, технические, экономические, организационные и другие), в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, а также сведения о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам, к которым у третьих лиц нет свободного доступа на законном основании и в отношении которых обладателем таких сведений введен режим коммерческой тайны.

В ст. 5 дан перечень сведений, которые не могут составлять коммерческую тайну.

Дополнительная информация

К числу этих сведений относятся следующие:

1. содержащиеся в учредительных документах юридического лица, документах, подтверждающих факт внесения записей о юридических лицах и об индивидуальных предпринимателях в соответствующие государственные реестры;
2. содержащиеся в документах, дающих право на осуществление предпринимательской деятельности;
3. о составе имущества государственного или муниципального унитарного предприятия, государственного учреждения и об использовании ими средств соответствующих бюджетов;
4. о загрязнении окружающей среды, состоянии противопожарной безопасности, санитарно-эпидемиологической и радиационной обстановке, безопасности пищевых продуктов и других факторах, оказывающих негативное воздействие на обеспечение

- безопасного функционирования производственных объектов, безопасности каждого гражданина и безопасности населения в целом;
5. о численности, о составе работников, о системе оплаты труда, об условиях труда, в том числе об охране труда, о показателях производственного травматизма и профессиональной заболеваемости, и о наличии свободных рабочих мест;
 6. о задолженности работодателей по выплате заработной платы и по иным социальным выплатам;
 7. о нарушениях законодательства Российской Федерации и фактах привлечения к ответственности за совершение этих нарушений;
 8. об условиях конкурсов или аукционов по приватизации объектов государственной или муниципальной собственности;
 9. о размерах и структуре доходов некоммерческих организаций, о размерах и составе их имущества, об их расходах, о численности и об оплате труда их работников, об использовании безвозмездного труда граждан в деятельности некоммерческой организации;
 10. о перечне лиц, имеющих право действовать без доверенности от имени юридического лица;
 11. обязательность раскрытия которых или недопустимость ограничения доступа к которым установлена иными федеральными законами.

В ст. 10 дан перечень мер по охране конфиденциальности информации, принимаемых ее обладателем.

Дополнительная информация

К числу указанных относятся следующие:

1. определение перечня информации, составляющей коммерческую тайну;
2. ограничение доступа к информации, составляющей коммерческую тайну, путем установления порядка обращения с этой информацией и контроля за соблюдением такого порядка;
3. учет лиц, получивших доступ к информации, составляющей коммерческую тайну, и (или) лиц, которым такая информация была предоставлена или передана;
4. регулирование отношений по использованию информации, составляющей коммерческую тайну, работниками на основании трудовых договоров и контрагентами на основании гражданско-правовых договоров;
5. нанесение на материальные носители (документы), содержащие информацию, составляющую коммерческую тайну, грифа «Коммерческая тайна» с указанием обладателя этой информации (для

юридических лиц — полное наименование и место нахождения, для индивидуальных предпринимателей — фамилия, имя, отчество гражданина, являющегося индивидуальным предпринимателем, и место жительства).

В целях охраны конфиденциальности информации работодатель обязан ознакомить под расписку работника с установленным режимом охраны и создать условия для ее защиты.

Ст. 14 п. 1. Работник, который получил доступ к информации, составляющей коммерческую тайну, обладателем которой являются работодатель, несет дисциплинарную ответственность в случае умышленного или неосторожного ее разглашения.

Указ Президента РФ «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера» от 06.03.1997 № 188 (в действующей ред.) [11] содержит перечень сведений, которые относятся к конфиденциальным:

1. Сведения о фактах, событиях и обстоятельствах частной жизни гражданина, позволяющие идентифицировать его личность (персональные данные), за исключением сведений, подлежащих распространению в средствах массовой информации в установленных федеральными законами случаях.
2. Сведения, составляющие тайну следствия и судопроизводства, а также сведения о защищаемых лицах и мерах государственной защиты, осуществляемой в соответствии с Постановлением правительства РФ от 03.11.1994 № 1233 «Об утверждении положения о порядке обращения со служебной информацией ограниченного распространения в федеральных органах исполнительной власти и уполномоченном органе управления использованием атомной энергии» (в действующей ред.) [12].

Секретарь руководителя непременно должен иметь нормативно-правовые документы по работе организации своего профиля, т.е. об организациях различных организационно-правовых форм:

Федеральный закон от 14.11.2002 № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» (в действующей ред.) [13];

Федеральный закон от 26.12.1995 № 208-ФЗ «Об акционерных обществах» (в действующей ред.) [14];

Постановление ФКЦБ от 16.07.2003 № 03-33/пс «Об утверждении Положения о порядке и сроках хранения документов АО» [15];

Федеральный закон от 08.02.1998 № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» (в действующей ред.) [16];

Федеральный закон от 14.11.2002 № 14-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» (в действующей ред.) [13].

Дополнительная информация

Статья 9, посвященная уставу унитарного предприятия, содержит следующие положения:

1. Учредительным документом унитарного предприятия является его устав. См. Примерный устав федерального государственного унитарного предприятия, основанного на праве хозяйственного ведения, утвержденный приказом Минэкономразвития РФ от 25 августа 2005 г. № 205;
2. Устав унитарного предприятия утверждается уполномоченными государственными органами Российской Федерации, а в отношении федеральных государственных предприятий, права собственника имущества которых осуществляются в соответствии с Федеральным законом «О Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом», — Государственной корпорацией по атомной энергии «Росатом», государственными органами субъекта Российской Федерации или органами местного самоуправления;
3. Устав унитарного предприятия должен содержать:
 - полное и сокращенное фирменные наименования унитарного предприятия;
 - указание на место нахождения унитарного предприятия;
 - цели, предмет, виды деятельности унитарного предприятия;
 - сведения об органе или органах, осуществляющих полномочия собственника имущества унитарного предприятия.

Наиболее важным является Федеральный закон от 26.12.1995 № 208-ФЗ «Об акционерных обществах» [14].

Ст. 4. Общество должно иметь полное и вправе иметь сокращенное фирменное наименование на русском языке. Общество вправе иметь также полное и (или) сокращенное фирменное

наименование на языках народов Российской Федерации и (или) иностранных языках. Полное фирменное наименование общества на русском языке должно содержать полное наименование общества и указание на тип общества (закрытое или открытое).

Ст. 11 содержит требования к уставу АО.

Дополнительная информация:

Требования сводятся к следующему:

1. Устав общества является учредительным документом общества;
2. Требования устава общества обязательны для исполнения всеми органами общества и его акционерами. Устав общества должен содержать следующие сведения:
 - полное и сокращенное фирменные наименования общества;
 - место нахождения общества;
 - тип общества (открытое или закрытое);
 - количество, номинальную стоимость, категории (обыкновенные, привилегированные) акций и типы привилегированных акций, размещаемых обществом;
 - права акционеров — владельцев акций каждой категории (типа); размер уставного капитала общества;
 - структуру и компетенцию органов управления общества и порядок принятия ими решений;
 - порядок подготовки и проведения общего собрания акционеров, в том числе перечень вопросов, решение по которым принимается органами управления общества квалифицированным большинством голосов или единогласно.

Устав общества может содержать другие положения, не противоречащие указанному Федеральному закону и иным федеральным законам.

По требованию акционера, аудитора или любого заинтересованного лица общество обязано в разумные сроки предоставить им возможность ознакомиться с уставом общества, включая изменения и дополнения к нему. Общество обязано предоставить акционеру по его требованию копию действующего устава общества.

Несколько статей посвящены ведению реестра акционеров общества, а также значению и важности документов ревизионной комиссии (ревизора) общества и коллегиального исполнительного органа общества (правления, дирекции).

Общество хранит документы, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, по месту нахождения его исполнительного органа в порядке и в течение сроков, которые установлены федеральным

органом исполнительной власти по рынку ценных бумаг в Постановлении ФКЦБ от 16.07.2003 № 03-33/пс «Об утверждении Положения о порядке и сроках хранения документов АО» [15].

Федеральный закон от 08.02.1998 № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» (в действующей ред.) [16] в ст. 12 указывает учредительные документы общества.

Дополнительная информация

1. В учредительном договоре учредители общества обязуются создать общество и определяют порядок совместной деятельности по его созданию. Учредительным договором определяются также состав учредителей (участников) общества, размер уставного капитала общества и размер доли каждого из учредителей (участников) общества, размер и состав вкладов, порядок и сроки их внесения в уставный капитал общества при его учреждении, ответственность учредителей (участников) общества за нарушение обязанности по внесению вкладов, условия и порядок распределения между учредителями (участниками) общества прибыли, состав органов общества и порядок выхода участников общества из общества.
2. Устав общества должен содержать:
 - полное и сокращенное фирменное наименование общества;
 - сведения о месте нахождения общества;
 - сведения о составе и компетенции органов общества, в том числе о вопросах, составляющих исключительную компетенцию общего собрания участников общества, о порядке принятия органами общества решений, в том числе о вопросах, решения по которым принимаются единогласно или квалифицированным большинством голосов;
 - сведения о размере уставного капитала общества;
 - сведения о размере и номинальной стоимости доли каждого участника общества;
 - права и обязанности участников общества;
 - сведения о порядке и последствиях выхода участника общества из общества; сведения о порядке перехода доли (части доли) в уставном капитале общества к другому лицу; сведения о порядке хранения документов общества и о порядке предоставления обществом информации участникам общества и другим лицам.
3. По требованию участника общества, аудитора или любого заинтересованного лица общество обязано в разумные сроки предоставить им возможность ознакомиться с учредительными документами общества, в том числе с изменениями. Общество

обязано по требованию участника общества предоставить ему копии действующих учредительного договора, устава общества. Плата, взимаемая обществом за предоставление копий, не может превышать затраты на их изготовление.

4. Изменения в учредительные документы общества вносятся по решению общего собрания участников общества.

Изменения, внесенные в учредительные документы общества, подлежат государственной регистрации в порядке, предусмотренном статьей 13 Федерального закона для регистрации общества.

Изменения, внесенные в учредительные документы общества, приобретают силу для третьих лиц с момента их государственной регистрации, а в случаях, установленных настоящим Федеральным законом, с момента уведомления органа, осуществляющего государственную регистрацию.

Ст. 37 раскрывает порядок проведения общего собрания участников общества.

П. 6. Исполнительный орган общества организует ведение протокола общего собрания участников общества.

Протоколы всех общих собраний участников общества подшиваются в книгу протоколов, которая должна в любое время предоставляться любому участнику общества для ознакомления. По требованию участников общества им выдаются выписки из книги протоколов, удостоверенные исполнительным органом общества.

П. 7. Общее собрание участников общества вправе принимать решения только по вопросам повестки дня, сообщенным участникам общества в соответствии с пунктами 1 и 2 статьи 36 настоящего Федерального закона, за исключением случаев, если в данном общем собрании участвуют все участники общества.

П. 8. Решения по вопросам, указанным в подпункте 2 пункта 2 статьи 33 настоящего Федерального закона, а также по иным вопросам, определенным уставом общества, принимаются большинством не менее двух третей голосов от общего числа голосов участников общества, если необходимость большего числа голосов для принятия такого решения не предусмотрена настоящим Федеральным законом или уставом общества.

Статья 50 содержит перечень документов, обязательных для хранения обществом.

Дополнительная информация

К числу таких документов относятся:

- учредительные документы общества, а также внесенные в учредительные документы общества и зарегистрированные в установленном порядке изменения и дополнения;
- протокол (протоколы) собрания учредителей общества, содержащий решение о создании общества и об утверждении денежной оценки неденежных вкладов в уставный капитал общества, а также иные решения, связанные с созданием общества;
- документ, подтверждающий государственную регистрацию общества;
- документы, подтверждающие права общества на имущество, находящееся на его балансе;
- внутренние документы общества;
- положения о филиалах и представительствах общества;
- документы, связанные с эмиссией облигаций и иных эмиссионных ценных бумаг общества;
- протоколы общих собраний участников общества, заседаний совета директоров (наблюдательного совета) общества, коллегиального исполнительного органа общества и ревизионной комиссии общества;
- списки аффилированных лиц общества;
- заключения ревизионной комиссии (ревизора) общества, аудитора, государственных и муниципальных органов финансового контроля;
- иные документы, предусмотренные федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации, уставом общества, внутренними документами общества, решениями общего собрания участников общества, совета директоров (наблюдательного совета) общества и исполнительных органов общества.

Секретарь руководителя государственного органа, органа местного самоуправления должен знать положения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в действ. ред.) [17].

Закон определяет порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами. Дает определения таким понятиям

как «обращение гражданина», видам обращений: «предложение», «заявление», «жалоба».

Статья 4. Основные термины, используемые в Федеральном законе.

Дополнительная информация

Для раскрытия содержания Федерального закона используются следующие основные термины:

1. обращение гражданина (далее — обращение) — направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
2. предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
3. заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
4. жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
5. должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Статья 7 содержит требования к письменному обращению.

Дополнительная информация

Статья раскрывает все условия составления письменного обращения.

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет

письменное обращение либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В соответствии со ст. 8 гражданин обязан направлять обращение непосредственно в тот орган, в компетенцию которого входит решение этого вопроса.

В законе прописана технология работы с обращениями граждан.

Обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления (ст. 8 п. 2). Если письменное обращение содержит вопросы, не входящие в компетенцию данного органа, то направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган с уведомлением гражданина о переадресации сообщения (ст. 8 п. 3).

Все принятые обращения подлежат обязательному рассмотрению, ответ подписывается руководителем органа власти или уполномоченным должностным лицом.

Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обраще-

нии, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (ст. 10 п. 4).

Сроки рассмотрения письменных обращений установлены в течение 30 дней со дня регистрации и могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя (ст. 12).

В ст. 11 определены случаи, когда ответ на обращения может не даваться: анонимные письма; обращение, в котором обжалуется судебное решение, если в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы; если текст письменного сообщения не поддается прочтению; если в обращении содержится вопрос, на который гражданину давались многократно письменные ответы по существу; если ответ по существу не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, служебную тайну.

Отдельно рассматривается порядок проведения личного приема граждан (ст. 13). Устные обращения регистрируются путем занесения в карточку личного приема. Если вопрос решен сразу, то ответ заносится в карточку личного приема.

Выполняя технические функции, секретарь руководствуется Постановлением Правительства РФ от 15.04.2005 № 221 «Об утверждении правил оказания услуг почтовой связи» [18]. Этот документ утверждает допустимые размеры и вес почтовых отправлений, порядок написания адреса на документах и конвертах, оформления и отправления писем, бандеролей и т.д. и применяемые знаки почтовой оплаты.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 утверждены Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти [19]. Правила определяют, в частности, порядок создания документов в федеральном органе исполнительной власти, требования к организации документооборота, особенности работы с электронными документами. На основе настоящих Правил федеральный орган исполнительной власти разрабатывает инструкцию по делопроизводству.

К общегосударственным нормативно-методическим документам, регламентирующим деятельность по документационному обслуживанию руководителя, относится ГСДОУ [20].

Данный документ состоит из двух частей:

- нормативной;
- методической.

В нормативной части сформулированы основные задачи и функции, правовое регулирование деятельности службы ДОУ в организации, ее примерная структура; определены все этапы работы с документами: доставка, прохождение, обработка, учет, регистрация, контроль исполнения, информационно-справочная работа, оперативное хранение документов, порядок проведения экспертизы ценности документов, подготовка документов для сдачи в архив, организация их хранения.

Раздел, касающийся порядка подготовки и оформления документов, на сегодняшний день использован быть не может, т.к. порядок оформления реквизитов утратил силу в связи с введением в действие ГОСТ Р 6.30-2003 [21].

ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» распространяется на организационно-распорядительные документы, относящиеся к Унифицированной системе организационно-распорядительной документации (УСОРД), — постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, акты, письма и др. Стандарт устанавливает требования к содержанию информации бланков, составу реквизитов, их расположению и требования к их оформлению, порядок адресования, согласования, подписания, утверждения документов и др.

Основные правила работы архивов организаций будут также необходимы в работе секретаря руководителя [22]. Правила состоят из двух частей. В первой детально освещены вопросы делопроизводства:

- виды номенклатур дел; требования, предъявляемые к ним; порядок их составления, заполнения, ведения;
- порядок формирования дел в делопроизводстве;
- организация и порядок проведения экспертизы ценности документов;
- порядок выделения документов и дел к уничтожению;
- подготовка дел к передаче в архив: оформление дел, составление описей, передача в архив.

Вторая часть подробно освещает вопросы организации работы с документами в архиве в том случае, если организация, в которой работает секретарь, не передает документы на государственное хранение, а хранит их у себя. Правила будут основным документом, способствующим организации работы архива данного конкретного учреждения.

Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения позволяет определить сроки хранения при составлении номенклатуры дел организации, а если она отсутствует, определить сроки хранения, чтобы обеспечить необходимую сохранность документов [23].

ГОСТ Р 7.0.8.-2013 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» дает определение терминам, используемым в области делопроизводства и архивного дела [24]. Термины, установленные этим стандартом, обязательны для применения во всех видах документации и литературы по делопроизводству и архивному делу.

ГОСТ Р 5-2002 «Государственная система стандартизации РФ. Стандарты. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению», где закреплены требования к разбивке документа на абзацы и разделы [25].

Еще одним государственным стандартом, который применяется в работе с документами, является стандарт на обложки дел постоянных и длительных сроков хранения — ГОСТ 17914-72, использующийся при оформлении документальных комплексов (дел) в делопроизводстве и при их подготовке к передаче на архивное хранение [26].

Секретарь руководителя в своей работе использует УСОПД [27].

Требования к системе управления документами в Российской Федерации установлены национальным стандартом ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования» [28]. В соответствии с данным стандартом, любая организация должна сформулировать и документально зафиксировать принципы политики в области управления документами. Стандарт перечисляет все этапы работы с документами.

В связи с расширяющейся интеграцией Российской экономики в мировую, вступлением нашей страны в ВТО, все более

проявляющейся тенденцией сближения требований к формированию системы ДОУ, актуальными являются международные стандарты на документацию, принятые Международной организацией по стандартизации — ИСО (International Organization for standartization, ISO). Например, терминологию в области документации на международном уровне регламентируют стандарты ИСО серии «Документация и информация» (ИСО 5127-1:1983, ИСО 5127-2:1983, ИСО 5127-3:1988); форматы бумаги для документов (ИСО 216:1975); формуляр-образец и конструкционная сетка для создания бланков и форм документов (ИСО 8439:1990) и др.

Стандарты серии ИСО 9000 — пакет документов по обеспечению качества. Три стандарта из серии ИСО 9000: ИСО 9001, ИСО 9002 и ИСО 9003 являются основополагающими документами «Системы качества», по которым могут быть получены сертификаты на соответствие. ИСО 9001 является наиболее обширным, так как в нем характеризуется система качества, которая распространяется на все возможные виды деятельности предприятия, включая вопросы организации и регламентации процессов управления, деятельности персонала, а также рекомендации по «управлению документацией и данными».

За последние годы ВНИИДАД и Росархивом изданы методические материалы, которые могут использоваться службами ДОУ организаций и секретарями руководителей: «Разработка нормативных документов по документационному обеспечению организации. Рекомендации» [29], а также «Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти» (утв. Приказом Росархива от 23.12.2009 № 76) [30].

Секретарь должен также знать, что разработаны и утверждены нормы времени или выработки на работы, выполняемые работниками управленческого аппарата. Конечно, в деятельности секретаря руководителя значительное место занимает творческая, аналитическая, логическая части, которые трудно поддаются нормированию. Однако существует большое количество нормативных документов, которыми может воспользоваться секретарь, поскольку они рекомендуются для применения в управленческом аппарате организаций, учреждений и предприятий независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности:

- Межотраслевые укрупненные нормативы времени на работы по документационному обеспечению управления (утверждены Постановлением Министерства труда Российской Федерации от 25 ноября, 1994 г. № 72) [31];
- Нормы времени на работы по автоматизированной архивной технологии и документационному обеспечению органов управления (утверждены Постановлением Министерства труда Российской Федерации от 10 сентября 1993 г. № 152) [32];
- Нормы времени на работы по документационному обеспечению управленческих структур федеральных органов исполнительной власти (утверждены Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 16.03.2002 № 23) [33];
- Единые нормы времени (выработки) на машинописные работы (утверждены Постановлением Госкомтруда СССР и Президиума ВЦСПС от 19 июня 1984 г. № 189/11-64) [34].

Так, в «Единых нормах времени (выработки) на машинописные работы» указаны действующие сегодня три вида размеров интервала при печатании документа: 1 интервал; 1,5 интервала; 2 интервала. Единица измерения при машинописных работах — страница формата А4 — 210х297 мм, напечатанная с одной стороны.

С учетом того, что каждая строка включает 60-64 печатных знака, нормально заполненной считается страница, на которой размещается:

- 58-61 строка (3630 знаков) — через 1 интервал;
- 38-41 строка (2450 знаков) — через 1,5 интервала;
- 29-31 строка (1860 знаков) — через 2 интервала.

В этом же нормативном документе предусматриваются по состоянию оригинала, с которого проводится печатание, три группы сложности:

- I группа — печатный или разборчивый рукописный оригинал;
- II группа — печатный или рукописный оригинал с поправками и вставками, затрудняющими прочтение до 50% текста;
- III группа — неразборчивый рукописный оригинал с большим количеством поправок, превышающий 50% текста, мелкий типографический шрифт.

«Нормы времени на работы по автоматизированной архивной технологии и документационному обеспечению управления» содержат важный для секретаря раздел «Секретарско-референтские работы», где указаны виды работ по бездокументному обслуживанию руководителя:

- организация работы руководителя;
- прием посетителей;
- подготовка совещаний;
- ведение телефонных переговоров.

Особенностью данных документов является то, что они указывают виды работ с определением норм времени на их выполнение, а также поэтапно описывают содержание работы, то есть последовательность операций, что позволит начинающему секретарю правильно выполнить необходимую работу.

Нормы времени содержат также вопросы организации труда, режим труда и отдыха, санитарные нормы, правила рационального оборудования рабочих мест.

В своей практической деятельности секретарь руководствуется требованиями документов по охране труда и технике безопасности, являющихся элементами иерархической системы стандартов безопасности труда (ССБТ), однако не принадлежащих к высшему ее уровню — госстандартам РФ. К стандартам безопасности труда относятся санитарные правила и гигиенические нормативы, правила и инструкции по охране труда, положения, методические указания и др.

Контрольные вопросы

1. Правильно расположите нормативные акты в соответствии с их иерархией (субординацией):

- 1) Указы Президента РФ;
- 2) Нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти (постановления, приказы, распоряжения);
- 3) Федеральные Конституционные законы»;
- 4) Федеральные законы.

2. Какой из перечисленных документов содержит требования к оформлению документов:

- 1) Общероссийский классификатор управленческой документации;
 - 2) ГОСТ 7.0.8-2013;
 - 3) ГОСТ Р 6.30-2003;
 - 4) Правила работы архивов организаций.
3. К нормативно-методическим документам по делопроизводству относятся:
- 1) Перечни типовых управленческих документов;
 - 2) Федеральные законы;
 - 3) Указы Президента РФ.
4. В соответствии с федеральным законодательством на данный момент установлены следующие виды письменных обращений:
- 1) Предложение;
 - 2) Жалоба;
 - 3) Служебное письмо;
 - 4) Рекомендация.
5. Должностная инструкция секретаря руководителя разрабатывается на основе:
- 1) Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих;
 - 2) Тарифно-квалификационных характеристик по общепромышленным должностям служащих;
 - 3) Номенклатура дел учреждения.

3.2. Должностная инструкция секретаря и локальные нормативные акты

Основные понятия: организационно-правовой документ, методика составления, структура текста, состав информации, оформление, порядок пересмотра.

Правовой основой деятельности секретаря наряду с общегосударственными законодательно-правовыми актами является также комплекс нормативно-правовых и нормативно-методиче-

ских документов той организации, в которой работает секретарь. Они образуют локальную нормативную базу, которая представлена, как правило, следующими документами:

1. Должностной инструкцией;
2. Положением о структурном подразделении, например, секретариате;
3. Инструкцией по делопроизводству;
4. Номенклатурой дел организации;
5. Правилами внутреннего трудового распорядка.

Основным организационно-правовым документом является должностная инструкция секретаря.

Если секретарь руководителя является сотрудником Секретариата, то он должен ознакомиться и знать основные разделы «Положения о Секретариате».

Когда секретарь руководителя находится в составе Службы ДОУ, что встречается крайне редко, он, соответственно, должен быть ознакомлен с Положением о Службе ДОУ — структурного подразделения организации, в котором он работает.

При составлении и оформлении документов, а также при работе с ними, секретарь руководствуется инструкцией по делопроизводству своей организации.

В работе с документами при формировании дел и отборе их на хранение или уничтожение секретарь руководителя использует номенклатуру дел своей организации.

Регулирование трудовых взаимоотношений работодателя и секретаря осуществляется посредством трудового договора, при этом Правила внутреннего трудового распорядка конкретной организации регулируют порядок приема, увольнения работника, права, обязанности и ответственность работника и работодателя, поэтому секретарь должен знать этот свод норм.

Должностная инструкция

Должностная инструкция — это правовой акт, издаваемый в целях установления организационно-правового положения работника, его обязанностей, прав, ответственности. Должностные инструкции позволяют оптимальным образом распределить трудовые функции между работниками и создают условия для эффективной работы, они позволяют объективно оценивать де-

тельность работников и являются нормативной основой для применения к работникам мер административного воздействия.

При разработке должностных инструкций на работников конкретного функционального направления необходимо обеспечивать единый подход к их построению, формулировке содержания разделов, последовательности их изложения.

Должностная инструкция призвана очертить круг обязанностей, определить права, установить взаимоотношения, взаимозаменяемость с другими работниками в случае отсутствия или в связи с временной перегрузкой. Должностная инструкция выполняет следующие функции:

- закрепляет правовой статус и место работника в системе управления;
- определяет его задачи, функции, права и обязанности;
- позволяет обоснованно оценить результаты деятельности;
- является правовой основой для аттестации работника, определения его дисциплинарной и материальной ответственности;
- устанавливает организационные основы его работы [35].

Инструкцию подписывает руководитель структурного подразделения, утверждает руководитель организации.

Формуляр и структура текста должностной инструкции унифицированы УСОРД и включает следующие разделы:

1. Общие положения;
2. Основные задачи и функции;
3. Должностные обязанности;
4. Права;
5. Ответственность;
6. Взаимоотношения.

1. Общие положения

В этом разделе устанавливается наименование должности, указывается, к какой категории относится работник, перечисляются квалификационные требования, предъявляемые к секретарю. Требования включают в себя два основных направления: образование (общее, среднее, высшее, специальное); практический опыт, т.е. стаж работы на аналогичной должности. Источником для закрепления требований к квалификации служит Квалификационный справоч-

ник, разработанный Институтом труда и утвержденный Минтруда России [36]. Однако, каждая организация может конкретизировать требования к квалификации и образованию, исходя из своей политики работы с персоналом. Отдельный пункт содержит порядок приема и увольнения. Здесь же указываются требования к практическим навыкам работы. В первом разделе должны быть перечислены документы, которые секретарь должен знать, то есть здесь излагается обязательный состав специальных знаний, необходимых работнику для выполнения своих функций (законодательные акты, положения, инструкции, нормативные и методические документы), которые работник должен учитывать и уметь использовать при выполнении своих должностных обязанностей.

2. Основные задачи и функции

В этом разделе в обобщенной форме определяются основные трудовые функции работника, участок работы.

3. Должностные обязанности

Этот раздел должен быть подробно и четко прописан.

В этом разделе необходимо детально расписать, что и как должен делать работник, т.е. виды работ, из которых складывается выполнение основной задачи.

Раздел «Должностные обязанности» должностной инструкции составляется на основе раздела «Должностных обязанностей» соответствующей должности из Квалификационного справочника.

Если технический исполнитель не имеет навыков работы, целесообразно составить обучающую должностную инструкцию, в которой раздел «Должностные обязанности» прописывается по-операционно в той последовательности, в которой следует осуществлять действия, с тем, чтобы, изучив должностную инструкцию, технический исполнитель мог справиться со своей работой и у него на практике не возникало бы никаких вопросов.

4. Права

Этот раздел формулируется в соответствии с теми правами, которыми наделено структурное подразделение, в котором работает секретарь, например, службе ДОУ, секретариате и др.

Согласно должностной инструкции, секретарь может запрашивать различную информацию, в том числе и конфиденциаль-

ную, в объеме, необходимом для решения поставленных задач; запрашивать лично или по поручению руководителя от подразделений предприятия и иных специалистов информацию и документы, необходимые для выполнения его должностных обязанностей; требовать от руководства создания нормальных условий для выполнения служебных обязанностей и сохранности всех документов, образующихся в результате деятельности организации; докладывать руководителю организации обо всех выявленных недостатках в пределах своей компетенции.

5. Ответственность

В этом разделе необходимо указать, что секретарь несет ответственность за несоблюдение своих должностных обязанностей, а также Правил внутреннего трудового распорядка. Можно также указать ответственность более подробно, сославшись на его должностные обязанности, например, секретарь несет ответственность за: своевременность передачи руководителю и другим должностным лицам необходимой информации, ее достоверность; правильное ведение делопроизводства; сохранность документов, штампов, общих и строгого учета бланков; своевременное и правильное выполнение машинописных работ; материальный ущерб, причиненный предприятию в результате халатного выполнения своих обязанностей.

6. Взаимоотношения (связи по должности)

Здесь определяется порядок взаимодействия с другими структурными подразделениями и должностными лицами. В этом разделе указывается, с какими структурными подразделениями, их конкретными работниками, по каким вопросам взаимодействует секретарь руководителя. Необходимо указать, какие документы, в каком виде, от кого, как часто он получает и передает; кому передает информацию, с кем сотрудничает по определенным вопросам. Желательно этот раздел составить в табличной форме.

В последнее время в должностную инструкцию добавляют новый раздел «Оценка работы». Здесь необходимо указать, что оценка работы (деятельности) осуществляется в соответствии с качеством работы, а также сроками ее выполнения.

После утверждения на подлиннике должностной инструкции работник проставляет ознакомительную визу: «С ин-

струкцией ознакомлен(на)», свою подпись, инициалы, фамилию и дату.

Должностная инструкция секретаря руководителя должна быть оформлена на бланке организации и иметь следующие реквизиты:

- наименование организации;
- наименование вида документа;
- гриф утверждения;
- дату составления;
- регистрационный номер;
- место составления;
- заголовок к тексту;
- текст;
- визу согласования;
- визу ознакомления;
- подпись;
- дату.

Положение о структурном подразделении: секретариате или службе ДОУ

Положение о структурном подразделении — правовой акт, устанавливающий правила организации и деятельности структурного подразделения.

При разработке положения необходимо опираться на действующее законодательство, современные государственные нормативно-методические документы, устав организации или положение об организации.

Формуляр положения и структура текста положения о любом структурном подразделении установлена УСОПД [27]. Унифицированная структура текста включает следующие разделы:

1. Общие положения.
2. Цель и задачи.
3. Функции.
4. Права и ответственность.
5. Руководство.
6. Взаимоотношения (служебные связи).

1. Общие положения

Этот раздел определяет точное название структурного подразделения, его статус. Здесь обязательно надо оговорить, явля-

ется ли секретариат самостоятельным структурным подразделением или входит в состав другого структурного подразделения, например, службы ДОУ. В этом разделе указывается также, кто возглавляет структурное подразделение и чьим приказом назначается на должность его руководитель. Необходимо оговорить, имеет ли руководитель заместителей. Следует также указать, чем в своей деятельности руководствуется секретариат или служба ДОУ, какую имеет структуру (наличие бюро, участков, секторов и т.д.), указывать перечень законодательных, нормативных правовых актов, нормативных и инструктивных документов, которыми руководствуется в своей деятельности структурное подразделение. Раздел «Общие положения» заканчивается пунктом о наличии печати данного структурного подразделения.

2. Цель и задачи

В обобщенной форме указывается цель создания и деятельности секретариата, основные задачи по их реализации:

1. Постановка и ведение документационно-информационного обеспечения деятельности руководителя на уровне современных требований.
2. Организация бездокументного обслуживания руководителя в соответствии с целями и задачами организации.
3. Организация единого порядка работы с документами, начиная с их создания (или получения) и заканчивая сдачей в архив (или уничтожения).

3. Функции

Раздел «Функции» является основным и содержит описание всех видов работ структурного подразделения по вопросам информационно-документационного обслуживания, организационного обслуживания руководства (бездокументное обслуживание). Функции излагаются в их логической последовательности.

4. Права и ответственность

Этот раздел указывает права, которыми наделен секретариат для реализации возложенных функций и задач, а также определяется ответственность, которую он несет за выполнение своих задач, состояние документации, ее соответствие установленным требованиям, организацию работы подразделений в составе секретариата.

5. Руководство

В разделе «руководство» указывают права и обязанности руководителя, однако, в последнее время возникла новая тенденция — этот раздел стал отсутствовать, так как права и обязанности руководителя секретариата или службы ДООУ нашли отражение в его должностной инструкции.

6. Взаимоотношения (служебные связи)

Здесь прописывается, с какими структурными подразделениями и по каким вопросам взаимодействует секретариат, то есть характер и наличие взаимосвязей.

Положение о структурном подразделении заканчивается пунктом о том, в каких случаях Положение должно быть заменено новым:

1. Изменение структуры организации.
2. Изменение структуры самой службы, ее переподчинение.
3. Внедрение новых технологий.

Положение о структурном подразделении оформляется на общем бланке организации и имеет следующие реквизиты:

- наименование организации, структурного подразделения;
- вид документа;
- дату и гриф утверждения;
- регистрационный номер;
- место составления;
- заголовок к тексту;
- текст;
- подпись;
- гриф согласования или визы согласования.

Положение подписывает должностное лицо, являющееся разработчиком, визирует юридический отдел, утверждает руководитель организации.

Положение вступает в силу с момента утверждения.

Инструкция по делопроизводству

Инструкция по делопроизводству является основным нормативно-методическим документом, определяющим и устанавливающим единый порядок составления, оформления документов и работы с ними в организации.

Инструкции могут быть типовыми и индивидуальными. Типовые распространяются на определенную категорию учреждений или организаций. Взяв за основу типовую, любая организация может разработать свою индивидуальную инструкцию по делопроизводству. В ней необходимо учесть все особенности организации и технологии делопроизводства конкретного учреждения. Инструкция по делопроизводству, как правило, включает следующие разделы:

1. Общие положения.
2. Порядок оформления документов, а также требования к реквизитам.
3. Организация документооборота.
4. Регистрация документов.
5. Организация справочной работы.
6. Оперативное хранение документов.
7. Подготовка документов к сдаче в архив.
8. Приложения, которые содержат образцы бланков, формуляры документов, образцы учетных форм и документов, а также разного рода перечни, например:
 - Перечень документов, не подлежащих регистрации;
 - Форма журнала регистрации входящих документов;
 - Форма журнала регистрации исходящих документов;
 - Формы журнала регистрации внутренних документов (по видам);
 - Оттиски печатей и штампов;
 - Образцы бланков документов;
 - Перечень документов, заверяемых печатью;
 - Форма положения о структурном подразделении;
 - Схемы документооборота;
 - Форма должностной инструкции и др.;
 - Перечень документов, подлежащих утверждению.

В организации, которая использует гербовые бланки, гербовые печати, обязательно в инструкции должен быть раздел, содержащий требования к работе с ними.

Инструкция отражает весь процесс работы с документами, всю последовательность технологических операций. Она является регламентирующим документом для службы ДОУ, секретариата или секретаря, осуществляющих документное обслуживание

руководителя, а также для всех специалистов аппарата управления.

Подготовку инструкции осуществляет служба ДООУ, затем проект согласовывается с заведующим архивом, юридической службой. Затем инструкция утверждается руководителем или вводится в действие его приказом и рассылается во все структурные подразделения организации для использования в текущей работе.

Номенклатура дел организации

В процессе своей деятельности любая организация создает и получает достаточно большое количество документов. После оперативной деятельности для решения возникших вопросов возникает необходимость обращаться к документам снова. Для осуществления быстрого и удобного их поиска необходима классификация, которая заключается в группировании документов в дела.

ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» определяет термин «дело» как «документ или совокупность документов, относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную обложку» [24].

Классификатором наименований дел служит номенклатура дел.

Номенклатура дел — систематизированный перечень заголовков дел, создаваемых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке [24].

Номенклатура дел — систематизированный перечень наименований дел, заводимых в делопроизводстве учреждения или его структурного подразделения с указанием сроков хранения [37]. Таким образом, номенклатура дел служит распределителем документов в дела, позволяет их систематизировать. Номенклатура дел должна охватывать все виды документов, которые создаются в процессе деятельности данной организации.

Номенклатура дел организации оформляется на общем бланке и имеет следующие реквизиты:

- наименование организации;
- наименование вида документа;
- гриф утверждения;
- дату;

- регистрационный номер;
- место составления;
- заголовок к тексту;
- текст;
- подпись;
- визу согласования.

Номенклатура дел составляется по унифицированной форме и состоит из следующих граф:

1	2	3	4	5
Индекс дела	Заголовок дела (тома, частей)	Количество дел (томов, частей)	Срок хранения дела и номера статей по перечню	Примечание

В первой графе проставляется индекс дела, который состоит из двух частей, например, 01-03. Первая часть 01 обозначает структурное подразделение (руководство), вторая часть 03 — порядковый номер в пределах данного подразделения (Устав).

В конце каждого раздела оставлены резервные номера для заполнения дел, которые могут образоваться в течение текущего года.

Во вторую графу вносятся названия заголовков дел и в течение года под одним может быть сформировано несколько томов дел.

В третьей графе указывается количество дел и томов, которое может быть заведено в течение года.

В четвертой графе указывается срок хранения дела со ссылкой на № статьи Перечня документальных материалов (Типового или ведомственного), в соответствии с которым установлен срок.

В пятой графе указываются различные отметки в течение года: «об уничтожении дел»; «передачи дел в архив»; делах, переходящих на следующий год.

Проект номенклатуры дел организации рассматривается и одобряется Экспертной комиссией организации, визируется заведующим ведомственным архивом и утверждается руководителем организации.

Она носит нормативный характер, так как имеет сроки хранения, установленные на основании Перечней документов с указанием срока их хранения.

Номенклатура дел вводится в действие с 1 января следующего календарного года. В конце года номенклатура дел закрывается, то есть заполняется итоговая запись о категориях и количестве заведенных дел.

Правила внутреннего трудового распорядка

Правила внутреннего трудового распорядка — свод обязательных для выполнения требований, норм [37].

Правила внутреннего трудового распорядка — локальный нормативный акт организации, регламентирующий, в соответствии с Трудовым кодексом и иными федеральными законами, порядок приема и увольнения работников, основные права, обязанности и ответственность сторон трудового договора, режим работы, время отдыха, применяемые к работникам меры поощрения, взыскания, а также иные вопросы регулирования трудовых отношений в организации [38].

Правила внутреннего трудового распорядка должны быть разработаны в соответствии с Трудовым кодексом РФ и распространяться на всех работников.

Правила регулируют порядок приема и увольнения работников, права, обязанности и ответственность работников и работодателя, режим труда и отдыха, процедуру поощрения и взыскания к работникам организации.

Правила внутреннего трудового распорядка обычно утверждаются приказом руководителя организации.

Этот организационный документ направлен на достижение следующих целей:

- соблюдение прав и законных интересов работника и работодателя;
- определение трудового распорядка и трудовой дисциплины, обязательных для исполнения всеми работниками;
- соблюдение трудового законодательства Российской Федерации в организации, где работает секретарь.

Правила разрабатываются в соответствии с Трудовым Кодексом Российской Федерации. Отдельные положения Правил вну-

треннего трудового распорядка оговорены в статьях Трудового кодекса.

Положения Правил	Статья ТК РФ
Основные права и обязанности работника и работодателя	21, 22
Режим рабочего времени	100
Перечень должностей с ненормированным рабочим днем	101
Порядок введения суммированного учета рабочего времени	104
Время предоставления перерыва для отдыха и питания и его продолжительность	108
Предоставление ежегодного дополнительного оплачиваемого отпуска работникам с ненормированным рабочим днем	119
Порядок, место и сроки выплаты заработной платы	136
Виды поощрений	191

В законодательстве нет жестких условий к структуре текста Правил, однако, на практике, в большинстве организаций структура почти одинаковая и включает следующие разделы:

1. Общие положения;
2. Определение терминов и расшифровка сокращений;
3. Порядок заключения, изменения и расторжения трудовых договоров с работниками;
4. Права и обязанности работника;
5. Права и обязанности работодателя;
6. Рабочее время;
7. Время отдыха;
8. Оплата труда, гарантии и компенсации;
9. Меры поощрения;
10. Дисциплина труда, дисциплинарные взыскания;
11. Охрана труда.

В Правилах внутреннего трудового распорядка должен быть подробно описан порядок приема на работу:

- указан список документов, которые необходимо предъявить при приеме на работу;
- описана процедура заключения трудового договора.

В Правилах указывается порядок перевода работников и порядок прекращения трудового договора, а также перечисляются права и обязанности работников и работодателя, основные из них.

Работники имеют право на:

- заключение, изменение и расторжение трудового договора в порядке и на условиях, которые установлены Трудовым кодексом Российской Федерации, иными федеральными законами;
- предоставление работы, обусловленной трудовым договором;
- своевременную и в полном объеме выплату заработной платы в соответствии со своей квалификацией, сложностью труда, количеством и качеством выполненной работы;
- рабочее место, соответствующее государственным нормативным требованиям охраны труда;
- предоставление исправных инструментов, приспособлений, технических средств и материалов, необходимых для выполнения своих трудовых обязанностей;
- отдых — еженедельные выходные дни, нерабочие праздничные дни, ежегодные основной и дополнительные отпуска;
- обязательное социальное, пенсионное и иные виды страхования в соответствии с действующим законодательством РФ;
- льготы, гарантии и компенсации, предусмотренные действующим законодательством РФ, а также локальными нормативными актами работодателя;
- защиту персональных данных работников от неправомерного их использования или утраты;
- свободный доступ к своим персональным данным, хранящимся у работодателя, включая право на получение копий документов, связанных со своей работой.

Работники, в том числе и секретарь руководителя, обязаны:

- соблюдать чистоту и порядок на рабочем месте и в служебных помещениях работодателя;
- соблюдать порядок хранения документов и материальных ценностей, установленный локальными нормативными ак-

тами, а также в соответствии со сложившейся практикой работодателя;

- бережно относиться к имуществу работодателя (в том числе к имуществу третьих лиц, находящемуся у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества);
- не рассылать по электронной почте материалы и комментарии, не вести в рабочее время продолжительные телефонные разговоры, не имеющие отношения к работе;
- неукоснительно соблюдать трудовую дисциплину, в том числе данные Правила, режим рабочего времени, правила пропускного режима работодателя, требования по охране труда и технике безопасности, противопожарной безопасности, а также иные локальные нормативные акты работодателя;
- в случае увольнения, вне зависимости от причины увольнения, вернуть все имущество работодателя (в том числе служебную документацию, оригиналы выданных работнику доверенностей, корпоративные банковские карты и т.д.), находящееся у работника на момент увольнения, уполномоченному представителю работодателя не позднее дня увольнения.

Дополнительная информация

Работодатель имеет право:

- заключать, изменять и расторгать трудовые договоры с работниками в порядке и на условиях, которые установлены Трудовым кодексом Российской Федерации, иными федеральными законами;
- требовать от работников исполнения трудовых обязанностей;
- разрабатывать и совершенствовать систему оплаты труда;
- оценивать результаты работы работников и поощрять их за высокопроизводительный труд;
- издавать приказы, вводить в действие локальные нормативные акты, обязательные для исполнения работниками;
- устанавливать режим рабочего времени и контролировать его соблюдение работниками;
- направлять работников в служебные командировки в случае производственной необходимости;
- оказывать работникам материальную помощь;
- пересматривать заработную плату работникам в рамках аттестации персонала;

- в случае производственной необходимости перемещать работников на другие рабочие места в пределах того же населенного пункта (той же местности) с сохранением трудовой функции, заработной платы и иных определенных сторонами условий трудового договора;
- привлекать работников к дисциплинарной ответственности;
- требовать от работников бережного отношения к имуществу работодателя (в том числе к имуществу третьих лиц, находящемуся у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества) и других работников;
- требовать от работников возмещения ущерба, в том числе в полном объеме, причиненного работодателю их действиями (бездействием) в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

Работодатель обязан:

- обеспечивать работников работой в соответствии с заключенными трудовыми договорами;
- обеспечивать безопасность и условия труда, отвечающие соответствующим государственным нормативным требованиям охраны труда и техники безопасности;
- предоставлять работникам необходимые материалы, инструменты, приспособления и технические средства в исправном состоянии;
- осуществлять социальное, пенсионное и иные виды обязательного страхования, предусмотренные действующим законодательством РФ;
- предоставлять работникам все льготы, гарантии и компенсации, предусмотренные действующим законодательством РФ, а также локальными нормативными актами работодателя;
- соблюдать в отношении работников особенности регулирования труда отдельных категорий работников, предусмотренные действующим законодательством РФ;
- производить работникам денежные выплаты в соответствии с заключенными трудовыми договорами;
- удерживать из заработной платы работников налог на доходы физических лиц и перечислять его в соответствующие бюджеты;
- принимать на себя расходы по открытию и содержанию банковских счетов работников в случае, если соглашение о перечислении заработной платы на счет инициировано работодателем;
- нести материальную ответственность перед работниками в соответствии с действующим законодательством РФ;
- обеспечивать соблюдение режима труда и отдыха работников в соответствии с действующим трудовым законодательством РФ и настоящими Правилами;

- способствовать систематическому повышению квалификации работников, совершенствованию их профессиональных навыков;
- защищать персональные данные работников от неправомерного их использования или утраты;
- предоставлять работникам свободный доступ к их персональным данным, а также предоставлять по просьбе работников копии документов, связанных с их работой (выписки из кадровых приказов, выписки из трудовых книжек, справки с места работы и пр.);
- оформлять свидетельства государственного пенсионного страхования и трудовые книжки, если трудовые договоры заключаются работниками впервые.

Другие права и обязанности работодателя устанавливаются действующим трудовым законодательством РФ, локальными нормативными актами работодателя, а также трудовым договором.

В Правилах внутреннего трудового распорядка могут быть главы, посвященные рабочему времени, где указано, какие режимы рабочего времени установлены в организации, а также указаны перерывы для отдыха и питания.

В главе «Оплата труда, гарантии и компенсации» указаны числа выплаты заработной платы и каким образом выплачивается заработная плата.

В главах «Меры поощрения» и «Дисциплины труда, дисциплинарное взыскание» указывается, каким образом происходит поощрение работников и как выносятся дисциплинарное взыскание.

Последняя глава Правил внутреннего трудового распорядка включает в себя, как правило, обязанности работника и работодателя по охране труда, если в организации нет самостоятельно документа по этому вопросу.

Правила внутреннего трудового распорядка составляются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и содержат все основные моменты, затрагивающие интересы как работника, так и работодателя, именно поэтому секретарь руководителя должен быть не только с ним ознакомлен, но иметь их всегда под рукой. Это связано с тем, что именно секретарь руководителя, по его заданиям, общается с сотрудни-

ками организации и хорошо должен ориентироваться в содержании каждой главы Правил внутреннего трудового распорядка.

Контрольные вопросы

1. Какой документ является основным организационно-правовым в регламентировании деятельности секретаря, какова его структура?
2. Какой локальный нормативно-методический документ регламентирует работу секретаря по составлению и оформлению документов и организации работы с ними? Охарактеризуйте его.
3. Номенклатура дел — это:
 - 1) Систематизированный список дел, заводимых в организации по установленной форме с указанием сроков хранения;
 - 2) Систематизированный перечень заголовков дел, создаваемых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке;
 - 3) Классификатор, позволяющий на основе видов документов и сроков их хранения, формировать дела.
4. Какой локальный акт регулирует трудовые взаимоотношения работодателя и секретаря? Охарактеризуйте его.

3.3. Условия труда секретаря

Основные понятия: стандарты безопасности труда, санитарные правила, санитарно-гигиенические факторы, психофизиологические факторы, эстетические факторы, оптимальные условия труда.

Условия труда — совокупность элементов, факторов производственной среды (химических, физических, биологических) и собственно трудового процесса (психофизиологических), оказывающих влияние на функциональное состояние организма человека — его здоровье, работоспособность, удовлетворенность трудом и эффективность труда.

Таким образом, факторы, влияющие на создание оптимальных условий труда управленческого персонала, разнообразны. Однако, принято выделять основные факторы, составляющие

оптимальные условия труда в целом управленческого аппарата, в том числе, секретарей:

- Санитарно-гигиенические условия труда;
- Психофизиологические;
- Эстетические.

Принято считать, что наиболее регламентированными считаются санитарно-гигиенические условия труда, т.к. большинство из них нормируются стандартами санитарных норм и требований, которые оцениваются количественными показателями.

При разработке таких стандартов учитываются знания и опыт специалистов: физиологов, гигиенистов, санэпидемиологов, психологов и др.

К числу санитарно-гигиенических условий труда относятся:

- Микроклимат;
- Освещенность;
- Шум;
- Вибрация.

Они регламентируются Системой стандартов безопасности труда (ССБТ), которая имеет иерархическое строение. Главными ее элементами являются общероссийские стандарты.

Так, при изучении микроклимата в производственных помещениях, в том числе приемной, необходимо руководствоваться СанПиН 2.2.4.548-96 «Гигиенические нормы к микроклимату производственных помещений» [39]. Они были разработаны НИИ медицины и труда РАМН, Московским НИИ гигиены им. Ф.Ф. Эрисмана, при участии Санкт-Петербургского НИИ гигиены труда и профзаболеваний, Госкомсанэпиднадзора России. Санитарные нормы и правила были утверждены и введены в действие Постановлением Госкомсанэпиднадзора России от 01.10.1996 № 21.

Их цель — предотвратить неблагоприятное воздействие микроклимата рабочих мест, производственных помещений на самочувствие, функциональное состояние, работоспособность и здоровье человека. Они являются обязательными для всех предприятий и организаций независимо от форм собственности и подчиненности. В порядке обеспечения производственного контроля руководители организаций, предприятий и их соот-

ветствующие структуры обязаны привести рабочие места в соответствии с требованиями к микроклимату, предусмотренными данными санитарными правилами.

Нормы освещения производственных помещений, в том числе приемной, установлены СНиП 23-05-95 «Естественное и искусственное освещение» [40].

Допустимый в производственных помещениях уровень шума устанавливают санитарные нормы СН 2.2.4/2.1.8.562-96. «Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки» [41]. Они разработаны Научно-исследовательским институтом медицины труда Российской Академии Наук, Московским научно-исследовательским институтом им. Ф.Ф. Эрисмана, утверждены и введены в действие постановлением Госкомсанэпиднадзора России от 31.10.1996 № 36. Санитарные нормы устанавливают классификацию шумов, нормируемые параметры и предельно допустимые уровни шума на рабочих местах.

При определении уровня вибрации необходимо руководствоваться санитарными нормами СН 2.2.4/2.1.8.566-96. «Производственная вибрация, вибрация в помещениях жилых и общественных зданий» [42]. Разработаны Научно-исследовательским институтом медицины труда Российской Академии медицинских наук, Московским научно-исследовательским институтом гигиены им. Ф.Ф. Эрисмана. Утверждены и введены Постановлением Госкомсанэпиднадзора России от 31.10.1996 № 40. Санитарные нормы определяют параметры, предельно допустимые значения производственных вибраций, допустимые значения вибраций в жилых и общественных зданиях.

Все вышеназванные санитарные нормы и правила являются обязательными для всех организаций, независимо от их форм собственности, подчиненности и принадлежности.

Наряду с указанными общероссийскими стандартами безопасности труда большую роль в охране труда работников играют отраслевые стандарты, инструкции, санитарные правила и нормы, гигиенические нормативы и др.

В солидных организациях контроль за параметрами окружающей среды в целом и рабочей зоны в частности осуществляют специальные службы, отделы, должностные лица. Однако, в небольших организациях они, как правило, отсутствуют и се-

кретарь руководителя вынужден самостоятельно устанавливать и проверять самые простые данные о микроклимате, освещенности и т.п., поэтому ему необходимо знать нормативные документы, относящиеся к этим вопросам, и существующие нормы безопасности труда.

Санитарно-гигиенические условия труда

Одним из определяющих факторов работоспособности, несомненно, является микроклимат, который влияет на функциональное состояние человека во время работы.

Оптимальные микроклиматические условия установлены по критериям оптимального теплового и функционального состояния человека. Они обеспечивают общее и локальное ощущение теплового комфорта в течение 8-часового рабочего дня при минимальном напряжении механизмов терморегуляции, не вызывают отклонений в состоянии здоровья, создают предпосылки для высокого уровня работоспособности и являются предпочтительными на рабочих местах.

Главными показателями, характеризующими микроклимат в производственных помещениях, являются:

- Температура воздуха;
- Относительная влажность воздуха;
- Скорость движения воздуха.

Установлено, что изменения температуры воздуха в течение рабочего дня не должны превышать 2 °С и выходить за пределы величин [39], которые указаны в таблице:

Период года	Температура воздуха, °С	Относительная влажность воздуха, %	Скорость движения воздуха, м/с
Холодный	21-23	60-40	0,1
Теплый	22-24	60-40	0,1

Известно, что повышение или понижение температуры на 10 градусов снижает производительность труда почти на 15%. Высокая температура в помещении вызывает сонливость, усталость, снижает работоспособность, в холодном помещении в

первую очередь рассеивается внимание, что негативно отражается на умственной деятельности.

Влажность и скорость воздуха непосредственным образом влияют на теплообмен человека. Выявлены следующие закономерности: влажность холодного воздуха вызывает интенсивную отдачу тепла организма. При высокой температуре воздуха и повышении влажности уменьшается потоотделение. При более низких температурах влажность воздуха должна быть ниже. В физиологическом плане большая влажность при высокой температуре оказывает сильное гнетущее воздействие.

Пониженная, недостаточная влажность также оказывает негативное воздействие на организм человека и в первую очередь на слизистую оболочку глаз, гортани, носа. В результате возникает ощущение сухости, першения, а кожные покровы испытывают ощущения стянутости.

Для повышения влажности воздуха в производственных помещениях следует применять увлажнители воздуха, особенно в помещениях с персональными компьютерами.

Существует еще одна характеристика воздуха — его чистота. Однако, эта характеристика не имеет количественных показателей.

При работе с бумажными носителями, а также в помещениях, где расположены средства оперативной полиграфии и высокочастотные устройства, воздух наполняется различными токсическими веществами и бактериями, проникающими в организм человека и оказывающими раздражающее действие на слизистые оболочки дыхательных путей, глаз, кожу. Особенно опасно, когда токсичные вещества через дыхательные пути или поврежденную кожу попадают непосредственно в кровь, что вызывает нарушение деятельности его систем или всего организма.

Одним из самых распространенных видов загрязнения воздуха является пыль, главным образом, — бумажная. Губительное воздействие пыли зависит от ее токсичности и концентрации в воздушной среде. На частичках пыли находятся споры, бактерии, грибки, с потоком воздуха они разносятся внутри помещения. Мероприятия по обеспыливанию и очищению воздуха специальными приборами могут оказать существенную помощь в улучшении микроклимата.

Борьба с вредными микроскопическими веществами осуществляется с помощью общегигиенических мероприятий: влажная

уборка, регулярная чистка пылесосом. Рекомендуется проветривать помещение, устраивать сквозняки на 5-8 минут, когда воздух полностью меняется.

В служебных помещениях необходимо добиваться кондиционирования воздуха, т.е. одновременного регулирования его температуры, влажности, чистоты и воздухообмена особенно в летние месяцы, когда температура в помещении достигает 27 градусов и выше. Известно, что кондиционирование воздуха повышает производительность труда на 15%.

Важно также внимательно относиться к вновь приобретаемым предметам и средствам труда, чтобы они не стали источником выделения токсических веществ в офисе. При покупке новой оргтехники необходимо поинтересоваться, из каких материалов сделана техника, есть ли сертификаты качества на эти материалы, на сам предмет покупки, какие выделяются вещества во время технологического процесса.

К числу других показателей, характеризующих микроклимат в производственных помещениях, относят:

- Температуру поверхностей;
- Интенсивность теплового облучения.

При определении температуры поверхностей учитывается температура поверхностей ограждающих конструкций: стен, потолков, пола, а также всевозможных устройств, например, экранов. Принимается во внимание также температура поверхностей технологического оборудования или ограждающих его устройств.

К числу важнейших санитарно-гигиенических факторов относится шум, который оказывает вредное воздействие на функциональное состояние человека, его нервную систему.

Шум — звуки, слившиеся в нестройное, обычно громкое звучание [43].

Шум акустический — беспорядочные звуковые колебания разной физической природы, характеризующиеся случайным изменением амплитуды, частоты и др. В быту — звуки, мешающие восприятию речи, музыки, отдыху, работе. Шум оказывает вредное воздействие на организм человека [44].

Допустимым уровнем шума считается его уровень, который не вызывает у человека значительного беспокойства. Согласно

гигиеническим требованиям уровень допустимого шума на рабочем месте, в т.ч. и в приемной, составляет 60-75 дБ [41].

Так, уровень шума тихо шумящего моря составляет 10 дБ, сила звука при разговоре — 40-45 дБ, шум на улице — 70-75 дБ. Уровень шума для офисных помещений, установленный европейским союзом, равен 55 дБ.

Предельно допустимым уровнем шума считается уровень, который при ежедневной работе не должен вызывать заболеваний или отклонений в состоянии здоровья и для производственных помещений не должен доходить до 80 дБ [41]. Однако, фон, равный 60 дБ, например, когда говорят одновременно 5 человек, уже приводит к изменениям физиологических реакций: повышению кровяного давления, учащению пульса и т.д. Санитарными нормами запрещается даже кратковременное пребывание в зонах с уровнями звукового давления свыше 135 дБ. Шум в 140 дБ вызывает болевой порог, а при 160 дБ — шок, судороги, паралич.

Для городского человека, живущего в условиях постоянного шума, тихие звуки, как, например, шум моря, могут вызвать состояние монотонии, невозможности сосредоточенной работы, тяги ко сну. Психологи заметили, что отсутствие обычного звукового оформления может стать источником депрессивного состояния. Установлено также, что при длительном воздействии шума в 80-100 дБ снижается адекватность поведения, затрудняется выполнение интеллектуальной работы.

Шум, издаваемый компьютером (до 50 дБ), принтером (до 75 дБ) и факсом, находящихся в комнате без звукопоглощающих материалов, превышает 70 дБ, поэтому не рекомендуют ставить всю оргтехнику на одном рабочем месте. Оборудование необходимо выносить за пределы помещения, где располагаются рабочие места. Борьба с шумом в помещении осуществляется путем звукоизоляции оборудования и рабочих мест.

При подборе оборудования необходимо учитывать уровень шума, указанный в технических характеристиках аппаратуры. Если уровень шума оборудования превышает допустимый, а вынести шумящее оборудование невозможно, источник шума звукоизолируют, покрывая стены, пол и потолок акустическими звукопоглощающими материалами. Вокруг рабочего места могут быть установлены акустические перегородки, высота которых на 15-20 см выше уровня головы сидящего человека. Такие перего-

родки позволяют снизить уровень шума до 2-3 дБ в области низких частот и до 6 дБ в области высоких частот.

Для уменьшения шума можно положить войлочные или поролоновые подкладки под пишущей машинкой, поставить глушители на телефонные аппараты, смазать двери, подклеить фланелью или аналогичным материалом ножки стульев. В качестве отделки помещения применяют шумопоглощающие материалы, ковровые покрытия, занавески из плотной ткани (их ширина должна превосходить ширину окна не менее чем в 2 раза). Для измерения характеристик шума используют шумомеры, частотные анализаторы и др. Вредный фактор, действующий на человека в производственном помещении, — вибрация.

Вибрация (от лат. vibratio — колебание) — механические колебания в технике (машинах, механизмах, конструкциях и др.). Вредная вибрация возникает, например, при движении транспортных средств, работе двигателей, турбин и т.д. Действие вибрации на организм может быть вредным (вибрационная болезнь) в зависимости от частоты вибрации [44].

На работников, находящихся в помещениях с размещением ПК и других устройств, действует общая вибрация, передающаяся через опорные поверхности на тело сидящего или стоящего человека.

Дополнительная информация

Вибрация относится к факторам, обладающим высокой биологической активностью. Между ответными реакциями организма и уровнем воздействующей вибрации нет линейной зависимости. Причину этого явления видят в резонансном эффекте. При повышении частот колебаний более 0,7 Гц возможны резонансные колебания в органах человека. Резонанс человеческого тела, отдельных его органов наступает под действием внешних сил при совпадении собственных частот колебаний внутренних органов с частотами внешних сил. Область резонанса для головы, в положении сидя, при вертикальных вибрациях, располагается в зоне между 20-30 Гц, при горизонтальных — 1,5-2 Гц.

Особое значение резонанс приобретает по отношению к органу зрения. Расстройство зрительных восприятий проявляется в частотном диапазоне между 60 и 90 Гц, что соответствует резонансу глазных яблок. Для органов, расположенных в грудной клетке и брюшной полости, резонансными являются частоты 3-3,5 Гц. Для всего тела в положении сидя резонанс наступает на частотах 4-6 Гц.

При выполнении работ с использованием ПК в производственных помещениях уровень вибрации не должен превышать допустимых значений вибрации для рабочих мест в соответствии с действующими санитарно-эпидемиологическими нормативами [42].

Большие наработки в области исследования системы «человек — машина» имеются в эргономике (от греч. *ergon* — работа и *nomos* — закон), которая изучает человека и его деятельность в условиях современного производства. Основная цель исследований, методом которых является системный подход, заключается в оптимизации следующих составляющих:

- Орудий труда;
- Условий труда;
- Процесса труда.

Психофизиологические факторы, оказывающие влияние на деятельность секретаря

Управленческий персонал, к которому относится секретарь, в своей деятельности постоянно испытывает нервно-психические нагрузки. К их числу относятся:

- интеллектуальные нагрузки (большие объемы перерабатываемой информации);
- напряжение зрения (скорость выполнения операций, точность работы, оперативный просмотр документов для выявления наиболее важных и срочных и т.д.);
- монотонность трудового процесса (выполнение технических функций, например, прием и первичная обработка документов).

Для снижения физической и нервно-психической напряженности разработаны специальные меры, знание которых облегчит секретарю сложность рабочего дня. К комплексу таких мер относятся следующие:

- совершенствование организации рабочего места;
- применение современных приемов и методов труда;
- оптимизация темпа работы;
- оптимизация режима труда и отдыха (на основе гигиенических требований);
- компьютеризация вычислительных и аналитических работ, широкое использование персональных компьютеров;

- научно-обоснованное установление норм и нормативов с учетом объема информации, которую секретарь может правильно воспринять, переработать и принять;
- чередование работ, требующих участия разных анализаторов (слуха, зрения, осязания и др.);
- чередование работ, требующих преимущества умственных нагрузок с физическими работами;
- чередование работ разной сложности и интенсивности;
- ритмизация труда, то есть работа с пониженной на 10-20% нагрузкой в первый и последний часы рабочего дня;
- выполнение наиболее важных и ответственных работ в середине недели, желательно, за исключением понедельника и пятницы.

Эстетические условия работы секретаря

Эстетические условия работы секретаря — факторы, воздействующие на отношения работника к условиям труда с точки зрения художественного восприятия окружающей среды.

В вопросе создания окружающей среды в производственных помещениях, в том числе приемной, учитываются следующие факторы:

- цвет;
- интерьер и его оформление: озеленение, художественное оформление произведениями живописи, графики, мелкой пластики.

Количественных оценок факторы (элементы) этой группы не имеют, а определение эстетического уровня условий труда осуществляется методом экспертной оценки пассивных средств повышения работоспособности.

По мнению специалистов, наиболее существенное воздействие имеет цвет, оказывающий комплексное воздействие одновременно с физиологической, гигиенической и эстетической точек зрения. Цвет существенно меняет состояние зрительного анализатора, воздействуя при этом на настроение и самочувствие, которые повышают или понижают работоспособность секретаря.

Для создания благоприятной среды в служебных помещениях, в том числе приемной, необходимо осуществлять ее эстети-

зацию, то есть принятие практических мер в этом направлении, связанных с созданием красивого интерьера.

Разработку интерьеров осуществляют дизайнеры, которые предлагают цветовой решение, продуманное освещение, озеленение, художественное оформление.

Контрольные вопросы

1. Что такое условия труда?
2. Назовите основные факторы, влияющие на оптимальные условия труда.
3. Что относится к санитарно-гигиеническим условиям труда?
4. Выберите из списка показатели, которые соответствуют оптимальным условиям труда:
 - 1) уровень шума 120 Дб;
 - 2) температура воздуха в помещении 20-21 °С (в теплое время года);
 - 3) влажность воздуха 40-60%.

3.4. Организация рабочего места секретаря

Основные понятия: приемная, рабочая зона секретаря, зона приема посетителей, вспомогательная зона, интерьер, освещение, озеленение, оснащение оргтехникой, справочные материалы.

Согласно требованиям к Административным и бытовым зданиям, при кабинетах руководителей предприятий, их заместителей должны быть предусмотрены приемные [45].

Приемная является одним из важнейших служебных помещений любых организаций, учреждения, предприятия, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности. Считается, что приемная в первую очередь — помещение (комната) для посетителей в официальном учреждении.

Существует мнение, что приемная и секретарь в ней — «визитные карточки» любой организации, по которым создается первое впечатление у посетителей, партнеров по бизнесу, клиентов и др. В приемной располагается рабочее место секретаря.

Организация пространства приемной имеет большое значение, требует правильного профессионального решения, именно

поэтому многие организации обращаются к дизайнерам, которые предлагают полный проект, включающий, исходя их специфики деятельности учреждения, его масштаба, порядка организации работы, финансовых возможностей, следующее:

- Планировку приемной;
- Выбор и расстановку мебели;
- Ее освещение;
- Цветовое решение;
- Озеленение;
- Художественное оформление.

При планировании приемной необходимо в первую очередь правильно определить ее площадь. Считается, что при кабинетах руководителей предприятий и их заместителей должны быть приемные площадью не менее 9 м² [45].

Согласно существующим нормам, площадь помещений следует принимать из расчета 4 м² на одного работника. При оснащении рабочих мест крупногабаритным оборудованием и размещении в рабочих помещениях оборудования коллективного пользования площади помещений допускается увеличивать в соответствии с техническими условиями на эксплуатацию оборудования.

При оборудовании приемной необходимо учитывать следующие факторы:

- Расстановку мебели и оборудования;
- Подходы к мебели и оборудованию;
- Возможность установки вспомогательного оборудования.

Интерьер служебного помещения и оборудование рабочего места любого сотрудника оказывает большое влияние на эффективность его работы.

Интерьером считается внутреннее пространство здания, помещения, а также его устройство, убранство [43].

Для правильной организации интерьера большую роль играет планирование помещения, т.е. обеспечение максимального удобства при выполнении возложенных на секретаря обязанностей с учетом требования экономии площади помещения. Существующие правила решают эту задачу и сводятся к следующему:

- Рабочее место секретаря находится рядом с кабинетом руководителя так, чтобы направляясь в кабинет к руководи-

телю, посетитель проходил мимо рабочего места секретаря. Стол должен стоять так, чтобы секретарь видел всех, входящих в приемную;

- В помещении приемной должны быть только те предметы, которые необходимы секретарю и другим сотрудникам в процессе работы;
- Мебель для посетителей располагается в зоне, удобной для ее размещения и хорошо просматриваемой секретарем. Габариты мебели должны соответствовать площади приемной, не загромождая ее.

В приемной, имеющей функциональное разнообразие, должно быть место для размещения соответствующего оборудования рабочего места секретаря, справочно-информационной литературы, рекламных проспектов, документов делопроизводства, посетителей, а также конторской техники (ксерокс, факс и т.д.). Исходя из этого, приемная традиционно делится на три зоны:

- Основная;
- Зона обслуживания посетителей;
- Вспомогательная.

Основная зона — непосредственно рабочее место секретаря, где расположены:

- Стол с приставкой;
- Поворотный стул или кресло;
- На приставках помещается вся необходимая оргтехника [46, с. 33].

Оборудование рабочего места секретаря должно осуществляться с учетом требований научной организации труда, а также уровня и возможностей использования современной оргтехники, оборудования и оснащения для достижения высокой эффективности, оперативности и качества труда, сохранения работоспособности секретаря в течение всего рабочего дня и обеспечения действительно полезного секретарского обслуживания.

При выборе мебели, по возможности, предпочтение отдается натуральным материалам (дерево, кожа, железо), максимальному удобству и ее функциональности, которая дает возможность быстро перестраивать рабочее пространство в соответствии с воз-

никшими обстоятельствами, задачами, мероприятиями.

Рабочее место секретаря — удобный просторный рабочий стол. Рациональным считается универсальный стол, за которым можно работать с документами, вести беседу с посетителями.

Плоскость стола, как правило, условно делят на два поля. В левом располагают документы, связанные с текущей работой, телефонное оборудование, настольную лампу, канцелярский прибор, лоток с входящими документами. Лоток с исполненными документами и письменные принадлежности располагаются справа. Здесь же ставят лоток с документами, которые надо подшить в дело.

Согласно научной организации труда, все орудия труда размещают на плоскости стола в пределах 160x160 см, что позволяет взять их рукой, не вставая, при этом каждому предмету выделяется определенное место. Все предметы труда располагают комплексно: например, ручки и блокноты для записи телефонных переговоров размещают рядом с телефонными аппаратами. Следует разделять канцелярские принадлежности, имеющие разное назначение.

Если позволяет площадь, то помимо рабочего стола, целесообразно использовать отдельный стол для персонального компьютера, где можно разместить дисплей, клавиатуру и процессор, а также сканер, принтер, модем. Стол для ПК должен быть размещен таким образом, чтобы экран дисплея был развернут в противоположную от посетителей сторону. Это позволит защитить конфиденциальную информацию, которая может находиться на экране дисплея на случай прихода неожиданного посетителя.

Дополнительная информация

Высота рабочей поверхности должна регулироваться в пределах 680-800 мм; при отсутствии такой возможности высота рабочей поверхности стола должна составлять 725 мм. Рабочий стол должен иметь пространство для подставки ног, которое составляет: высоту — не менее 500 мм, глубину на уровне колен — не менее 450 мм и на уровне вытянутых ног — не менее 650 мм.

Покрытие поверхности стола должно быть матовым (серого, зеленого, коричневого цвета с коэффициентом отражения 20-50%) и легко чиститься. Углы и передняя грань столешницы должны быть закругленными.

Специалисты считают, что стул играет большую роль в организации рабочего места работника. От выбора стула зависит эффективность труда: неудобная поза делает человека менее работоспособным.

Дополнительная информация

Конструкция рабочего стула (кресла) должна поддерживать рациональную рабочую позу при работе с персональным компьютером. Для предупреждения утомления у секретаря должна быть возможность менять позу с целью снижения статистического напряжения мышц шейно-лучевой области и спины.

Поскольку секретарь поворачивается к столам-приставкам, кресло должно быть подъемно-поворотным и регулируемым по высоте и углам наклона сиденья и спинки, а также расстоянию спинки от переднего края сиденья. Поверхность сиденья, спинки и других элементов стула должна быть полумягкой с нескользящим, неэлектризующимся и воздухопроницаемым покрытием, обеспечивающим легкую очистку от загрязнений.

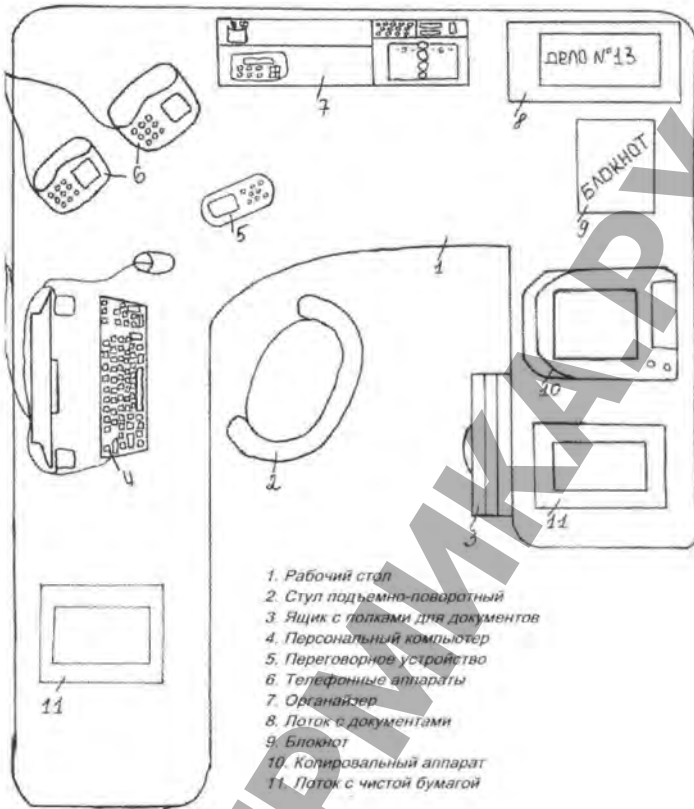
Стул для работы секретаря должен по размерам соответствовать рабочему столу. Обычно используют вертящееся кресло на колесиках, высоту которого можно регулировать. При этом секретарь сможет быстро переключаться от работы с техникой к работе с документами или с посетителями.

Тумбы для столов, в том числе и выкатные, имеют комплект взаимозаменяемых выдвижных ящиков. Секретарь должен умело использовать ящики своего рабочего стола, придав каждому из них определенные функции. Например, выделяются ящики для бумаги и канцелярских принадлежностей; рабочих документов; справочников, каталогов и др.; папок с текущими документами и завершенными работами; папок с контролируруемыми материалами; личных вещей.

Расположение предметов и средств труда на рабочем столе зависит от конкретной ситуации, поэтому возможны разные варианты, например, нижеприведенная план-схема.

Специалистами в области НОТ разработаны правила организации рабочей зоны:

- На рабочей поверхности стола не должно быть ничего лишнего;
- Каждый предмет и средство труда должны иметь свое раз и навсегда определенное место, так как их беспорядоч-



План-схема рабочего места секретаря

ное расположение вызывает лишние движения и затраты времени. Зарубежный опыт использует закон «свободного стола»: на столе может находиться лишь одна работа с необходимыми для нее документами и средствами труда, все остальное находится внутри стола;

- Канцелярские принадлежности (карандаши, ручки, скрепки и т.п.) необходимо разложить в ящике стола со специальными разделителями;
- Все средства коммуникационной техники (телефон и др.) располагаются непременно слева или на специальной подставке, для пользования ими задействована левая рука, правая — свободна для работы;

- Документы, с которыми работает секретарь, помещаются в зоне их обзора, для обработанных документов используются специальные лотки или отделения в ящике;
- Документы и средства труда располагаются так, чтобы обеспечивалась наилучшая последовательность выполнения работы;
- Движения работника должны быть оптимальными, т.е. более короткими и экономными с точки зрения затрат времени и сил.

Зона обслуживания посетителей должна быть продуманной и уютной. Здесь располагают обычно журнальный столик и одно-два удобных кресла, чтобы посетитель в комфортных условиях мог ждать приема руководителя. На столик рекомендуется положить свежие газеты и журналы, чистую бумагу, карандаши или ручки. В том случае, если вопрос, с которым пришел посетитель, нельзя решить сразу, он может воспользоваться ими, написав свое обращение. Нецелесообразно, чтобы мебель для посетителей занимала слишком много места и отличалась от общего стиля мебели, используемой в организации, поэтому не следует ставить в приемной мягкую мебель, которая занимает много места и быстро теряет опрятный вид. Использование стульев и обычных столиков на колесиках позволит быстро изменить предназначение приемной, используя ее как комнату для совещаний и т.п.

В том случае, если в организации нет специального гардероба, в приемной должна быть вешалка или шкаф для одежды, куда посетители могли бы повесить верхнюю одежду, т.к. входить в верхней одежде в кабинет руководителя недопустимо.

Отечественные и зарубежные специалисты в области информационного менеджмента рекомендуют в приемной также разместить:

- Информационный стенд для посетителей;
- Информационные листки;
- Стенд с рекламной информацией;
- Демонстрационную витрину.

Вспомогательная зона предназначена для расположения шкафов, копировальных аппаратов, факсов и другой техники, она может быть отделена от рабочего места секретаря и зоны для

приема посетителей перегородкой, что позволяет создать более приятный, с эстетической точки зрения, художественный ансамбль приемной.

Шкаф для документов в целях обеспечения их сохранности должен непременно запирается на ключ. Если у секретаря хранятся документы, составляющие коммерческую тайну, лучше оборудовать его рабочее место специальным сейфом.

Полки для канцелярских принадлежностей, телефона также лучше закреплять на стене или перегородке, оставляя на столе больше пространства для работы. Факс, копировальные аппараты, другая техника могут быть расположены на полках, которые крепятся к стенам или на специальных столах-подставках.

Деятельность секретаря предполагает различные виды работ, осуществлению которых во многом помогают технические средства, средства связи и др. Все они объединены понятием оргтехника — «организационная техника — разнообразие технических средств механизации и автоматизации инженерного и управленческого труда» [43].

Задачи оргтехники состоят в следующем:

- Повышение оперативности выполнения и снижения трудоемкости управленческих работ;
- Снижение доли затрат на выполнение рутинных операций;
- Средство мотивации труда;
- Престижность работы.

Таким образом, средства технического оснащения имеют преимущества в применении. При их выборе обычно учитывают:

- Характер выполняемых операций;
- Объем и трудоемкость работ;
- Служебные взаимосвязи между отдельными работниками и различными службами организации.

Таким образом, оргтехника помогает секретарю сократить время и трудозатраты на создание, хранение, передачу, использование документов и информации, другие виды работ.

Принято выделять следующие виды (классы) средств труда:

- Средства составления документов: пишущие машинки (ручные и электрические), диктофоны, средства копиро-

вания и размножения документов, ручки автоматические, карандаши, а также компьютер;

- Средства обработки и оформления документов: резальное, скрепляющее и склеивающее оборудование и материалы, штемпельные устройства, машины для нанесения защитных покрытий;
- Средства хранения и группировки документов: средства скрепления документов (сшиватели, специальные папки с зажимами), разного рода картотеки, специальные шкафы и стеллажи для хранения документов, чертежей, магнитных лент, кассет, дисков, флешек, машины для уничтожения ненужных документов;
- Средства выполнения вычислительных операций: микрокалькуляторы разных видов, механические вычислительные машины, компьютеры;
- Средства обеспечения оперативной связи: телефонная связь, радиосвязь, директорские коммуникаторы, позволяющие вести разговор (проводить совещания) с несколькими абонентами одновременно, автоответчики, двусторонняя радиотелефонная поисковая связь и др.

Рабочее место секретаря должно быть оборудовано персональным компьютером, имеющим все необходимое программное обеспечение, а также принтером, сканером, ксероксом для персонального использования. Можно, однако, установить многофункциональное устройство, при котором эффект будет тот же, но оно занимает намного меньше места. При возможности, можно установить факсимильный аппарат. Также на рабочем месте должны быть расположены телефонный аппарат, селектор и мини-АТС.

Технические средства, которыми пользуются кроме секретаря и другие сотрудники, размещают во вспомогательной зоне, чтобы они были удобны для подхода и кратковременного использования и при этом находились под контролем секретаря.

Если в организации большие объемы печатных и/или копировально-множительных работ, то устанавливается устройство соответствующей производительности, оснащенное сортировальным устройством, а при необходимости — дуплексом (устройством двусторонней печати) и степлером (для сшивания

документов специальной скрепкой), которые размещаются на специальной подставке (тумбе) также во вспомогательной зоне.

Рабочее место секретаря должно быть обязательно оснащено справочными материалами, к числу которых относятся в первую очередь справочники.

Для создания общего благоприятного впечатления от приемной, для зрительного комфорта всех, находящихся в ней, большое значение имеет ее эстетическое оформление: освещение, озеленение, окраска стен, украшение их художественными изделиями и т.д., то есть оформление интерьера.

Одним из важных условий оформления приемной является освещение, к которому предъявляются следующие требования:

- Правильный выбор источника света и системы освещения;
- Обеспечение равномерного освещения;
- Создание необходимого уровня освещенности рабочей поверхности;
- Нейтрализация эффекта ослепления и устранение бликов.

Освещение любого помещения, в том числе и приемной, складывается из естественного и искусственного.

При естественном освещении освещенность приемной создается прямыми или рассеянными солнечными лучами. Такое освещение зависит от географической широты места, времени года и времени дня, а также от величины, формы, и внутренней отделки помещения.

Если окна приемной выходят на север и частично на запад и восток, в нее попадает лишь рассеянный свет. Для достижения наилучшего дневного освещения окраска стен и потолка должна быть светлой, т.к. свет, попадая на светлые поверхности, многократно отражается, что усиливает освещенность. Если свет падает на темные поверхности, он теряется.

Для защиты помещения от прямого солнечного света в жаркое время года в дневное время следует применять жалюзи.

Естественная освещенность зависит также от потери света при прохождении через оконные стекла. Если они загрязнены (пылью, копотью от постоянных транспортных пробок), то теряется до 50% света.

Безусловно, самым лучшим и полезным считается естественное освещение, поскольку оно вызывает наименьшее утомление.

При этом свет должен падать слева или спереди, а не справа (иначе будет тень от работающей руки). Самым вредным для глаз считается одновременное освещение естественным (особенно солнечными лучами) и искусственным светом.

Учитывая особенности нашего климата, связанного с продолжительной зимой, коротким световым днем, использование естественного освещения возможно лишь непродолжительный период в году, все остальное время в помещении приемной и на рабочем месте используют искусственный свет.

Искусственное освещение создается, главным образом, электрическими источниками света.

Различают два вида освещения:

- Общее;
- Местное.

Общее освещение предназначено для одновременного освещения всего помещения.

Местное — для освещения рабочего места. Общее может быть 3 видов:

- Прямым;
- Отраженным;
- Полуотраженным.

Дополнительная информация

Прямое или направленное освещение бывает тогда, когда свет от светильника падает непосредственно на рабочее место, например, от светильника с непрозрачным, открытым снизу абажуром.

При отраженном освещении на рабочее место падает часть света от светильника и часть отраженного света.

Прямое освещение неблагоприятно для зрения, т.к. рабочее место при нем обычно освещено слишком сильно, но неправильно. В неосвещенных местах образуются резкие тени. Глазам становится больно от ярких блестящих предметов, расположенных на рабочем месте, в результате создается так называемая блесткость.

Наиболее благоприятно для зрения отраженное освещение. При этом все предметы на рабочем месте освещены равномерно, тени нерезкие, «спокойные», нет блесткости. К сожалению, отраженное освещение требует больших затрат электрической мощности, стоит дорого.

Более экономичным является полуотраженное освещение, которое получило широкое распространение, особенно в условиях современной рыночной экономики.

Специалисты считают, что при системе местного освещения из ламп накаливания или ламп белого света необходимо использовать люминесцентные или металло-галогеновые лампы в качестве источника света общего назначения.

Люминесцентная лампа — особый вид электрической лампы, в которой используется явление так называемой фотолюминесценции: способности некоторых веществ светиться под действием световых лучей.

По сравнению с лампами накаливания люминесцентные более экономичны, т.к. имеют в 3-4 раза большую световую отдачу (число люменов испускаемого лампой светового потока на 1 Вт потребляемой мощности), обладают большим сроком службы и дают мягкий свет, не слепящий глаз и вызывающий меньшее утомление зрения.

Однако люминесцентные лампы имеют недостаток — стробоскопический эффект. Он объясняется частичным (100 раз в секунду) неуловимым для глаз миганиями люминесцентной лампы в такт с колебаниями переменного тока в осветительной сети и создает у человека нарушение правильного восприятия скорости движения предметов, вызывая неприятные ощущения.

Для освещения рабочего места необходимо подобрать соответствующий светильник-лампу со всей осветительной арматурой. На рабочем месте следует применять переносной настольный светильник. Его следует располагать так, чтобы свет падал спереди или с левой стороны работающего. Абажур настольной лампы должен быть сделан из очень густого светорассеивающего стекла, пластмассы, т.е. быть непрозрачным.

Распространенные светильники грибообразной формы очень неэкономичны, неудовлетворительны со светотехнической и гигиенической стороны, т.к. только около 25% светового потока попадает на стол, а остальной поток не используется.

Существенным недостатком также является малый защитный угол, по причине которого прямые лучи от такой лампы попадают в глаза сидящего за столом. Самый рациональный настольный светильник тот, что имеет шарниры, которые позволяют устанавливать его в любом положении. Такой светильник с лампами 40-75 Вт создает освещенность в 200-500 люксов.

Источник света на столе следует располагать под углом более 30° от горизонтальной линии зора. Недопустимо, когда источник света вместо того, чтобы освещать рабочую поверхность стола, ослепляет глаза.

Большое психологическое значение имеет цвет освещения. При небольшой освещенности предпочтение отдают теплым тонам (желтым, красным), которые дают самые простые и традиционные лампы накаливания.

Лампы накаливания, используемые в бытовых осветительных электроприборах, применяются мощностью от 40 Вт до 300 Вт. Лампы накаливания мощностью 40 Вт применяются для освещения коридоров, лестниц и других подсобных помещений; мощностью 40-100 Вт — в настольных и настенных светильниках; лампы мощностью 100 Вт и выше применяются в подвесных светильниках (люстрах) для общего освещения помещений (в частности, приемной).

Озеленение является также важной составляющей эстетического оформления приемной. В первую очередь необходимо обратить внимание на озеленение с использованием живых цветов.

Они играют многофункциональную роль:

- Улучшают состав воздуха (пополняют запасы кислорода, частично нейтрализуя вредное действие оргтехники);
- Увлажняют его (испаряя воду листьями в сухих помещениях);
- Придают уют приемной.

При выборе растений необходимо соблюдать ряд правил. Так, в маленькой приемной нецелесообразно ставить крупные напольные цветы, которые только подчеркнут мелкие габариты помещения, однако в большой, просторной приемной они будут весьма уместны. В небольшой приемной можно устанавливать вертикальную подставку, поместив на нее одновременно несколько цветов. Она займет немного площади, но создаст эффект полноценного озеленения, усладу для взора и общее положительное впечатление не только от приемной, но и всего учреждения в целом.

Нежелательно использовать в качестве озеленения искусственные цветы, т.к. даже при самом высоком качестве они не идут ни в какое сравнение с натуральными, естественными, пусть даже неброскими, не очень большими, но эффектными формами живой природы.

В последнее время стали очень популярны зимние сады или уголки (элементы) в приемной, где располагаются хвойные комнат-

ные растения, которые относятся к группе вечнозеленых древесных растений, произрастающих в природных условиях в мягком климате. К наиболее приспособленным к комнатным условиям хвойным растениям относятся туя, хамеципарис, или кипарисовик. Они хорошо зимуют лишь в прохладном светлом помещении, а на лето их рекомендуется переносить на северную сторону и притенять от прямых солнечных лучей во избежание ожогов.

Как пишет Т.В. Кузнецова, главное условие — растения должны помогать, но ни в коем случае не мешать людям. Это означает, что цветы не должны стоять на пути, чтобы их приходилось обходить, наклоняться под висящими растениями, заботиться, чтобы не уколоться, проходя мимо, о колючку кактуса или не быть окропленным водой чрезмерно политого цветка. С этих позиций и надо подойти, выбирая место для цветов [46].

Очень популярными в последнее время стали букеты цветов в приемной, в помещениях для проведения приемов, переговоров, банкетов. Букеты, в зависимости от назначения, делают разных размеров: от небольших букетиков и маленьких бутоньерок с 1-3 растениями до букетов с несколькими десятками цветов одного или многих видов растений. Изящество букета зависит от многих обстоятельств:

- Его формы;
- Сочетания красок цветов и растений, составляющих букет;
- Места расположения отдельных растений.

Необходимо учитывать важный момент при составлении букета: тона составляющих его цветов и растений должны гармонировать друг с другом. Цветущие растения красиво выделяются на фоне зелени (папартников, аспарагуса).

Дополнительная информация

Ваза для букета должна быть правильно подобрана по окраске и форме.

Так, желтую рудбекию с листьями красиво поставить в синюю вазу. Очень некрасиво, когда в широкой низкой вазе стоят крупные цветы на длинных стеблях, например, гладиолусы. Ровно, как и наоборот, — в узких высоких вазах — мелкие цветы на коротких стеблях, например, ландыши.

Растения должны свободно стоять в вазах, их не следует оставлять перевязанными. Стебли цветов должны быть расположены в воде на

2/3 их длины. Предварительно необходимо обрезать листья с той части стебля, которая будет погружена в воду. Хризантемы и астры лучше ломать, у одревеневших стеблей (сирень, жасмин) на конце стебля ножом делают расщелины, а концы стеблей роз очищают так же, как чистят карандаш. Вода для цветов меняется ежедневно, она должна быть комнатной температуры.

Для того чтобы срезанные цветы дольше сохранялись свежими, их не следует ставить вблизи отопительных приборов и на солнце. Рекомендуется на ночь вазу с цветами перенести в более прохладное помещение, а если позволяют обстоятельства — поставить на открытое окно.

Лучшая и долгая свежесть срезанных цветов может быть обеспечена специальными средствами, которые добавляются в воду и продаются в цветочных салонах.

Однако существуют старинные, доступные средства, имеющиеся под рукой, обеспечивающие долгую свежесть растениям и цветам.

Например, в воду можно положить кусочек древесного угля; добавить спирта или 1 чайную ложку поваренной соли на 1 литр воды. Розы хорошо сохраняются в подсахаренной воде (7-10% раствор). Для георгинов, хризантем, гвоздик можно добавить в воду аспирин: полтаблетки растворить в 3 литрах воды. Ветви кустарников (сирень, жасмин) дольше сохраняются в слабом, слегка фиолетовом растворе марганцово-кислого калия.

При смене воды необходимо хорошо подрезать концы стеблей цветов, по возможности, не вынимая их из воды, тщательно промывая те части стеблей, которые находятся под водой.

Случается, что нет возможности сразу поставить букет в воду и цветы немного подвяли. Необходимо их стебли погрузить в воду до самого цветка, прикрыв сверху влажной бумагой. Через несколько часов цветы станут свежими и благоухающими.

Для украшения интерьеров и составления букетов используют специальные цветы «сухоцветы» (иммортелии) особенно в зимнее время. Их срезают в полураспустившемся виде с бутонами и засушивают на воздухе в тени. Сухоцветы сохраняются длительное время без воды, однако, требуют частой отчистки от пыли.

Для оформления приемной всего учреждения живыми цветами можно воспользоваться также услугами специалистов по флордизайну, обратившись в их студию. Считается, что привлечение профессионалов в этой области свидетельствует о высоком ранге организации и ее финансовом благополучии.

При оформлении интерьера приемной руководителя, где располагается рабочее место секретаря, большое значение имеет цвет стен, который является фоном для мебели и других элементов интерьера. Цвет (окраску) стен необходимо выбирать, учитывая цвет мебели, обстановки, обивочных тканей, освещенности помещения и т.д.

Яркие стены утомляют зрение и быстро надоедают. Стены светлого цвета отражают свет, что способствует увеличению освещенности приемной и создают впечатление простора. Стены темного цвета, поглощая свет, затемняют и зрительно уменьшают размеры помещения. На фоне темных стен светлая офисная мебель теряется, ее «забывает» темный фон, который нарушает весь ансамбль. Окраска стен в темный фон возможна лишь в том случае, когда необходимо повысить интенсивность света из окон; при этом темной может быть только стена у окна.

В помещениях, плохо освещенных, с окнами, выходящими на север, желательно иметь стены кремового, желтоватого, золотистого тона. Светло-зеленый, голубоватый, голубо-серый тон будет хорошо смотреться в приемной с хорошей освещенностью, в которой окна обращены на южную сторону.

Зрительно улучшить пропорцию удлиненной приемной и повысить ее освещенность, так необходимую в рабочем помещении, можно следующим образом: узкая стенка напротив окна должна быть более интенсивного тона, а три другие стены — более светлого, нейтрального тона. Возможен другой вариант: узкая стена должна быть интенсивного тона с декоративным рисунком, а три стены — фоном нейтральных тонов.

Безусловно, стены в помещении приемной должны быть спокойными, выдержанными в деловом стиле. Дизайнерские эксперименты с цветом (например, стены очень темных тонов или со сложным геометрическим рисунком) здесь совсем не уместны.

В первый момент резко контрастные стены могут показаться оригинальными, но в дальнейшем они будут раздражать находящихся в них людей. Для оформления приемной используют также произведения живописи, графики, мелкой пластики, другие элементы декоративного оформления.

Картины по праву считаются одним из самых древних и изысканных способов украшения интерьера. В советское время было принято картинами, написанными маслом, украшать

приемные министров, других высокопоставленных чиновников. Однако, и в наше время хорошая живопись не утратила своей актуальности.

Существуют общепринятые правила, которые необходимо учитывать при выборе картин и багета для них. Багет (от французского слова, означающего «палочка», «рейка») — профилированный брусок для изготовления рам, а также для отделки стен помещения вместо бордюров. Багет бывает разный: гладкий, с художественным рельефным орнаментом, резным из дерева; литым или лепным с последующей окраской и позолотой.

Дополнительная информация

Картины, написанные масляными красками, обычно помещают в рамы, цвет, рисунок, ширину и глубину которых подбирают соответственно размерам, общему тону и характеру картин.

Темные картины не следует помещать в очень светлые рамы, т.к. в этом случае картины будут казаться еще более темными.

Очень светлые картины в темных рамах проигрывают.

Почти к любым картинам подходят золотые рамы, покрытые сульфидным золотом или окрашенные бронзовым порошком.

Чем больше по размеру картина, тем шире, «солиднее», должна быть к ней рама, однако, небольшие по размерам картины также выигрывают в глубоких и широких рамах.

Картины вешают на стены с наклоном (под углом к стене). Если наклон мал, поверхность картины может блестеть (отсвечивать) и изображение будет плохо видно.

Если наклон слишком большой, картина выглядит некрасиво и оказывается плохо освещенной.

Развешивая картины по стенам, необходимо учитывать условия освещения: более светлые картины вешать на затененных стенах, а более темные на хорошо освещенных.

Высота расположения картины на стене также имеет большое значение. Картина должна быть повешена не слишком низко и не слишком высоко.

При развешивании картин учитывают расстановку мебели в приемной. Картины не принято вешать над высокими предметами мебели (шкафами, стеллажами). Картины следует помещать на свободных простенках, симметрично по отношению к мебели и стенам.

Акварели принято помещать в паспарту (рамку или подклейку) из белой или цветной бумаги. Ширину полей паспарту надо подбирать так, чтобы акварель не казалась слишком маленькой для такого паспарту и чтобы поле паспарту не казалось слишком узкими. Предпочтительно выбирать белое (или цветное, но светлое, бледное) паспарту, а затем

акварель с паспарту помещают под стекло.

Поскольку акварели выгорают от прямых солнечных лучей, их всегда помещают на затемненных стенах.

Спокойный, «нейтральный» цвет стены — лучший фон для картины. Безусловно, что картины для украшения интерьера должны быть художественно полноценными. Лучше пустая стена, чем плохо исполненная картина, т.к. она не украшает помещение, а, наоборот, снижает художественный уровень интерьера приемной. Это относится к акварели, гравюрам, литографиям и очень популярным в последнее время фотографиям.

Нередко для украшения интерьера приемной используют аквариумы.

Дополнительная информация

Аквариум — сосуд со стеклянными стенками или целиком стеклянный, служит для содержания и разведения рыб (иногда и других водных животных) и различных водных растений.

Чем больше поверхность аквариума и меньше его глубина, тем больше насыщена вода кислородом, тем больше испаряется воды и происходит увлажнение воздуха приемной.

Лучше всего аквариум установить на этажерке, полке, а не располагать его на подоконнике.

Большое значение имеет правильное освещение аквариума. Он всегда должен быть хорошо освещен, особенно в зимнее время требуется дополнительное освещение электролампой. В яркие солнечные дни летом аквариум необходимо, наоборот, ставить в темное место или искусственно затенять.

Для аквариума необходимо подбирать рыбок и растения, которые в природе встречаются в одних и тех же водоемах. Такой подбор создает наиболее благоприятные условия для тех и других.

Аквариум и его обитатели требуют большого ухода, внимания, поэтому, принимая решение установить в приемной аквариум, секретарю необходимо это учитывать.

Все названные выше элементы оформления интерьера приемной должны способствовать достижению комфортной обстановки, которая при этом способствовала бы высокой эффективности труда секретаря, а также создавала благоприятные условия для сотрудников организации, приходящих к руководителю по служебным вопросам, всех категорий посетителей, партнеров по бизнесу и других.

Контрольные вопросы

1. Где располагается рабочее место секретаря и как оно организовано? Укажите специфику каждой зоны.
2. Как должны размещаться орудия труда на плоскости стола?
3. Каковы задачи оргтехники?
4. Правильная организация рабочего места секретаря основывается на следующих основных правилах:
 - 1) приемная должна быть разбита на три функциональные зоны;
 - 2) зона ожидания посетителей должна находиться в отдельном помещении;
 - 3) рабочее место секретаря руководителя должно располагаться около окна;
 - 4) рабочее место секретаря руководителя должно располагаться таким образом, чтобы вход в кабинет руководителя находился в зоне его видимости.

3.5. Планирование рабочего дня

Основные понятия: планирование рабочего времени, его виды; планирование рабочего времени руководителя, планирование рабочего времени секретаря, запись планируемых мероприятий, разгрузка руководителя, организация рабочего дня руководителя, ежедневник, еженедельник.

Согласно Трудовому Кодексу (ст. 91), «рабочее время — время, в течение которого работник в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка и условиями трудового договора должен исполнять трудовые обязанности, а также иные периоды времени, которые в соответствии с настоящим Кодексом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации относятся к рабочему времени. Нормальная продолжительность рабочего времени не может превышать 40 часов в неделю».

Дополнительная информация

В соответствии со ст. 92 ТК РФ устанавливается понятие «сокращенная продолжительность рабочего времени», которое относится к

различным категориям работников: в возрасте до 16 лет — не более 24 часов в неделю, от 16 — до 18-35 часов; а также инвалидов I или II группы педагогических, медицинских и других категорий работников.

Задача каждого работника, в том числе и секретаря, заключается в рациональном и результативном использовании своего рабочего времени, собранности, самодисциплине, умению действовать планомерно и точно.

Организация рабочего времени секретаря строится на основе подчиненности определенному плану, порядку.

Планирование состоит в разработке заранее намеченной системы мероприятий, предусматривающей порядок, последовательность и сроки выполнения конкретных видов работ, т.е. установлении этапов осуществления заданий, операций.

Планомерность деятельности секретаря, т.е. осуществление различных видов деятельности или совершение действий согласно установленному плану, обеспечивает высокую эффективность его работы и слаженность в соответствии с деятельностью руководителя.

Планирование делится на ежедневное и перспективное. Перспективное на:

- Еженедельное;
- Месячное;
- Квартальное;
- Годовое.

В учебной литературе по секретарскому делу указывается, что при планировании важных, ответственных мероприятий необходимо учитывать день недели, а также время в течение рабочего дня [46].

Рабочая неделя имеет свой известный и установленный цикл: понедельник считается днем вхождения в недельный рабочий период, а пятница, к которой накапливается усталость, — выходом из него. Следовательно, вторник, среда и четверг являются наиболее работоспособными, продуктивными днями рабочей недели. Именно на эти дни целесообразно назначать важные мероприятия: итоговые совещания, переговоры и т.п.

После октября 1917 г. высшим исполнительным и распорядительным органом государственной власти СССР, союзных и автономных республик был Совет Народных Комиссаров во главе с В.И. Лениным. СНК был образован на 2-м Всероссийском съезде Советов (в марте 1946 г. был преобразован в Совет Министров СССР). Известно, что заседания СНК проходили по средам, т.к. значимость принимаемых на его заседаниях решений была ответственна и велика для всей страны.

Время рабочего дня в течение суток также влияет на продуктивность работы. Секретарь должен знать, что пиком трудовой деятельности для выполнения сложных заданий является время с 10 до 12 утра, затем наступает некоторый спад в активности. После обеда, во второй половине дня, работоспособность вновь поднимается и наиболее продуктивное время — с 14 до 17 часов. Далее начинается постепенное понижение работоспособности, поэтому не стоит планировать важные, требующие сосредоточенности дела на вечернее время.

Составляя план, секретарю необходимо соблюдать режим труда и отдыха. Система безостановочной работы приводит к сильной, чрезмерной усталости, после которой трудно восстановиться. Следует соблюдать определенный ритм чередования труда и отдыха. Обязательными считаются перерывы в работе за час-полтора до обеда и до окончания рабочего дня.

Дополнительная информация

В советское время повсеместно на предприятиях, в учреждениях, организациях была распространена так называемая производственная гимнастика. Она транслировалась по первой программе радио в определенное время, когда вся страна ставила «ноги на ширине плеч», осуществляла бег на месте, делала комплекс упражнений. Это может вызывать улыбку, но одной из важнейших задач того времени в области здравоохранения была профилактика заболеваний, и в этой области наша страна занимала одно из первых мест в мире. Производственную гимнастику делали все работники, независимо от их должности, физкультурная пауза улучшала деятельность внутренних органов, восстанавливала мускулатуру мышц, улучшала общее состояние организма.

Ритмичная, размеренная работа позволяет сохранить силы, здоровье, дает положительные результаты, особенно если физкультурные паузы делаются ежедневно, желательно, в одни и те же часы.

В последнее время на волне здорового образа жизни вновь стали обращать внимание на режим труда и отдыха. Если раньше инициатива в этом вопросе исходила сверху, то теперь сами работники заинтересованы в сохранении своей работоспособности, а следовательно, конкурентоспособности. В журналах можно встретить комплексы упражнений для специалистов, вынужденных вести малоподвижный образ жизни, для тех, кто много времени в связи с командировками проводит в самолетах и т.д.

В вопросе режима труда и отдыха секретарю необходимо заботиться о глазах, т.к. они испытывают не только постоянную нагрузку, но и перегрузку, особенно во время работы на компьютере. Считается необходимым после 45 минут работы сделать 15-минутный перерыв. В этот период можно заняться каким-то другим видом деятельности, например, сделать несколько запланированных на день телефонных звонков.

Для снижения усталости и напряжения глаз существует несколько способов. Наиболее эффективной является специальная гимнастика для глаз. Положительные результаты наблюдаются при применении капель и таблеток, изготовленных из экстракта черники. Известно, что при подготовке космонавтов в СССР в их обязательный рацион питания была включена черника.

Специалисты считают, что условием эффективной организации работы руководителя и секретаря, а также успешного планирования рабочего дня каждого из них, является информированность секретаря о состоянии занятости руководителя. Желательно, чтобы секретарь всегда знал, когда руководитель уезжает по делам из организации, где его можно найти в случае необходимости, когда ориентировочно он вернется.

Подобная осведомленность секретаря свидетельствует о его высоком профессионализме, а также о том, что руководитель ему доверяет и они являются одной командой. Завоевать доверие руководителя помогут культура, пунктуальность, умение сохранять полную конфиденциальность [48, с. 69].

В вопросе планирования большую помощь секретарю оказывает ежедневник — специальный рабочий блокнот для ежедневных записей.

Выбор ежедневников на российском рынке весьма широк.

Ежедневники делятся на 2 группы:

- Датированные;
- Недатированные.

Датированные значительно дороже и высшего качества.

Недатированные — недорогие изделия, рассчитанные на массового потребителя.

Для работы, безусловно, считается более удобным использовать датированный ежедневник достаточно большого формата с почасовой разбивкой каждого листа. При его выборе рекомендуется обратить внимание на наличие информационных страниц, закладки, качество прошивки страниц.

Планируя мероприятия, секретарь обязательно должен оставлять некоторые отрезки времени для непредвиденных поручений и дел, которые непременно образуются ежедневно, т.е. выделять так называемый резерв времени.

Наряду с ежедневниками большой популярностью в вопросе организации рабочего времени и деловой жизни в целом пользуются органайзеры. Их главная задача — упорядочить жизнь своего владельца. Например, дорогой органайзер включает следующие основные составляющие:

- Внутренний блок с необходимой справочной информацией (меры веса и объема, штрихкоды, телефонные коды стран и городов, время в столицах мира и т.п.);
- Календарь на четыре года;
- Основной блок из рубрик (общая информация, идеи, проекты, шесть дополнительных рубрик), наличие которых позволяет каждому пользователю скомпоновать органайзер с учетом своих специфических задач;
- Подробный планинг, который включает листы с разделениями для ежемесячного планирования и со свободной датой;
- Универсальный блокнот на задней стороне обложки;
- Телефонно-адресную книгу;
- Линейку-закладку;
- Прозрачный пластиковый пакет на молнии для бумажных мелочей;
- Набор цветной бумаги с клеевым краем;
- Сменные блоки.

Методика составления плана рабочего дня секретаря имеет свою специфику.

Поскольку секретарь является помощником руководителя, всю его деятельность можно условно разделить на 2 группы:

- Мероприятия, дела, зависящие напрямую от рабочего дня руководителя и его планов;
- Преимущественно технические, а также административные виды работ, которые не зависят от рабочего дня руководителя.

При составлении плана своего рабочего дня секретарю необходимо учитывать обе эти составляющие.

С другой стороны, при планировании своего рабочего дня секретарь все виды своей деятельности секретарь может разделить на 2 группы:

- Повторяющиеся ежедневно;
- Неповторяющиеся ежедневно.

Повторяющуюся изо дня в день работу секретарю целесообразно выполнять в одно и то же время. Это, как правило, такие операции, связанные с его должностными обязанностями, которые не зависят от рабочего дня руководителя.

В начале рабочего дня к ним относятся следующие:

- Приведение в порядок своего рабочего места и рабочего места руководителя;
- Обработка поступивших факсов, сообщений по электронной почте и другой корреспонденции;
- Просмотр контрольной картотеки;
- Подготовка в соответствии с ежедневным планом нужных документов и дел;
- Подготовка вариантов возможных ответов или распределение документов, вопросов по исполнителям (при учете делегирования полномочий со стороны руководителя).

В конце рабочего дня ежедневно повторяющиеся виды работ секретаря следующие:

- Просмотр ежедневника и информирование руководителей структурных подразделений, других исполнителей о необ-

ходимости подготовки к предстоящим на следующий день мероприятиям;

- Приведение в порядок своего рабочего места;
- Обеспечение сохранности документов в шкафах и сейфе;
- Выключение из сети всех технических средств.

Имея план ежедневных мероприятий, дел, не зависящих от рабочего дня руководителя, секретарь приступает к следующему этапу: он вносит в свой план те мероприятия и дела, которые зависят от рабочего дня руководителя.

Безусловно, что в вопросе организации своего рабочего времени секретарь ориентируется на план руководителя. При этом считается, что основные функции секретаря в этом вопросе следующие:

- разгружать руководителя от второстепенных, технических вопросов;
- оказывать помощь в текущем и долгосрочном планировании рабочего времени руководителю;
- освобождать его время для творческой, аналитической деятельности, облегчив при этом его управленческую работу.

Для успешного решения этих задач определяющее значение имеют ежедневные краткие, не более 15 мин, беседы секретаря с руководителем, когда ежедневные планы работы руководителя и секретаря намечаются, а затем корректируются. Как правило, такие беседы проводятся 2 раза в день: утром и вечером.

Утренняя беседа посвящается обсуждению и уточнению плана на текущий день. План намечается накануне, в конце рабочего дня, а на другой день утром он корректируется.

Такие краткие совещания весьма полезны, т.к. позволяют обсудить возникшие проблемы, наметить пути их решения, определить, какие дела руководитель делегирует секретарю, который может выполнить их от его лица. Секретарь получает от руководителя указания, задания, поручения, руководитель определяет степень их важности и сроки исполнения.

Однако считается, что высокого класса секретарь–профессионал в большинстве случаев сам в состоянии определить степень важности и срочности поручения, задания и т.д., поскольку у



Портрет А.А. Безбородко

руководителя и секретаря выработаны единые критерии в определении важности и срочности дел, исходя из их типизации, повторяемости и т.д.

Дополнительная информация

Так, например, из истории секретарского дела известно, что у императрицы Екатерины II было несколько личных статс-секретарей. Одним из самых талантливых был Александр Андреевич Безбородко (1747-1799), который, докладывая императрице о делах или передавая бумаги на рассмотрение, всегда имел готовое возможное и самое наилучшее решение вопроса. Известно, что Екатерина II на всех докумен-



Портрет А.Н. Поскребышева

тах с его резолюцией без сомнения и размышлений ставила только одну отметку: «Быть по сему».

Из истории советского времени известен другой пример.

Личным секретарем генералиссимуса и вождя народов И.В. Сталина в 1931 г. был назначен Александр Николаевич Поскребышев (1891-1965), который оставался на этом посту до смерти И.В. Сталина в 1953 г. В 1922 г. А.Н. Поскребышев начал работу в аппарате Центрального Комитета РКП (б) и вскоре стал заведующим Управлением делами ЦК РКП (б). В 1924 г. состоялось его знакомство с И.В. Сталиным, генеральным секретарем ЦК партии, который пригласил А.Н. Поскребышева на должность своего помощника. В 1931 г. А.Н. Поскребышев был назначен на должность личного секретаря И.В. Сталина.

В должностные обязанности личного секретаря входила подготовка документов, выполнение поручений своего руководителя. Главным образом через А.Н. Поскребышева поступала вся информация к Сталину. По воспоминаниям современников, секретарь обязательно к каждому документу прикреплял листок со своими комментариями, и его мнение практически всегда совпадало с мнением вождя. Это было не случайно, так как А.Н. Поскребышев, как никто другой, знал все привычки, особенности настроения, состояние здоровья и, безусловно, взгляды, убеждения, позицию генсека по тому или иному вопросу.

Такие примеры наглядно показывают большие возможности в совершенствовании работы секретаря и успешного взаимодействия с руководителем высочайшего ранга.

На краткое совещание к руководителю секретарь берет с собой обычный блокнот и в ходе беседы делает в нем записи. Затем, вернувшись на свое рабочее место в приемную, переносит записи в свой ежедневник.

Определенный тип руководителей предпочитает не проводить подобного рода регулярные совещания — беседы. Он передает секретарю свой ежедневник, и на основании плана рабочего дня руководителя секретарь переносит записи в свой ежедневник.

Регулярно в процессе трудового дня возникают обстоятельства, которые приводят к изменениям дневного плана работы. Оперативной перестройкой, корректировкой графика работы занимается секретарь, который в большинстве случаев сам определяет, какое количество времени необходимо на решение того или иного вопроса. В том случае, если он затрудняется, ему следует обратиться к руководителю, который даст необходимые указания.

Под перспективным планированием подразумевается планирование на следующую неделю, а затем — более длительный период: месяц, квартал, год.

Информацию о предстоящих мероприятиях секретарь получает от руководителя на ежедневных совещаниях, а также из других источников:

- из распорядительных документов, поступивших от вышестоящих органов управления, например, министерств, федеральных агентств, комитетов или других организаций;
- из распорядительных документов, главным образом, приказов по основной деятельности своей организации;
- из входящей корреспонденции: приглашений принять участие в том или другом мероприятии, писем, проспектов и т.п.;
- из специальной (отраслевой) или периодической печати.

На основе имеющейся информации секретарь составляет и ведет список (перечень) предполагаемых мероприятий, дел, вопросов.

Этот список (перечень) содержит разделы, которые определяются степенью важности и делятся следующим образом:

- важные дела, выполнение которых имеет первостепенное значение для организации;

- мероприятия и дела, выполнение которых необходимо осуществить в строго определенный срок;
- мероприятия и дела, не требующие срочного решения и требующие времени на проработку;
- второстепенные мероприятия, проведение которых не обязательно, но желательно.

Указанные разделы могут делиться на подразделы по степени срочности:

- требующие выполнения в недельный срок;
- требующие выполнения в течение месяца;
- вопросы, решение которых можно осуществить в свободное от другой работы время.

Еженедельно в конце рабочей недели секретарь делает из списка (перечня) предполагаемых мероприятий, дел выборку вопросов на предстоящую неделю. На основании этого он определяет:

- количество времени для проведения каждого мероприятия, решения вопроса;
- наиболее удобные дату и часы для проведения каждого из них;
- этапы подготовки и проведения.

При необходимости секретарь согласовывает подготовленный проект недельного плана с руководителями структурных подразделений или другими исполнителями.

Подготовленный проект недельного плана секретарь выносит на утверждение руководителю, после чего заносит всю необходимую информацию в свой ежедневник, а по согласованию с руководителем — в его.

Любое мероприятие, дело, внесенное в ежедневник, требует времени на подготовку и проведение.

Например, подготовка такого крупного мероприятия, как итоговое годовое совещание требует гораздо больше времени, чем его проведение, поэтому подготовительный период разбивается на этапы и составляется развернутый план. Он находит отражение в ежедневных планах работы секретаря.

Опыт показывает, что планирование дает свои положительные результаты, если при этом осуществляется регулярное подведение итогов.

Еженедельное совещание руководителя с секретарем по результатам недели позволяет определить ошибки и недостатки в планировании, чтобы избежать их в будущем. На этом же совещании, как правило, составляется и обсуждается план на следующую неделю.

Секретарь оказывает значительную помощь руководителю не только в текущем, но и долгосрочном планировании его рабочего времени. Он разрабатывает недельный график руководителя в соответствии с его указаниями.

Рабочий день руководителя состоит из повторяющихся и неповторяющихся дел.

Повторяющиеся дела планируются в соответствии с недельным графиком руководителя. В недельный график принято включать повторяющиеся из недели в неделю мероприятия и виды деятельности, такие как:

- ежедневное подписание документов;
- ежедневные и еженедельные оперативные совещания с руководителями структурных подразделений и установленным кругом должностных лиц;
- ежедневный прием сотрудников по текущим вопросам;
- еженедельный прием граждан;
- еженедельный прием сотрудников по личным вопросам.

В ежедневнике необходимо указать время проведения каждого мероприятия.

При разработке графика секретарь должен также учесть следующие аспекты:

- особенности стиля работы руководителя;
- специфику внутреннего трудового распорядка организации для обеспечения эффективного взаимодействия руководителя с сотрудниками и представителями сторонних организаций в течение рабочего дня;
- сбалансированность по затратам времени на отдельные виды деятельности;
- обеспечение необходимого ресурса личного времени руководителя.

Сбалансированность по затратам времени на отдельные виды деятельности предполагает, что основной объем рабочего времени руководитель тратит на наиболее важные виды организационно-распорядительной деятельности. При этом на менее важные — административно-хозяйственные, оперативные мероприятия — значительно меньше.

Ресурс личного рабочего времени руководителя необходим ему для обдумывания и принятия решений по перспективным вопросам, наиболее важным направлениям видов деятельности, установления и развития производственных, научно-практических связей, анализа сложных и непредвиденных ситуаций, требующих особого подхода.

В организациях и НИИ Российской Академии Наук, «малых» академиях, например, в Российской Академии Образования, руководители имеют ученую степень доктора наук, личное рабочее время им необходимо для ведения научной работы.

Существует ошибочное мнение, что во время личной работы руководитель организации не осуществляет контактов со своими сотрудниками и находится в изоляции. Диапазон мероприятий, которые он осуществляет в это время, велик: короткие по времени переговоры по телефону, прием делегаций, проведение серьезных, стратегического характера совещаний и др. Руководитель без помощи секретаря планирует неповторяющиеся мероприятия, внося записи в свой ежедневник.

Разработанный секретарем и утвержденный руководителем недельный график руководителя доводится секретарем до всех сотрудников организации.

Должностные обязанности секретаря, связанные с обеспечением соблюдения недельного графика работы руководителя, сводятся к следующему:

- подготовка документов на подпись;
- напоминание об оперативных ежедневных совещаниях;
- организация приема граждан;
- организация приема сотрудников по текущим вопросам;
- организация приема сотрудников по личным вопросам и т.д.

Секретарь должен обеспечивать выполнение плана работы руководителя, организовывать и осуществлять контроль за вы-

полнением намеченных мероприятий, именно поэтому работа секретаря руководителя называется «организационно-административное обеспечение его деятельности».

Примерная схема рабочего дня секретаря.

Первая половина рабочего дня:

- Прийти на работу за 15 мин до прихода руководителя для того, чтобы привести себя в порядок, проверить состояние рабочих мест, просмотреть план на предстоящий день, уточнить дату на календарях, время на часах.
- Подобрать в соответствии с планом нужные документы и дела.
- Включить или переключить на дневной режим технику.
- Получить корреспонденцию, ознакомиться с содержанием и зарегистрировать ее.
- Отложить документы, требующие первоочередного решения руководителя.
- По остальным документам подготовить варианты возможных ответов или распределить по исполнителям.

Опытный секретарь никогда не положит на стол руководителю всю корреспонденцию, предварительно не проработав ее. Рекомендуются для облегчения ознакомления руководителя с корреспонденцией выделять основную мысль путем подчеркивания фломастером или маркером. Кроме того, секретарь должен подобрать документы, относящиеся к вопросам, содержащимся в корреспонденции, чтобы руководитель мог глубже изучить вопрос и принять правильное решение.

- Просмотреть поступившие обзоры, отчеты, ведомственные издания, приглашения, а также сообщения о конференциях, встречах, юбилейных торжествах и других мероприятиях. Даты и время проведения всех мероприятий записать в своем ежедневнике.
- Разложить поступившую корреспонденцию в зависимости от срочности исполнения. Телеграммы, срочные факсы немедленно передать руководителю.
- Оставить у себя документы, необходимые для текущей информационно-справочной работы.
- Доложить руководителю о полученной корреспонденции.

- Уточнить вместе с руководителем содержание намечаемых мероприятий на текущий день.

Если возникают изменения, то секретарь должен сделать соответствующие пометки в своих записях. Нужно уточнить соответствие записей в своем ежедневнике и ежедневнике руководителя. Последовательность мероприятий должна быть одинаковой. Различие будет в мероприятиях секретаря по выполнению намеченного. Например, если у руководителя сделана запись «в 15:00 быть на совещании», то у секретаря она будет выглядеть так: «14:20 — напомнить о совещании, сообщить водителю (телефон), чтобы подал машину не позднее 14:30».

- 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.

Вторая половина рабочего дня

- Продолжение работы с посетителями и на телефоне.
- Сбор и подготовка для подписи исполненных документов.
- Доложить руководителю об исполненных документах, взять у руководителя отработанные им документы.
- Обработать и отправить исходящие документы адресатам.
- Наметить мероприятия на следующий день.

Конец рабочего дня

- Записать поручения и указания руководителя.
- Просмотреть свой ежедневник и проинформировать соответствующие отделы и должностные лица о необходимости подготовки к проведению определенных мероприятий, намеченных на следующий день (прием делегации, подготовка к совещанию, заказ гостиницы и т.п.).

- Если руководитель остается работать после окончания рабочего дня, обеспечить его всей необходимой информацией, материалами.
- Если руководитель уехал, привести в порядок его рабочее место.
- Привести в порядок свое рабочее место.
- Убрать документы, закрыть на ключ сейф, все шкафы с документами.
- Выключить из сети технические средства и оставить в ночном режиме работы факс и автоответчик.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение «рабочее время» согласно Трудовому Кодексу и укажите, какова его продолжительность в течение недели.
2. Укажите постоянные обязанности секретаря в начале рабочего дня, которые можно внести в ежедневный план.
3. Перечислите виды деятельности и занятия, которые секретарь регулярно осуществляет в конце рабочего дня для внесения их в ежедневный план работы.
4. Пронумеруйте по порядку этапы планирования рабочего времени секретаря руководителя:
 - 1) в план вносится информация о неперiodических планируемых мероприятиях;
 - 2) внесение в план постоянных мероприятий, связанных с деятельностью руководителя;
 - 3) внесение в план всех мероприятий, которые повторяются ежедневно.

Список источников и литературы к главе 3

1. Конституция Российской Федерации. Принята 12.12.1993 г.
2. Федеральный конституционный закон от 25.12.200 г. № 2-ФКЗ «О Государственном гербе Российской Федерации» (в действ. ред.).
3. Постановление Правительства РФ от 27 декабря 1995 г. № 1268 «Об упорядочении изготовления, использования, хранения и уничтожения печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации».

4. ГОСТ Р 51511-2001 Печати с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации. Форма, размеры и технические требования. — М., 2001.
5. Федеральный закон от 1 июня 2005 г. № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» (в действ. ред.).
6. Закон РФ от 25.10.1991 № 1807-1 «О языках народов Российской Федерации» (в действ. ред.).
7. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в действ. ред.).
8. Закон РФ от 21.07.1993 № 5485-1 «О государственной тайне» (в действ. ред.).
9. Указ Президента РФ от 30.11.1995 № 1203. «Об утверждении перечня сведений, отнесенных к государственной тайне» (в действ. ред.).
10. Федеральный закон от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне» (в действ. ред.).
11. Указ Президента РФ от 06.03.1997 № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера» (в действ. ред.).
12. Постановление Правительства РФ от 03.11.1994 № 1233 «Об утверждении положения о порядке обращения со служебной информацией ограниченного распространения в федеральных органах исполнительной власти и уполномоченном органе управления использованием атомной энергии» (в действ. ред.).
13. Федеральный закон от 14.11.2002 № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» (в действ. ред.).
14. Федеральный закон от 26.12.1995 № 208-ФЗ «Об акционерных обществах» (в действ. ред.).
15. Постановление ФКЦБ от 16.07.2003 № 03-33/пс «Об утверждении Положения о порядке и сроках хранения документов АО».
16. Федеральный закон от 08.02.1998 № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» (в действ. ред.).
17. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения Обращений граждан Российской Федерации» (в действ. ред.).

18. Постановление Правительства РФ от 15.04.2005 № 221 «Об утверждении правил оказания услуг почтовой связи».
19. Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» (с изменениями от 07.09.2011).
20. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. — М., 1991.
21. ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. — М.: ИПК Издательство стандартов, 2003.
22. Основные правила работы архивов организаций. — М., 2002.
23. Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения. — М.: Росархив, ВНИИДАД, 2010.
24. ГОСТ Р 7.0.8.-2013 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. — М., 2014.
25. ГОСТ Р 5-2002 Государственная система стандартизации РФ. Стандарты. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению. — М., 2002.
26. ГОСТ 17914-72 Обложки дел длительных сроков хранения. Типы, разновидности, технические требования. — М.: Издательство стандартов, 1981.
27. Унифицированная система организационно-распорядительной документации (УСОПД). Унифицированные формы, инструктивные и методические материалы по их применению. — М., 1982.
28. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования. — М.: Стандартинформ, 2007.
29. Разработка нормативных документов по документационному обеспечению организации. Рекомендации. — М., 2007.

30. Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти (утв. Приказом Росархива от 23.12.2009 № 76). — М., 2009.
31. Межотраслевые укрупненные нормативы времени на работы по документационному обеспечению управления (утверждены Постановлением Министерства труда Российской Федерации от 25 ноября, 1994 г. № 72). — М., 1995.
32. Нормы времени на работы по автоматизированной архивной технологии и документационному обеспечению органов управления (утверждены Постановлением Министерства труда Российской Федерации от 10 сентября 1993 г. № 152) — М., 1993.
33. Нормы времени на работы по документационному обеспечению управленческих структур федеральных органов исполнительной власти (утверждены Постановлением Министерства труда и социального развития российской Федерации от 16.03.2002 № 23). — М., 2002.
34. Единые нормы времени (выработки) на машинописные работы (утверждены Постановлением Госкомтруда СССР и Президиума ВЦСПС от 19 июня 1984 г. № 189/11-64). — М., 1988.
35. Санкина Л.В. Должностная инструкция, рекомендации по составлению // Трудовое право. 2002. № 2.
36. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержден постановлением Минтруда РФ от 21 августа 1998 г. № 37 (с изменениями на 15.05.2013).
37. Краткий словарь видов и разновидностей документов. — М.: ВНИИДАД, 1974.
38. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ. [Электронный ресурс]. — Консультант Плюс. — Режим доступа: <http://www/base/consultant.ru>.
39. СанПиН 2.2.4.548-96 «Гигиенические нормы к микроклимату производственных помещений». — М., 1996.
40. СНиП 23-05-95 «Естественное и искусственное освещение». — М., 1995.

41. СН 2.2.4/2.1.8.562-96. «Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки». — М., 1996.
42. СН 2.2.4/2.1.8.566-96. «Производственная вибрация, вибрация в помещениях жилых и общественных зданий». — М., 1996.
43. Ожегов С.И., Шведова Ю.Н. Толковый словарь русского языка. Изд. 2-е. — М: АЗЪ, 1995.
44. Советский энциклопедический словарь. Изд. 3-е. — М.: Советская энциклопедия, 1984.
45. СНиП 2.09.04.-87. Строительные нормы и правила. Административные и бытовые здания. — М., 1988.
46. Кузнецова Т.В. Секретарское дело. — М., 2006.
47. Емышева Е.М. Планирование рабочего дня // Секретарское дело 2005. № 8.

4. ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВЛЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОКУМЕНТОВ

4.1. Требования к оформлению реквизитов

Основные понятия: реквизит, постоянная часть реквизита документа, переменная часть реквизита документа, формуляр документа, формуляр-образец документа.

Юридическую силу официальный документ приобретает только в том случае, если он оформлен в соответствии с установленным порядком. Постановление Госстандарта РФ от 03.03.2003 № 65-ст «О принятии и введении в действие государственного стандарта Российской Федерации» (вместе с «ГОСТ Р 6.30-2003. Государственный стандарт Российской Федерации. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов») определили порядок оформления служебных документов, то есть каждого реквизита документа.

Реквизит документа — элемент оформления документа [1, с. 3].

Каждый документ состоит из определенных реквизитов, число которых зависит от вида документа, его назначения, цели создания. Многие документы имеют строго определенное количество реквизитов. Так, например, приказ по основной деятельности, документ постоянного срока хранения, состоит из строго установленного числа реквизитов в соответствии с формуляром этого вида документа.

Формуляр документа — совокупность реквизитов документа, расположенных в установленной последовательности.

При составлении и оформлении документов секретарь руководителя должен использовать ГОСТ, который содержит требования к реквизитам.

ГОСТ Р 6.30-2003 «УСОРД Требования к оформлению документов» распространяется на организационно-распорядительные документы, относящиеся к унифицированной системе организационно-распорядительной документации (УСОРД), — постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, акты, письма и др. (далее — документы, включенные в ОК 011-93 «Общероссийский классификатор управленческой документации» (ОКУД) (класс 0200000) [2].

«Настоящий стандарт устанавливает: состав реквизитов документов; требования к оформлению реквизитов документов; требования к бланкам документов, включая бланки документов с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации» [3, с. 2].

Стандарт распространяется на государственные и негосударственные организации.

Стандарт содержит не только правила написания и оформления каждого реквизита, но и указывает место на листе бумаги, отведенное каждому реквизиту. Для реквизитов с постоянной информацией рассчитывается площадь с учетом максимального набора знаков при его написании.

При подготовке и оформлении официальных документов используются реквизиты:

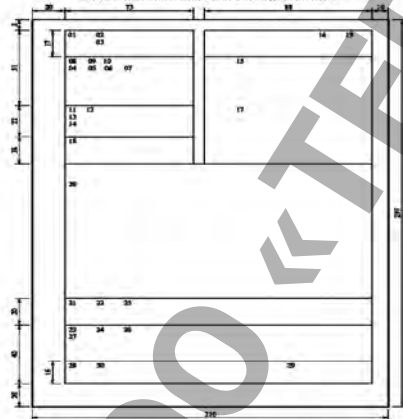
- 01 — Государственный герб Российской Федерации;
- 02 — герб субъекта Российской Федерации;
- 03 — эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания);
- 04 — код организации;
- 05 — основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица;
- 06 — идентификационный номер налогоплательщика/код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

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

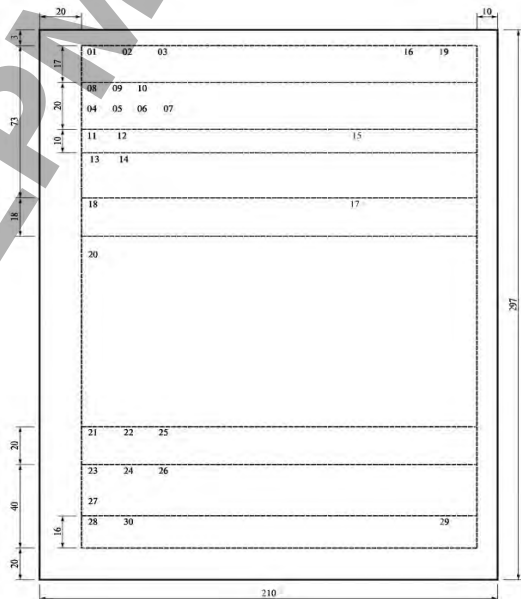
ГОСТ Р 4.30-2003

ПРЕДЛОЖЕНИЕ А
Поправки

СХЕМА РАСПОЛОЖЕНИЯ РЕКВИЗИТОВ ДОКУМЕНТОВ



Расположение реквизитов и границы зон на формате А4 углового бланка



Расположение реквизитов и границы зон на формате А4 продольного бланка

Безусловно, все 30 реквизитов не могут быть размещены на одном документе. Количество реквизитов зависит от вида документа и этапов подготовки и работы с ним.

Герб изображается на бланках организаций и учреждений только в том случае, если это предусмотрено действующим законодательством.

Государственный герб Российской Федерации (реквизит 01) помещают на бланках документов в соответствии с Федеральным конституционным законом «О Государственном гербе Российской Федерации» [4]. Правила воспроизведения Государственного герба Российской Федерации в многоцветном, одноцветном варианте и без геральдического щита были рассмотрены в разделе 3.1 «Правовые основы деятельности секретаря».

Герб субъекта Российской Федерации (реквизит 02) помещают на бланках документов в соответствии с правовыми актами субъектов Российской Федерации [5].

Москва — субъект Российской Федерации и имеет свой герб, поэтому использование изображения герба города Москвы на бланках документов допускается органами исполнительной власти города, окружными управлениями (отделениями), районными управлениями органов исполнительной власти города и другими органами, созданными Правительством или Мэром Москвы в соответствии с Законом города Москвы «О гербе города Москвы» [6].

Герб (гербовая эмблема муниципального образования) размещается на бланках документов органов представительной и исполнительной власти муниципальных образований (городского, сельского поселения, нескольких поселений, объединенных общей территорией и др.) в соответствии с уставами и другими нормативными правовыми актами органов местного самоуправления.

Эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания) (реквизит 03) помещают на бланках организаций в соответствии с уставом, положением об организации, то есть учредительными документами. Изображение эмблемы должно быть зарегистрировано согласно установленному порядку.

Изображение товарного знака, эмблемы может помещаться на бланках строгой отчетности, нормативно-правовых документах, письмах.

Товарный знак и эмблему не воспроизводят на бланке, если на нем помещен Государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации или герб муниципального образования.

Код организации (реквизит 04) проставляют по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО) или Общероссийскому классификатору органов государственной власти и управления (ОКОГУ) на основании требований о ведении этих классификаторов и других взаимосвязанных с ними классификаторов.

Код организации способствует ускорению передачи документированной информации по каналам электронной связи и сокращения количества ошибок, которые возникают при передаче длинных и сложных названий организаций.

Код организации включают в состав справочных данных в бланках документов.

Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица (реквизит 05) проставляют в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами в соответствии со Свидетельством о государственной регистрации юридических лиц.

ОГРН проставляют в бланках документов в составе справочных данных об организации.

Идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП) (реквизит 06) проставляют в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами.

Этот реквизит также входит в состав справочных данных об организации.

Код формы документа (реквизит 07) проставляют по Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД) [2].

Код формы документа служит для ускорения передачи документированной информации по каналам электронной связи.

Код формы документа проставляется при использовании в организации унифицированных форм документов, включенных в ОКУД.

В ОКУД представлены наименования и кодовые обозначения унифицированных форм документов, входящих в следующие унифицированные системы документации (УСД):

- организационно-распорядительной;
- банковской;
- первичной учетной;
- финансовой, учетной и отчетной бухгалтерской документации бюджетных учреждений и организаций;
- отчетно-статистической;
- учетной и отчетной бухгалтерской документации предприятий;
- документации по труду;
- документации Пенсионного фонда Российской Федерации;
- внешнеторговой.

Наименование организации (реквизит 08), являющейся автором документа, должно соответствовать наименованию, закрепленному в ее учредительных документах, например, Уставе, Положении об организации. Автор документа — организация, должностное лицо или гражданин, создавшие документ [1, с. 2].

Над наименованием организации указывают сокращенное, а при его отсутствии — полное наименование вышестоящей организации (при ее наличии).

Наименование организаций субъектов Российской Федерации, имеющих наряду с государственным языком Российской Федерации (русским) государственный язык субъектов Российской Федерации, печатают на двух языках.

Наименование организации на государственном языке субъекта Российской Федерации или ином языке располагают ниже или справа от наименования на государственном языке Российской Федерации.

Сокращенное наименование организации приводят в тех случаях, когда оно закреплено в учредительных документах организации. Сокращенное наименование (в скобках) помещают ниже полного или за ним.

Наименование филиала, территориального отделения, представительства указывают в том случае, если оно является автором документа, и располагают ниже наименования организации.

Если документ подготовлен совместно двумя и более организациями, то наименование организаций следует печатать на чистом листке бумаги. При систематической подготовке совместных документов для них может изготавливаться бланк. При

этом, наименования организаций одного уровня располагаются на одном уровне, а наименования организаций разного уровня — друг над другом, в соответствии с их иерархией в системе управления.

Справочные данные об организации (реквизит 09) содержат сведения, необходимые при информационных контактах.

Наибольшее количество справочных данных располагается на бланке письма: почтовый или юридический адрес; место нахождения; номера телефонов; код по ОКПО; код по ОКУД; номера телефаксов; счет в банке; ОГРН; идентификационный номер ИНН/КПП; адрес электронной почты и другие сведения по усмотрению организации.

Для остальных документов обязательным является указание населенного пункта, в котором находится организация.

В соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003 «Наименование вида документа (реквизит 10), составленного или изданного организацией, должно быть определено уставом (положением об организации) и должно соответствовать видам документов, предусмотренным ОКУД» [3, с. 2] (класс 0200000): акт, справка, записка, протокол и др.

Распорядительные документы организации издаются со следующими названиями: приказ, распоряжение, постановление, решение.

В письме наименование вида документа не указывается, за исключением гарантийного письма.

Согласно ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» дата документа — реквизит, обозначающий время подписания (утверждения) документа или зафиксированного в нем события.

Датой документа (реквизит 11) является дата его подписания или утверждения, для протокола — дата заседания (принятия решения), дата акта — дата события. Документы, изданные двумя или более организациями, должны иметь одну (единую) дату, которая соответствует наиболее поздней дате подписания.

Дату, как правило, проставляет должностное лицо, подписывающее документ, непосредственно при подписании. При подготовке проекта документа печатается только обозначение месяца и года, а число проставляется непосредственно при подписании.

Установлены два способа проставления даты: цифровой и словесно-цифровой. При цифровом способе дату документа оформляют арабскими цифрами в последовательности: день месяца, месяц, год. День месяца и месяц оформляют двумя парами арабских цифр: разделенными точкой; год — четырьмя арабскими цифрами.

Например, дату 5 июня 2014 г. следует оформлять 05.06.2014.

При словесно-цифровом способе оформления даты, например, 05 июня 2014 г. Также оформление даты может быть в последовательности: год, месяц, день месяца, например 2014.06.05.

Место проставления даты на документе зависит от используемого бланка и вида документа.

Если на бланке отмечено место для даты, то она там и ставится. Если место для даты не отмечено, дата проставляется ниже подписи.

Регистрационный номер документа — цифровые или буквенно-цифровое обозначение, присваиваемое документу при его регистрации [1, с. 4].

Регистрационный номер документа (реквизит 12) состоит из его порядкового номера, который можно дополнять по усмотрению организации буквенным обозначением наименования документа, должности (или фамилии) подписавшего, индексом дела по номенклатуре дел, информацией о корреспонденте, исполнителях и др.

Регистрация придает документу юридическую силу, поэтому она проставляется на всех создающихся в организации документах и поступающих от других организаций и физических лиц. Регистрационный номер является обязательным реквизитом каждого документа, он также свидетельствует о том, что данный документ включен в информационный массив организации.

Регистрационный номер документа, составленного совместно двумя и более организациями, состоит из регистрационных номеров документа каждой из этих организаций, проставляемых через косую черту в порядке указания авторов в документе.

Место проставления регистрационного номера зависит от вида документа и используемого бланка.

Ссылка на регистрационный номер и дату документа (реквизит 13) включает в себя регистрационный номер и дату докумен-

та, на который должен быть дан ответ, используется преимущественно при оформлении писем, которые являются ответами на поступивший запрос. Сведения в реквизит переносятся с поступившего документа и соответствуют регистрационному номеру и дате поступившего документа.

Место составления (издания) документа — реквизит, обозначающий наименование населенного пункта, являющегося местонахождением организации — автора документа [1].

Место составления или издания документа (реквизит 14) указывают в том случае, если затруднено его определение по реквизитам «Наименование организации» и «Справочные данные об организации». Место составления или издания указывают с учетом принятого административно-территориального деления, оно включает в себя только общепринятые сокращения.

Место издания в документе не указывается, если оно включено в состав наименования организации, например, «Правительство Москвы», но указывается, если документ был составлен в другом месте.

Для юридического лица местом издания документа может быть место его нахождения, которое определяется местом его государственной регистрации (юридический адрес).

В качестве адресата (реквизит 15) могут быть организации, их структурные подразделения, должностные или физические лица. При адресовании документа должностному лицу инициалы указывают перед фамилией. Наименование организации и ее структурного подразделения указывают в именительном падеже. Например,

*Минюст России
Департамент информатизации
и научно-технического обеспечения*

Должность и фамилия лица, которому адресован документ, указывают в дательном падеже, его инициалы указываются перед фамилией.

*Генеральному директору
ОАО «Нацсталь»
М.Ю. Александрову*

Если документ отправляют в несколько однородных организаций или в несколько структурных подразделений одной организации, то их следует указывать обобщенно, например:

*Областным отделениям
Союза художников России*

Допускается центрировать каждую строку реквизита «Адресат» по отношению к самой длинной строке. Например:

*Генеральному директору
Торгового дома
«Русский текстиль»
Т.П. Исаковой*

Документ не должен содержать более четырех адресатов. Слово «Копия» перед вторым, третьим, четвертым адресатами не указывают. При большем числе адресатов составляют список рассылки документа.

В состав реквизита «Адресат» может входить почтовый адрес. Элементы почтового адреса указывают в последовательности, установленной Правилами оказания услуг почтовой связи:

- наименование адресата (наименование организации — юридического лица, или фамилия, имя, отчество для физических лиц);
- название улицы, номер дома, номер квартиры;
- название населенного пункта (города, поселка и т.п.);
- название области, края, автономного округа, республики;
- страна (для международных отправлений);
- почтовый индекс [7].

В таком же порядке производится написание адреса отправителя на конверте.

При адресовании письма в организацию указывают ее наименование, затем почтовый адрес, например:

*Российский государственный гуманитарный университет
Историко-архивный институт
Никольская ул., д. 15, Москва, 109012*

При адресовании документа физическому лицу указывают фамилию и инициалы получателя, затем почтовый адрес, например:

*Николаеву В.А.
Ул. Тверская, д. 8, кв. 5,
Москва, 123001*

Гриф утверждения документа (реквизит 16) — реквизит официального документа, свидетельствующий о его правовом статусе [1, с. 4].

Документ утверждается должностным лицом (должностными лицами) или специально издаваемым документом. При утверждении документа должностным лицом гриф утверждения документа должен состоять из слова УТВЕРЖДАЮ (без кавычек), наименования должности лица, утверждающего документ, его подписи, инициалов, фамилии и даты утверждения, например:

*УТВЕРЖДАЮ
Президент ОАО «Роспродукт»
Личная подпись С.П. Афанасьев
Дата*

Допускается в реквизите «Гриф утверждения документа» центрировать элементы относительно самой длинной строки, например:

*УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ОАО «Роспродукт»
Личная подпись С.П. Афанасьев
Дата*

При утверждении документа несколькими должностными лицами их подписи располагают на одном уровне.

При утверждении документа постановлением, решением, приказом, протоколом гриф утверждения состоит из слова УТВЕРЖДЕН (УТВЕРЖДЕНА, УТВЕРЖДЕНЫ или УТВЕРЖДЕНО), наименования утверждающего документа в творительном падеже, его даты, номера.

Например:

УТВЕРЖДЕН

*решением общего собрания
акционеров от 15.04.2014 № 10*

или

УТВЕРЖДЕНО

*приказом ИАИ РГГУ
от 15.04.2014 № 77*

Гриф утверждения документа располагают в правом верхнем углу документа.

Перечень документов организации, подлежащих утверждению, определяется в таблице унифицированных форм или в Инструкции по делопроизводству данной организации. Основанием для составления перечня являются законодательные и ведомственные нормативные акты, которые устанавливают обязательную процедуру утверждения тех или иных документов. Примерный перечень документов, подлежащих утверждению, приведен в Методических рекомендациях ВНИИДАД [8].

Резолюция — реквизит, содержащий указания должностного лица по исполнению документа [1, с. 4].

Резолюция (реквизит 17), написанная на документе соответствующим должностным лицом, включает в себя фамилии, инициалы исполнителей, содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, подпись и дату. Срок исполнения указывается в виде даты, инициалы исполнителей могут проставляться перед фамилией.

Т.А. Сергеевой

С.П. Горячевой

*Прошу подготовить проект
договора с Издательством
«Юрайт» к 05.06.2014*

Личная подпись

Дата

Допускается оформление резолюции на отдельном листе с указанием регистрационного номера и даты документа, к которому резолюция относится. Резолюция прикрепляется к документу и вместе с ним подшивается в дело.

Заголовок к тексту (реквизит 18) включает в себя краткое содержание документа, его основную смысловую нагрузку. Заголовок должен быть согласован с наименованием вида документа.

Заголовок может отвечать на вопросы:

о чем (о ком)?

Например:

*Приказ о создании аттестационной комиссии;
чего (кого)?*

Например:

Должностная инструкция секретаря руководителя.

К тексту документов, оформленных на бланках формата А5, заголовок допускается не указывать.

Заголовок составляет исполнитель документа.

Заголовок документа записывается при его регистрации в соответствующие регистрационные формы: карточку, базу данных.

Отметка о контроле (реквизит 19) обозначает, что документ поставлен на контроль. Контроль исполнения документов — совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов [1].

Отметку о контроле за исполнением документа обозначают буквой «К», словом или штампом «Контроль».

Контролю подлежат все зарегистрированные документы, требующие исполнения.

Сроки исполнения документов устанавливаются на основании сроков, обозначенных законодательством, организацией, направившей поручение или просьбу, распорядительным документом или резолюцией руководителя организации.

Срок проставляется в форме даты завершения исполнения.

Текст документа (реквизит 20) — один из самых важных реквизитов любого документа. Этот реквизит будет рассмотрен в следующем разделе.

Отметка о наличии приложения (реквизит 21) к служебному письму оформляется следующим образом:

Приложение: на 8 л. в 3 экз.

Если письмо имеет приложение, не названное в тексте, то указывают его наименование, число листов и число экземпляров; при наличии нескольких приложений их нумеруют, например:

Приложение:

- 1. Положение об Управлении регионального развития на 6 л. в 1 экз.;*
- 2. Правила подготовки и оформления документов Управления регионального развития на 5 л. в 3 экз.*

Если приложения сброшюрованы, то число листов не указывают. В этом случае указывается только количество экземпляров одним из двух способов, в зависимости от того, имеется ссылка на приложение в тексте или нет.

Приложение: в 2 экз.

Или

*Приложение: Техническое задание на разработку
Правил подготовки и оформления документов
Управления регионального развития в 2 экз.*

Если к документу прилагают другой документ, также имеющий приложение, отметку о наличии приложения оформляют следующим образом:

Приложение: письмо ВНИИДАД от 03.02.2014 № 03-6/59 и приложение к нему, всего на 3 л.

Если приложения направляют не во все указанные в документе адреса, то отметку о его наличии оформляют следующим образом:

Приложение: на 5 л. в 3 экз. только в первый адрес.

Приложение к распорядительному документу (приказ, распоряжение, правила, инструкция, положение, решение) оформляется на первом его листе, в правом верхнем углу пишут «Приложение №» с указанием наименования распорядительного документа, его даты и регистрационного номера, например:

*Приложение № 2
к приказу ВНИИДАД
от 03.02.2014 № 158*

Допускается выражение «ПРИЛОЖЕНИЕ №» печатать прописными буквами, а также центрировать это выражение, наименование документа, его дату и регистрационный номер относительно самой длинной строки, например:

*ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к приказу ВНИИДАД
от 02.04.2014 № 135*

Приложения должны быть подписаны исполнителем или руководителем подразделения, подготовившего документ, и датированы.

Согласно ГОСТ Р 7.0.8-2013 подпись — реквизит, содержащий собственноручную роспись должностного или физического лица [1, с. 3]. В состав реквизита «Подпись» (реквизит 22) входят: наименование должности лица, подписавшего документ (полное, если документ оформлен не на бланке документа, и сокращенное — на документе, оформленном на бланке); личная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилия), например:

*Вице-президент
Российской Академии наук Личная подпись С.П. Мусин*

или на бланке:

Вице-президент Личная подпись С.П. Мусин

При оформлении документа на должностном бланке должность этого лица в подписи не указывается.

Допускается в реквизите «Подпись» центрировать наименование должности лица, подписавшего документ, относительно самой длинной строки. Например:

*Исполнительный директор
ЗАО «Успех» Личная подпись Т.И. Окунева*

При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагают одну под другой в последовательности, соответствующей занимаемой должности, например:

<i>Директор института</i>	<i>Личная подпись</i>	<i>В.П. Рогов</i>
<i>Главный бухгалтер</i>	<i>Личная подпись</i>	<i>Т.И. Сушков</i>

При написании документа несколькими лицами равных должностей их подписи располагают на одном уровне, например:

<i>Заместитель директора по учебной работе</i>	<i>Заместитель директора по учебной работе</i>
--	--

Личная подпись А.П. Селиверстова *Личная подпись Т.Ф. Иволгина*

При подписании совместного документа первый лист оформляют не на бланке.

В документах, составленных комиссией, указывают не должности лиц, подписывающих документ, а их обязанности в составе комиссии в соответствии с распределением, например:

<i>Председатель комиссии</i>	<i>Личная подпись</i>	<i>Т.А. Быкова</i>
------------------------------	-----------------------	--------------------

<i>Члены комиссии</i>	<i>Личная подпись</i>	<i>Л.М. Вялова</i>
-----------------------	-----------------------	--------------------

Личная подпись *А.Ю. Конькова*

Личная подпись *О.В. Мосягина*

В приведенном примере подписи расположены по алфавиту, что также возможно.

Документы коллегиального органа подписываются председателем этого органа и секретарем.

Гриф согласования документа (реквизит 23) состоит из слова СОГЛАСОВАНО (без кавычек), должности лица, с которым согласован документ (включая наименование организации), лич-

ной подписи, расшифровки подписи (инициалов, фамилии) и даты согласования, например:

СОГЛАСОВАНО

Директор ИАИ РГГУ

Личная подпись

А.Б. Безбородов

Дата

Если согласование осуществляют письмом, протоколом и др., гриф согласования оформляют исполнитель или служба ДОУ следующим образом:

СОГЛАСОВАНО

Письмо ВНИИДАД

От 03.02.2014 № 135/06

Или

СОГЛАСОВАНО

*Протокол заседания кафедры
документоведения ИАИ РГГУ
от 09.02.2014 № 5*

Виза согласования документа (реквизит 24) — реквизит документа, указывающий на согласие или несогласие должностного лица организации — автора документа с его содержанием (далее — виза).

Согласование документа оформляют визой, включающей в себя подпись и должность визирующего документ, расшифровку подписи (инициалы, фамилию) и дату подписания. Например:

Руководитель протокольного отдела

Личная подпись

С.А. Александров

Дата

Оформленная таким образом виза означает согласие должностного лица с содержанием документа.

При наличии замечаний к документу визу оформляют следующим образом:

Замечания прилагаются

Руководитель протокольного отдела

Личная подпись С.А. Александров

Дата

Замечания могут быть представлены на отдельном листе, который подписывают, датируют и прилагают к документу.

На документе, подлинник которого остается в организации, визы проставляют в нижней части оборотной стороны последнего листа подлинника документа.

На документе, подлинник которого отправляют из организации, визы проставляют в нижней части лицевой стороны второго экземпляра отправляемого документа.

Допускается, по усмотрению организации, полистное визиrowание нормативно-правовых актов, приложений для защиты от возможной замены листов.

Если в процессе визиrowания в проект документа вносятся принципиальные изменения, он подлежит повторному визиrowанию, однако оно не требуется, если при доработке в проект документа внесены уточнения, которые не меняют его сути.

Печать — устройство, используемое для заверения подлинности подписи должностного лица посредством нанесения его оттиска на документ [1, с. 4].

Оттиск печати (реквизит 25) заверяет подлинность подписи должностного лица на документах, удостоверяющих права лиц, фиксирующих факты, связанные с финансовыми средствами, а также на иных документах, предусматривающих заверение подлинной подписи. Формы, размеры и технические требования к гербовой печати определены в ГОСТ Р 51511-2001 «Печати с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации. Форма, размеры и технические требования» [9]. Документы заверяют печатью организации.

Отметка о заверении копии (реквизит 26). Копия — экземпляр документа, полностью воспроизводящий информацию подлинника документа [1, с. 2]. При заверении соответствия копии документа (включая ксерокопию) подлиннику ниже реквизита «Подпись» проставляют завершительную надпись: «Верно»; должность лица, заверившего копию; личную подпись; расшифровку подписи (инициалы, фамилию); дату заверения, например:

Верно

Инспектор отдела кадров Личная подпись О.В. Морозова

Дата

При рассылке документов, имеющих нормативный характер (приказы, распоряжения, протоколы и т.п.), размноженные экземпляры рассылаемых документов необходимо заверять печатью организации или печатью структурного подразделения, например: печатью с наименованием службы ДОУ организации, протокольного отдела.

Отметка об исполнителе (реквизит 27) включает в себя инициалы и фамилию исполнителя документа и номер его телефона. Рекомендуются также указывать код города для ускорения и упрощения связи. Отметку об исполнителе располагают на лицевой или оборотной стороне последнего листа документа в левом нижнем углу, например:

*О.В. Острова
495 926-08-58*

Отметка об исполнении документа и направлении его в дело (реквизит 28) включает в себя следующие данные: ссылку на дату и номер документа, свидетельствующего о его исполнении, или, при отсутствии такого документа, краткие сведения об исполнении; слова «В дело»; номер дела, в котором будет храниться документ.

Отметка об исполнении документа и направлении его в дело подписывается и датируется исполнителем документа или руководителем структурного подразделения, в котором исполнен документ.

Издан приказ от 27.05.2014 № 38

«О создании аттестационной комиссии»

В дело № 01-05

Личная подпись

Дата

Отметка о поступлении документа в организацию (реквизит 29) содержит очередной порядковый номер и дату поступления документа (при необходимости — часы и минуты).

Допускается отметку о поступлении документа в организацию проставлять в виде штампа или от руки в нижней части лицевой стороны первого листа документа или на обороте.

Название организации

00.00.0 № _____

00 ч. 00 мин.

Идентификатором электронной копии документа (реквизит 30) является отметка (колонтитул), проставляемая в левом нижнем углу каждой страницы документа и содержащая наименование файла на машинном носителе, дату и другие поисковые данные, устанавливаемые в организации.

Отметка для автоматического поиска и контроля информации проставляется в момент подготовки документа.

Контрольные вопросы

1. Что включает в себя заголовок к тексту?
2. В соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи на конверте пишется:
 - 1) наименование адресата (наименование организации — юридического лица или фамилия, имя, отчество для физических лиц);
 - 5) страна (для международных отправок).

Дополните недостающую информацию № 2, 3, 4, 6.

3. Реквизит «дата» может быть проставлен следующими способами:

- 1) буквенно-цифровым;
- 2) цифровым;

- 3) словесно-цифровым;
 - 4) смешанным.
4. Что входит в состав реквизита «подпись»?

4.2. Текст служебных документов, его язык и стиль

Основные понятия: официально-деловой стиль, оборот речи, абзацы, унификация, связный текст, трафарет, таблица, анкета, структура текста, разделы, подразделы, пункты, подпункты.

Текст документа — основная содержательная часть документа [1, с. 4]. К тексту документа предъявляются определенные требования, которые связаны с требованиями официально-делового стиля.

Стиль — это особенность языка, проявляющаяся в отборе, сочетании и организации языковых средств в связи с задачами общения. Функциональные стили — стили, выделяемые в соответствии с основными функциями языка, связанными с той или иной сферой деятельности человека. Среди них выделяют:

- публицистический;
- научный;
- художественно-литературный;
- разговорно-обиходный;
- официально-деловой [10].

Любая информация нуждается в языке, на котором она будет зафиксирована, передана и воспринята. Этот сложный процесс может быть осуществлен с помощью специальной терминологии — основного компонента любого функционального стиля. Стиль официально-делового общения людей в разных сферах жизни (экономической, социально-политической и культурной) сложился под влиянием необходимости излагать факты с предельной точностью, краткостью, конкретностью, не допускать двусмысленности. Официально-деловой стиль — функциональная разновидность языка, которая обслуживает сферу официальных деловых отношений преимущественно в письменной форме.

Функция делового стиля заключается в том, что соблюдение нужной формы для передачи содержания дает основание считать документ официально-деловым. Языку деловых бумаг присуща стилистическая строгость, объективность изложения. В официально-деловом стиле не должно быть эмоциональности, субъективной оценочности и разговорности, именно это приближает стиль деловых бумаг к умеренному книжному, научному стилю, но обезличенность манеры изложения является характерным признаком языка документов.

Язык служебных документов строго регламентирован, он должен быть нейтральным, без эмоциональной окраски, присущей литературным произведениям [11].

Поскольку документы связаны с правовой нормой, объективность в стиле изложения подчеркивается утверждающим и предписывающим характером документа. Как правило, документы составляются для того, чтобы заключенная в них информация была принята к сведению или соответствующее решение было обязательно исполнено. Официально-деловым стилем пишут акты суда, прокуратуры, администрации. Характерной особенностью официально-делового стиля является использование слов в их конкретном значении. Во избежание ошибок в служебных документах не следует допускать совмещение деловой информации с элементами публицистики.

Как целостная структура любой документ должен отвечать определенным требованиям:

- краткость и компактность изложения официального материала;
- точность и определенность формулировок, однозначность и единообразие терминов;
- последовательность использования технических приемов правотворчества.

Официально-деловому стилю присуще использование слов только в тех значениях, которые признаются нормой общелитературного словоупотребления, а также в значениях, традиционных именно для деловых документов, которые не нарушают их стилистического единообразия и соответствуют общей тенденции стандартизации делового языка.

При неправильном выборе слова из ряда однокоренных, различающихся значением, можно исказить смысл. Например, нередко путают слова «представить» и «предоставить». Представить — 1) предъявить, сообщить («представить список сотрудников», «представить доказательства»); 2) познакомить с кем-либо («представить коллективу нового работника»); 3) ходатайствовать (о повышении, о награде) («представить к очередному званию», «представить к ордену»); 4) составить, обнаружить («представить (собой) значительную ценность»); 5) мысленно вообразить («представить (себе) картину боя»); 6) изобразить, показать («представить в смешном виде»). Предоставить — 1) отдать в чье-либо распоряжение, пользование («предоставить квартиру», «предоставить транспортные средства»); 2) дать право, возможность сделать, осуществить что-либо («предоставить отпуск», «предоставить слово»); 3) разрешить действовать самостоятельно или оставить без присмотра («предоставить самому себе», «предоставить дело случаю»).

Неумение выразить мысль точно и лаконично приводит к следующим ошибкам: «в апреле месяце» (апрель именно месяц, и ничто иное), «информационное сообщение» (любое сообщение содержит информацию) и т.д. Затрудняют восприятие текста повторы типа: «польза от использования», «следует учитывать следующие факты», «данное явление полностью проявляется в условиях...».

Стандартные обороты речи типа: «в порядке оказания материальной помощи», «в связи с распоряжением Правительства», «в связи с тяжелым положением, сложившимся...», — постоянно воспроизводятся в служебных документах, приобретают устойчивый характер и по своей роли сближаются с фразеологизмами. В языке документов они выполняют ту же функцию, что и устойчивые сочетания типа: «принять во внимание», «довести до сведения». Но если нормы нарушаются из-за незнания особенностей употребления того или иного фразеологизма, возникают ошибки. Например, глагол «допускать» («допустить») в значении «сделать что-либо, совершить» принято сочетать со словами «нарушение», «ошибка», «просчет» и некоторыми другими именами существительными, характеризующими отрицательные явления, но не называющими конкретного поступка: «допустить грубость, чванство». Неправильны сочетания ти-

па: «допускать дефекты (брак, поломки, хищения)», в которых существительные указывают на результат ошибок, просчетов и т.д.

Текст документа отражает основную его содержательную часть: управленческое действие, решение, и является его важнейшим реквизитом. Он должен быть: логичным, ясным, информационно емким, убедительным и аргументированным, причем аргументация и выводы должны быть объективными.

Предельно сократить время на подготовку документов, сделать его пригодным для машинной обработки позволяет унификация текстов, представляющая собой установление единой формы языкового выражения, наиболее точно передающей содержание регулярно повторяющихся управленческих ситуаций или действий.

Унифицировать — привести что-либо к единой форме, единой системе, виду и т.п. [12, с. 870].

Унификации текстов управленческих документов способствуют следующие их особенности: устойчивость языковых конструкций, связанная с наличием в управлении однотипных, часто повторяющихся операций, решений и действий; зависимость лексики управленческих документов от традиционно сложившейся лексики, используемой в законодательных и нормативных актах, документах вышестоящих и функциональных органов управления; использование специальной терминологии; нейтральность лексики; однотипность структуры текстов отдельных групп документов.

Унифицируются состав информации, структура текста, языковые средства представления информации, правила построения словосочетаний и предложений.

Унификация состава информации заключается в разработке состава информации, необходимой и достаточной для решения задач, возникающих в процессе управления.

Унификация структуры текстов документов заключается в установлении типового набора составных частей документа и единого порядка их расположения.

Унификация языковых средств представления информации осуществляется путем выбора одного наиболее целесообразного варианта передачи одних и тех же данных средствами литературного языка.

Единые правила построения словосочетаний и предложений, направленные на формализацию текстов, являются необходимым условием их машинного восприятия.

При унификации текстов документов необходимо соблюдать следующие принципы: объективное отражение в тексте содержания управленческой ситуации; соответствие содержания и структуры информации виду документа; использование средств и приемов, сокращающих затраты труда и времени на документирование и восприятие текста, в частности устойчивых словосочетаний и моделей предложений, стандартизированных терминов и обозначений, принятых сокращений и т.д.

По способу фиксации и организации составных частей текста унифицированные тексты подразделяют следующим образом:

- связный текст;
- трафарет;
- таблица;
- анкета.

Связный текст — это текст, содержание которого в неизменном виде повторяется в ряде документов. Постоянная и переменная информация в нем не выделяется.

Трафаретизация — метод унификации текстов, заключающийся в разделении информации на постоянную, присущую всем документам данной группы и представленную в виде связанного текста, и переменную (индивидуальную для каждого документа). Постоянная информация (трафаретная часть текста) воспроизводится на бланке.

Текст унифицированного таким образом организационно-распорядительного документа, т.е. его трафарет, должен быть представлен в виде предложений или частей предложений и пробелов, которые заполняются переменной информацией, характеризующей конкретную ситуацию.

Трафаретизации могут быть подвергнуты тексты приказов, писем, актов, заявлений, положений, представлений и других документов. В первую очередь целесообразно трафаретизировать тексты тех документов, которые чаще других используются в управленческой деятельности.

В таблице постоянная (неизменная) часть информации представлена в виде наименования показателей, расположенных в

соответствующих графах; переменная информация (конкретные сведения) вносятся в графу в соответствии с ее назначением.

Текст унифицированного организационно-распорядительного документа, представленный в виде таблицы, должен содержать преимущественно количественную характеристику ряда объектов по набору признаков и иметь два уровня членения: вертикальный (графы) и горизонтальный (строки).

Таблицы нумеруются арабскими цифрами: если документ содержит одну таблицу, она не нумеруется. Слово «таблица» не пишут.

В форме таблицы может быть представлен весь текст или его часть, например, в приказе может быть представлена в форме таблицы распорядительная часть, в акте — заключительная, в докладной записке — констатирующая.

Анкета — форма представления унифицированного текста, в котором дается характеристика одного объекта по определенным признакам. Постоянная информация представляется в виде наименований показателей, признаков, а переменная, как правило, в форме однозначных ответов.

Устойчивые обороты речи, используемые в таблицах и анкетах, должны быть краткими. Слова служебные, вспомогательные, несущие второстепенную информацию, как правило, опускаются. Переменная информация излагается следующим образом: существительное — в именительном падеже, глагол — в неопределенной форме и т.д.

Логичному и оперативному восприятию текста документа способствует его рациональная структура. Структура текста документа — последовательное расположение составных частей, раскрывающих содержание документа в соответствии с его функциональным назначением.

Текст может состоять из одной, двух и более частей. В большинстве случаев целесообразно различать в тексте две части.

В первой следует излагать цели, задачи, причины создания документа; приводить факты, описания ситуаций, наименования и даты инструкций, нормативов, правил и других документов, фамилии лиц и другую информацию, аргументирующую авторскую оценку явления и необходимость принятия решения или совершения действия. Во второй части содержатся выводы,

предложения, просьбы, рекомендации, решения, распоряжения и т.п.

Если основанием для издания документа являются другие документы, то на них должна быть ссылка в тексте либо сделана приписка с указанием наименования вида (в именительном падеже), даты и номера, заголовка к тексту документа, на который ссылаются.

Независимо от количества частей текст целесообразно делить на абзацы, каждый из которых должен содержать законченную мысль.

Тексты сложных документов (справки, положения, уставы, правила, отчеты, доклады, обзоры и т.д.) делятся на разделы, подразделы, пункты, подпункты. Разделы текста снабжаются заголовками, которые располагаются в левой части полосы и отделяются от текста двумя-тремя междустрочными интервалами. Разделы, подразделы, пункты, подпункты нумеруются арабскими цифрами и разделяются точками.

Такая нумерация позволяет:

- четко членить весь текст документа на составные части;
- упростить технику работы над объемным текстом: при изъятии или вставке одного или нескольких пунктов нумерация остальных изменится только в пределах соответствующих разделов;
- ускорить подготовку текста документа в том случае, когда этим заняты несколько независимо друг от друга работающих исполнителей;
- ссылаться при ответе на конкретные пункты, экономя тем самым время адресанта при составлении документа и адресата при работе с ним;
- создать предпосылки для выборочного копирования информации и выборочного ее считывания.

Для отдельных видов документов (письмо, приказ, протокол и т.д.) в учреждении разрабатываются схемы построения текста, которые включаются в инструкцию по делопроизводству или закрепляются соответствующим распорядительным документом.

Термины должны употребляться в одном значении; если термин имеет разные значения, то должно быть ясно из текста, в каком значении он употребляется в данном документе.

Сокращения слов, применяемые в документах, должны соответствовать действующим правилам орфографии и пунктуации, требованиям государственных стандартов и сокращениям, принятым в классификаторах технико-экономической информации.

Иностранные слова употребляются лишь тогда, когда они не имеют соответствующего эквивалента в русском языке либо получили международное признание.

При построении текстов документов рекомендуется использовать сжатые синтаксические конструкции, применять во всех возможных случаях простые предложения.

Текст документа составляют на государственном языке Российской Федерации или на государственных языках субъектов Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

Контрольные вопросы

1. Что такое трафаретизация?
2. Текст документа может быть представлен в форме:
 - 2) анкеты.
 Дополните недостающую информацию: № 1, 3, 4.
3. Как можно разделить текст сложных документов?

4.3. Бланки, их назначение и применение

Основные понятия: общий бланк, бланк письма с продольным расположением реквизитов, бланк письма с угловым расположением реквизитов, ограничительные отметки реквизитов документа, бланк конкретного вида документа, бланк структурного подразделения, бланк должностного лица.

Официальные документы изготавливают на бланках. Бланк документа — лист бумаги или электронный шаблон с реквизитами, идентифицирующими автора официального документа [1, с. 3].

В соответствии с Правилами делопроизводства документы, создаваемые в федеральных органах исполнительной власти, оформляются на бланках, на стандартных листах бумаги формата А4, А5 [13].

Бланки имеют установленный набор реквизитов и определенный порядок их расположения. Они изготавливаются типографским способом, на печатной машинке или на принтере. Бланки являются документом строгой отчетности и хранятся у ответственного лица, в небольших организациях — у секретаря руководителя. Для предприятия, его структурного подразделения, должностного лица рекомендуется использовать следующие виды бланков документов:

- Общий бланк;
- Бланк письма;
- Бланк конкретного вида документа (за исключением письма).

Общий бланк может быть использован для составления любых видов документов, кроме писем. Общий бланк содержит следующие реквизиты:

- 01 — Государственный герб Российской Федерации;
- 02 — герб субъекта Российской Федерации;

ГОСТ Р 6.30—2003

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
(справочное)

ОБРАЗЦЫ БЛАНКОВ ДОКУМЕНТОВ

ГОСАРХИВ Государственное учреждение Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела (ВНИИДАД)	
_____	№ _____
Москва	

Рисунок Б.1 — Образец общего бланка организации

12

Образец общего бланка организации

03 — эмблему организации или товарный знак (при наличии герба не проставляется);

08 — наименование организации;

14 — место составления или издания документа.

На общих бланках допускается наносить ограничительные (графические) отметки для следующих реквизитов:

11 — дата документа;

12 — регистрационный номер документа;

18 — заголовок к тексту.

Бланк письма содержит следующие реквизиты:

01 — Государственный герб Российской Федерации;

02 — герб субъекта Российской Федерации;

03 — эмблему организации или товарный знак (знак обслу-

РОСАРХИВ
Государственное учреждение
Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела
(ВНИИДАД)
Профсоюзная ул. д. 62, Москва, 117393
Тел./факс: (095) 718-78-74, E-mail: ma@vniidat.ru
ОКПО 02842708, ОГРН 1027700380795, ИНН/КПП 7706033140/771001001

№ _____

На № _____ от _____

Образец продольного бланка письма организации

- живания);
- 04 — код организации (предприятия) по ОКПО;
 - 05 — основной регистрационный номер (ОГРН) юридического лица;
 - 06 — идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП);
 - 07 — код формы документа;
 - 08 — наименование организации;
 - 09 — справочные данные об организации.

На бланках письма допускается указывать ограничительные отметки следующих реквизитов документа:

- 11 — дата;

РОСАРХИВ
Государственное учреждение
Всероссийский научно-исследовательский институт
документоведения и архивного дела
(ВНИИДАД)
Профсоюзная ул., д. 82, Москва, 117393
Тел./факс: (095) 718-78-74
E-mail: mail@vniidad.ru
http://www.vniidad.ru
ОКПО 02842708, ОГРН 1027700380795,
ИНН/КПП 7708033140/771001001

№ _____
от _____

На № _____

Образец углового бланка письма организации

12 — регистрационный номер документа;

13 — ссылка на регистрационный номер и дату документа.

Бланки тех или иных конкретных видов документов целесообразно применять при издании в организации большого количества данных видов документов. При разработке таких бланков используются следующие реквизиты:

02 — Государственный герб Российской Федерации;

03 — эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания);

РОСАРХИВ
Государственное учреждение
Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела
(ВНИИДАД)
Заместитель директора

Профсоюзная ул., д. 82, Москва, 117393. Тел./факс: (095) 716-78-74. E-mail: mail@vniidad.ru
ОКПО 02842708, ОГРН 1027700350795, ИНН/КПП 7708033149/771001001

№ _____

На № _____ от _____

Образец продольного бланка письма должностного лица

- 08 — наименование организации;
 - 10 — наименование вида документа;
 - 14 — место составления или издания документа;
- а также ограничительные (графические) отметки для расположения следующих реквизитов:
- 11 — дата документа;
 - 12 — регистрационный номер документа;
 - 13 — ссылка на регистрационный номер и дату документа;
 - 18 — заголовок к тексту;
 - 19 — отметка о контроле.

В деловой практике все чаще используются бланки руководителя предприятия, организации, ведомства — бланки должностного лица. На таком бланке вместе с наименованием предприятия указывается должность, например: «Генеральный директор».

Если организация имеет представительства, филиалы, крупные структурные подразделения, то может быть использован бланк структурного подразделения.

Бланки структурных подразделений и должностных лиц разрабатываются лишь в том случае, если руководители подразделений и должностные лица имеют право подписи документов.

Стандарт рекомендует два варианта расположения реквизитов на бланках — продольный и угловой.

Продольный бланк предполагает расположение реквизитов заголовочной части документа вдоль верхней части листа с центровкой, то есть равным удалением каждой строки от левого и правого поля.

Угловое расположение реквизитов предполагает их размещение в верхней левой части листа. Особенно удобен угловой бланк для писем, так как правый верхний угол используется для указания адреса. По подсчетам специалистов, угловое расположение экономит до 20% площади листа документа.

Продольное расположение реквизитов чаще применяется при оформлении общих бланков, а угловое — для бланков писем.

Предприятиям, работающим с зарубежными партнерами, необходимы специальные бланки с дублированием реквизитов бланка на языке партнера или английском языке.

На бланках организаций субъектов Российской Федерации, имеющих свой национальный язык в качестве государственного, реквизиты (наименование организации, справочные данные об организации, место составления или издания документа) оформляются на национальном и русском языках на одном уровне продольного бланка. Как правило, слева печатают реквизиты на русском, на национальном языке — справа.

Все бланки, как и документы, должны иметь поля не менее:

- левое — 20 мм;
- правое — 10 мм;
- верхнее — 20 мм;
- нижнее — 20 мм.

Эти поля используют для подшивки документов, для зажима листа при копировании и размножении, для удобства прочтения текстов в сброшюрованном виде.

Бланки предприятия могут храниться в памяти компьютера и выводиться на печать при создании конкретного документа. При повышенных требованиях к защите документов от подделок бланки целесообразно заказывать в типографии, так как в этом случае используются специальные технологии изготовления бланков, водяные знаки, специальные сорта бумаги. Одной из наиболее распространенных ошибок является заказ слишком большого количества бланков. При изменении справочных данных об организации, например, банковских реквизитов, эти бланки до конца не используются, что приводит к существенным материальным издержкам.

Для бланков применяют бумагу формата А4 (210x297 мм) и А5 (148x210 мм). Формат бланка выбирается в зависимости от объема текста и количества реквизитов, которые размещаются при подготовке документа.

Контрольные вопросы

1. Бланк документа это:
 - 1) Заранее нанесенные в типографии постоянные обязательные реквизиты документа;
 - 2) Лист бумаги или электронный шаблон с реквизитами, идентифицирующими автора официального документа;
 - 3) Порядок обработки документа;

- 4) Обязательный элемент оформления официального документа.
2. Общий бланк документа включает в себя следующие реквизиты:
 - 1) Изображение герба, эмблемы, место для размещения названия вида документа, место для даты и номера документа, место составления;
 - 2) Изображение герба, эмблемы, наименование организации автора, место для размещения названия вида документа, место для даты и номера документа, место составления;
 - 3) Изображение герба, эмблемы, наименование организации автора, место для размещения названия вида документа, справочные данные об организации, место для даты и номера документа, место составления.
3. Бланк письма может иметь:
 - 1) Только флаговое расположение реквизитов;
 - 2) Только центрированное расположение реквизитов;
 - 3) Центрированное и флаговое расположение реквизитов.

Список источников и литературы к главе 4

1. ГОСТ Р 7.0.8-2013 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. — М.: Стандартинформ. 2014.
2. ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации.
3. ГОСТ Р 6.30-2003. УСОПД. Требования к оформлению документов. — М., 2003.
4. Федеральный конституционный закон от 25.12.2000 № 2-ФКЗ «О Государственном гербе Российской Федерации» (в действ. ред.).
5. Постановление Правительства РФ от 27.12.1995 № 1268 «Об упорядочении, изготовлении, использовании, хранении и уничтожении печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации».
6. Закон города Москвы «О гербе города Москвы» от 11.06.2003 № 39.
7. Постановление Правительства РФ от 15.04.2005 № 221 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи».

8. Разработка нормативных документов по документационному обеспечению организации. Рекомендации / отв. редактор д-р ист. наук, проф. М.В. Ларин. — М.: ВНИИДАД, 2007.
9. ГОСТ Р 51511-2001 Печати с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации. Форма, размеры и технические требования. — М., 2001.
10. Янковая В.Ф. Деловой стиль (о специфике языка управленческих документов) // Секретарское дело. 2001. № 4.
11. Зайцев А.Н. Язык и стиль служебных документов // Секретарское дело. 2003. № 1.
12. Современный толковый словарь русского языка. — СПб.: Норинт, 2005.
13. Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» (с изменениями от 07.09.2011).

5. ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

5.1. Организационные документы

Основные понятия: устав, инструкция, положение, регламент, правила, составление организационных документов, структура текста, оформление организационных документов.

К организационным документам относят устав, положение, инструкции, правила, регламенты.

Организационно-правовая документация — комплекс документов, регламентирующих статус организации, ее структуру, функции и другое [1, с. 58].

Устав

Устав — это свод правил, регулирующих деятельность организаций, учреждений, обществ и граждан, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в определенной сфере государственного управления, хозяйственной или иной деятельности [2, с. 148]. Устав — это учредительный документ, определяющий правовой статус юридического лица, определенной законом организационно-правовой формы.

Дополнительная информация

Известно, что в книге Ветхого Завета Второзаконии упоминается это понятие: «...и Уставы Мои соблюдать будете...». В древней Руси уставы носили правовой характер. Так, Устав новгородского князя Святослава Олеговича (1137 г.) фиксировал новые распоряжения его об отчислениях в пользу новгородской епископии от судебных доходов князя. Монастыри жили по своим уставам, в связи с этим известна половица: «Со своим уставом в чужой монастырь не ходят».

В советский период многие предприятия осуществляли свою деятельность на основании устава — правового акта, определяющего структуру, функции и права социалистического предприятия.

Различают уставы: железных дорог, творческого союза, общественной организации и т.д. В зависимости от типа организации уставы утверждаются разными органами. Уставы предприятия, учреждения и организации утверждаются их вышестоящими органами — соответствующим министерством или администрацией субъекта Федерации. Уставы общественных организаций принимаются и утверждаются съездами. Устав юридического лица утверждается его учредителями (участниками) и подлежит государственной регистрации в установленном порядке.

Структура устава также меняется в зависимости от типа организации.

Обычно устав состоит из следующих разделов: общие положения, цели и задачи, права, деятельность, имущество, управление, реорганизация и ликвидация.

Устав акционерного общества, согласно Федеральному закону «Об акционерных обществах» [3, ст. 11] имеет свои особенности, что обусловлено особым характером деятельности. Здесь можно назвать следующие разделы: общие положения, уставной капитал, права акционеров, органы управления обществом, особенности совершения отдельных видов сделок, ревизионная комиссия (аудитор общества), бухгалтерский учет и отчетность, реорганизация и ликвидация общества.

Дополнительная информация

Раздел «Общие положения» содержит информацию о полном и сокращенном наименовании общества, месте нахождения и типе общества (открытое или закрытое).

В раздел «Уставной капитал и акции общества. Имущество общества» включаются положения о количестве, номинальной стоимости, категориях акций (обыкновенные или привилегированные). Сюда же может быть включена информация о типах акций, которые общество может размещать дополнительно (объявленные акции). Если в уставе нет такого пункта, то общество, согласно ФЗ «Об акционерных обществах», не вправе размещать дополнительные акции.

В раздел «Права акционеров. Реестр акционеров» включаются положения о правах акционеров, порядке выплаты дивидендов по акциям, а также положения, регламентирующие порядок ведения реестра акционеров.

В разделе «Органы управления обществом» перечисляются органы управления (общее собрание акционеров, совет директоров, исполнительные органы: директор или правление), их компетенция, закрепляется порядок принятия решений, а также перечень вопросов, решение по которым принимается органами управления квалифицированным большинством голосов или единогласно. Здесь же обязательно указываются сроки проведения ежегодного общего собрания акционеров.

В раздел «Особенности совершения отдельных видов сделок» включаются положения о совершении крупных сделок и сделок, в совершении которых имеется заинтересованность члена совета директоров.

В раздел «Ревизионная комиссия. Аудитор общества» закрепляются права, порядок образования и деятельности комиссии и аудитора.

Раздел «Бухгалтерский учет и отчетность» включает положения, регламентирующие порядок ведения бухгалтерского учета, хранения финансовых и иных документов общества.

Последний раздел «Реорганизация и ликвидация общества» закрепляет основные положения, связанные с порядком реорганизации и ликвидации общества.

Положения — нормативные акты, имеющие сводный кодификационный характер и определяющие порядок образования, структуру, функции, компетенцию, обязанности и организацию работы системы органов государства (например, Общее положение о министерствах), одного органа (например, Положение о ГИБДД), структурного подразделения (отдела, группы, бюро) [2, с. 149].

Положения могут регламентировать деятельность должностных лиц.

Отдельную группу составляют положения, регулирующие совокупность организационных, трудовых и других отношений по конкретному вопросу. Например, «Положение по введению бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности в Российской Федерации».

Положения разрабатываются при проведении различных конкурсов, смотров и т.п. Например, «Положение о проведении конкурса на замещение вакантной должности доцента кафедры...».

Положения утверждаются в установленном порядке.

Положение об организации — правовой акт, определяющий статус организации, порядок ее создания, место в системе управления, внутреннюю структуру, функции, порядок реорганизации и ликвидации. В структуре таких положений обычно в

отдельную главу выносятся ревизия деятельности организации. При оформлении таких положений обязательно указываются наименование вышестоящей организации, наименование самой организации, вид документа, дата и номер, гриф утверждения, заверенный печатью той организации, которая утверждает документ.

Положение структурного подразделения является основным документом, предназначенным для закрепления и разграничения функций каждого структурного подразделения.

Структура текста документа и его формуляр закреплены в УСОД [4].

Положение о структурном подразделении оформляют на общем бланке организации.

Положение включает в себя следующие разделы:

1. Общие положения;
2. Цели и задачи;
3. Функции;
4. Права и обязанности;
5. Руководство;
6. Взаимоотношения.

В разделе «Общие положения» указывается полное наименование структурного подразделения, степень его самостоятельности, подчиненность. В разделе дается перечень основных правовых, директивных, нормативных и инструктивных материалов, которыми руководствуется в своей деятельности данное структурное подразделение.

В разделе «Цели и задачи» в обобщенном виде формулируют основную цель деятельности структурного подразделения и его основные задачи.

Раздел «Функции» является основным разделом Положения и включает всестороннюю характеристику деятельности структурного подразделения, подробный перечень всех функций, которые должны обеспечить решение основных задач.

В разделе «Права и обязанности» перечисляются права, которыми наделяется подразделение для реализации возложенных на него задач. При изложении прав необходимо подчеркивать их соответствие действующему законодательству и нормативно-правовым документам Правительства, вышестоящих органов

управления и документам, регламентирующим деятельность данной организации.

Раздел «Руководство» содержит наименование должности руководителя подразделения, требования к уровню образования и стажу практической работы. Необходимо помнить, что если должностные обязанности руководителя не регламентируются должностной инструкцией, то в этом разделе излагается компетенция и обязанности руководителя.

Для разграничения прав подразделения и его руководителя в разделе устанавливаются персональные права руководителя. К персональным правам можно отнести право устанавливать круг ответственности своих заместителей, утверждать определенные документы, издавать распоряжения по определенному кругу вопросов и др. В этом же разделе перечисляются основные позиции, по которым руководитель несет персональную ответственность за выполнение задач структурного подразделения, за состояние документации, за достоверность информации, работу с кадрами и др.

В разделе «Взаимоотношения с другими подразделениями» определяются взаимосвязи со структурными подразделениями, возникающие в результате производственной, хозяйственной, управленческой деятельности, фиксируются документные связи — наименования документов, периодичность их представления, сроки, устанавливаются взаимные обязательства и пр.

Положения подписывают должностные лица, являющиеся их непосредственными разработчиками, визирует положение юридический отдел, утверждает руководитель. Положение получают юридическую силу с момента утверждения. Гриф утверждения заверяется печатью организации.

Инструкции

Инструкция — правовой акт, издаваемый органом государственного управления (или утверждаемый его руководителем) в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, технологические, финансовые или иные специальные стороны деятельности учреждений, организаций, предприятий (их подразделений и служб), должностных лиц и граждан [5, с. 18]. Инструкции призваны, с одной стороны, конкретизировать, разъяснять, дополнять существующие законода-

тельные и нормативные акты, постановления, а с другой — разъяснять исполнителям, как они должны действовать в тех или иных ситуациях, в том числе «нештатных».

Инструкции издаются в целях разъяснения и определения порядка применения законодательных актов и распорядительных документов, например, приказов. Постоянно издаются инструкции по заполнению и ведению бухгалтерских документов.

В управленческой практике используются типовые и индивидуальные инструкции. Типовые инструкции издают органы власти или управления для однотипных организаций или учреждений.

Инструкцию оформляют на общем бланке организации. Она должна содержать следующие реквизиты: наименование организации, вид документа, заголовок, дату, место издания, гриф утверждения, текст и подпись.

Заголовок должен точно отражать вопросы, объекты или круг лиц, на которые распространяется действие инструкции, например, «Инструкция о порядке предоставления отчетных документов», «Должностная инструкция секретаря руководителя организации».

Обычно первый раздел называется «Общие положения». Здесь указывают цели ее издания, область распространения, порядок и обязательность использования, правовые, нормативные или распорядительные акты, послужившие основой для разработки инструкции. В этом разделе указываются сроки введения инструкции в действие, а также отмена ранее действующей при ее наличии. Инструкция является документом постоянного или длительного действия (до замены новой).

Текст инструкции состоит из разделов, подразделов, пунктов и подпунктов, которые нумеруются арабскими цифрами. Количество разделов и их логическая взаимосвязь определяется работниками. Порядок нумерации должен соответствовать требованиям ГОСТ Р 1.5-2002 [6, п. 4.2, п. 4.3].

По стилю изложения текст инструкции носит распорядительный характер («устанавливается», «не допускается», «запрещается» и т.д.) и излагается от третьего лица единственного или множественного числа, например, «Исполнитель обязан сдать законченные в делопроизводстве документы секретарю структурного подразделения».

Инструкцию подписывает руководитель того подразделения, где она была разработана. Инструкция может вводиться в действие после утверждения руководителем организации или после издания специального распорядительного документа.

На инструкции может быть сделана отметка о том, что она является приложением к распорядительному документу. При утверждении инструкции распорядительным документом, например, приказом, в нем устанавливается срок введения инструкции, перечисляются необходимые организационные мероприятия, указываются ответственные исполнители. Особую группу составляют должностные инструкции.

Должностная инструкция составляется руководителем подразделения на своих непосредственных подчиненных на основе действующих нормативно-правовых актов, в частности на основе Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих [7]. Данный документ содержит квалификационные характеристики по должностям. Инструкция составляется в трех экземплярах: первый экземпляр должностной инструкции на каждого работника хранится в отделе кадров, второй — у руководителя подразделения, третий — у работника.

Разрабатывать должностные инструкции необходимо в соответствии с положением о подразделении. Должностная инструкция должна содержать совокупность основных выполняемых работником функций; иметь гриф утверждения, дату, подпись работника об ознакомлении.

Должностная инструкция должна включать: название должности; наименование структурного подразделения; цель должности; подотчетность; место должности в рамках организационной структуры (кем руководит, кому подчиняется); перечень должностных обязанностей, сгруппированных по функциональным блокам; критерии эффективности труда (количественные и (или) качественные).

Качественно подготовленный комплект должностных инструкций перекрывает все функции подразделения и равномерно распределяет нагрузку между работниками с учетом уровня их квалификации. Каждая должностная инструкция должна давать ясное представление о том, чем данная работа отличается от всех других работ. Ответственность за состояние должностных инструкций лежит на начальнике отдела кадров.

Правила

Правила в организации обычно представлены «Правилами внутреннего трудового распорядка», «Правилами по соблюдению требований противопожарной безопасности» и др.

Правила являются сложными документами. Их структура и содержание определяются учреждениями-разработчиками.

Текст разделяется по определенной логичной схеме на части: разделы, подразделы, пункты, подпункты.

К правилам предъявляются повышенные требования четкости и ясности изложения мысли.

Более подробно структура текста «Правил внутреннего трудового распорядка» и его содержание рассмотрены в главе «Трудоустройство».

Регламент

Регламент (франц. *reglement*, от *regl* — правило) — 1. Правила, регулирующие порядок проведения какой-либо работы или деятельности какого-либо учреждения, организации. Соблюдать принятый регламент. Внести поправки в регламент. 2. Время, отведенное на собрание для выступления, обсуждения в прениях и т.п. [8, с. 695].

Дополнительная информация

В Российской империи термин «регламент» появляется в начале XVIII в. в результате преобразований императора Петра I. Генеральный регламент 1720 г. является первым правовым актом, который документально определял правила составления и оформления документов, а также организацию работы с ними в канцелярии коллегии. Этот документ также регламентировал деятельность коллегий в целом. Регламент означал «свод правил, определяющих порядок работы учреждения, предприятия» [5, с. 75].

Таким образом, согласно общему определению, регламент — совокупность правил, устанавливающих порядок деятельности государственного органа, учреждения, организации или порядок ведения заседаний, собраний.

Поскольку собрания и заседания являются формой деятельности коллегиального органа, можно считать, что регламент определяет порядок деятельности коллегиального органа управ-

ления. На основе регламента, например, осуществляет свою деятельность Правительство Москвы.

В данном случае регламент устанавливает порядок подготовки и документирования заседаний, т.е. составления и оформления протоколов заседаний; правила подготовки и оформления информационно-справочных документов, в первую очередь служебных писем, распорядительных документов; устанавливает правила оформления всех реквизитов; устанавливает правила организации работы с документами, включая их регистрацию и контроль исполнения. Следовательно, регламент, на основании которого осуществляет свою деятельность Правительство Москвы, практически заменяет собой инструкцию по делопроизводству.

Регламенты деятельности внутренних коллегиальных органов управления могут быть представлены самостоятельными, отдельными документами, касающимися их подготовки и деятельности. Например, «Регламент по подготовке и документированию совещаний совета директоров».

Протокол

Этот вид документа относится к организационно-распорядительным документам.

Дополнительная информация

Протокол появляется в отечественном делопроизводстве в XVIII веке и представляет собой «запись решения центрального или местного правительственного учреждения по рассмотренному вопросу, делу» [5, с. 74]. Согласно Генеральному регламенту протоколировалась деятельность коллегий, при этом протокол составлял и оформлял нотариус, а подписывали все члены коллегии.

В современной практике протокол — распорядительный документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов» [9].

Современный толковый словарь русского языка дает следующее определение: «протокол (от греч. *protokollon* — первый лист, приклеиваемый к свитку манускрипта) — документ с краткой записью хода собраний, заседания и т.п.».

В практике управления применяются такие разновидности протокола, как протокол о намерениях, протоколы согласования, протоколы изъятия вещественных доказательств (документов). В числе основных документов общего собрания акционеров закон называет протокол собрания и протоколы счетной комиссии.

Кроме того, протокол может составляться одним должностным лицом в ходе реализации им административных функций — протокол дорожно-транспортного происшествия, протокол задержания и др. Каждая из этих разновидностей протокола имеет соответствующую типовую форму.

В своей работе секретарь руководителя имеет дело, как правило, с протоколом, составляемым по итогам коллегиального управленческого действия — собрания, совещания или заседания. Данный документ предназначен для документального оформления коллегиального обсуждения вопросов и принятия решений.

В современной управленческой практике протоколы составляют для документирования деятельности совещаний, проводимых руководителями разных рангов. Протоколы используют также для отражения работы конференций, собраний, семинаров и т.д. Подробно требования к тексту протокола, правила его составления и оформления рассмотрены в главе «Подготовка и проведение совещаний».

Контрольные вопросы

1. Перечислите известные вам организационные документы.
2. Какие разновидности Уставов Вам известны?
3. Каким документом регламентируется структура, задачи, функции, права и другое структурного подразделения, например, секретариата? Какова его структура?
4. Каким документом регламентируются должностные обязанности секретаря? Что должен включать этот документ?
5. Какой документ фиксирует ход обсуждения вопросов и принятия решений на заседании коллегиальных органов?

5.2. Распорядительные документы

Основные понятия: приказ по основной деятельности, распоряжение, постановление, решение, нормативно-правовые акты,

регулирование деятельности, оперограмма, проект распорядительного документа, констатирующая и распорядительные части.

В своей работе секретарь руководителя имеет дело с различными группами документов: организационными, распорядительными, информационно-справочными. Распорядительные документы составляют значительное по объему число от общего количества всех документов, именно с помощью этих документов осуществляется функция управления.

Руководство любой организации независимо от характера и содержания ее деятельности, организационно-правовой формы, компетенции, структуры и других факторов, наделяется правом издания распорядительных документов.

Основное назначение распорядительных документов — регулирование деятельности, позволяющее органу управления обеспечивать реализацию поставленных перед ним задач, получать максимальный эффект от деятельности организаций, входящих в его систему. От того, насколько эффективно регулируется деятельность учреждения, зависят результаты работы организации.

Решения, фиксирующиеся в распорядительных документах, направлены на совершенствование организационной структуры учреждения, характера, содержания, средств и способов осуществления основной деятельности учреждений, обеспечение организации финансовыми, трудовыми, материальными, информационными и иными ресурсами.

Распорядительные документы содержат решения, идущие сверху вниз по системе управления: от управляющего органа к управляемому, т.е. вышестоящего к подведомственному, от руководителя организации к структурным подразделениям и работникам. Именно эти документы реализуют управляемость объектов по вертикали.

В юридическом плане распорядительные документы относятся к нормативным правовым актам. В них получают выражение конкретные юридически властные предписания субъектов исполнительной власти. Конкретность таких предписаний проявляется в том, что с помощью распорядительных документов разрешаются возникающие в сфере управления проблемы и вопросы; их адресатом являются конкретные учреждения, структурные подразделения, должностные лица или работники; они

являются юридическими фактами, вызывающими возникновение конкретных административно-правовых отношений.

С точки зрения сферы своего действия распорядительные документы делятся на:

- правовые акты, действующие на федеральном уровне, — акты, издаваемые Президентом РФ, Правительством РФ, органами федеральной исполнительной власти;
- правовые акты, действующие на уровне субъектов РФ: краев, областей, городов республиканского значения Москвы и Санкт-Петербурга, автономных областей и округов, а также их территориальных образований;
- правовые акты, действующие в пределах отрасли;
- правовые акты, действующие в рамках отдельной организации, учреждения, предприятия, фирмы.

Подготовка проекта распорядительного документа может быть поручена одному или нескольким структурным подразделениям или отдельным должностным лицам. При разработке проектов сложных и больших распорядительных документов могут создаваться рабочие группы (комиссии), привлекаться ученые или квалифицированные специалисты из числа практических работников. Главное условие, обеспечивающее качество документа, — достаточная компетентность лиц, его готовящих. Чем выше уровень составляемого документа, тем выше требования, предъявляемые к его составителям (профессионализм, глубина знания вопроса, общий культурный уровень, умение излагать мысли).

Первая стадия разработки проекта распорядительного документа, как и всякого другого, — определение круга вопросов, которые предстоит в нем отразить. В зависимости от важности управленческого действия приступают, прежде всего, к изучению законодательных актов и решений правительства, ведомственных нормативных актов, предшествующих распорядительных документов по данному и аналогичным вопросам.

Изучение законодательных актов и правительственных документов обеспечит не только правовую основу документа, но и его направленность, постановку проблем. Просмотр ранее издававшихся по данному вопросу распорядительных документов позволит поставить в случае необходимости вопрос о замене

их отдельных пунктов и т.д. Подготовка проекта распорядительного документа требует сбора необходимой информации по существу поставленного вопроса. Только собрав и изучив необходимые материалы, получив полную ясность по предмету изучения, четко определив цель издания распорядительного документа, приступают к составлению его проекта. Основное внимание следует сконцентрировать на формулировании основных положений конкретного решения. Сначала нужно сделать это вчерне, а затем отредактировать и уточнить части в порядке согласования.

Текст распорядительного документа чаще всего состоит из взаимозависимых двух частей — констатирующей и распорядительной. Констатирующая часть является введением в существо рассматриваемого вопроса. Она призвана объяснить, чем вызвана необходимость распоряжения. В ней могут быть перечислены факты, события, дана оценка. Нередко в констатирующей части дается пересказ акта вышестоящего органа, во исполнение которого издается данный распорядительный документ (чаще всего приказ). В этом случае указываются вид акта, его автор, дата, номер, полное название (заголовок), то есть приводятся все поисковые (ссылочные) данные. Констатирующая часть необязательна, она может и отсутствовать, если нет необходимости давать разъяснения.

Как правило, «регулирующие» решения подлежат либо немедленному выполнению, либо выполнению в строго установленное время.

В группу распорядительных документов входят:

- Приказы;
- Распоряжения;
- Постановления;
- Решения.

Рассмотрим основные виды распорядительных документов, наиболее часто создаваемых в организациях, учреждениях, фирмах, с которыми приходится работать секретарю руководителя.

ПРИКАЗ — правовой акт, издаваемый руководителем организации, действующим на основе единоличного принятия решений, в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед организацией. В отдельных случаях может касаться широкого круга организаций и лиц.

В деятельности организаций различаются приказы: по организационным вопросам, по основной деятельности, по административно-хозяйственным вопросам и по личному составу.

Приказы по организационным вопросам издаются в случаях создания, реорганизации или ликвидации учреждения, при утверждении структуры и штатов, в целях утверждения и/или введения в действие различных организационно-правовых, плановых, отчетных, инструктивных, методических документов, при создании временных или постоянных коллегиальных или совещательных органов и тому подобных случаях.

Приказы по основной деятельности регулируют порядок финансирования деятельности учреждения, ее материально-технического обеспечения, научно-техническую политику, информационное и документационное обеспечение деятельности, социальные вопросы, а также порядок выполнения, характер и содержание специфических для каждой конкретной организации видов деятельности.

Приказы оформляются на специальном бланке — бланке приказа или общем бланке организации с указанием вида документа — ПРИКАЗ. Приказы содержат следующие обязательные реквизиты: наименование вышестоящей организации, название вида документа, дата и номер документа, место издания, заголовок к тексту, подпись, визы.

Проекты приказов, подготовленные для согласования, оформляются на стандартных листах бумаги с нанесением всех необходимых реквизитов и указанием на верхнем поле документа справа — «Проект».

Приказы по организационным вопросам и основной деятельности издаются во исполнение правовых нормативных актов вышестоящих органов и в инициативном порядке в целях реализации возложенных функций и задач.

Проекты приказов составляются на основе тщательного и всестороннего изучения вопросов, требующих разрешения, с тем, чтобы содержащиеся в проектах поручения были конкретными и реальными, соответствовали действующему законодательству, обеспечивались достаточными материально-техническими и финансовыми средствами и исключали в дальнейшем необходимость корректировки принятых решений.

Заголовок — обязательный реквизит приказа, должен быть сформулирован четко, по возможности кратко, выражая основное содержание документа. Заголовок к приказу строится по схеме «о чем?», например:

«О создании филиала общества в г. Старица»; «Об увеличении уставного капитала общества»

Текст приказа, как правило, состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной. В первой части дается обоснование предписываемых действий. Если основанием к изданию приказа является законодательный или правовой акт, ранее изданный данной организацией, во вступительной части указываются его название, дата и номер, например:

«В соответствии с Положением о создании, реорганизации и ликвидации филиалов и представительства общества, утвержденном Советом директоров общества 02.10.2013, и на основании решения Общего собрания акционеров о создании филиала общества в г. Старице

ПРИКАЗЫВАЮ:...»

Если проект приказа готовится в дополнение или изменение ранее изданного приказа, то в констатирующей части указывают дату, номер, заголовок дополняемого или изменяемого приказа.

Если приказ издается в инициативном порядке, т.е. во исполнение возложенных на организацию функций и задач, во вступительной части формулируются цели и задачи предписываемых действий, факты или события, послужившие причиной издания приказа:

«В связи с завершением строительства нового производственного корпуса завода по ул. Оружейной д.15

ПРИКАЗЫВАЮ:...»

Констатирующая часть может отсутствовать, если предписываемые действия не нуждаются в разъяснении или обосновании.

Распорядительная часть приказа излагается в повелительной форме от первого лица единственного числа и начинается словом «ПРИКАЗЫВАЮ», которое печатается прописными буквами

без разрядки с новой строки, от края левого поля.

Распорядительная часть делится на пункты и подпункты, нумеруемые арабскими цифрами, если приказом предписывается выполнение различных по характеру действий.

Пункт распорядительной части, содержащий поручение, включает: наименование исполнителя или исполнителей, предписываемое действие, конкретный срок выполнения поручения. При разбивке предписываемого действия на отдельные задания, каждое из них формулируется отдельным подпунктом. Каждый пункт или подпункт распорядительной части проекта приказа содержит только одно задание с конкретным сроком исполнения. Срок исполнения в распорядительной части приказа не указывается в случаях, если предписываемое действие или действия носят постоянный характер.

Количество исполнителей по каждому пункту не ограничивается.

Если проект приказа отменяет полностью или частично ранее изданные приказы по рассматриваемому вопросу, то в последнем пункте проекта приказа необходимо их перечислить.

Последний пункт приказа — это пункт о контроле, в котором указывается наименование должности лица, ответственного за исполнение документа, его инициалы и фамилия.

При составлении проекта приказа необходимо:

- увязывать содержащиеся в нем поручения с ранее изданными по данному вопросу документами во избежание повторений или противоречий;
- излагать текст кратко, последовательно, четко, не допуская возможности его двоякого толкования;
- намечать конкретных исполнителей и реальные сроки исполнения;
- обеспечивать юридически правильное написание упоминаемых в нем наименований организаций;
- указывать структурные подразделения и должностных лиц, на которых возлагается контроль за исполнением приказа;
- указывать акты, подлежащие отмене или утратившие силу в какой-либо своей части.

Проект приказа должен быть написан ясно, доходчиво, с соблюдением всех грамматических правил. Следует избегать слож-

ных придаточных предложений и большого числа причастных и деепричастных оборотов. Специальные термины нужно употреблять в пределах необходимости и только общепризнанные. В тексте проекта приказа нельзя употреблять произвольные сокращения и сокращенные наименования. Недопустимо применение разных, хотя и равнозначных, терминов для обозначения одного и того же понятия. Неуместно употреблять в приказе выражения типа: «поднять уровень», «обратить внимание», «усилить контроль» и т.п.

До представления на подпись проект приказа визируется всеми заинтересованными подразделениями и должностными лицами. Визы проставляются на первом экземпляре приказа в нижней части последнего листа документа на оборотной стороне.

Если к проекту приказа имеются приложения справочного или аналитического характера (графики, схемы, таблицы), в тексте проекта в соответствующих пунктах распорядительной части даются ссылки: (приложение 1); (приложение 2).

На самом приложении в правом верхнем углу первого листа печатается слово «ПРИЛОЖЕНИЕ» (если приложений несколько, то они нумеруются), и указывается, к какому приказу или пункту приказа относится приложение, например:

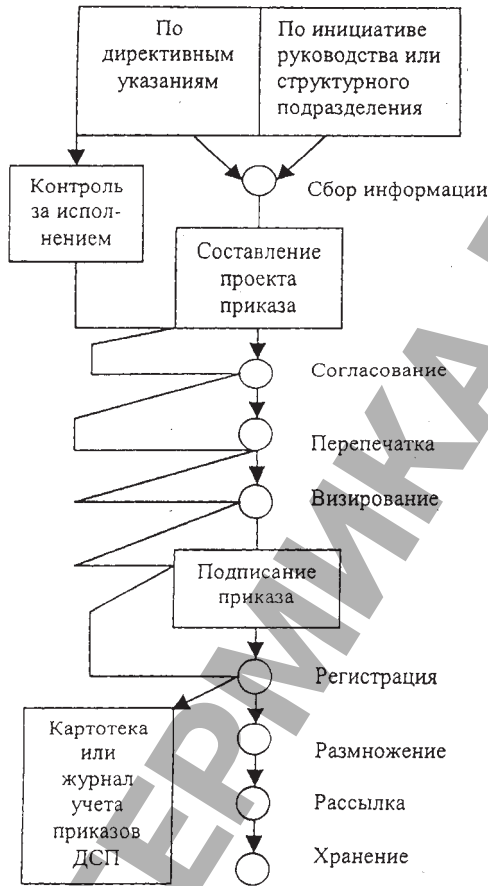
Приложение 1 к п. 2 приказа от 08.10.2013 № 86

Если приложением к приказу является утверждаемый документ (положение, правила, инструкции и т.п.), в соответствующем пункте распорядительной части делается отметка: (прилагается), а на приложении в верхнем правом углу размещается гриф утверждения документа.

Приложения к проектам приказов должны визироваться исполнителем, подготовившим их, руководителями структурных подразделений, к проектам приказа прилагается список на рассылку.

Приказы подписываются руководителем организации или его заместителем, официально исполняющим обязанности руководителя во время его длительного отсутствия (командировка, отпуск и болезнь).

Для более результативной, оперативной и четкой работы по подготовке приказа используется оперограмма, которая пред-



ставляет собой графическое изображение всех этапов работы по подготовке и изданию приказа.

РАСПОРЯЖЕНИЕ — правовой акт, издаваемый единолично руководителем, главным образом, коллегиального органа управления, в целях разрешения оперативных вопросов [5, с. 35]. Распоряжения издают также руководители организаций, предприятий, действующих на основе единоначалия, по вопросам частного характера. Как правило, распоряжение имеет ограниченный срок действия и касается узкого круга организаций и должностных лиц.

Распоряжения составляются и оформляются по тем же правилам, что и приказы. Различие между ними состоит в том, что в текстах распоряжений часто отсутствует констатирующая часть.

Решения и постановления подробно рассмотрены в главе 10 «Подготовка и проведение совещаний».

Контрольные вопросы

1. Укажите состав распорядительной документации.
2. Какова структура текста приказа и требования, предъявляемые к ней?
3. Распоряжение, его определение, назначение, отличия от приказа.
4. Что такое оперограмма? В чем ее назначение?

5.3. Информационно-справочные документы

Основные понятия: письма, их разновидности; докладная записка, объяснительная записка, порядок составления информационно-справочных документов, порядок их оформления.

Эта группа документов УСОРД содержит информацию о положении дел в учреждении и, как правило, служит основанием для принятия распорядительных документов. Информационно-справочные документы носят вспомогательный характер по отношению к организационно-распорядительным документам, поэтому не являются обязательными к исполнению, они часто не побуждают к действию и принимаются лишь к сведению.

В эту группу документов входят:

- Справки;
- Докладные, объяснительные записки;
- Телеграммы и телефонограммы;
- Акты;
- Письма.

Секретарю руководителя в своей деятельности, как правило, приходится иметь дело с докладными и объяснительными запи-

сками, которые он передает руководителю. Письма составляют вторую группу документов, с которыми секретарь руководителя постоянно работает, т.к. в большинстве случаев ведет переписку руководителя, именно поэтому подробно будут рассмотрены эти виды документов.

Докладные и объяснительные записки

Секретарь руководителя любой организации, независимо от ее организационно-правовой формы, является сотрудником, который находится в центре принятия всех управленческих решений, в связи с чем ему приходится иметь дело с разного вида документами.

Современная система управления основывается на управленческой информации, которая находит свое отражение и воплощение в документах.

Движение управленческих документов, а, следовательно, информации, содержащейся в них, в любых организациях и учреждениях осуществляется сверху вниз из вышестоящих органов нижестоящим, а также наоборот — снизу вверх.

Каждому указанному потоку документов соответствуют свои виды и разновидности документов. Так, движение управленческой информации сверху вниз представлено такими документами, как приказы, распоряжения, решения, постановления, указания.

Докладные и объяснительные записки содержат информацию, которая в системе управления поступает снизу вверх.

Иерархия документов и их принадлежность к определенным документопотокам сложились одновременно с созданием и развитием самой системы управления и органов, которые ее осуществляли. Известно, что уже в период складывания русского централизованного государства закладываются основы организации делопроизводства, определяются этапы работы с документами, которые получают в зависимости от своего назначения те или другие наименования.

Дополнительная информация

На протяжении XVIII-XIX веков происходит жесткая регламентация в сфере управления, что соответствующим образом сказывается и на самих документах, их видах. Так, уже во времена Петра I доношения

и рапорты — это всегда документы, идущие снизу вверх, а, например, указы — исключительно — сверху вниз. Позднее, в XIX веке, в министерства нижестоящие учреждения направляли доклады (или записки), представления, рапорты, доношения. Директор департамента мог направлять министру записки (докладные записки), представления. Следовательно, появление докладных записок как вида документа относится к далекому прошлому, а доклады как в устном, так и в письменном виде являлись одной из самых распространенных форм общения начальника с подчиненным.

После 1917 года, несмотря на изменения, происшедшие в экономической и социальной сферах, основой для принятия управленческого решения, по-прежнему, остается необходимая и достаточная управленческая информация, которая в значительной степени отражается в документах. Движение этих документов, согласно законам управления, как уже отмечалось выше, происходит как сверху вниз, так и в обратном направлении, а доклады являются составной частью рабочего дня каждого учреждения, предприятия, организации.

В Толковом словаре русского языка доклад — устное или письменное сообщение начальнику о служебном деле [10, с. 168].

Докладные и объяснительные записки

Учитывая особенности сегодняшнего дня, когда основным правилом решения всех производственных вопросов стала поговорка «слово к делу не пришьешь», документы, осуществляющие передачу информации снизу вверх, все чаще ложатся на стол руководителю любого уровня. К числу таких документов относятся докладные записки.

Докладная записка — документ, адресованный руководству, излагающий какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя [5, с. 15].

Докладные записки могут быть адресованы руководителю данного или вышестоящего учреждения и содержать информацию по следующим вопросам:

- о сложившейся ситуации;
- о явлениях или фактах, имеющих место;
- о выполненной работе;
- о сделанных выводах;
- о предложениях.

Докладные записки готовятся по указанию руководителя или по инициативе автора. Согласно указаниям руководителя, до-

кладные записки, информирующие его о ходе работ, могут составляться регулярно, например, еженедельно или ежемесячно. Цель этого вида документа — побудить руководителя принять определенное решение, поэтому текст, как правило, делится на две части. Первая — констатирующая или описательная, где описывается ситуация или излагаются имеющиеся факты. Во второй — излагаются просьбы и предложения.

Докладные записки в зависимости от адресата делятся на две разновидности:

- внутренние;
- внешние.

Внешние докладные записки, являясь исходящими документами, в обязательном порядке подлежат оформлению на бланке организации, чаще всего их подписывают руководитель организации.

Первые адресуются руководителю структурного подразделения или руководителю учреждения. Вторые направляются в вышестоящие инстанции.

Внутреннюю докладную записку, подаваемую руководителю структурного подразделения или руководителю учреждения, оформляют на простом листе бумаги по типу общего бланка, ее подписывает составитель. Машинописным способом воспроизводятся следующие реквизиты:

- наименование структурного подразделения-автора;
- вид документа (докладная записка);
- дата.

В своей работе секретарю руководителя часто приходится составлять также объяснительные записки.

Как следует из самого их наименования, они происходят от глагола объяснять, что означает «растолковывать кому-нибудь или осмысливать для уже самого себя, сделать ясным, понятным» [10, с. 433].

Объяснительная записка — документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта и т.д.) или объясняющий причины какого-либо события, факта, поступка [11, с. 134]. Объяснительные записки по содержанию делятся на две группы:

- документы, сопровождающие основной документ (план, счет) и поясняющие содержание отдельных положений основного документа;
- объяснительные записки по поводу каких-либо происшествий, сложившихся ситуаций, поступков и поведения отдельных работников.

Объяснительные записки, относящиеся к первой группе, оформляются на общем бланке учреждения.

Объяснительные записки второй группы имеют следующую специфику. Текст таких записок должен быть убедительным, содержать неопровержимые доказательства. Как и внутренние докладные записки, они оформляются на чистых листах бумаги с воспроизведением тех же реквизитов и подписываются составителем.

Несмотря на то, что в группу информационно-справочных документов входят только докладные и объяснительные записки, часто на практике используются так называемые служебные записки, которые не входят в группу информационно-справочных документов. Служебные записки фактически подменили собой докладные и объяснительные, так как сотрудники, составляющие документы, порой затрудняются определить, как можно назвать составленный ими документ. В таких случаях, чтобы не создавать себе лишние трудности, документы, которыми они обмениваются между собой или предоставляют руководству, называют служебными записками.

Большое их количество во всех современных учреждениях и организациях объясняется также особенностями сегодняшнего дня.

Те вопросы, которые раньше решались бездокументным образом, например, по телефону или в устной беседе, в нынешней обстановке решаются исключительно путем обмена документами. В такой ситуации, когда каждый шаг, слово, поступок документируются, сотрудники прибегают к помощи документов, называемых ими служебными записками.

Нежелание и неумение сотрудников составлять докладные и объяснительные записки коренится также в сформировавшемся устойчивом общественном мнении, что указанные документы связаны с нарушением трудовой дисциплины или другими негативными, конфликтными ситуациями.

Однако если проанализировать сложившееся положение вещей, можно предложить использовать те виды документов, которые соответствуют данной ситуации, а именно докладные и объяснительные записки.

Объяснительные и докладные записки — официальные бумаги, поэтому их язык должен соответствовать официально-деловому стилю. Часто эти документы составляются без учета стиля и поэтому содержат ошибки.

Среди типичных ошибок, связанных с незнанием норм делового стиля, являются следующие:

- употребление в документах архаизмов;
- необоснованное употребление иностранных слов;
- тавтология в документах;
- стилистически неверное употребление фразеологизмов;
- употребление полной формы прилагательных;
- неправильный порядок слов в предложении;
- авторские сокращения в написании названий лиц, должностей, учреждений;
- злоупотребление предлогами;
- употребление существительных, обозначающих должность, в женском роде.

Рассмотрим более подробно перечисленные ошибки, обратив особое внимание на их устранение.

Официально-деловой стиль не допускает слов и оборотов, воспринимаемых как архаичные. Даже если они были исторически свойственны деловой речи, их следует заменить общелитературными словами и не использовать в документах. К числу архаизмов относятся, например: при сем (при этом), на предмет (для), каковой (который), отношение (письмо), уведомлять (сообщать), вышепоименованный (указанный выше) и т.п.

Официальный стиль предполагает замену иностранных слов соответствующими русскими терминами, обозначающими данное понятие, так как в противном случае нарушается такая особенность официально-делового стиля, как точность и уместность словоупотребления.

Например, неверно: срок выполнения задания может быть пролонгирован (нужно употребить слово — продлен).

Особенность делового стиля — точность и краткость, а тавтология нарушает эту норму, используя неоправданно избыточные языковые средства. Например, не следует употреблять выражения: «280 рублей денежных средств» [12, с. 29].

В официально-деловом стиле используются стилистически нейтральные фразеологизмы, лишённые экспрессивности, чрезмерной эмоциональности, а также образных и оценочных характеристик, чтобы сохранить бесстрастный и официальный стиль.

В официальных бумагах в качестве сказуемых часто употребляются краткие формы прилагательных. Полные формы воспринимаются в этом стиле как разговорные и даже просторечные, однако их ошибочно используют. Например, неверно: изменение темы дипломной работы после ее утверждения — нежелательное (верно — нежелательно).

Норма официально-делового стиля заключается в том, что документ должен пониматься однозначно, то есть в предложении должен быть четкий правильный и логичный порядок слов, дающий единственно верное толкование, поэтому целесообразно начинать предложение с подлежащего.

Недопустимы авторские сокращения в написании названий лиц, должностей, учреждений. Особенность делового стиля — стандартизация, поэтому авторские сокращения могут быть поняты неоднозначно. Например, слово «обязательство» нельзя сократить до «об-о» или «обяз», это можно понять по-разному: обязательство, обязательно, нужно сократить до «обяз-во» [13, с. 180].

Краткость и четкость изложения часто нарушаются избыточным употреблением предлогов в документах. Например, неверно: заведующий кафедрой отметил о важности рассматриваемой темы (отметил важность).

Употребление существительных, обозначающих должность, в женском роде нарушает официальность стиля. Например, лаборантка Акимова является ошибочным, верно — лаборант Акимова.

Служебные письма

Секретарь по указанию руководителя осуществляет связь с организациями, предприятиями, учреждениями как посредством телефонных переговоров, так и служебных писем, которые ему нередко приходится составлять. Служебные письма составляют до 80% входящих и исходящих документов организаций.

Служебное письмо — обобщенное название большой группы управленческих документов, которые служат средством общения с учреждениями и частными лицами, сообщения чего-нибудь, уведомления о чем-нибудь [11, с. 139].

Служебные письма являются составной частью информационно-справочных документов согласно их классификации в соответствии с Унифицированной системой организационно-распорядительной документации.

Прежде чем приступить к составлению письма, автор должен детально продумать, с какой целью он составляет письмо, на что рассчитывает в результате его рассмотрения. Он должен четко определить, что адресату уже известно о предмете письма, на что можно опереться как на исходную точку, какова та новая информация, еще не известная адресату, ради сообщения которой и составляется письмо. От целевой установки письма будет зависеть и характер приводимой аргументации, и композиция текста.

При подготовке и оформлении служебных писем можно выделить следующие этапы: изучение существа вопроса; подготовка и написание текста проекта письма; редактирование проекта служебного письма; согласование проекта; подписание документа; отправка служебного письма.

Изучение существа вопроса предполагает сбор достаточной информации по данному вопросу, при необходимости, изучение нормативно-методических актов.

При написании текстов писем рекомендуется включать в них по одному вопросу. В противном случае обработка документов может вызвать некоторые трудности: при регистрации, при постановке на контроль с него придется снимать копии и устанавливать очередность исполнения, решать вопрос о помещении документа в дело.

Тексты служебных писем имеют устоявшуюся структуру. Они состоят, как правило, из двух частей:

- в первой части указываются основания, причины или цели составления документа;
- во второй — излагаются предложения, мнения, выводы, просьбы, рекомендации.

В ряде учебных пособий помимо устоявшейся структуры текста для облегчения восприятия информации и выделения сути

документа рекомендуется начинать его с заключительной части, т.е. с изложения существа вопроса: просьбы, предложения, а затем подкреплять их обоснованием [11, с. 140].

Некоторые зарубежные специалисты предлагают текст делового письма делить на 3 части. В первой (напоминание) целесообразно указать на предыдущий контакт, сославшись на имеющуюся договоренность, состоявшиеся переговоры, телефонный звонок. Далее, во второй, изложить суть вопроса. В третьей (побудительной), предложить адресату сообщить свой ответ до указанного срока, т.е. ограничить его временными рамками [14].

Если поводом для создания какого-либо документа послужил другой документ или доказательством служат данные другого документа, в тексте приводятся его полные данные: вид, автор, дата, номер и заголовок к тексту.

Текст документа делится на абзацы — простейшие компоненты текста, состоящие из одной или нескольких фраз (предложений) и характеризующиеся единством и относительной законченностью содержания. Обычно абзац содержит не более 2-3 предложений. С абзаца начинается каждая новая мысль.

Реквизит «Текст» оформляется через 2 междустрочных интервала ниже заголовка.

После составления и написания служебного письма необходимо его отредактировать, а затем согласовать с теми должностными лицами, которые имеют отношение к вопросам, рассматриваемым в письме. Разумеется, согласование текстов писем относится не ко всем письмам, которые готовит секретарь руководителя. Речь идет о наиболее важных, ответственных. Как правило, в организации руководителем утверждается перечень организаций и лиц, письма к которым необходимо согласовывать.

Так как письмо оформляется на бланке, его текст не следует начинать с указания наименования учреждения-автора, т.к. оно уже имеется в самом бланке. Письма оформляются на специальном бланке для писем. Составитель кроме текста должен сформулировать заголовок письма.

Заголовок — краткое изложение основного смысла текста составляемого документа. Заголовок должен грамматически согласовываться с названием вида документа, отвечая на вопрос «о чем?», например: «О предоставлении льгот участникам Великой Отечественной войны», «Об увеличении оплаты труда работ-

никам филиала». Заголовок располагается под бланком документа от границы левого поля. На типографских бланках фирмы для реквизита «заголовок» устанавливаются ограничительные знаки.

Заголовок не должен превышать двух строк, например:

*О выполнении обязательств
по договору № 15/48*

Наличие заголовка избавляет от необходимости чтения документа полностью при его регистрации.

Допускается не указывать заголовок на документах формата А5.

Секретарь руководителя должен также указать адресата, должность, инициалы и фамилию подписывающего, а также составить реквизит «отметка об исполнителе», который проставляется в левом нижнем углу лицевой или оборотной стороны последнего листа документа.

Отметка об исполнителе включает фамилию, имя, отчество исполнителя документа и номер его телефона. Например:

*Полянский Сергей Сергеевич
8 495 219 48 87*

К письмам часто имеются приложения, поэтому необходимо поставить отметку о их наличии. Этот реквизит располагается после текста перед подписью от границы левого поля в соответствии с установленными требованиями. При отправлении писем необходимо проверить наличие приложений (если они есть).

Отправляемые служебные письма должны иметь безупречный вид, печататься на бумаге хорошего качества. Конверты должны быть также соответствующего качества и размера.

Письма, отправляемые из организации, делятся на две группы: инициативные и ответные. Если письмо является ответом, составитель непременно должен указать дату и номер инициативного документа, на который он отвечает. Этот реквизит переносится на бланк из инициативного письма при окончательном оформлении письма-ответа.

По характеру информации служебные письма можно разделить на следующие разновидности: сопроводительное письмо; письмо-

приглашение; информационное письмо; рекламное письмо; письмо-извещение; письмо-подтверждение; письмо-напоминание; гарантийное письмо; инициативное письмо; письмо-ответ и т.д.

В зависимости от ситуации целесообразно составлять письмо, соответствующее сложившимся обстоятельствам, которые побудили вас к его написанию. Каждая разновидность писем имеет свои особенности в составлении и оформлении.

Сопроводительное письмо — часто составляемый документ, который информирует адресата о направлении к нему прилагаемых к письму документов.

Его составление допустимо лишь в том случае, когда необходимо что-либо разъяснить или дополнить к приложенным документам: указать срок исполнения, объяснить причину задержки, разъяснить сложные моменты и т.д. Начинаются письма этой разновидности словами: «Посылаем», «Направляем», «Возвращаем», «Прилагаем» и т.п., далее указываются заголовки и поисковые признаки (дата и номер) направляемого документа. Обычно текст сопроводительного письма очень короток, уместается на формате А5 и не имеет самостоятельного заголовка.

Во всех остальных случаях, когда сопроводительное письмо не несет какой-либо информации, оно будет лишним и не должно составляться.

Письмо-приглашение предлагает адресату принять участие в каком-либо проводимом мероприятии. Оно бывает адресовано как конкретному лицу, так и учреждению. В этих письмах раскрывается характер проводимого мероприятия, указываются сроки проведения и условия участия в нем.

Информационное письмо — сообщает адресату о каком-либо факте или мероприятии. Наиболее часто с помощью информационных писем пропагандируют деятельность каких-либо организаций, выпускаемую продукцию, издаваемую литературу.

Рекламное письмо — разновидность информационного письма, направляется конкретному адресату и содержит подробное описание рекламируемых услуг или товаров. Эта разновидность писем получила распространение с созданием хозрасчетных, кооперативных, частных организаций. Цель такого письма — побудить адресата воспользоваться предлагаемыми услугами. Текст его отличается конкретностью, четкостью, полнотой информации.

Письмо-извещение по своему стилю близко к письмам-приглашениям и информационным письмам. Составляется для конкретного адресата и чаще всего является ответом на запрос. Начинается словами: «Извещаем», «Сообщаем», «Ставим Вас в известность» и т.п., далее излагаются какие-либо факты.

Письмо-подтверждение содержит сообщение о получении какого-либо отправления (письма, телеграммы, перевода, бандероли, товаров, ценностей и т.п.), о том, что ранее составленный документ остается в силе (например, договор, инструкция и т.п.). Письмо может подтверждать какой-либо факт, действие, телефонный разговор. Начинается эта разновидность письма словами, образованными от глагола «подтверждать». Направление таких писем является обязательной частью деловых отношений. Своевременность их отправки позволяет адресату снять вопрос с контроля и исключает отправку писем-напоминаний.

Письмо-напоминание содержит указание на приближение или истечение срока исполнения какого-либо обязательства или проведения мероприятия. Такое письмо может быть особенно лаконичным и содержать одну заключительную часть.

Гарантийное письмо — документ, обеспечивающий исполнение изложенных в нем обязательств. В нем адресату обычно гарантируется оплата или предоставление чего-либо (места работы, проведения исследований и т.п.). Эти письма имеют повышенную правовую функцию, поэтому изложение текста должно быть предельно четким и ясным. При возможности желательно текст согласовать с юридической службой. Гарантийные письма обычно имеют две подписи (руководителя и бухгалтера), на них проставляется печать.

Инициативные письма — это письма, требующие ответа. Большая категория таких писем выражает просьбу (предложение, запрос) к адресату в решении каких-либо вопросов. Это самая распространенная разновидность писем, тематика которых не ограничена. Однако их характер предполагает вариантность положительного или отрицательного решения поставленного вопроса.

Письма-ответы по своему содержанию носят зависимый от инициативных писем характер, так как тема уже задана и остается изложить характер решения поставленного в инициативном письме вопроса: принятие или отказ от предложения, выполне-

ние просьбы. Ответ всегда должен быть изложен в конкретной и четкой форме: все ли просьбы могут быть удовлетворены, в какой мере, в какие сроки. Если письмо содержит отказ, он должен быть хорошо аргументирован.

К служебным письмам предъявляются также требования, обусловленные деловым этикетом — сводом форм и правил наиболее целесообразного поведения, которые должны способствовать достижению успеха в деловых отношениях.

В деловой переписке находят отражение стандартные ситуации, с которыми часто приходится сталкиваться. Для этих ситуаций выработаны определенные правила их изложения в письменном виде. Правила эти касаются формы и содержания документов, они проявляют себя в формулах обращения, выражения просьб, отказов, претензий, способах аргументации.

Значительным компонентом любого служебного письма является обращение, задача которого установить контакт с адресатом, привлечь его внимание, заинтересовать.

Традиционно обращение использовалось в письмах полуофициального характера и письмах-приглашениях, адресованных конкретным лицам (известным специалистам, деятелям науки, культуры, депутатам и др.) или группе лиц, связанных по роду своей деятельности. Обращение является обязательным элементом коммерческой переписки и нередко используется в служебной переписке, если требуется обратиться непосредственно к должностному лицу.

В последнее десятилетие в письмах неперменным стало наличие обращения к адресату, даже в том случае, если письмо адресуют не руководителю организации, а руководителю структурного подразделения или другому должностному лицу более низкого ранга.

При этом, однако, учитываются служебное положение адресата, его сфера деятельности, некоторые другие аспекты.

Наиболее общей формулой обращения, которая используется в последнее время, независимо от перечисленных фактов, является:

«Уважаемый господин ... (фамилия)»; «Уважаемая госпожа ... (фамилия)» или: «Уважаемые господа».

Запрещается использовать сокращение и в обращении писать: «г-ну Н.А. Пономареву» или «г-же Л.Н. Лебедевой».

При обращении к должностным лицам высших и центральных органов государственной власти и управления, президентам (председателям) обществ, компаний, фирм возможно обращение с указанием должности и без фамилии, например: «Уважаемый господин Президент!»; «Уважаемый господин председатель!»; «Уважаемый господин мэр!»; «Уважаемый господин министр!».

В письмах-приглашениях, извещениях допускается обращение по имени и отчеству:

«Уважаемый Игорь Михайлович!».

При обращении к лицам одного профессионального круга возможно обращение:

«Уважаемые коллеги!».

Правила этикета требуют: если текст документа начинается с формулы личного обращения к адресату, то и в конце текста, перед подписью, должна быть заключительная форма вежливости «С уважением,…».

Поскольку деловое общение является официальным по своему характеру и его участниками являются должностные лица и работники, действующие от имени организаций, при формулировке просьб, запросов, предложений, мнений и т.п. принята форма выражения от первого лица множественного числа:

«Предлагаем Вашему вниманию образцы материалов…»;

«Представляем на рассмотрение и утверждение проект Постановления»;

«Напоминаем, что срок выполнения договора от 11.02.2002 № 15/10 истекает:…»;

«Просим сообщить о возможности участия ваших сотрудников…».

Формула обращения от первого лица единственного числа «прошу», «предлагаю», «приглашаю» используется в письмах конфиденциального содержания, а также в документах, оформленных на бланках должностных лиц.

Большое значение имеет соблюдение норм делового этикета при ведении переписки.

Первое и основное правило переписки — не затягивайте с ответом, не заставляйте вашего корреспондента ждать. Если обстоятельства складываются так, что вы не можете дать ответ в

установленный срок, сообщите об этом адресату, а также о тех сроках, в которые вы сможете дать окончательный ответ. Непременно извинитесь за задержку, указав при этом ее объективную причину.

Проявлением этикета является употребление вступительных и заключительных формул вежливости. Однако не стоит использовать вычурные выражения типа: «Будьте так любезны» или «Не откажите в любезности сообщить», так как они неуместны в деловых письмах.

Из текста служебного письма следует исключать местоимения «я» и «он», заменив их на «мы» и «Вы». При составлении проектов писем предпочтительнее использовать страдательные, а не действительные конструкции:

- не «мы выполним», а «нами будет выполнено»;
- не «Вы предлагаете», а «Вами предложено».

Использование сложившихся языковых формулировок и правил составления, оформления служебных писем придают точность и убедительность этой группе информационно-справочных документов.

Контрольные вопросы

1. Какую информацию содержат докладные записки, и на какие разновидности они делятся?
2. На какие две группы по содержанию делятся объяснительные записки?
3. Укажите типичные ошибки, связанные с незнанием норм делового стиля.
4. Какие этапы можно выделить при подготовке и оформлении служебных писем?
5. Какова структура текста служебного письма?
6. Какие разновидности служебных писем вы знаете?

Список источников и литературы к главе 5

1. Управление документами. Термины и определения. Словарь. — М.: ВНИИДАД, 2013.
2. Кузнецова Т.В. Делопроизводство (Документационное обеспечение управления) 5-е изд. — М.: ООО «Журнал «Управление персоналом», 2007.

3. Федеральный закон от 26 декабря 1995 г. № 208-ФЗ «Об акционерных обществах», ст. 11.
4. Унифицированная система организационно-распорядительной документации (УСОПД). Унифицированные формы, инструктивные и методические материалы по их применению. — М., 1982.
5. Краткий словарь видов и разновидностей документов. — М., 1974.
6. ГОСТ 1.5-2002 Государственная система стандартизации Российской Федерации. Стандарты. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению. п. 4.2, 4.3.
7. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. — Новосибирск, 2007.
8. Современный толковый словарь русского языка. — СПб.: Норинт, 2005.
9. Единая государственная система делопроизводства. — М., 1974.
10. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка. Изд. 2-е. — М.: АЗЪ, 1995.
11. Кузнецова Т.В. Делопроизводство (документационное обеспечение управления). Изд. 3-е. — М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-синтез», 2002.
12. Басовская Е.И. Языковые трудности, связанные с составлением документов // Секретарское дело. 1997. № 1.
13. Кони́на М.Н. Стилистика русского языка. — М.: Просвещение, 1983.
14. Тейлор Клэр. Основы делопроизводства в современном бизнесе: пер. с англ. — М. Финансы и статистика, 1997.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ

6.1. Документооборот, его организация

Основные понятия: документооборот, его структура; экспедиционная обработка документов, предварительное рассмотрение документов, обработка отправляемых документов.

Документооборот — движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки.

Документооборот любой организации состоит из 3-х документопотоков: входящих, исходящих и внутренних документов. Особенностью является то, что внутренние и исходящие документы создаются в организации, а входящие — исключительно за ее пределами.

Согласно ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» документопоток — совокупность документов одного вида или назначения, имеющих единый маршрут [1, с. 4].

Все последующие термины и определения, указанные в данной главе, приводятся в соответствии с вышеназванным ГОСТом.

Главной характеристикой документооборота является его объем.

Объем документооборота — количество документов, поступивших в организацию и созданных ею за определенный период времени.

Объем документооборота может быть полным или выборочным.

Полный объем — количество документов, поступивших в организацию и созданных ею за календарный год.

Выборочный объем документооборота — количество документов, поступивших в организацию и созданных ею за квартал, полугодие, месяц, декаду и т.д., а также количество документов, поступивших и созданных за определенный период конкретным структурным подразделением или группой подразделений.

Документопотоки состоят из входящих, исходящих и внутренних документов.

Входящий — документ, поступивший в учреждение.

Исходящий документ — официальный документ, отправляемый из учреждения.

Внутренний документ — официальный документ, не выходящий за пределы подготовившей его организации.

Структура документооборота представлена всегда 3-мя документопотоками, однако, процентное соотношение их, как правило, в каждой организации является отличным от другой. Это обусловлено местом организации в отрасли, степенью ее самостоятельности, организационно-правовой формой, а также конкретными внешними и внутренними информационными потоками. Итоговым документом для документооборота является справка о его объеме.

СПРАВКА
об объеме документооборота
за _____ 20_____ г.
(месяц)

Документы	Количество документов		Всего
	Подлинники	тираж	
поступающие			
отправляемые			
внутренние			
Итого			

Наименование должности
руководителя делопроизводственной
службы
Дата

Подпись

Расшифровка подписи

Форма справки об объеме документооборота

Требования, предъявляемые к документообороту:

1. Прямоточность движения документов, то есть документ кратчайшим путем попадает к исполнителю;
2. Распределение документов между руководителями и специалистами строго в соответствии с их функциональными обязанностями;
3. Осуществление только необходимого перемещения документов, то есть дублирование, лишние инстанции и действия, а также возвратные перемещения документов исключены;

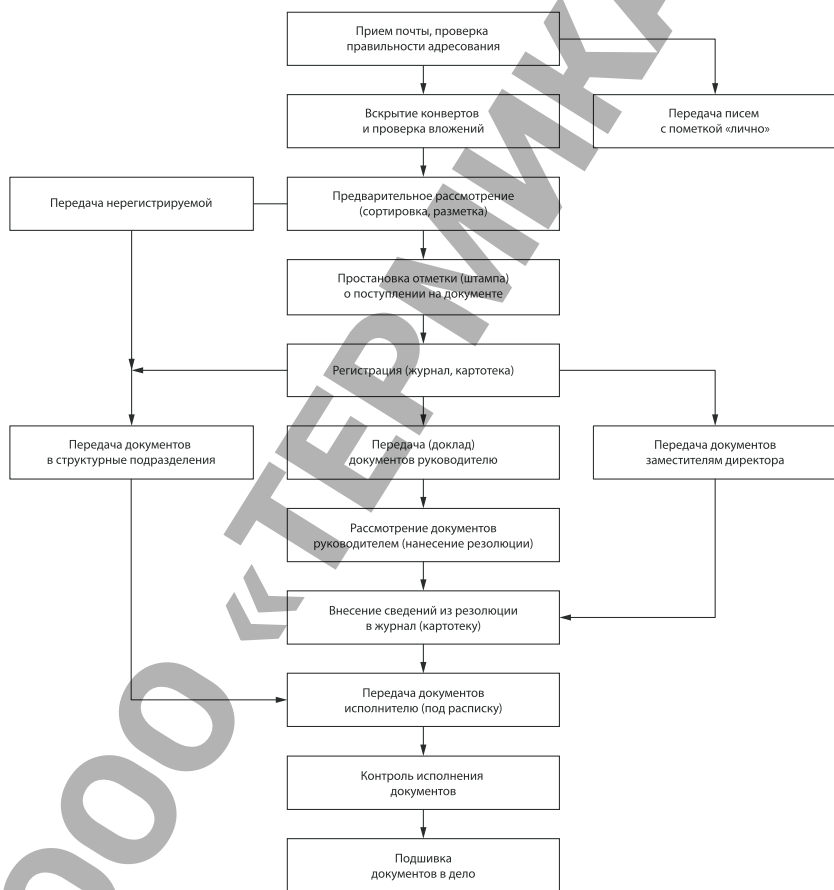


Схема прохождения входящей документации

4. Единообразие маршрута движения документа и технических операций с ним, однократность каждой операции.

Для единообразия маршрута движения документа в последнее время нередко стали использоваться документограммы или оперограммы.

Движение документов отражает организационную структуру аппарата управления и характер распределения обязанностей между его составляющими частями, однако имеет общие закономерности, заключающиеся в соблюдении технологической цепочки прохождения входящей документации.

Первичная обработка документов или экспедиционная обработка документов — обработка документов (проверка целостности, комплектности, сортировка и др.) при поступлении в организацию.

Экспедиционной обработкой этот этап называется потому, что в больших организациях он осуществляется в экспедиции.

Экспедиция — структурное подразделение в службе ДОУ, которое осуществляет прием, первичную обработку документов, а также отправку исходящих документов; в этой службе могут быть курьеры.

Прием и первичная обработка проводятся централизованно. В небольших организациях, где нет экспедиции, эту работу проводит секретарь. Операция считается технической и не требует высокой квалификации.

Первичная обработка включает следующие делопроизводительные операции:

1. Проверка целостности упаковки;
2. Вскрытие конвертов;
3. Проверка наличия вложенных в конверты документов;
4. Проверка правильности адресования;
5. Проставление отметки о поступлении документа в организацию.

Отметка состоит из:

1. Учетного порядкового номера;
2. Даты получения (в ряде случаев указывается время);
3. Сокращенного названия учреждения-получателя.



Схема распределения входящих документов секретарем

Ошибка в большинстве организаций заключается в том, что отметку о поступлении документа проставляют только на тех документах, которые подлежат дальнейшей регистрации. Остальные документы (информационные письма, приглашения, рекламные письма и др.) остаются неучтенными, хотя на их получение было затрачено время.

Предварительное рассмотрение документов — изучение документа, поступившего в организацию, для определения должностного лица, в компетенцию которого входит его рассмотрение. Эта операция проводится непосредственно после первичной обработки и значительно ускоряет движение документов. Распределение поступивших документов определяет прямоточность движения документов и соответственно скорость их доставки конкретному исполнителю, т.е. фактически ускоряет время решения вопроса.

На этом этапе секретарь определяет:

1. Какие документы могут быть переданы непосредственно в структурные подразделения и ответственным исполнителям;
2. Какие документы должны быть переданы на рассмотрение руководству.

Просмотр всех документов, поступивших на имя руководителя, должен выявить документы, которые передаются ему в обязательном порядке:

1. Распорядительные документы вышестоящих органов власти и управления;
2. Документы по принципиальным вопросам деятельности, которые имеют большое значение в связи со сложной ситуацией, требующей координации работы структурных подразделений.

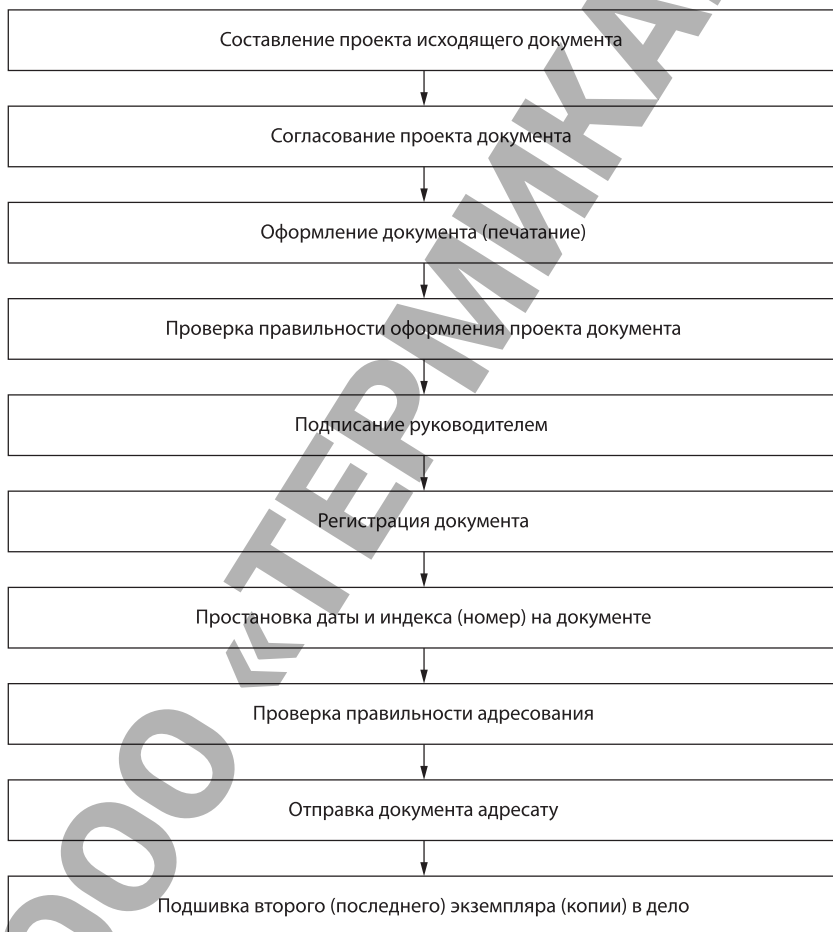


Схема прохождения исходящей документации

Главная задача этого этапа — освободить руководителя от излишнего потока документов, рассмотрения второстепенных вопросов.

Для успешного решения этого вопроса секретарь руководителя должен знать:

1. Функции структурных подразделений организации;
2. Распределение обязанностей между сотрудниками.

Желательно, чтобы в учреждении были классификаторы вопросов деятельности с указанием исполнителей по каждому вопросу.

Обработка отправляемых (исходящих) документов включает:

1. Подготовку проекта документа;
2. Его оформление и согласование (визирование параллельное или последовательное);
3. Удостоверение (подписание); на подпись руководителю документ передается при наличии всех виз и приложений, отметки об исполнителе;
4. Регистрацию;
5. Отправку из организации.

Для отправки исходящие документы принимаются:

- полностью оформленными;
- подписанными;
- зарегистрированными;
- с отметкой о категории отправления.

Необходимо проверить правильность оформления документа и наличие подписи, даты, регистрационного номера, заголовка к тексту, отметки об исполнителе, отметки о наличии приложения, соответствие количества экземпляров количеству адресатов, правильность адресования, соответствие даты подписания дате отправки, оформление адреса в соответствии с действующими почтовыми правилами.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятию «документооборот».
2. Что такое документопоток, какие документопотоки вы знаете?

3. Объем документооборота — это:
- 1) общее количество копий документов за год;
 - 2) учет регистрируемых документов;
 - 3) суммирование входящих и исходящих потоков документов;
 - 4) количество документов, поступивших в организацию и созданных ею за определенный период.

6.2. Регистрация документов, контроль их исполнения и организация справочно-информационного обслуживания

Основные понятия: принципы регистрации, задачи, регистрационные формы, индексирование документов, рассмотрение документов руководителем, информационно-поисковые системы, принципы их построения; виды контроля; категории документов, подлежащих контролю; типовые и индивидуальные сроки исполнения, технология контрольных операций, анализ об исполнении документов.

Регистрация документа — присвоение документу регистрационного номера и внесение данных о документе в регистрационно-учетную форму.

Дополнительная информация

Принято считать, что регистрация документов как запись сведений о них появилась в период роста феодального землевладения и обострения борьбы за землю. Поскольку документировалось владение прав на землю и крестьян, то была введена регистрация прежде всего для охраны документов, подтверждающих право на землю и крестьян. Регистрация документов в делопроизводстве была введена Генеральным регламентом 1720 г.

Задачи регистрации:

1. Учет документов;
2. Контроль их исполнения;
3. Справочная работа по документам (поиск документов).

Основной принцип регистрации — однократность независимо от формы регистрации, т.е. информация о документе фиксируется в избранной регистрационной форме лишь один раз.

При передаче документа из одного структурного подразделения в другое повторно он не регистрируется.

Процесс регистрации — снятие с документа показателей (реквизитов) для создания базы данных о документах учреждения.

Сроки регистрации документов следующие: внутренних — в день подписания или утверждения, входящих — в день поступления, исходящих — в день отправления.

Немедленно регистрируются только телеграммы.

В процессе регистрации входящего документа из него выписываются:

1) дата получения; 2) входящие номер (индекс); 3) дата документа; 4) индекс и номер документа; 5) автор (корреспондент); 6) название документа (вид документа); 7) заголовок к тексту.

В процессе исполнения и рассмотрения документа в регистрационно-учетную форму вносятся также: 8) резолюция; 9) ход исполнения, т.е. фиксируются все передачи документа; 10) номер дела, куда документ помещают после исполнения. Регистрационно-учетная форма — документ (карточка, журнал), в том числе в электронном виде, используемый для записи сведений о документе в целях учета, поиска, контроля.

Исходя из определения, существуют следующие регистрационно-учетные формы:

1. Журнальная;
2. Карточечная.

В ряде учебников указывается 3-я форма — автоматизированная.

Журнальная регистрационная форма возникла в XVIII в., существует до сегодняшнего дня, используется для документов строгого учета, а также для организаций с незначительным объемом документооборота. Ее преимущества — абсолютный учет, исключение возможности оформить документы «задним» числом, практически 100-процентное обеспечение сохранности документов. Недостаток — сложный поиск в ручном режиме.

Картотека используется с начала 1900-х гг. в мировой делопроизводственной практике, а в СССР — с 70-х гг. с внедрением ЕГСД.

Преимущество картотеки — быстрый поиск в ручном режиме. Недостатки — возможность утраты самой карточки и, следовательно, информации о документе (самого документа), т.е. ненадежное обеспечение сохранности документов.

Регистрации подлежат:

1. Документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях;
2. Документы, поступившие из органов государственной власти и управления;
3. Документы от вышестоящих органов управления или направляемые в их адрес;
4. Входящие документы, которые требуют решений или ответа;
5. Важнейшие внутренние документы: стенограммы, приказы, протоколы, решения.

Не подлежат регистрации документы, присланные для сведения и не требующие ответа: поздравительные, информационные, рекламные письма, приглашения на различные мероприятия и др.

В каждой организации должен быть Перечень документов, не подлежащих регистрации. После регистрации документ приобретает юридическую силу. При регистрации входящих документов происходит подтверждение факта их получения и ответственности получившей организации за использование информации, заключенной в них.

Формы организации регистрации:

1. Централизованная;
2. Децентрализованная.

Централизованная осуществляется в одном месте и характерна для небольших и средних учреждений и организаций.

Децентрализованная характерна для крупных организаций с территориально-разобщенными структурными подразделениями. При этом существует одновременно несколько пунктов регистрации, например, в канцелярии осуществляется регистрация документов, адресованных руководству и в адрес предприятия, а также важнейшие внутренние документы. Секретари структурных подразделений регистрируют все остальные документы.

Специализированная документация (расчетно-денежная, плановая, статистическая отчетность) не регистрируется, как правило, секретарем или службой ДООУ. Ее регистрация соответствует функциям структурных подразделений (расчетная — в бухгалтерии, плановая — в экономическом отделе, статистическая — в отделе статистики).

Централизованная форма регистрации при автоматизации делопроизводства позволяет создать единую автоматизированную информационно-поисковую систему.

Исходящие документы должны быть зарегистрированы, т.к. регистрация придает им официальный характер, фиксирует факт их составления и отправки.

В процессе регистрации исходящего документа из него выписывают:

1. Дату документа;
2. Корреспондента (т.е. кому адресован документ);
3. Заголовок документа или его краткое содержание;
4. Исполнителя, т.е. должностное лицо, которое подготовило документ;
5. Количество листов документа;
6. Номер дела по номенклатуре дел, в которое помещается копия документа после отправки;
7. Присваивается исходящий номер.

Схема движения исходящих и входящих документов при составлении схемы движения внутренних документов имеет следующую особенность: ключевым (разделительным) этапом является регистрация внутренних документов.

Особенностью работы с внутренними документами является то, что блок-схему работы с ними нужно составлять практически по каждому виду документа или группе документов (организационных, распорядительных, информационно-справочных).

Регистрацию внутренних документов в отличие от входящих и исходящих нельзя осуществлять в одном документопотоке.

Количество учетных форм, т.е. журналов регистрации внутренних документов, каждая организация определяет самостоятельно, исходя из специфики ее деятельности, места в системе управления, видового разнообразия, внутренних документов, степени их важности и т.д.

При определении количества форм (журналов) необходимо учитывать, что приказы по основной деятельности должны быть зарегистрированы отдельно от приказов по личному составу, а те, в свою очередь, должны делиться на приказы о приеме, переводе и увольнении, отдельно от приказов о командировании, назначении дежурных работников в выходные и праздничные дни и так далее.

Отдельно регистрируются следующие виды документов: протоколы, распоряжения, постановления, решения. В пределах каждого вида предусмотрена своя нумерация.

Информационно-справочные документы регистрируются с учетом специфики деятельности конкретной организации.

Выбор форм регистрации зависит от следующих причин:

1. Количество входящих, исходящих и внутренних документов;
2. Наличие документов, требующих строгого учета;
3. Принятой в организации системы делопроизводства;
4. Возможности использования организацией компьютерных технологий обработки документов.

В процессе регистрации документу присваивается регистрационный номер (валовый номер). Если в организации есть номенклатура дел, то документу одновременно присваивается кроме номера индекс.

Регистрационный номер документа, регистрационный индекс документа — цифровое или буквенно-цифровое обозначение, присваиваемое документу при его регистрации.

Индекс, как правило, состоит из 2-х групп цифр, отделенных тире, например, 01-01, где первая группа цифр — номер структурного подразделения в оргструктуре учреждения. 01 — как правило, руководство или администрация. Вторая группа цифр — номер дела внутри данного структурного подразделения, в данном случае 01 — Устав (коммерция) или Положение об организации (госструктура). Индекс 01-02: 01 — руководство, 02 — второй по степени важности документ после Устава — штатное расписание.

Внутри каждого структурного подразделения при индексации документы располагаются в следующей последовательности: в самом начале — организационные, далее — распорядительные,

затем — информационно-справочные. Если в структурном подразделении есть отчетная и плановая документация, то она, как правило, помещается после распорядительной перед информационно-справочной.

Наряду с цифровым обозначением индексы могут включать буквенно-цифровое обозначение. Структурное подразделение обозначается буквами, а не цифрами, при этом бухгалтерия — бух, отдел кадров — о/к, юридическая служба — юр.

Индекс может состоять не из двух, а из трех групп цифр и более, например, 02-01-05, при этом последние две цифры (05) обозначают номер дела, средние цифры (01) — номер структурного подразделения, а первая группа цифр (02) — номер департамента или управления, в состав которого входит данное структурное подразделение. Подобная индексация характерна для организаций со сложной организационной структурой. Вместо первой группы цифр в индексе могут стоять прописные буквы, например, А.Б. — 04, которые означают имя и фамилию руководителя организации и свидетельствуют о том, что данный документ подписан этим должностным лицом в его секретариате. Такая практика заимствована из опыта работы советских министерств, когда документы, подписанные, прошедшие через приемную министра, индексировались подобным образом.

Секретарь передает документы или докладывает о них в день поступления, в случае необходимости он должен подготовить дополнительный материал.

Решения руководителя по документам отражаются в резолюциях. Резолюция документа — реквизит, содержащий указания должностного лица по исполнению документа.

Получив документ от руководителя, секретарь сведения из резолюции переносит в журнал (карточку) входящей корреспонденции. После этого документ передается исполнителю, который указан в резолюции. Исполнитель в учетной форме в разделе «получил» должен поставить дату и подпись, а в случае необходимости — время.

Документы, исполнение которых осуществляется несколькими подразделениями или должностными лицами, секретарь передает поочередно или в копиях одновременно всем исполнителям, а ответственному исполнителю — оригинал.

Первый этап при создании информационно-поисковой системы по документам организации — регистрация, так как она дает возможность сформировать базу данных о документах организации.

Построение ИПС ручного типа строится по следующим принципам:

1. структурный принцип, при котором рубриками или основным поисковым понятием картотеки являются структурные подразделения организации или направления (вопросы) деятельности;
2. номинальный принцип, при котором рубриками картотеки являются виды и разновидности документов;
3. предметно-вопросный принцип, когда рубриками являются вопросы деятельности структурного подразделения;
4. корреспондентский — в соответствии с определенными корреспондентами или группами корреспондентов;
5. хронологический, при котором карточки систематизируются по датам поступления, отправления или исполнения соответствующих документов;
6. алфавитный — характерен для картотек по заявлениям и жалобам граждан.

Внутри каждой рубрики документы (карточки) систематизируются, как правило, по хронологическому или алфавитному принципам.

Принципы построения картотек называются также правилами систематизации картотек.

Справочные картотеки, как правило, делятся на 2 части:

1. на исполненные документы;
2. на неисполненные документы.

Справочные картотеки передаются на хранение в архив организации вместе с документами за соответствующий год.

Информационно-справочное обслуживание аппарата управления в условиях применения компьютерных технологий позволяет значительно расширить возможности поиска документов и информации по ним. Так, в нормативных документах по делопроизводству наряду с традиционными реквизитами поиска (как дата, регистрационный номер, адресат, заголовок к тексту и т.д.)

указываются другие реквизиты, поиск по которым в ручном режиме практически невозможен (ключевые слова, а также понятия).

Контроль исполнения документов — совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов.

Дополнительная информация

Судебником 1550 г. (ст. 32) определялся порядок контроля исполнения документов, а также порядок возмещения убытков в случае волокиты («за тяжки дел») со стороны пристава. За промедление решения вопроса, кроме взыскания в пользу челобитчика, дьяка били батогами.

В современной практике контроль бывает 2-х видов:

1. по существу решения вопроса (осуществляет руководитель или его помощник);
2. за сроками исполнения задания (осуществляет служба ДОУ или секретарь); при этом обязательное закрепление этой функции, во-первых, в Инструкции по делопроизводству данной организации, во-вторых, — в Должностной инструкции секретаря.

Задачи контроля исполнения обусловлены его значением. Контроль исполнения за сроками решает следующие задачи: 1) повышает исполнительную дисциплину работников; 2) способствует тому, чтобы вопросы были решены в срок и по существу.

Контроль исполнения документов могут осуществлять в больших организациях:

1. инспекция по контролю;
2. бюро контроля;
3. группа контроля;
4. секретариат;
5. инспектор по контролю;
6. секретарь структурного подразделения или лицо, ответственное за делопроизводство в структурном подразделении.

В небольших организациях функцию контроля осуществляет секретарь руководителя.

Согласно ГСДОУ на контроль «ставятся документы, требующие исполнения, т.е. принятия дополнительного решения, выполнения каких-либо действий или подготовки ответного документа».

Поручения могут быть сложными и содержать несколько заданий с разными сроками их выполнения, в таких случаях контроль ведется самостоятельно за каждым заданием или пунктом.

Сроки делятся на 2 вида:

1. типовые сроки исполнения документа;
2. индивидуальные сроки исполнения документов.

Типовой срок исполнения документа — срок исполнения документа, установленный нормативно-правовым актом, например, ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [2].

Индивидуальный срок исполнения документа — срок исполнения документа, установленный организационно-распорядительным документом организации или резолюцией.

В организации должен быть разработанный Перечень типовых сроков исполнения документов, являющийся приложением к Инструкции по делопроизводству организации.

Контроль за сроками исполнения заданий делится на текущий, предупредительный, итоговый.

Текущий контроль включает следующие делопроизводственные операции: 1) постановка документа на контроль; 2) формирование электронной картотеки контролируемых документов; 3) направление электронной карточки контролируемого документа исполнителю; 4) информирование исполнителя о сроке исполнения документа.

Предупредительный контроль — постоянная проверка и регулирование хода исполнения документов. Как правило, за 3-5 дней до окончания срока исполнения документа секретарь уведомляет исполнителя об окончании срока. Документ снимается с контроля после его фактического исполнения. Документ считается исполненным, если решены все содержащиеся в нем вопросы, поручения выполнены, корреспонденту направлен ответ по существу.

Итоговый контроль — анализ и обобщение данных об исполнительской дисциплине. Эту аналитическую работу (анализ)

секретарь, в зависимости от специфики деятельности организации, осуществляет 1 раз в неделю, месяц, квартал.

Периодичность должна быть прописана в Инструкции по делопроизводству организации.

Подразделения, исполнители	Исполнено			Оставлено на исполнение		
	Всего	Срок	С нарушением	Срок не наступил	С продлением срока	Без продления срока

Форма сводки итогового контроля

В ряде учебников представлена следующая схема технологии контрольных операций:

1. Постановка документа на контроль;
2. Предварительная проверка;
3. Регулирование хода исполнения документов;
4. Снятие документов с контроля;
5. Направление исполненного документа в дело;
6. Учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения документов;
7. Информирование руководителя о результатах обобщения данных в целях своевременного и качественного исполнения поручений, зафиксированных в документах.

Контрольные вопросы

1. Регистрация документа это:
 - 1) запись в журнал о поступлении документа;
 - 2) присвоение документу регистрационного номера и внесение данных о документе в регистрационно-учетную форму;
 - 3) включение документов в информационную базу для обеспечения размещения сведений.
2. Регистрации подлежат:
 - 1) все поступившие документы;
 - 2) все документы, требующие ответа и исполнения;

- 3) документы, поступившие от органов власти;
 - 4) обращения граждан.
3. Входящие документы должны быть зарегистрированы:
- 1) в день поступления;
 - 2) в час поступления;
 - 3) в день рассмотрения;
 - 4) в пятидневный срок с момента поступления.
4. Что такое контроль?
5. Контроль за сроками исполнения заданий делится на:
- 1) текущий;
 - 2) очередной;
 - 3) предупредительный;
 - 4) долговременный;
 - 5) итоговый.
6. Какие сроки исполнения документов Вы знаете? В чем их отличие?

6.3. Формирование и хранение дел в делопроизводстве; номенклатура дел

Основные понятия: требования к проведению формирования дел, правила формирования документов; номенклатура дел, ее назначение, требования к ее составлению, ее удостоверению; перечни документов с указанием сроков их хранения, текущее хранение, обеспечение сохранности.

Формирование дела — это группировка исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой дел и их систематизация внутри дела. Требования при проведении формирования дел:

1. Документы постоянного и временного срока хранения необходимо группировать в отдельные дела;
2. В дело включается только по одному экземпляру каждого документа;
3. Каждый документ, помещенный в дело, должен быть оформлен в соответствии с требованиями ГОСТов, нормативных актов и т.д.;
4. Группировать в дело документы только одного календарного года; исключение составляют переходящие, судебные,

личные дела, а также документы выборных органов и их постоянных комиссий, депутатских групп, которые формируются за период их созыва; документы учебных заведений, которые формируются за учебный год; документы театров — в пределах театрального сезона, а также дела фильмов, рукописей, истории болезней и т.д.;

5. Дело должно содержать не более 250 листов при толщине не более 4 см.

При формировании дел категорически запрещается группировать в дела:

1. Черновые и дублетные экземпляры документов;
2. Документы, подлежащие возврату;
3. Неисполненные документы.

Внутри дела документы должны располагаться так, чтобы по содержанию они последовательно освещали вопрос, при этом документы располагаются в хронологическом порядке (входящие — по датам поступления, а исходящие — по датам отправления) или по алфавиту авторов или корреспондентов.

Приложения к документам, независимо от даты их утверждения или создания, присоединяются к документам, к которым они относятся. Приложения объемом более 250 листов составляют отдельный том, о чем в документе делается отметка.

Организационные документы (положения, инструкции, правила), утвержденные в качестве самостоятельных, группируют в самостоятельные дела. Организационные документы, утвержденные распорядительными документами, являются приложениями к ним и группируются вместе с распорядительными документами.

Распорядительные документы группируются в дела по видам и хронологии с относящимися к ним приложениями.

Приказы по основной деятельности группируются отдельно от приказов по личному составу.

Приказы по личному составу группируются в дела в соответствии с установленными сроками их хранения.

Целесообразно при больших объемах документов приказы по личному составу группировать в самостоятельные дела: прием на работу отдельно от перевода, а его отдельно от увольнения.

Поручения вышестоящих органов управления и документы по их исполнению группируются в дела по направлениям деятельности организации.

Утвержденные планы, отчеты, сметы и другие документы группируются отдельно от их проектов.

Документы в личных делах располагаются по мере их поступления.

Лицевые счета рабочих и служащих по заработной плате группируются в самостоятельные дела и располагаются в них в порядке алфавита по фамилиям.

Предложения, заявления и жалобы граждан группируются отдельно.

Переписка группируется, как правило, за период календарного года, при этом документ-ответ помещается за документом-запросом.

При формировании дел наиболее распространенными принципами систематизации документов являются: номинальный, хронологический, алфавитный, корреспондентский и предметно-вопросный, географический.

Номенклатура дел — систематизированный перечень заголовков дел, создаваемых в организации, с указанием сроков их хранения.

Виды номенклатуры дел:

1. Типовые;
2. Примерные;
3. Индивидуальные.

Типовая номенклатура дел — это нормативный документ, который составляется для однотипных организаций и устанавливает для них типовой состав дел, унифицированные заголовки дел, их единую индексацию.

Примерная номенклатура дел — носит рекомендательный характер и устанавливает примерный состав дел для организаций, на которые она распространяется.

Типовая и примерная номенклатуры дел используются для составления индивидуальной номенклатуры дел, которую должна иметь каждая организация.

Требования к номенклатуре дел:

1. Она должна охватить все документы организации. Если в течение года появляются дела, не предусмотренные номен-

клатурой дел, они дописываются в соответствующий раздел под резервным номером;

2. В одном деле не должны быть документы постоянного и временного срока хранения, так как у них разная обработка, соответственно и разная судьба;
3. Заголовок каждого дела должен четко отражать содержание хранящихся в деле документов.

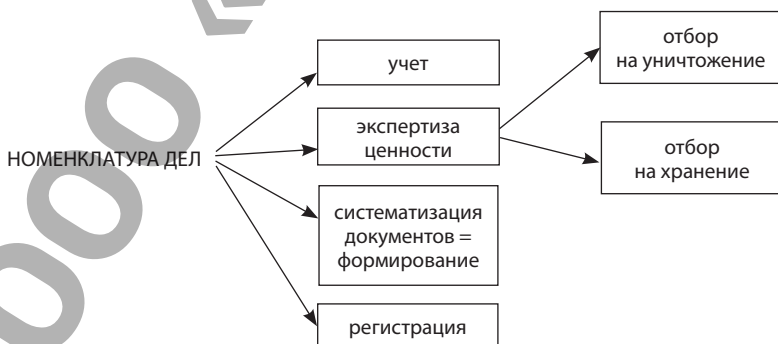
Номенклатура дел позволяет классифицировать документы, группировать их в дела.

Дело — документ или совокупность документов, относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную обложку.

1-ый экземпляр номенклатуры дел хранится в сейфе, 2-ой экземпляр — у секретаря руководителя или в службе ДОУ, 3-ий экземпляр — в архиве. Один экземпляр секретарь распечатывает и отдает структурным подразделениям (разделы номенклатуры дел, относящиеся непосредственно к каждому структурному подразделению).

Номенклатура дел способствует решению следующих важных вопросов в работе с документами:

- регистрации;
- систематизации документов;
- учету;
- экспертизе ценности:
 - а) отбору на хранение;
 - б) отбору на уничтожение.



Номенклатура дел — полифункциональный нормативно-методический документ.

При составлении номенклатуры дел необходимо соблюдать требования нормативно-методических материалов, к числу которых относятся:

1. Основные правила работы архивов организаций [3], в которых рассматриваются вопросы архивного хранения, а также те разделы делопроизводства, которые связаны с архивным хранением документов: номенклатура дел, оформление дел, проведение экспертизы ценности, подготовка документов к сдаче в архив;
2. Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций с указанием сроков хранения [4]. Перечень позволяет изучить состав и содержание документов по направлениям деятельности и, что самое главное, — установить их срок хранения, а также обеспечить единство оперативного хранения;
3. Рекомендации по разработке и применению примерных номенклатур дел: методическое пособие [5];
4. Отраслевые перечни документов, в которых указаны схемы систематизации документов, а также сроки их хранения с учетом специфики документов отрасли;
5. Перечни субъектов федерации, отражающие особенности документов учреждений и организаций расположенных в данном субъекте;
6. Положение о порядке и сроках хранения документов акционерных обществ. Оно устанавливает особенности систематизации таких документов, как ценные бумаги, а также тех, которые отражают специфику деятельности акционерных обществ [6].

Номенклатура дел имеет унифицированную форму из 5 разделов:

1. Индекс;
2. Заголовок дела;
3. Количество томов;
4. Сроки хранения и статьи по перечню;
5. Примечания.

Форма номенклатуры дел организации [2]

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

НОМЕНКЛАТУРА ДЕЛ

У Т В Е Р Ж Д А Ю

-----№-----

место составления

на -----год

Наименование должности
руководителя организации

Подпись Расшифровка подписи

Дата

Индекс дела	Заголовок дела (тома, части)	Кол-во дел (томов, частей)	Срок хранения № статьи по перечню	Примечания
1	2	3	4	5
Наименование раздела				

Наименование должности
руководителя
службы ДОУ организации

Подпись

Расшифровка подписи

Виза руководителя архива
(лица, ответственного за архив)

СОГЛАСОВАНО
Протокол ЦЭК (ЭК)

от -----№-----

СОГЛАСОВАНО

Протокол ЭПК архивного учреждения

от -----№-----

Индекс

Индекс — см. раздел «Регистрация».

Заголовок дела

Самым сложным в номенклатуре дел является составление заголовка дела. При составлении индивидуальной номенклатуры дел заголовки можно взять из Примерной или Типовой номенклатуры дел. При применении Типовой номенклатуры дел заголовки из нее переносятся без изменения. Заголовки из Примерной номенклатуры дел можно менять, то есть их можно объединять или, наоборот, из одного заголовка делать несколько.

Элементы заголовка дела располагаются в следующей последовательности:

1. Название вида дела (переписка, журнал) или вида документов (протоколы, приказы, акты);
2. Название организации или структурного подразделения (автор документа);
3. Название организации, которой были адресованы или от которой были получены документы (адресат или корреспондент);
4. Краткое содержание документов дела;
5. Название местности, с которой связано содержание документов дела;
6. Даты (период), к которым относятся документы дела;
7. Указание на копияность документов дела.

Количество томов

Раздел «количество томов» заполняется по факту в конце года.

Сроки хранения и статьи по перечню

При составлении индивидуальных номенклатур дел секретарь использует Примерные и Типовые номенклатуры дел, из которых переносит сроки в индивидуальную, при этом сроки ни в коем случае уменьшать нельзя (уголовно-наказуемое действие). Секретарь должен переносить сроки без изменений.

Если возникла необходимость увеличить сроки хранения документов, их необходимо согласовать с экспертно-проверочной комиссией архивного органа (например, архива, источником комплектования которого является организация).

Обязательным условием этого раздела является указание на номер статьи по Типовому перечню [3]. Могут использоваться также отраслевые (ведомственные) Перечни, а также Перечни, изданные архивными органами субъектов федерации. Перечень — структурированный список видов и категорий документов, содержащий нормативные указания о сроках их хранения:

1. Типовой перечень устанавливает сроки хранения документации, типичной для большинства учреждений, организаций, предприятий. Они включают документы, образующиеся при документировании общих для всех управленческих функций (руководство, контроль, планирование, учет, отчетность, финансирование, снабжение и сбыт продукции), независимо от места предприятия в системе управления, видов его деятельности и формы собственности;
2. Отраслевые, (ведомственные) перечни включают наиболее полное и систематическое перечисление документации организаций и предприятий соответствующей отрасли;
3. Перечни, издаваемые архивными органами субъектов федерации, устанавливают сроки хранения и содержат наиболее полное перечисление документации, ее систематизацию с учетом особенностей организаций данного конкретного региона, административно-территориального деления РФ;
4. Документ акционерных обществ и работа с ними по систематизации и определению сроков хранения регламентируется «Положением о порядке и сроках хранения документов акционерных обществ» [5]. Положение касается всех ЗАО и ОАО.

Сроки хранения документов, которые не вошли в вышеуказанные Перечни и Положения, устанавливаются в процессе проведения экспертизы ценности документов самой организацией.

Примечание

Здесь делается отметка о переходящих делах, а также отметка — ссылка на № протокола и дату заседания экспертно-проверочной комиссии архивного органа, если уточнялся за-

головок или менялся срок хранения документов в сторону увеличения.

Номенклатура дел составляется секретарем руководителя в последнем квартале текущего года на следующий год. Ее визирует заведующий архивом организации. Номенклатура дел рассматривается на заседании экспертной комиссии организации, которая ее одобряет. После этого номенклатуру дел утверждает руководитель организации.

Если организация является источником комплектования государственного архива, номенклатуру дел после одобрения экспертной комиссией организации необходимо согласовать с экспертно-проверочной комиссией государственного архива. Только после согласования номенклатуру дел утверждает руководитель данной организации.

Номенклатура дел составляется ежегодно. Если в течение года, на который номенклатура дел составлена, происходят изменения в оргструктуре предприятия, номенклатуру дел необходимо переоформить, составив новую в соответствии с изменениями.

Если структура организации не меняется, направления деятельности остаются неизменными, то на следующий год можно использовать номенклатуру дел предыдущего года, взяв ее за основу, при этом необходимо переоформить все визы и гриф утверждения, номер. Если организация является источником комплектования госархива, а ее структура и направления деятельности не менялись длительное время, необходимо один раз в пять лет пересогласовывать номенклатуру дел с экспертно-проверочной комиссией архива.

В конце года по результатам заполняется итоговая запись номенклатуры дел, в которой цифрами и прописью указывают число дел, заведенных в течение года: постоянного, временно-го (свыше 10-ти лет хранения и менее 10-ти лет хранения), при этом делается отметка о переходящих делах с отметкой ЭПК (экспертно-проверочной комиссии). Итоговая запись подписывается секретарем руководителя (в форме представленной итоговой записи — руководитель службы делопроизводства), а сведения передаются в архив организации. Указывается также наименование должности лица, передавшего сведения в архив.

Форма итоговой записи к номенклатуре дел [2]

Итоговая записка о категориях и количестве дел, заведенных в ... году

По срокам хранения	Всего	В том числе	
		3	4
1	2		
Постоянного			
Временного (свыше 10 лет)			
Временного (до 10 лет включительно)			
ИТОГО:			

Руководитель службы делопроизводства Подпись Инициалы, Фамилия

Дело считается заведенным с момента включения в него первого исполненного документа. Дела формируются в структурных подразделениях и хранятся в них до передачи в архив учреждения. В небольшой фирме дела хранит секретарь. Оперативное хранение документов — хранение документов в структурном подразделении до их передачи в архив организации или уничтожения.

Дела размещают в запирающихся шкафах, сейфах. На полках дела располагаются вертикально. На внутренней дверце шкафа прикрепляется номенклатура дел, а на корешке дела указывается номер по номенклатуре дел. Последовательность расположения дел на полках должна точно соответствовать последовательности расположения дел в номенклатуре дел. Сначала находят нужный номер по номенклатуре дел, а затем по номеру дела нужную папку с документами на полке.

Дела, содержащие особо ценные документы или сформированные по видам, сложные по содержанию, а также с документами ограниченного доступа, должны иметь внутреннюю опись, которая постоянно дополняется, так как в нее вписывается каждый подшиваемый документ. Внутренняя опись — документ, включаемый в дело, для учета документов дела, раскрытия их состава и содержания. Она помещается в начале дела и содержит:

1. №№ по порядку
2. Индекс документа;
3. Дату документа;
4. Заголовок документа;
5. Номера листов дела;
6. Примечание.

Форма внутренней описи документов дела [2]

Внутренняя опись
документов дела № _____

№№ п/п	Индекс до- кумента	Дата до- кумента	Заголовок документа	Номера ли- стов дела	Примечание
1	2	3	4	5	6

И Т О Г О (цифрами и прописью) документов

Количество листов внутренней описи (цифрами и прописью)

Наименование
должности лица,
составившего
внутреннюю опись
документов дела

Подпись

Расшифровка подписи

Дата

Документы, уже включенные в дело, могут в течение года потребоваться работнику учреждения. В этом случае секретарь может вынуть из дела документы, а на их место заложить лист-заместитель.

Если требуется выдача дела целиком, заполняется карта-заместитель, которая помещается на место выданного дела.

На практике наряду с картой и листом-заместителями во многих организациях используется журнал регистрации выдачи документов и дел во временное пользование сотрудникам. Он имеет произвольную форму и должен содержать следующие разделы: кому, куда, что выдано, когда, и, что самое главное, — расписку в получении, а также отметку о возвращении (расписка, дата возврата).

КАРТА-ЗАМЕСТИТЕЛЬ
 Дело № _____
 Структурное подразделение _____

Дата выдачи	Кол-во листов	Кому выдано	Расписка получателя	Дата возврата	Расписка о приеме
1	2	3	4	5	6

Форма карты заместителя дела

После завершения делопроизводственного года выдача сотрудникам отдельных документов из дела не допускается. Во временное пользование можно выдать только целиком дело.

Выдача дел в другие организации осуществляется только с разрешения руководителя организации.

Изъятие документов из дел по требованию компетентных органов (прокуратуры, суда) производится только на основании письменного распоряжения или запроса этих органов, с разрешения руководителя с условием обязательного составления акта об изъятии подлинника и подшивкой документа (заверенной копии) на его место.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятия «дело».
2. Номенклатура дел это:
 - 1) перечень дел с указанием размещений их на полке;
 - 2) систематизированный перечень заголовков дел, создаваемых в организации, с указанием сроков их хранения;
 - 3) список дел, подготовленных для сдачи в архив;
 - 4) виды дел, заводимых в организации.
3. Что такое итоговая запись?
4. Формирование дела это:
 - 1) подшивка в папку входящих документов;
 - 2) систематизация документов для дальнейшего их хранения;

- 3) группировка исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой дел и их систематизация внутри дела.

6.4. Экспертиза ценности документов в делопроизводстве и порядок подготовки и передачи дел в ведомственный архив

Основные понятия: принципы и критерии, экспертная комиссия, центральная экспертная комиссия, экспертно-проверочная комиссия, этапы проведения экспертизы ценности документов, описание, акт о выделении к уничтожению документов и дел, неподлежащих хранению; передача дел на хранение.

Экспертиза ценности документов — изучение документов на основании критериев их ценности для определения сроков хранения документов.

Принципы экспертизы ценности документов:

1. Принцип комплексной оценки, то есть документ оценивается в совокупности с другими документами данного комплекса;
2. Принцип всесторонности, то есть документ должен, по возможности, отражать все стороны вопроса, а не часть или какой-то фрагмент;
3. Принцип историзма, то есть документ представляет ценность как исторический источник;
4. Принцип целостности, который позволяет составить полное, целостное представление о факте, явлении, событии.

Критерии экспертизы ценности документов — признаки, определяющие значимость происхождения, содержания и внешних особенностей документов. Выделяются следующие критерии:

1. Критерий происхождения, роль и место организации, а также целевое функциональное назначение организации, то есть при оценке происхождения документа учитывается значимость автора, а также время и место образования документа;
2. Критерии содержания, значимость события (степень информативности) и повторяемость информации в других

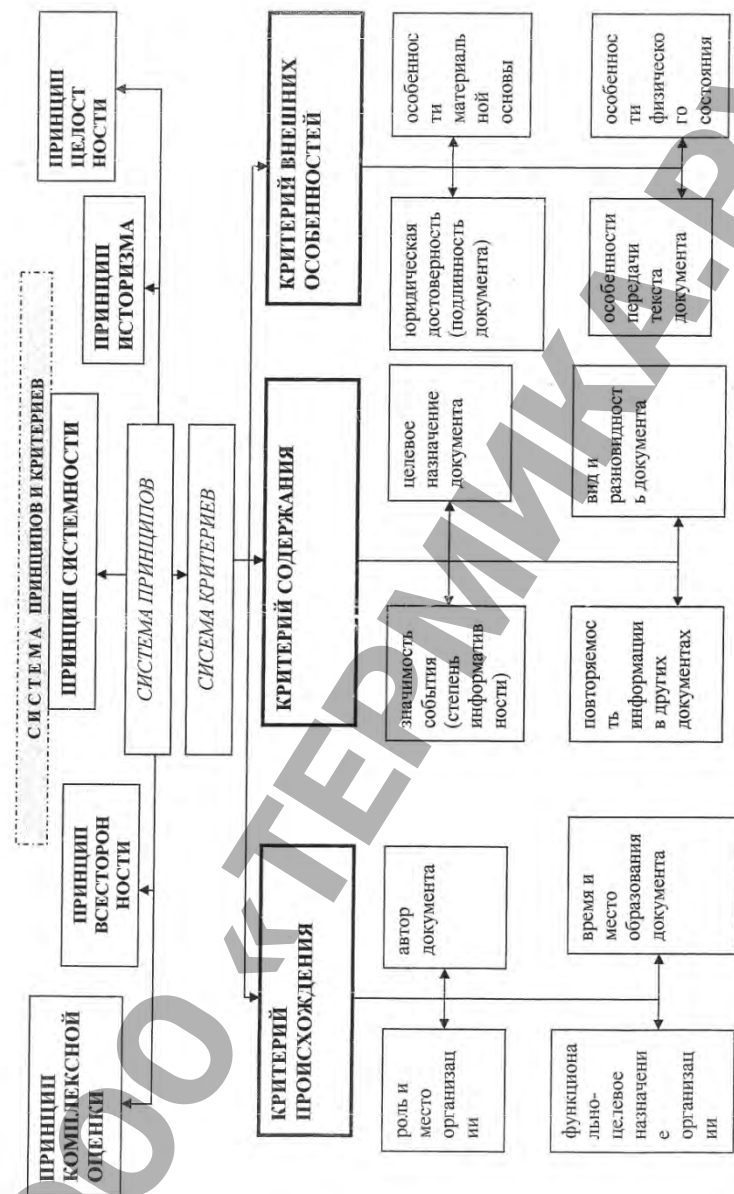


Схема принципов и критериев

документах. При определении содержания важную роль играет целевое назначение документа и обусловленные этим его вид и разновидность;

3. Критерий внешних особенностей, то есть юридическая достоверность и особенности передачи текста документа.

Экспертиза ценности документов проводится на основании следующих нормативно-методических документов:

1. Основные правила работы архивов организаций [2];
2. Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций с указанием сроков хранения [3];
3. Типовое положение о постоянно действующей центральной экспертной комиссии (ЦЭК) министерства, ведомства РФ (утв. Приказом Росархива от 17.03.1998 № 19, Москва: Росархив, 1997) [6];
4. Примерное положение о постоянно действующей экспертной комиссии учреждения, организации, предприятия (утв. Приказом Росархива от 19.01.1995 № 2, Москва: Росархив, 1995) [7];
5. Перечни отраслевые (ведомственные).
6. Перечни архивных органов субъектов Российской Федерации;
7. Положение о порядке и сроках хранения документов акционерных обществ [5].

Экспертиза ценности документов на современном этапе является важным этапом в работе с документами и основывается на опыте прошлого.

Дополнительная информация

В первой половине XIX в. архивы Российской империи были переполнены документами, учреждения испытывали большие проблемы в связи с тем, что много помещений было заполнено давно решенными делами. В 30-х годах XIX в. развернулось движение «Разборки решенных дел» с целью уничтожения «ненужных бумаг». Такие разборки проводились в отдельных ведомствах по мере накопления документов.

В настоящее время существует система экспертных органов. Экспертиза ценности документов в организации проводится

под руководством специального органа — экспертной комиссии (ЭК).

Экспертная комиссия — совещательный орган, созданный в организации для проведения экспертизы ценности документов структурных подразделений, а также документов организации в целом; для отбора на хранение и уничтожение документов, образующихся в деятельности организации.

Экспертная комиссия — постоянно действующая комиссия. В случае отбора документов на государственное хранение, а также для контроля и оказания методической помощи экспертная комиссия взаимодействует с экспертно-проверочной комиссией соответствующего государственного архива.

В ряде случаев создается центральная экспертная комиссия (ЦЭК), как правило, в министерствах или ведомствах. Она осуществляет научно-методическое руководство деятельностью экспертных комиссий подведомственных учреждений и организаций.

Экспертная комиссия организации и центральная экспертная комиссия в ряде случаев работают во взаимодействии с экспертно-проверочной комиссией (ЭПК) соответствующего архивного учреждения, в которое данная организация сдает свои документы на постоянное хранение.

Экспертно-проверочная комиссия архива — конечная и решающая инстанция в вопросе экспертизы ценности документов, контролирующая сохранность ценных документов. В связи с этим экспертные комиссии организаций должны согласовывать свои решения с экспертно-проверочной комиссией.

Экспертная комиссия организации оформляется приказом руководителя и включает нечетное число членов.

Председатель экспертной комиссии — один из руководителей учреждения, но не ниже второго заместителя.

Секретарь экспертной комиссии — сотрудник службы ДОУ. В ряде случаев — ответственный за архив (если он не секретарь — то обязательный член экспертной комиссии).

Состав экспертной комиссии — 3-5 человек, включает сотрудников следующих структурных подразделений: отдела кадров, бухгалтерии, специалиста по профилю деятельности учреждения, юриста, сотрудника службы ДОУ, представителя ведомственного архива.

Статус комиссии, ее права отражены в Положении об экспертной комиссии конкретного учреждения.

Задачи экспертной комиссии:

1. Организация ежегодного отбора документов на хранение и уничтожение;
2. Рассмотрение проектов номенклатуры дел учреждения и его структурных подразделений;
3. Рассмотрение годовых разделов описей дел постоянного хранения, временного хранения (свыше 10-ти лет), в том числе по личному составу;
4. Рассмотрение актов о выделении к уничтожению документов и дел, срок хранения которых истек.

Заседание экспертной комиссии проводят не реже 2-х раз в год, решения принимают коллегиально большинством голосов. Протоколы заседаний подписывают председатель и секретарь комиссии.

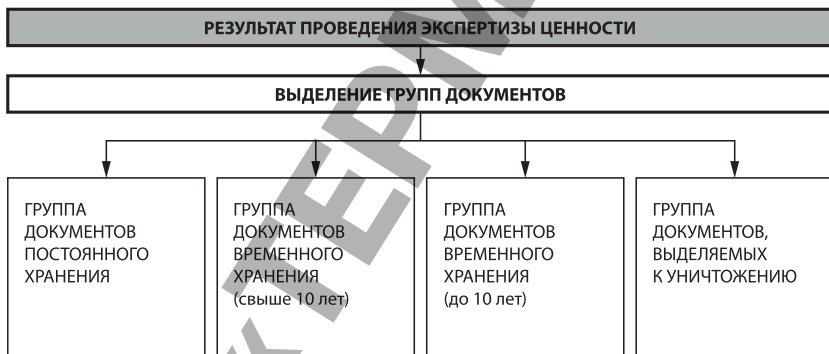
Документирование деятельности экспертной комиссии и формирование дел, образующихся в результате ее деятельности, возлагаются на секретаря комиссии.

3 этапа проведения экспертизы ценности документов:

1. составление номенклатуры дел, когда предопределяются сроки хранения создаваемых документов;
2. через 2 года, когда документы вышли из оперативной работы, при подготовке их к длительному хранению или сдаче в архив учреждения;
3. уточнение ценности документов при передаче их на постоянное хранение из архива учреждения в государственный архив.

В результате проведения экспертизы ценности документов образуется 4 группы документов:

1. документы постоянного хранения; документ постоянного срока хранения — документ, которому в соответствии с нормативными правовыми актами установлено вечное хранение;
2. документы временного хранения (свыше 10 лет); документ временного хранения — документ ограниченного срока хранения, по истечении которого он подлежит уничтожению;



3. документы временного хранения (до 10-ти лет включительно);
4. документы, подлежащие уничтожению в связи с истечением срока хранения.

Документы 1-ой и 2-ой групп подлежат передаче в архив, она осуществляется только по описям.

Документы 3-ей группы хранятся:

1. в структурных подразделениях по месту их заведения и формирования;
2. централизованно в службе ДОУ;
3. в ведомственном архиве.

Во всех трех пунктах они хранятся до истечения срока. При передаче документов в архив на них не составляется опись, и они передаются по номенклатуре дел.

После утверждения описей на дела постоянного и долговременного хранения можно уничтожить документы с краткосрочными временными сроками хранения.

Документы 4-ой группы должны уничтожаться по акту о выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению.

Форма описи дел постоянного, временного (свыше 10 лет) хранения и по личному составу структурного подразделения организации

(Наименование организации)

(Наименование структурного подразделения)

У Т В Е Р Ж Д А Ю

Наименование должности руководителя структурного подразделения

Подпись

Расшифровка подписи

Дата

О П И С Ь №

№№ п/п	Ин- декс дела	Заго- ловок дела	Крайние даты	Кол-во листов	Срок хранения дела	Приме- ча-ния
1	2	3	4	5	6*	7
Наименование раздела						

В данную опись внесено (цифрами и прописью) ед. хр. с № _____ по № _____, в том числе:

литерные номера:
пропущенные номера:

Наименование должности
составителя описи

Подпись

Расшифровка
подписи

Дата

С О Г Л А С О В А Н О

СОГЛАСОВАНО

Наименование должности руководи-
теля службы ДОУ

Протокол ЭК структурного
подразделения

Передал (цифрами и прописью) ед. хр. и (цифрами и прописью) регистрационно-контрольных карточек к документам***

Наименование должности
сотрудника структурного под-
разделения

Подпись

Расшифровка
подписи

Дата

* Графа 6 опускается в описях дел постоянного хранения

** При наличии ЭК структурного подразделения

*** Передаются вместе с делами канцелярии

Принял (цифрами и прописью) ед. хр. и (цифрами и прописью) регистрационно-контрольных карточек к документам.

Наименование должности сотрудника архива организации

Подпись

Расшифровка подписи

Дата

Результаты экспертизы ценности документов оформляются:

- описями на дела, которые подлежат хранению;
- актами о выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению (срок хранения которых истек).

Выделение документов к уничтожению — выявление в процессе экспертизы научной и практической ценности документов с истекшим сроком хранения и отбор их для уничтожения.

Форма акта о выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

А К Т

У Т В Е Р Ж Д А Ю

-----№-----
место составления

Наименование должности
руководителя организации

Подпись Расшифровка подписи

О выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению

Дата

На основании (название и выходные данные перечня документов с указанием сроков хранения) **отобраны к уничтожению как не имеющие научно-исторической ценности и утратившие практическое значение документы фонда №** (название фонда)

№ п/п	Заголовок дела (или групповой заголовочный документ)	Крайние даты	Номера описей	Индекс дела по номенклатуре или № дела по описи	Кол-во ед. хр.	Сроки хранения и номера статей по перечню	Примечания
1	2	3	4	5	6	7	8

Итого (цифрами и прописью) ед. хр. за _____ годы

Описи дел постоянного хранения за _____ годы утверждены, а по личному составу согласованы с ЭПК (наименование архивного учреждения) (протокол от __ № ____)

Наименование должности лица, проводившего экспертизу ценности документов

Подпись

Расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО

Протокол ЦЭК (ЭК)

от _____ № _____

Документы в количестве (цифрами и прописью) ед. хр., **всём** (кг.) **сданы в** (наименование организации) **на переработку по приемно-сдаточной накладной от** (дата, номер)

Наименование должности работника, сдавшего документы

Подпись

Расшифровка подписи

Дата

Изменения в учетные документы внесены.

Наименование должности работника архива, внес- шего изменения в учетные документы	Подпись	Расшифровка подписи
Дата		

Завершенные в делопроизводстве дела могут храниться в структурных подразделениях не более трех лет, после чего передаются в архив организации. Передача должна осуществляться согласно графику, составленному заведующим архивом, согласованному с руководителями структурных подразделений и утвержденному руководителем организации. При этом каждому структурному подразделению устанавливается конкретный срок. В небольших организациях такого графика может не быть, а время передачи документов устанавливается в соответствии с возможностями структурных подразделений и заведующего архивом (или должностным лицом, ответственным за архив).

Передаче в архив подлежат дела постоянного, временного (свыше 10 лет) сроков хранения, а также дела по личному составу.

Передача дел в архив осуществляется по описям, работник архива проверяет правильность формирования и оформления дел, а также соответствие количества дел, заведенных в соответствии с номенклатурой дел. В случае отсутствия дел, включенных в опись, должна быть составлена соответствующая справка.

Сдачу дел осуществляет работник структурного подразделения, а прием — заведующий архивом.

На обоих экземплярах описи делаются отметки о наличии каждого дела, а затем в конце описи указывается количество фактически имеющихся дел, дата приема-передачи дел. Ставят свои подписи заведующий архивом, принявший дела, и сотрудник структурного подразделения, который их передавал. Если на хранение передаются дела с особо ценными документами, проверяется количество листов каждого дела, а в случае необходимости проверяется каждый документ в соответствии с внутренней описью документов, включенных в данное дело.

При наличии регистрационных карточек на документы, они передаются в архив вместе с ними. Наименование каждой карточки также включается в опись.

**Форма обложки дел постоянного и временного
(свыше 10 лет) хранения**

Ф. № _____
Оп. № _____
Д. № _____

Наименование архивного учреждения
Наименование организации и структурного подразделения

Д Е Л О № _____ том № _____

(Заголовок дела)

(Крайние даты)

на _____ листах

Хранить _____

Ф. № _____
Оп. № _____
Д. № _____

Контрольные вопросы

1. Какие принципы ЭЦД Вы знаете?
2. Какие критерии ЭЦД Вы знаете?
3. Этапы проведения ЭЦД.
4. Какие виды экспертных комиссий вы знаете?
5. Как оформляются результаты ЭЦД?

Список источников и литературы к главе 6

1. ГОСТ Р 7.0.8-2013 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. — М.: 2014.
2. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в действ. ред.).
3. Основные правила работы архивов организаций. — М., 2002.
4. Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения. — М.: Росархив, ВНИИДАД, 2010.
5. Рекомендации по разработке и применению примерных номенклатур дел: методическое пособие. — М., 1990.
6. Положение о порядке и сроках хранения документов акционерных обществ. — Москва, 2003.
7. Типовое положение о постоянно действующей центральной экспертной комиссии (ЦЭК) министерства, ведомства РФ (утв. Приказом Росархива от 17.03.1998 № 19, Москва: Росархив, 1997).
8. Примерное положение о постоянно действующей экспертной комиссии учреждения, организации, предприятия (утв. Приказом Росархива от 19.01.1995 № 2, Москва: Росархив, 1995).

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ И ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

7.1. Правила приема посетителей

Основные понятия: общие правила приема посетителей, запись на прием, представление руководителю, перенос приема, отмена приема, различные категории посетителей, методика приема сотрудников по служебным вопросам, сотрудников по личным вопросам, сторонних посетителей, прием делегаций.

В разделе обязанностей должностной инструкции секретаря руководителя непременно присутствует пункт, который гласит о том, что секретарь осуществляет прием посетителей. Независимо от сферы деятельности учреждения, организации, фирмы, их формы собственности, подчиненности и т.д. каждый секретарь связан с указанным видом деятельности. Разница заключается лишь в том, каков уровень организации, количество посетителей, частота посещений, круг вопросов.

Рассматривая технологию организации приема посетителей, необходимо рассмотреть следующие вопросы:

- общие принципы и правила организации и ведения приема;
- категории посетителей;
- методика приема каждой из них.

Во многих учреждениях и организациях успешно применяются «немая справка» с образцами заявлений, анкет, адресами и телефонами тех учреждений и организаций, в которые наиболее часто обращаются посетители.

В обязанности секретаря входит составление расписания приема. В каждой организации руководитель определяет дни и часы

приема посетителей. Прежде чем записать на прием, секретарю необходимо удостовериться в том, что посетитель обратился по адресу. Узнать, по какому вопросу, и постараться, чтобы вопрос был решен за одно посещение.

Запись на прием осуществляют, как правило, предварительно, при этом секретарь руководителя заполняет соответствующие разделы в журнале приема посетителей:

- дата приема;
- фамилия, имя и отчество посетителя;
- его адрес;
- суть вопроса;
- фамилия ведущего прием;
- результаты рассмотрения вопроса.

Последний раздел данной формы может быть обозначен иначе: «что нужно сделать» или «отметка о выполнении, что сделано». При необходимости вводят раздел «место работы, должность».

Наряду с журнальной формой учет посетителей часто ведется на регистрационно-контрольных карточках. Технически эта форма более удобна: легко можно менять последовательность приема, при анализе выявлять наиболее часто встречающиеся вопросы и формы их решения. Графы, разделы карточки те же, что и в журнале, однако, дополнительная свободная площадь на оборотной стороне карточки позволяет использовать ее в случае необходимости приема одного и того же посетителя. Карточки приема посетителя имеют формат А5.

Часто их делают разного цвета, например, карточки приема посетителей по личным вопросам — зеленого цвета, сотрудников своего учреждения — синего, командированных специалистов — желтого и т.д.

Карточки, как правило, располагаются по алфавитному принципу внутри конкретных вопросов. Картотечная форма, как видим, достаточно удобна, но она имеет один существенный недостаток: карточка может быть легко вынута из картотеки и не поставлена обратно на место по той или иной причине. Таким образом, факт посещения не будет зафиксирован соответствующим образом. Заметим, что при журнальной форме учета, несомненно более архаичной, подобной утраты произойти не может.

Следовательно, в организациях и учреждениях, которые связаны с приемом посетителей по вопросам конфликтного характера, форма учета должна быть непременно журнальной. Однако, в настоящее время регистрация посетителей все чаще ведется в электронной форме.

Правильно составленное расписание встреч экономит время и руководителя, и посетителей. Рекомендуется время приема разбивать на условные интервалы, с некоторым запасом. Если посетители приходят по одному и тому же вопросу, то секретарю уместно обсудить с посетителями вопрос о возможности их приема одновременно в один и тот же интервал времени. Однако, если каждый из них настаивает на индивидуальной беседе, секретарь не в праве отказать.

Секретарь имеет право, оговоренное в должностной инструкции, определять также, с кем руководитель должен встретиться сам, а кто может быть направлен к его заместителям или другим ответственным работникам.

Кроме того, секретарь регулирует прием посетителей с учетом важности вопросов, по которым они пришли: часть вопросов нуждается в первоочередном решении, а другие могут быть решены не столь срочно.

Случается, что разговор с секретарем о цели визита возмущает посетителя, что не должно смущать секретаря, поскольку в его должностные обязанности входит не только ведение приема посетителей, но и регулирование этого процесса. Когда секретарь пытается узнать цель пришедшего на прием, он не имеет никаких тайных соображений, а лишь выясняет, например, что посетитель обратился не по адресу, т.е. не в ту организацию, не к тому должностному лицу, от беседы с которым зависит решение вопроса [1].

В таком случае секретарь должен перенаправить посетителя к соответствующему компетентному работнику, может быть даже в другую организацию.

Всех, без исключения, посетителей, согласно деловому этикету, секретарь обязан встречать любезно и приветливо. Конечно, особенно важно уметь правильно себя вести при приеме представительных делегаций и важных клиентов. Секретарь должен радушно здороваться с каждым вошедшим. Американские психологи предлагают каждого вошедшего встречать улыбкой, одна-

ко, согласно нашей национальной традиции, значительно важнее приклеенной к лицу улыбки иметь внутреннее расположение к посетителю. Желательно, чтобы посетитель сразу почувствовал, что секретарь готов его внимательно выслушать, принять в нем участие, максимально постараться помочь решить проблему.

В работе, связанной с приемом посетителей, особенно важны такие качества секретаря, как доброжелательность, вежливость, любезность. Так, например, вежливое обращение, соблюдение правил приличия, учтивость вызывают определенный положительный настрой в сознании посетителя, даже если он пришел не в самом лучшем расположении духа. Если к искреннему обращению добавить со стороны секретаря доброжелательность, то есть личное желание добра пришедшему, готовность содействовать благополучию именно этого конкретного человека, а не декларированного абстрактного человечества, можно уверенно говорить о том, что этот секретарь — хороший специалист-психолог. Даже если вопрос, с которым пришел посетитель, не может в силу объективных обстоятельств быть решен положительно, он уйдет из вашего учреждения без усугубленного отрицательного состояния, так как своим поведением вы частично нейтрализуете негативную для него ситуацию.

Все опытные секретари, как правило, на этапе составления списка посетителей, исходя из имеющейся в нем информации, в значительной степени умеют предвидеть напряженные ситуации, связанные с появлением той или иной персоны. Секретари стараются детально планировать свою работу в этот момент, применять имеющийся опыт. Так, например, взволнованного посетителя не нужно успокаивать, так как это может лишь усилить напряженность. Рекомендуется в такой ситуации оказать ему подлинное внимание, искреннее уважение. Обращение за советом, скрытый комплимент помогут успокоить посетителя. Положительные результаты дает прием, когда посетителю предлагают совместно проанализировать сложившуюся ситуацию и возможные последствия предполагаемых вариантов решения.

Причинами откровенно конфликтных ситуаций во время приема посетителей могут быть неуважительное отношение к нему, пренебрежение его интересами, грубое поведение, долгое ожидание. В данной ситуации результаты беседы зависят исключительно от руководителя, самым лучшим способом при-

знан прием, когда посетителю предлагают поиск компромисса, согласия.

Рассматривая технологию приема посетителей, необходимо подчеркнуть, что секретарь должен помнить важное для него правило: все посетители могут входить в кабинет руководителя только после доклада секретаря. О важных посетителях секретарь должен докладывать лично. Попросив посетителя подождать, он входит в кабинет руководителя, полузакрыв дверь, и сообщает о посетителе, который ожидает приема. При докладе о посетителе необходимо четко назвать:

- фамилию, имя, отчество;
- должность или адрес;
- вопрос, по которому прибыл посетитель.

Рекомендуется при этом передать запись сведений о нем или его визитную карточку. Во многих организациях существует практика, когда перед началом приема секретарь предоставляет руководителю список посетителей с именами и отчествами. Обращение по имени и отчеству помогает наладить контакт и создать доверительную обстановку.

Если руководитель готов принять посетителя, то секретарь приглашает посетителя войти. При этом дверь кабинета широко открывается, и секретарь, придерживая ее, уступает место для прохода. После того, как посетитель вошел в кабинет, секретарь плотно, но без стука закрывает дверь.

В менее важных случаях секретарь может доложить руководителю о посетителе с помощью переговорного устройства и, получив согласие на прием, предложить посетителю пройти в кабинет.

Не практикуется приглашать в кабинет руководителя посетителя в верхней одежде, в том числе — куртке. Необходимо предложить вошедшему раздеться в гардеробе или в приемной при наличии приспособленного для этой цели места или вешалки.

Если посетитель пришел без предварительной договоренности или записи, то секретарь имеет право решить, доложить о нем руководителю немедленно или записать на прием. Если посетитель пришел с очень важным вопросом, а секретарь считает, что руководитель может принять пришедшего, секретарь идет с докладом к руководителю, плотно закрыв при этом дверь каби-

нета. При наличии возможности принять посетителя, секретарь пропускает его в кабинет руководителя, в противном случае — называет посетителю точную дату и время, когда его примут.

Случается, что посетитель настаивает на необходимости попасть на прием именно сегодня и сейчас. Секретарь может еще раз зайти к руководителю и доложить ему о категоричном требовании посетителя.

В том случае, если посетитель настаивает на приеме в другое, более удобное для него время, секретарь должен выяснить, может ли руководитель перенести прием на время, которое указал посетитель и сообщить ему окончательную дату и время приема.

Если прием отменяется по неожиданным обстоятельствам, например, срочная командировка руководителя, его болезнь и т.п., секретарь обязан известить об этом посетителя заранее и договориться о времени, на который прием переносится. Секретарь при этом должен назвать свою фамилию, имя и отчество, номер телефона для срочных справок.

Во время проведения всех видов приема секретарь сам принимает все телефонные вызовы, переадресуя их заместителям руководителя в том случае, если вопросы требуют немедленного решения. Телефон руководителя во время приема может быть подключен лишь в чрезвычайных обстоятельствах. При несоблюдении этого правила время приема может затянуться, вызвав неудовольствие у посетителей и даже их жалобы.

Не следует также во время приема пропускать в кабинет руководителя сотрудников, не имеющих отношения к приему. Если они стремятся решить неотложные текущие вопросы, их следует направить к заместителям руководителя или указать время, когда руководитель сможет их принять.

Существуют разные категории посетителей, которых, как правило, в литературе делят на 3 или 5 групп. По первой классификации выделяют:

- сотрудников своей организации;
- сотрудников других организаций:
 - а) по предварительной договоренности;
 - б) прибывших внезапно;
- посетителей по личным вопросам [2, с. 253].

Согласно второй классификации различают:

- посетителей других организаций;
- сотрудников своей организации по текущим вопросам;
- сотрудников своей организации по личным вопросам;
- командированных;
- делегации [3, с. 139].

Как видим, вторая классификация отличается от первой тем, что здесь особо выделены такие категории, как командированные и делегации, следовательно, вторая классификация лишь несколько детальнее, но не имеет принципиальных отличий.

Организуя прием сотрудников своего учреждения по текущим вопросам, секретарь обязан:

- знать круг лиц, имеющих доступ к руководителю в любое время, и пропускать их беспрепятственно;
- довести до сведения всех сотрудников учреждения часы приема по текущим вопросам;
- определить регламент продолжительности посещения и предупредить о нем посетителя;
- сообщить руководителю о посетителе с помощью селектора или местного телефона.

Для приема сотрудников по текущим вопросам, как правило, назначается время в первой половине дня и в конце рабочего дня, например, с 10.30 до 11.30 и с 16.00 до 17.00.

При планировании работы по приему сотрудников по личным вопросам определяется, как часто будет руководитель проводить этот прием, в какие дни и часы. В зависимости от этого секретарь может записать соответствующее количество человек. Так, например, если руководитель проводит прием по личным вопросам один раз в неделю, то на еженедельном приеме будет гораздо меньше человек по сравнению с количеством записавшихся в том случае, если прием осуществляется только один раз в месяц. В прямой зависимости от количества посетителей находится время, отводимое на прием. Как правило, прием по личным вопросам осуществляется в конце недели и рабочего дня, например, с 16.30 до 17.30 в пятницу.

Нередко во время приема сотрудников по личным вопросам присутствует секретарь, который ведет запись в журнале. Если

во время приема в кабинет входит старший по должности сотрудник, секретарь должен встать и выйти из-за стола к нему навстречу, перед этим извинившись перед посетителем. Поздоровавшись с вошедшим, сказать ему, что у вас идет прием сотрудников по личным вопросам, поинтересоваться, когда после окончания беседы старший по должности сможет вас принять. Если срочное дело, то после приема посетителя секретарю придется срочно подойти к сотруднику.

Во время приема по личным вопросам секретарем ведется журнал, где регистрируется дата приема, фамилия, имя, отчество, суть вопроса, фамилия ведущего приема, результаты рассмотрения. Целесообразно во время приема по личным вопросам обеспечить присутствие на рабочем месте начальника отдела кадров, главного бухгалтера, начальника транспортного отдела и других служб, так как возникающие на приеме вопросы могут касаться их полномочий.

Организуя прием командированных работников, секретарь обязан:

- выяснить, согласовано ли это посещение заранее письмом, по телефону, вызовом, устной договоренностью;
- выяснить вопрос, по которому прибыл посетитель;
- отметить командировочное удостоверение;
- оказать помощь в подборе необходимых материалов;
- выяснить, обеспечен ли командированный специалист гостиницей, если нет, то помочь в решении этого вопроса (объяснить самый удобный маршрут транспорта от гостиницы к учреждению).

В случае прибытия делегации, секретарю следует позаботиться о выделении сотрудника учреждения, который будет сопровождать делегацию. Если прибывает иностранная делегация, необходимо выяснить вопрос о переводчике, который будет работать с делегацией, подготовить сувениры.

По просьбе руководителя секретарь должен уметь приготовить и подать руководителю и посетителям, членам делегации чай или кофе. Посуда при этом должна быть идеально чистой, готовить чай или кофе следует в приемной, затем разлить по чашкам и внести в кабинет руководителя на подносе. Обычно посетители берут чашки с подноса самостоятельно. Можно рас-

ставить чашки по числу посетителей на столе до их прихода. В том случае, если кофе и чай вносят в кабинет в кофейниках после прихода посетителей, то его разливают в их присутствии. На столе должны быть непременно салфетки. К кофе и чаю подают, как правило, пирожные, печенье, конфеты. Можно также поставить на стол бутылки с минеральной водой и стаканы по числу посетителей, ключ для открывания бутылок.

Контрольные вопросы

1. Какие разделы должны быть в журнале приема посетителей?
2. Пронумеруйте по порядку действия секретаря при организации приема посетителей:
 - 1) доклад руководителю о посетителе с предоставлением всей информации и необходимых материалов;
 - 2) определение категории посетителей и порядок приема;
 - 3) регистрация посетителя;
 - 4) запись посетителя на прием к руководителю.
3. Какие категории посетителей вы знаете?

7.2. Организация приема граждан

Основные понятия: нормативно-методическое регулирование приема, информирование граждан, график приема, запись на прием, журнал учета приема граждан, регистрация граждан, документирование, принятие решений.

В соответствии с действующим законодательством руководители и ответственные должностные лица обязаны осуществлять личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления.

На прием могут записаться или прийти граждане Российской Федерации, в том числе, жители города, иностранные граждане, а также лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации. Они имеют право лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться в соответствующие инстанции, к их руководителям, заместителям, другим ответственным работникам.

На основании законодательно-нормативной базы строится организация приема граждан. Определяется место и время приема: выделяются дни и часы, в которые граждане будут приняты. Как правило, в государственных структурах должностные лица осуществляют прием граждан еженедельно.

Информация о порядке приема располагается на видном месте: в виде небольшого объявления. Секретарь заботится о том, чтобы на дверях приемной была вывешена таблица с указанием дней и времени приема посетителей. Запись на прием осуществляется в журнале, о котором подробно шла речь выше.

При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность. В том случае, если на прием записывается не сам гражданин, а представитель, выступающий от его имени, необходимо проверить полномочия, которые удостоверяются подписью руководителя организации по месту жительства, работы или учебы, лечения, скрепленной печатью. Для лиц, находящихся в местах лишения свободы, — подписью руководителя исправительного учреждения и, соответственно, — печатью.

Прием ведется всегда в помещениях, имеющих свободный доступ. В приемных органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных учреждений и организаций, где осуществляется прием граждан с устными и письменными обращениями, обязательно должен стоять стол, за которым обращения могут быть оформлены в письменном виде. Здесь также должны быть ручки, бумага.

Во время приема в кабинете руководителя находится его помощник, секретарь или другой, специально выделенный для этого сотрудник.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установлен-

ном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [4].

Нередко случается так, что трудно завершить беседу. Согласно существующим правилам руководителю следует высказать обобщающее или завершающее замечание, после этого не следует возвращаться к деловой части разговора. Опытный секретарь может прийти на помощь своему руководителю: он напоминает о следующем посетителе и указывает назначенное тому время. По окончании приема посетителю необходимо сообщить о принятом решении. Если решение вопроса относится к компетенции иного органа, следует оказать содействие в определении этого органа, его местонахождения, телефонах и т.д.

Руководитель, его заместитель или ответственное должностное лицо, которые осуществляют личный прием граждан, несут ответственность за нарушение законодательства о рассмотрении обращений граждан. Помня об этом, они должны быть внимательны к посетителю, выявляя суть обращения, обязаны принимать решения, способствующие и обеспечивающие права и законные интересы граждан.

Дополнительная информация

Следует также сказать несколько слов о правилах ведения приема, которые необходимо знать руководителю. Самое важное — он должен строго соблюдать приемные часы. Во время приема не следует без веских оснований принимать подчиненных. В случае если звонит вышестоящий руководитель, нужно непременно извиниться перед посетителем и снять трубку. Невежливо при разговоре смотреть на часы, отвлекаться на посторонние предметы, копаться в ящиках стола и т.п. Посетителя нужно всегда слушать внимательно, смотреть ему в глаза, при необходимости делать пометки в ежедневнике. Умение провести прием посетителей в конструктивной и доброжелательной обстановке свидетельствует о высоком профессионализме и руководителя, и его секретаря.

Контрольные вопросы

1. Как должна быть оснащена приемная должностного лица, которое осуществляет прием граждан?
2. Личный прием граждан руководителем регламентируется:
 - 1) Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- 2) Указом «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»;
- 3) Трудовым Кодексом;
- 4) Конституцией Российской Федерации.

Список источников и литературы к главе 7

1. Емышева Е.М., Мосягина О.В. Прием посетителей. Деловой этикет // Секретарское дело. 2000. № 3.
2. Кузнецова Т.В. Секретарское дело. — М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2000.
3. Стенюков М.В. Секретарское дело. — М.: Изд-во «Приор», 1998.
4. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в действ. ред.).

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

8.1. Правила телефонного общения

Основные понятия: структура телефонного делового разговора, входящие переговоры, исходящие переговоры, систематизация телефонных звонков, телефонные бланки, блокнот (журнал) телефонных переговоров.

Массовые коммуникации являются процессом оперирования информацией, в который вовлечено значительное количество людей. Коммуникация (от лат. Communicatio — сообщение) — сообщение или передача средствами языка содержания высказывания [1]. Благодаря использованию технических средств передачи информации человеческая коммуникация становится массовой и предоставляет возможность одновременно включать в процесс общения разнообразные социальные, религиозные, этнические группы и общности.

В современном мире к массовым коммуникациям относят:

- Действия, включающие в себя огромные общности людей (религиозные, политические собрания, художественные выставки, форумы и т.д.);
- Технические средства и сети, такие как телефон, телефакс, компьютер.

Процесс коммуникации — диалог между людьми, при этом многие дискуссии по сути своей являются переговорами, хотя таковыми и не называются. Следовательно, даже не подозревая, каждый из нас становится участником личных или деловых переговоров. Термин «переговоры» имеет несколько определений. Так, они могут быть обсуждением каких-либо вопросов между

официальными сторонами с целью выяснения позиций стороны и заключения возможного договора.

С другой стороны, «переговоры» — обмен мнениями с целью договориться о чем-либо.

В разговорной речи «переговоры» — разговор по телефону с абонентом другого города или страны.

В любом случае, «переговоры» — это умение взаимодействия с человеком или группой людей, которые нередко имеют противоположные мнения по одному вопросу, с целью выработки взаимовыгодного соглашения.

В наше время, характерное колоссальными расстояниями, преодолеваемыми почти с космической скоростью, переговоры ведутся с использованием технических средств, в частности, по телефону.

Переговоры по телефону имеют свои преимущества:

- Многократно повышается оперативность решения вопросов и проблем;
- Отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или совершать поездки в другие города, учреждения в пределах города для выяснения каких-либо обстоятельств дела;
- По телефону можно также изложить просьбу, отдать распоряжение (совершить управленческое действие) и т.д.

Вместе с тем, переговоры по телефону имеют свои недостатки:

- Лимит времени (особенно в междугородних и международных звонках);
- Ограниченные возможности восприятия информации только на слух.

Учитывая названные недостатки, при ведении телефонных переговоров необходимо выполнять следующие требования:

- Предельная лаконичность (т.е. немногословность, простота в изложении сути вопроса без перегрузки деталями);
- Максимальная образность и доходчивость (говорить о предмете разговора так, чтобы в воображении и мыслях собеседника возникало живое, наглядное представление об этом предмете; использовать слова, термины легкие для понимания и восприятия);

Структура делового телефонного разговора



- Наибольшая структурированность и четкость (т.е. наличие структуры разговора, ясного для понимания, точно выраженного и изложенного материала).

Телефонные переговоры имеют свою структуру, независимо от того, кто звонит и кому, разговор обязательно начинается с приветствия и представления [2]. Затем необходимо объяснить цель звонка, провести переговоры и подвести их итоги.

Для сравнения приведем еще одну структуру служебного разговора по телефону:

- момент установления связи;
- введение в курс дела;
- постановка вопроса;
- обсуждение ситуации;
- ответ;
- заключительные слова, означающие, что разговор закончен [3].

Не рекомендуется во время делового разговора говорить:

- о родных и близких, погоде и др. темах, не имеющих отношения к обсуждаемому вопросу;
- трудно выговариваемые слова.

Недопустимо занимать служебный телефон разговорами по личным вопросам, тем более в присутствии посетителей. Реко-

мендуется, если возникла необходимость личного телефонного звонка, выбрать время, когда этот разговор не мешает делу. При этом разговор должен быть максимально кратким.

Для абонента ответ по телефону создает впечатление об учреждении, поэтому недопустимы такие негативные составляющие телефонных переговоров, как невежливые ответы, недоброжелательный тон, невнятная речь, прерывание разговора по инициативе несдержанного секретаря, который бросает трубку.

Секретарю всегда следует учитывать, что тон разговора и его слова влияют на ответную реакцию абонента.

Акустическая особенность телефонного разговора — эффект зеркальности: чем громче говорит секретарь, тем громче будет ему отвечать, и наоборот. Неправильный тон беседы по телефону может повлиять на взаимопонимание, эффективность разговора и его результат.

Всякий деловой разговор должен представлять обоюдный интерес для собеседников, который, соответственно, порождает внимание и стремление найти взаимовыгодное решение обсуждаемого вопроса.

В учебниках по «Секретарскому делу», руководствах по проведению телефонных переговоров есть небольшой раздел «Этика телефонного общения».

Под этикой понимается «совокупность норм поведения, мораль какой-либо общественной или профессиональной группы».

Следовательно, профессиональная этика секретаря при проведении телефонных переговоров предполагает:

- Вежливость (употребление вежливых форм общения, доброжелательный тон);
- Краткость (говорить о самом главном, по существу, без лишних подробностей);
- Логичность (последовательность в изложении материала);
- Средний темп речи, четкость произношения, особенно фамилий и чисел (в случае необходимости — по слогам или буквам);
- Сдержанность (умение вести разговор спокойно, без лишних эмоций, терпеливо).

Начинающий свою деятельность секретарь может использовать также специальный перечень.

Краткий перечень того, что следует и чего не следует делать, когда на вашем столе звонит телефон:

Не следует	Следует
1. Долго не поднимать трубку	1. Поднять трубку до четвертого звонка телефона
2. Начинать разговор словами: «Привет», «Да», «Говорите»	2. Представиться и назвать свое подразделение и вашу должность
3. Спрашивать: «Могу ли я вам помочь?»	3. Спросить: «Чем я могу вам помочь?»
4. Вести две беседы одновременно	4. Концентрировать внимание на одной беседе; внимательно слушать
5. Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго и занимать его	5. Предложить перезвонить, если требуется время для выяснения деталей
6. Использовать для записок клочки бумаги и листки календаря	6. Использовать бланки для записи телефонных разговоров или деловой блокнот
7. Говорить: «Все обедают», «Никого нет», «Перезвоните»	7. Записать информацию и сообщить абоненту, что ему перезвонят

Для удобства в работе, секретарь должен иметь необходимый справочный аппарат:

- Телефонный справочник своего учреждения;
- Телефонные справочники подведомственных и вышестоящих организаций;
- Телефоны сотрудников рабочие и домашние;
- Справочник телефонный по городу.

Всегда под рукой у секретаря должен быть инструментарий для записей: блокноты, бланки, журналы, авторучки, карандаши, разноцветные материалы для выделения важной информации и др.

Систематизация и распределение звонков, адресованных руководителю, являются весьма важными при организации секретарем телефонных переговоров руководителя.

В соответствии с Квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других служащих [4, с. 320] секретарь «организует проведение телефонных переговоров руководителя, записывает в его отсутствие полученную информацию и доводит до его сведения ее содержание, передает и принимает

информацию по приемно-переговорным устройствам (телефаксу, телексу и т.п.), а также телефонограммы, своевременно доводит до его сведения информацию, полученную по каналам связи.

По подсчетам специалистов, телефонные переговоры занимают значительную часть рабочего времени секретаря, т.к. около 75% ежедневных вопросов он решает по телефону.

В должностные обязанности секретаря руководителя входят:

- Прием всех телефонных вызовов и их систематизация;
- Ответы абонентам;
- «Фильтрация» вызовов;
- Соединение руководителя с абонентом в случае необходимости.

Главная задача секретаря в работе с телефоном — освободить руководителя от вызовов, не адресованных ему. В лице секретаря руководитель обретает своеобразную «защиту» от ненужных звонков, так как они нарушают нормальный режим работы и разбивают рабочий день руководителя на короткие отрезки времени. Такая дробность рабочего времени мешает руководителю сосредоточиться. Несогласованные заранее звонки и непредсказуемые темы для обсуждения вынуждают руководителя резко переключать внимание на решение возникающих задач.

Следовательно, помощь секретаря в организации служебных разговоров (переговоров) по телефону способствует рациональной организации работы руководителя.

В регламенте совместной работы с руководителем по предварительной договоренности можно оговорить определенные отрезки времени когда:

- Все телефонные вызовы руководитель принимает сам;
- Телефонные вызовы принимает секретарь, их систематизирует и только самые важные подключает к адресату руководителя.

Секретарь должен знать круг лиц и организаций, с которыми следует соединять руководителя в любое время.

Для удобства систематизации телефонных звонков по указанию руководителя у секретаря, как правило, имеется телефонный бланк с критериями, согласно которым входящие разговоры должны быть:

- Отклонены;
- Перенесены (повторный звонок);
- Пропущены к руководителю.

Может быть использован и другой вариант телефонного бланка секретаря:

Какие звонки должны быть переадресованы подчиненным или в другие подразделения	
Какие темы секретарь может выяснить непосредственно у абонента	
В какое время руководитель не хочет, чтобы ему мешали	
С какими лицами вообще не следует соединять	
С какими абонентами следует соединять только в определенные часы	
С какими лицами следует соединять в любое время	
Когда следует «пропускать» частные разговоры, с какими лицами	
В какое время лучше позвонить повторно	
Когда лучше всего позвонить тому или иному абоненту	

Телефонный бланк секретаря

При организации телефонных переговоров секретарь руководителя должен знать определенные правила ведения входящих переговоров.

В любом случае, когда позвонили секретарю, он должен снять трубку и представиться [5]. После ответного представления сразу же нужно записать имя и отчество собеседника, чтобы было удобнее вести разговор.

В организациях, где большое количество входящих ежедневных телефонных звонков, требующих ответных мер, анализа и т.п. для ведения разговоров по телефону используются специальные телефонные блокноты или журналы, в которых записывается:

- Содержание разговора;
- Дата и время звонка;
- Кто и кому звонил;
- Что необходимо предпринять в ответ на звонок.

Форма блокнота (журнала) телефонных переговоров выглядит следующим образом:

№ п/п	Дата, число, месяц	Время чч. мм	Организация, Ф.И.О., должность, телефон абонента	Цель звонка	Решение руководителя	Действия секретаря
-------	--------------------	--------------	--	-------------	----------------------	--------------------

Могут быть также использованы трафаретные бланки, наиболее удобные в пользовании, чем журнал (блокнот), однако трафаретные бланки имеют удивительную особенность в самый нужный момент исчезать, т.к. каждый из них представляет собой отдельную карточку.

Трафаретный бланк имеет следующую форму.

Звонил _____ Ф.И.О. _____

Из (от) _____ наименование должности, учреждения _____

Телефон: _____

По вопросу: _____

Кто принял вызов _____

Дата _____

Время _____

В специализированных магазинах канцелярских принадлежностей имеются в продаже готовые блокноты, позволяющие фиксировать переговоры по телефону. Их особенностью является то, что материал в них дублируется, и когда секретарь передает руководителю отрывной бланк с информацией о телефонном вызове, у него остается 2-ой экземпляр (корешок или копия). Таким образом, ведется учет всех поступивших телефонных звонков.

Кроме того, ведение журналов или заполнение бланков дает возможность секретарю руководителя выявить:

- Постоянных абонентов;
- Наиболее часто возникающие вопросы;
- Определить варианты их решения.

В результате секретарь:

- Приобретает необходимый опыт;
- Повышает степень самостоятельности.

Правила подготовки и ведения исходящих переговоров также имеют свою специфику. Секретарь не только принимает звонки, он постоянно звонит сам по поручению руководителя или в соответствии с установленными, повторяющимися заданиями. В связи с этим необходимо уметь правильно планировать телефонные звонки.

Так, если дело, по которому осуществляется звонок, не является срочным, целесообразно использовать способ регулярных наборов: в начале рабочего дня составляется список всех лиц, с которыми необходимо сегодня связаться (Ф.И.О. и № телефонов). Затем в соответствии с этим списком осуществляются звонки. Если набираемый номер не отвечает или занят, то набирают очередной номер по списку. Прозвонив весь список один раз, секретарю руководителя не следует возвращаться к тем номерам, которые были заняты, он начинает выполнять другую работу.

Через час секретарь вновь набирает номера по списку сверху вниз. В результате осуществляется дозвон еще до нескольких абонентов.

Таким образом, с интервалом в 1 час в основной работе секретаря устраиваются «телефонные паузы», позволяющие отдохнуть от компьютера и решить задачу в соответствии со списком, составленным в начале рабочего дня.

Правила ведения исходящих переговоров:

- Необходимо предварительно подготовить документы, которые могут пригодиться во время разговора [6];
- Уточнить фамилию, имя, отчество, должность нужного абонента;
- При наборе номера соблюдать внимательность, чтобы не допустить неправильного соединения. Набрал номер, подождать некоторое время, необходимое для соединения, но не больше четырех длинных гудков. При ошибке — извиниться и положить трубку;
- Дозвонившись, нужно назвать себя, фамилию и должность нужного вам сотрудника. Если секретарь не располагает такими данными, то следует позвать к телефону сотрудника, занимающегося таким-то вопросом и уточнить его данные;
- Во время междугороднего телефонного разговора важно назвать город, из которого звонят, затем себя, должность

своего руководителя и наименование своего учреждения. После представления называть, кого и по какому вопросу требуется пригласить к телефону. Если нужный сотрудник отсутствует, секретарь повторяет свои данные и точно указывает время, когда он будет звонить снова;

- Необходимо заботиться о том, чтобы не нарушать распорядок дня собеседника. При заказе междугороднего разговора следует учитывать разницу во времени. Если для решения вопроса потребуется продолжительное время, следует предупредить об этом собеседника. Если он не может говорить — условиться о точном времени повторного звонка;
- После взаимных представлений следует изложить причину звонка. Начать разговор можно словами: «Мне поручено», «Мы вынуждены обратиться»;
- При передаче факса, после представлений говорят: «Примите факс», — и дают время собеседнику для подготовки;
- Заключительные слова зависят от результата беседы, телефонный разговор всегда заканчивает его инициатор [7];
- При подготовке исходящих звонков целесообразно использовать специальный бланк.

Образец бланка исходящего телефонного разговора

(стандарт бумаги А4)

Название фирмы и адрес:

Кто звонит (Ф.И.О., отдел):

Кому звонят (Ф.И.О., № телефона):

Дата: _____ Время: _____

Предмет разговора, цель:

Основные вопросы предстоящего разговора:

Ссылка на сопутствующие документы:

Ссылка на предыдущие звонки:

Пометки во время разговора (что согласованно, что — нет, даты, крайние сроки):

Действия, которые следует предпринять после разговора:

Контрольные вопросы

1. Какие требования профессиональной этики предъявляются при проведении телефонных переговоров?
2. Как правило, деловой телефонный разговор имеет четкую структуру. Впишите недостающие этапы беседы:
 - 2) взаимные представления;
 - 3) цель звонка;
 - 5) резюме.

Дополните недостающую информацию: № 1, 4, 6.

3. Какие телефонные бланки использует секретарь во время ведения входящих телефонных переговоров?
4. Назовите ошибочное утверждение:
 - 1) Если во время деловой беседы по телефону обрывается связь, то перезванивает тот, кому звонили.
 - 2) Заканчивает беседу тот, кто звонил.
 - 3) Если во время деловой беседы по телефону входит посетитель, рекомендуется выслушать его, а затем закончить общение по телефону.

8.2. Телефограмма, ее прием и отправление

Основные понятия: телефограмма, ее составление, требования к тексту, оформление телефограммы, регистрация, прием, отправка.

Секретарю часто поручается передача телефограмм. Телефограмма — обобщенное название различных по содержанию

документов, переданных по телефону [8]. В этом случае, соединившись с абонентом, после приветствия и представления говорят: «Примите телефонограмму», — и ждут, когда собеседник подготовится к ее приему.

Текст телефонограммы составляется в одном экземпляре, проверяется и подписывается руководителем. Диктуют телефонограмму, четко выговаривая текст, не спеша, с паузами, чтобы дать возможность точно записать.

После передачи телефонограммы нужно попросить записавшего повторно прочитать текст, чтобы убедиться в правильности записи. Фамилии и трудновоспринимаемые на слух слова передают с разбивкой по буквам, допущенные ошибки исправляются. В организации могут быть специальные бланки для телефонограмм, если они составляются часто, но обычно они оформляются на чистом листе бумаги. Особенностью этого вида документа является указание должностей, инициалов и фамилий сотрудников, передавших и принявших сообщение, номера их телефонов и указание времени приема телефонограммы. Если телефонограмма передается в несколько организаций, то к ней прилагается их список с номерами телефонов.

Телефонограмма имеет следующий типовой формуляр:

Наименование учреждения-автора	Адресат
Должность, инициалы, фамилия лица, передавшего телефонограмму, номер его телефона	Должность, инициалы, фамилия лица, принявшего телефонограмму, номер его телефона
Время приема телефонограммы	

ТЕЛЕФОНОГРАММА

Дата

№ _____

Текст телефонограммы (не более 50 слов)

Должность лица, подписавшего телефонограмму
или от имени которого телефонограмма передается

подпись

В некоторых организациях, обусловленных особенностями их деятельности, прием и передача телефонограмм ведутся в соответствующих журналах входящих и исходящих телефонограмм.

Журнал входящих телефонограмм:

№ п/п	Регистрационный номер	Адресат	Текст телефонограммы	Кому передан	Решение руководителя	Действия секретаря	Примечание
-------	-----------------------	---------	----------------------	--------------	----------------------	--------------------	------------

Журнал исходящих телефонограмм:

№ п/п	Регистрационный номер	Адресат	Текст телефонограммы	Кому передан	Решение руководителя	Действия секретаря	Примечание
-------	-----------------------	---------	----------------------	--------------	----------------------	--------------------	------------

Особенность принимаемой телефонограммы заключается в том, что ее оформляют в 2 экземплярах: 1-ый — передают руководителю, 2-ой — хранится у секретаря или фиксируется в специальном журнале, он может быть использован в случае утери 1-го экз.

Обеспечение конфиденциальности телефонных переговоров является необходимым условием этого вида деятельности. Секретарь всегда должен помнить о необходимости соблюдения служебных тайн, поэтому нужно быть внимательным, сосредоточенным и осторожным при ведении деловых переговоров по телефону и передаче информации. Ему не стоит превышать свои полномочия. В тех случаях, когда собеседник проявляет необоснованный или чрезмерный интерес к вопросам конфиденциального характера, следует отвечать, что передача или обсуждение подобной информации не входит в компетенцию секретаря.

Секретарь руководителя не имеет права давать справки по вопросам, имеющим на соответствующих документах гриф ограничения доступа к информации.

Контрольные вопросы

1. Что такое телефонограмма?
2. Какие разделы имеет журнал входящих телефонограмм?

3. Какие разделы имеет журнал исходящих телефонограмм?
4. В чем особенность принимаемой телефонограммы?

Список источников и литературы к главе 8

1. Современный толковый словарь русского языка. — СПб.: Норинт, 2005.
2. Кузнецова Т.В. Секретарское дело. Изд. 6-е испр. и дополненное. — М., 2006.
3. Фионова Л.Р. Этика телефонных переговоров // Секретарское дело. 2002. № 1.
4. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. 3-е изд., дополненное. — М., 2001.
5. Афонина А.В. Типичные ошибки при подготовке переговоров // Секретарское дело. 2006. № 5.
6. Литвинцева Н.А. Секретарь — голос фирмы // Секретарское дело. 2003. № 4.
7. Емышева Е.М., Мосягина О.В. Деловой этикет: «У меня звонил телефон...» // Секретарское дело. 2002. № 1.
8. Краткий словарь видов и разновидностей документов. — М.: ВНИИДАД, 1974.

9. ПОДГОТОВКА ДЕЛОВЫХ ВСТРЕЧ И ПЕРЕГОВОРОВ

Основные понятия: деловая беседа, виды переговоров, ход переговоров, организационная подготовка, количественный и персональный состав участников, повестка дня, список участников, приглашение, регламент, организационное обеспечение.

В современной коммерческой деятельности важную роль играют деловые встречи и переговоры. При их организации и проведении большое значение придается этике и психологии переговорных процессов, методике ведения самих переговоров [1]. Однако, не следует пренебрегать таким важным этапом, как подготовка подобного рода мероприятий.

Деловая беседа — обмен мнениями и информацией представителей двух и более сторон [2]. Цель ее не состоит в заключении договора или выработке решений, обязательных для исполнения. Она может иметь следующие задачи:

- Быть самостоятельным мероприятием;
- Предварять переговоры;
- Быть их составной частью.

Переговоры — обсуждение каких-либо вопросов между официальными сторонами с целью выяснения позиций сторон и заключения возможного договора [3].

Переговоры в отличие от деловой беседы носят более официальный характер. Их цель — подписание документов, таких как договор, контракт и др., которые конкретно и детально определяют взаимные обязательства сторон.

Переговоры, таким образом, организуются и проводятся для взаимного обмена мнениями, которые содержат различные предложения по решению проблемы, поставленной на обсуждение во время их проведения.

Задача обмена мнениями заключается в достижении соглашений и результатов, отвечающих интересам обеих сторон, поэтому переговоры предполагают выступление одной стороны, ответные выступления второй стороны, высказывание вопросов и ответов, возражений и доказательств.

Ход переговоров состоит из следующих этапов:

- Начало беседы;
- Обмен информацией: аргументация и контраргументация;
- Выработка и принятие решений;
- Завершение переговоров.

Переговоры являются средством взаимосвязи между людьми и предназначены для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы.

Переговоры организуются по инициативе одного из их участников и начинаются, когда одна из сторон выступит с предложением обговорить детали и условия заключения договора, контракта и т.п. Предложение может быть сделано лично при встрече, в процессе переписки или по телефону. С того момента, когда вторая сторона принимает предложение, наступает один из важных этапов — подготовка. На этом этапе закладывается основа для успешного проведения переговоров.

От того, насколько успешно будут они подготовлены, зависит сам переговорный процесс, а также его результат.

Подготовка к деловым беседам и переговорам состоит из 2-х направлений работы:

- Проработка основного содержания переговоров;
- Решение организационных вопросов.

В самом переговорном процессе секретарь, как правило, не участвует. Однако, организационные вопросы по указанию руководителя возлагаются на секретаря. Таким образом, проработку основного содержания переговоров осуществляют другие должностные лица.

Организационная подготовка деловых встреч и переговоров предусматривает следующие этапы:

- Определение места;
- Определение времени;
- Состав участников;
- Подготовку необходимых материалов.

По указанию руководителя секретарь решает данные вопросы, при этом секретарю не надо стремиться «объять необъятное» [4].

Если предполагается проведение международных переговоров, то в процессе их подготовки проводят совещания, которые считаются общепризнанным методом подготовки.

В зависимости от поставленных задач переговоры могут различаться:

- По числу участников;
- Периодичности их проведения;
- Количеству обсуждаемых вопросов.

О времени проведения беседы или переговоров стороны договариваются заранее, не менее чем за 3-5 дней.

Если организация, в которой работает секретарь, является инициатором, то лучше всего выяснить предпочтения по времени проведения мероприятия у второй стороны, предложив какой-либо свой вариант. Как правило, переговоры назначаются на 9.30 или 10.00. Если переговоры проводятся во второй половине дня, то нужно выбрать такое время их начала, чтобы они закончились не позднее 17.00 — 17.30. Не стоит назначать важные переговоры в понедельник утром или в пятницу вечером.

Если речь идет об ответственных переговорах, то при определении времени проведения переговоров необходимо учитывать следующие обстоятельства:

- Время года, его сезон, т.к. в конце месяца, квартала, года, когда обычно подводятся итоги и делаются финансовые отчеты, крупные встречи могут быть недостаточно подготовлены из-за занятости сотрудников;
- Когда принимающая сторона реально будет готова к переговорам;
- Когда участникам нужно данное соглашение: договор, контракт и т.п.

В международной практике принято, чтобы принимающая сторона планировала длительность переговоров не более двух часов в день. Однако, в случае обоюдного согласия, длительность должна быть увеличена.

В международной практике обе стороны должны также заранее согласовать язык, на котором будет вестись деловая беседа (переговоры). Секретарю необходимо также выяснить особенности национальных традиций, если переговоры ведутся с представителями дальнего зарубежья [5].

Выбор места встречи может повлиять на ее результаты. На своей территории деловые люди обычно чувствуют себя комфортнее и увереннее, ведут себя энергичнее и имеют больше шансов на успех. Однако нужно помнить, что основные расходы по проведению переговоров берет на себя принимающая сторона.

На переговорах придерживаются правил этикета и особенностей протокола, принятых в стране проведения. Таким образом, зарубежная делегация, в отличие от принимающей стороны, вынуждена преодолевать ряд связанных с этим сложностей, прямо пропорциональных культурным различиям между странами.

В любом случае, преимущественное право выбора места проведения находится у стороны, к которой обратились с инициативой.

Местом проведения деловых бесед и переговоров обычно является служебное помещение одного из участников, но не исключена и нейтральная территория. Тот, кто проводит беседу в своем офисе, получает преимущество «своей территории», что отчасти нарушает принцип равноправия. Это должно быть уравновешено предупредительным и подчеркнуто внимательным отношением к участникам встречи.

Для проведения беседы выбирают тихое, изолированное, комфортное помещение, в котором на столах нет лишних документов, а сейфы и шкафы заперты. Обязательное требование — отсутствие телефона, на время беседы мобильные телефоны отключают; в комнате не должно быть сотрудников, не участвующих в разговоре. Комнату стараются красиво оформить, создать положительный настрой, способствующий взаимопониманию. На столе должно быть все, что может понадобиться в ходе переговоров: бумага для записей и ручка для каждого участника, вспомогательные информационные материалы в достаточном количестве экземпляров, вода, фужеры и т.д. Чтобы не возникло лишних проблем с размещением представителей участников встречи, секретарь принимающей стороны должен подготовить таблички с указанием фамилий участников пере-

говоров и их должностей. Эти таблички размещаются на столе переговоров, и расположение указанных лиц происходит в соответствии с ними.

Согласно современным международным и отечественным стандартам курение в общественных местах не предусмотрено, поэтому на столах ни в коем случае не должны стоять пепельницы.

Комната для переговоров должна иметь надлежащий вид. В ней должно быть очень чисто, не душно и не шумно. Стулья или кресла должны быть удобными и не располагаться напротив окон: может помешать солнечный свет, отвлечь неблагоприятный пейзаж.

В крупных организациях для проведения деловых переговоров и бесед используется специально оборудованное помещение — переговорная, которая отвечает всем требованиям, предъявляемым к помещению для проведения подобных мероприятий.

Перед началом проведения деловой беседы или переговоров необходимо определить состав участников:

- количественный (сколько человек будет участвовать в переговорах);
- персональный (кто конкретно примет участие в мероприятии).

Количественный и персональный состав делегации определяется количеством вопросов, подлежащих обсуждению, параллельным обсуждением нескольких вопросов, уровнем представительства. Делегации для двухсторонних переговоров рекомендуется формировать на основе примерного равенства статуса членов делегации. При формировании состава делегации сразу же определяются функции каждого участника.

Численность делегаций регулируется принципом паритета (равенства) количества членов делегации. Численность оговаривается предварительно.

При формировании количественного состава обычно принято исходить из примерно равного состава делегаций и одинакового уровня представительства. Слишком большая численность делегации создает проблемы ее руководителю. Он будет вынужден решать множество организационных вопросов, что отвлекает от основной задачи — проведения переговоров.

Главой делегации назначается, как правило, человек, наделенный определенными полномочиями: принимать решения, подписывать документы, говорить от лица руководителя организации и ориентирующийся в трех группах проблем:

- предмет переговоров (например, если переговоры ведутся по поводу закупки товаров, глава делегации должен быть ориентирован в них);
- экономические и юридические аспекты соглашения, которое предполагается заключить;
- технология ведения переговоров.

По решению руководителя в состав делегации могут быть также включены:

- эксперт;
- переводчик;
- секретарь или другой работник, который будет вести протокол заседания.

Если участники деловой беседы или переговоров имеют высокий должностной статус и беседа носит в высшей степени официальный характер, то прибывающих на встречу участников должен встретить недалеко от входа и проводить к месту проведения разговора сотрудник более низкого статуса, например, секретарь. Поведение участников встречи регулируется правилами этикета в соответствии с их должностями. Если участники беседы ранее не были знакомы, то их взаимное представление сопровождается обменом визитными карточками.

Общий список участников деловой беседы или переговоров включает представителей обеих сторон. Этот документ готовит секретарем и утверждается руководителем.

Основная задача списка участников заключается в том, что именно он позволяет осуществить следующий этап работы — оповещение участников и рассылку приглашений.

Список участников, как правило, составляется по определенной форме и включает следующие разделы:

- фамилия, имя, отчество;
- организация, должность;
- дата приглашения;
- подтверждение получения приглашения;

- согласие принять участие (да/нет);
- тема выступления;
- нуждается ли в гостинице;
- нуждается ли в билетах на обратный путь;
- прибыл на переговоры.

Для составления приглашения секретарь должен иметь два документа:

- список участников;
- повестку дня.

В тексте указывают:

- название учреждения;
- час, дату и место проведения;
- рассматриваемые вопросы;
- инициалы и фамилию приглашаемого.

Отправлять приглашение с повесткой дня секретарь должен не позже чем за 48 часов до переговоров, желательно за 4-5 рабочих дней. За день до переговоров секретарю необходимо обзвонить участников для получения подтверждения об их присутствии. Вместе с приглашением необходимо отправить все документы, требующие предварительного ознакомления второй стороны.

В процессе подготовки деловой встречи и переговоров секретарь руководителя должен подготовить материалы, необходимые для проведения мероприятия. Состав документов определяется масштабом, видом встречи и, как правило, включает следующие материалы:

- повестка дня;
- список участников;
- регламент деловой беседы или переговоров;
- регистрационная форма для регистрации участников;
- проекты документов, которые могут быть приняты на переговорах (договоры, дополнительные соглашения и т.п.), а также различные справочные материалы.

Повестка дня позволяет знать сторонам, участвующим в переговорах, по какому сценарию будет проходить встреча, каков

порядок рассмотрения вопросов. Будет удобно, если данный документ будет подготовлен в количестве экземпляров, соответствующих числу участников делегации, и роздан секретарем до начала переговоров.

Регламент устанавливается согласно имеющейся практике: продолжение переговоров 1,5-2 часа, а продолжительность выступлений во время обсуждения — до 10 мин. Регламент принято утверждать в начале проведения мероприятия.

Регистрационные формы разрабатываются, как правило, на основе списка участников.

Если секретарь руководителя принимает участие в переговорах, то его обязанности, помощь руководителю во время переговоров заключается в следующем:

- раздача материалов участникам беседы или переговоров;
- подборка документов для руководителя;
- протоколирование переговоров (при необходимости);
- предупреждение о наступлении времени перерыва (при необходимости).

Вопрос о протоколировании переговоров требует особого обсуждения, т.к. их проведение предполагает конфиденциальность содержания, поэтому документировать ход беседы или отдельные обсуждаемые положения можно только при взаимном согласии сторон.

Таким образом, секретарь как ответственный за подготовку и проведение деловых переговоров организует следующие организационно-технические мероприятия:

- составление повестки дня и списка участников;
- ознакомление с повесткой дня предполагаемых участников;
- оповещение участников переговоров;
- оформление регламента переговоров;
- подготовка материалов, намечаемых для рассмотрения на переговорах;
- организационное обеспечение встречи:
 1. регистрация и/или встреча участников;
 2. размещение участников;
 3. транспортное обеспечение участников;
 4. питание участников;

5. информирование участников по интересующим их вопросам;
 6. снабжение участников канцелярскими принадлежностями;
 7. организация оснащения помещения техническими средствами;
- документирование работы встречи.

Следовательно, хорошая подготовка, проведенная секретарем руководителя, позволяет добиться следующего:

- облегчения самого процесса переговоров, исходя из уровня подготовки, отсутствия негативных эмоций и проблем;
- положительного результата переговоров.

Контрольные вопросы

1. В чем отличие деловой беседы от переговоров?
2. Перечислите этапы, из которых состоит ход переговоров.
3. В чем заключается помощь секретаря руководителю во время проведения переговоров?
4. За какие организационно-технические мероприятия отвечает секретарь в ходе подготовки и проведения переговоров?

Список источников и литературы к главе 9

1. Лебедева М.М. Уметь вести переговоры: практические рекомендации к ведению переговоров. — М., 1991.
2. Емышева Е.М., Мосягина О.В. Особенности ведения деловых бесед // Секретарское дело. 2005. № 1.
3. Современный толковый словарь русского языка. — СПб.: Норинт, 2005.
4. Афонина А.В. Типичные ошибки при подготовке переговоров // Секретарское дело. 2006. № 5.
5. Емышева Е.М., Мосягина О.В. Некоторые особенности переговоров с представителями разных стран // Секретарское дело. 1999. № 4.

10. ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ СОВЕЩАНИЙ

10.1. Предыстория вопроса. Классификация совещаний

Основные понятия: совещание, виды совещаний, продолжительность, круг вопросов, состав участников.

Процесс управления на всех уровнях становится все более сложным и комплексным, его задачи невозможно решить без привлечения многих специалистов. Именно совещания позволяют решить задачи, которые требуют обмена мнениями и информацией по возникающим вопросам с участием руководителей и исполнителей.

Совещанием считается вид управленческой деятельности, когда определенное количество участников собирается в обусловленное время в заранее оговоренном месте для обсуждения и принятия решения по ранее поставленным вопросам [1, с. 984].

Следует заметить, что термин «совещание» употребляется уже не одно столетие. Так, согласно Толковому словарю живого Великорусского языка Владимира Даля «совещаться с кем о чем — советоваться, обсуждать и решать, сговариваться, условливаться, выслушивать мнение о чем другого, соглашаться сообщая, договариваться. По важным делам правители совещаются с доверенными людьми, равно и выборными. Совещанье — действие по глаголу советоваться. — собрание, сход, съезд, условная встреча для совета или переговоров о чем-либо. Совещательное место, присутствие, где у всякого члена совещательный голос и дела решаются по большинству голосов» [2, с. 257].

Дополнительная информация

Известно, что в начале XX в. в Российской империи совещаниям, как виду управленческой деятельности, уделялось большое внимание, на них возлагались большие надежды.

Так, на протяжении 1905 года, в связи с обострением внутриполитической обстановки в государстве, правительством было создано несколько проектов Положения о выборах в Государственную Думу. Император Николай II 18 февраля 1905 г. издал рескрипт на имя министра внутренних дел А.Г. Булыгина, в котором поручалось создать Особое совещание для разработки основ «думской» избирательной системы. Особое совещание завершило свою работу в мае того же года и сформировало, согласно поставленной задаче, концептуальные основы выборных правил и процедур. Главным результатом работы совещания был вывод о том, что необходимо создать выборный представительный орган, в котором будут заседать депутаты, избранные населением.

Предложенный Особым совещанием законопроект прошел обсуждение в Совете Министров, после чего передан в Государственный совет. Однако окончательное обсуждение избирательной системы было вынесено на заседание Особого совещания под председательством императора Николая II. Заседание проходило с 19 по 26 июля 1905 г. в Петергофе, поэтому получило название Петергофского совещания, на котором были утверждены правовые акты, определявшие юридический статус Государственной Думы, ее полномочия и избирательную систему.

Позднее, осенью того же года во главе с Д.М. Сельским было учреждено особое Совещание, создание которого 28 октября 1905 г. одобрил император Николай II.

Главной задачей Совещания была разработка реформы Государственного совета. Результатом работы Совещания Сельского стал «Проект изменений и дополнений в Учреждении Государственного совета».

При участии императора Николая II с 14 по 16 февраля 1906 г. в Царском Селе собралось специальное Совещание для выработки окончательной редакции разработанного проекта, однако существенных изменений в представленный проект Царскосельское совещание не внесло. На совещании постановили, что председатель Государственного совета будет обладать правом самостоятельно решать вопрос о допуске публики на заседания Совета.

Реформа Государственного совета была обусловлена в значительной степени созданием нового органа — Государственной думы, поэтому основными вопросами были следующие:

- Права Государственного совета и Государственной думы;
- Изменения в составе Совета;
- Порядок производства дел в Государственном совете.

Таким образом, особые Совещания 1905-1906 гг. решали важнейшие вопросы государственного управления. Они созывались по инициативе правительства с участием императора Российского и выражали в первую очередь интересы господствующих классов.

Однако, такую форму решения сложных вопросов, как совещания, в начале XX века использовали их оппоненты в классовой борьбе, т.е. большевики.

Так 30 июля — 1 августа (12–14 августа) 1904 г. близ Женевы состоялось совещание 22-х большевиков. Именно это совещание положило начало объединению партийных комитетов и организаций, которые стояли на ленинской платформе [3, с. 209].

8–17 (21–30) июня 1909 г. в Париже проходило совещание расширенной редакции «Пролетария», участниками которого были 9 членов Большевицкого центра, 3 представителя российских и партийных организаций, Н.К. Крупская, член третьей Государственной думы Н.Г. Полетаев и др.

Там же, в Париже 14–17 (27–30) декабря 1911 г. проходило Совещание заграничных большевистских групп с целью сплочения сил большевиков за границей, а также оказания поддержки Российской организационной комиссии (РОК), созывавшей VI общепартийную конференцию.

Перечень партийных совещаний большевиков в Париже, Женеве и других городах можно было бы продолжить.

Практику проведения партийных совещаний на высшем уровне использовали последователи и преемники большевиков — коммунисты.

Так, в Москве проходили Совещания представителей коммунистических и рабочих партий в 1957, 1960, 1969 гг. Эти Совещания были формой организационных связей между коммунистическими партиями, которые получили широкое распространение после роспуска Коммунистического интернационала в конце 50-х годов XX века.

Помимо Москвы, классовые единомышленники встречались главным образом в Брюсселе.

С 1 по 3 июня 1965 г. в Брюсселе состоялось Совещание 19 коммунистических и рабочих партий капиталистических стран Европы.

Несколько раньше 1–2 апреля 1959 г. в Брюсселе проходило Совещание представителей коммунистических партий стран-участниц Европейского объединения угля и стали (ЕОУС).

Одним из самых значительных совещаний XX в. считается Совещание по безопасности и сотрудничеству в Европе, которое проходило в несколько этапов.

1 этап — с 3 по 7 июля 1973 г. в Хельсинки на уровне министров иностранных дел.

2 этап — 18 сентября 1973 г. — 21 июля 1975 г. в Женеве. Работа осуществлялась турами от 3 до 6 месяцев на уровне делегатов и экспертов, назначаемых государствами-участниками.

3 этап — 30 июля — 1 августа 1975 г. в Хельсинки на уровне высших политических и государственных руководителей стран-участниц Совещания, возглавляющих национальные делегации.

Заключительный акт Совещания по безопасности и сотрудничеству в Европе состоял из согласованных договоренностей по всем пунктам повестки дня.

Такова краткая история совещаний как формы принятия коллегиальных решений.

Совещания как вид управленческой деятельности нашли широкое применение в деловой управленческой практике постсоветской России.

Совещания относятся к одному из самых дорогостоящих видов управленческой деятельности, т.к. в них участвует много работников, привлекаются специалисты, эксперты, консультанты и т.д.

Именно поэтому на совещания выносятся наиболее сложные, важные и требующие тщательного изучения, обсуждения, анализа, проблемы:

- Решение важнейших служебных вопросов;
- Принятие ответственных решений, главным образом, в области организационно-правовой и материально-финансовой деятельности [4].

Совещания отличаются друг от друга и делятся на несколько групп. В современной управленческой деятельности наибольшее распространение получила следующая классификация совещаний:

1. В зависимости от тематики обсуждаемых вопросов:
 - Административные;
 - Финансовые;
 - По управлению персоналом.
2. В зависимости от целей совещания:
 - Деловые;
 - Производственные (оперативные, диспетчерские);
 - Инструктивные;
 - Информационные;
 - Консультационные;
 - Совещания рабочих групп, комиссий, комитетов;
 - Итоговые.

Рассмотрим более подробно каждое из вышеназванных.

Деловые совещания созываются для принятия решений. Они имеют повестку дня, участники делятся информацией, обсуждают вопросы повестки дня, оценивают состояние дел, принимают по ним решения и распределяют обязанности.

Производственные (оперативные, диспетчерские) совещания созываются для получения информации о текущей ситуации, выяснения возникших проблем, заслушивания отчетов о проделанной работе, по результатам контроля исполнения документов, по решению конфликтных управленческих ситуаций.

Информационные совещания созываются для передачи информации на нижние уровни организации. Например, на предварительном совещании, посвященном аттестации или очередному лицензированию учебного заведения, доводится информация о целях, методах подготовки мероприятия, а также формах общения внутри самой организации и работников с членами лицензионной комиссии.

Инструктивные совещания проводятся для того, чтобы проинструктировать персонал о предстоящей работе, распределении полномочий и ответственности. Как правило, такие совещания организуются в том случае, когда до исполнителей необходимо довести решения вышестоящих органов, инстанций (министерств, ведомств, руководства холдинга, федерального органа власти и т.д.), которые уже приняли решение.

На инструктивном совещании работникам организации надо лишь сообщить, что требуется от сотрудников, что от них ожидают, и объяснить им их роль в решении сформулированного высшими инстанциями поручения, задания.

Решение указанных органов, как правило, обсуждению не подлежит, а является руководством к действию, однако основания и последствия решений должны быть доведены до персонала и разъяснены ему.

Консультационные совещания главным образом решают задачу выявления потребностей и ожиданий заинтересованных сторон. Например, их проводят с поставщиками, работниками организации, потребителями продукции или услуг, чтобы «разговорить» людей и получить от них нужную информацию.

Совещания комиссий, комитетов, рабочих групп созываются для того, чтобы детально распланировать совместные действия.

Рабочие группы объединяют представителей служб и подразделений различных уровней управления одной организации. На таких совещаниях присутствуют равноправные участники, высказывающие свои идеи, предложения, мнения, например, по подготовке и проведению крупного мероприятия.

Итоговые совещания, соответственно своему названию, подводят достигнутые успехи организации в целом, ее структурного подразделения (подразделений) или отдельных работников.

3. В зависимости от периодичности проведения совещаний:
 - Совещания разового характера — круглый стол, конференция;
 - Систематические совещания — собрания коллегиальных органов;
 - Итоговые совещания — по окончании периода деятельности;
 - Еженедельные, ежедневные совещания — планерки по оперативным вопросам.
4. В зависимости от состава участников:
 - Международные;
 - Всероссийские;
 - Областные, региональные;
 - Внутриучрежденные.
5. В зависимости от продолжительности совещания:
 - Многодневные;
 - Однодневные;
 - Несколько часов;
 - Не более получаса — часа.

Совещания могут быть также плановые и внеплановые.

Совещание — один из важнейших элементов организационной культуры, которой, как считается, важно овладеть каждому руководителю. Большую помощь в подготовке и проведении совещаний оказывает помощник (секретарь) руководителя.

Учитывая, что процесс подготовки совещаний различных типов имеет свои особенности, рассмотрим 3 основных типа совещаний:

- Оперативное;
- Отчетное (Итоговое);
- Коллегиального органа.

Независимо от вида (типа) совещания в процессе его подготовки образуются документы, на которые обратим особое внимание.

Контрольные вопросы

1. По каким признакам классифицируется совещание?
2. Как называются совещания в зависимости от тематики обсуждаемых вопросов?
3. Укажите три основных типа совещаний.

10.2. Подготовка различных типов совещаний и их проведение (обслуживание)

Основные понятия: повестка дня, место проведения, список участников, оповещение участников и их приглашение, доклад, тезисы, проект решения, встреча участников, их регистрация.

Оперативные совещания

Оперативные совещания называются на практике планерками, летучками, пятиминутками.

Основные вопросы, рассматриваемые на таких совещаниях:

- Обсуждение и принятие решений по вопросам текущей деятельности с учетом мнения участников;
- Обмен мнениями и постановка задач по текущей деятельности, координация работы;
- Проверка поручений с предыдущих совещаний;
- Информация о новостях.

Основанием для проведения оперативных совещаний является решение или поручение руководителя.

Местом проведения, как правило, является кабинет руководителя.

Длительность и периодичность таких совещаний 1-1,5 часа 1 раз в неделю и/или 10-15 минут ежедневно.

Так, в лечебных учреждениях (особенно стационарного типа) 5-минутки проводятся ежедневно у главного врача.

На производствах, связанных с выпуском ответственной продукции, тоже проводят 5-минутки у главного инженера или главного технолога.

В научно-исследовательских институтах Российской Академии Наук и «малых» академиях, например, Российской Академии Образования, такие совещания проводят 1 раз в неделю в кабинете директора или зам. директора по научной работе.

Дополнительного оповещения работников такого типа совещания не требуют, так как регламент стандартный.

Регламент — правила, регулирующие порядок какой-нибудь деятельности [5, с. 662].

В данном случае регламент устанавливает:

- день недели;
- время;
- продолжительность совещания;
- круг участников.

Участниками такого типа совещания являются руководители структурных подразделений или их заместители, поэтому все структурные подразделения имеют своих представителей на заседании.

Очень важно такие совещания не переносить и не отменять, так как это повышает значимость данных мероприятий. Сотрудники должны знать, что совещание непременно состоится в назначенные день и время.

Непосредственная подготовка к совещанию включает следующие этапы, которые документируются:

- Разработка плана;
- Внесение записи в тетрадь совещаний;
- Сбор и анализ форм контроля поручений;
- Проверка готовности помещения.

Разработка плана заключается в том, что секретарь совместно с руководителем составляет план, в котором фиксируются основные вопросы, подлежащие обсуждению.

Тетрадь совещаний, согласно своему названию, существует для того, чтобы в течение всей недели секретарь записывал в нее вопросы, которые необходимо обсудить на совещании. Таким образом, подготовка совещания упрощается.

Сбор и анализ форм контроля поручений заключается в том, что за полчаса — час до совещания руководитель совместно с секретарем просматривает записи предыдущих совещаний, свои записи за неделю, корректирует план совещания.

Участники совещания готовятся к совещанию, заполняя необходимые формы и отчеты. За день — два до совещания секретарь проверяет, все ли поручения выполнены, передает результаты проверки руководителю или сам анализирует работу в письменном виде.

Отчетные (итоговые) совещания

Основные задачи, решаемые на таких совещаниях:

- Завершение проекта (включая финансовые результаты деятельности), подведение итогов работы организации за определенный период (квартал, год);
- Заслушивание отчетов руководителей о выполненной работе;
- Постановка задач на новый период и утверждение планов работы.

Для проведения этого типа совещаний обязательным основанием является распорядительный документ — приказ руководителя по основной деятельности об организации совещания и формировании временного аппарата (рабочей группы) из нескольких сотрудников под руководством ответственного лица из числа помощников руководителя.

Местом для проведения итоговых совещаний служит конференц-зал или комната для переговоров.

Длительность и периодичность отчетных совещаний составляет 1,5-2,5 часа в начале каждого отчетного периода (раз в месяц или в квартал). Нередко проводят два совещания: одно — отчетное, другое — по планам.

Оповещение участников о дате, времени, продолжительности и повестке дня совещания осуществляет секретарь за неделю до проведения.

Оповещение может быть проведено двумя способами:

- Письменно с посылкой приглашения (извещения);
- Устно по телефону.

Если все участники совещания — работники одной организации, достаточно, чтобы их оповестил секретарь по телефону.

Распространенным способом приглашения на совещание являются телефонограммы. Они используются, как правило, для приглашения сотрудников подведомственных организаций. Текст телефонограммы составляется в одном экземпляре и согласовывается с руководителем.

Если для участия в совещании приглашаются сотрудники других организаций, составляется письмо-приглашение.

В таком письме указывается:

- Кто проводит совещание;
- Вопросы для обсуждения;
- Время (дата и час);
- Место проведения.

Все это указывается в обязательном порядке. Дополнительно могут быть указаны:

- Предоставление гостиницы, ее стоимость;
- Необходимость подтверждения участия.

Если не предполагается посылка повторного приглашения после подтверждения об участии, в первом письме-приглашении дается полный адрес места проведения совещания с подробным описанием, как проехать и пройти. Нередко делается графическая схема, которая значительно упрощает поиск.

Если предполагается рассылка повторного приглашения лицам, подтвердившим свое участие, то вышеуказанные сведения о полном адресе будут указаны в повторном приглашении.

Сбор и отправку документов на изучение участникам совещания осуществляет секретарь. При этом документы для изучения должны попасть к участникам не позднее чем за 1 день до совещания.

Непосредственная подготовка к совещанию включает следующие этапы:

- Составление плана и повестки дня;
- Сбор материалов от структурных подразделений;
- Технические и сервисные функции.

Совещание коллегиального органа

Основные вопросы, которые ставятся на подобного типа совещаниях:

- Обсуждение вопросов, связанных с планированием направления деятельности;
- Ознакомление с результатами деятельности организации;
- Вопросы, связанные с содержанием Устава или иных документов.

Основанием для проведения совещания коллегиального органа является регламент проведения таких совещаний в соответствии с Уставом.

Решение руководителя о проведении совещания коллегиального органа оформляется приказом с ссылкой на организационный документ (Устав, Положение).

Местом проведения мероприятия является зал заседаний организации.

Длительность и периодичность совещаний подобного типа — 1-2 раза в год или в соответствии с Учредительными документами. Длительность составляет несколько часов.

Выработку повестки дня осуществляет руководитель, он также сообщает секретарю информацию относительно организационных вопросов проведения совещания.

Круг участников определяется заранее составленным списком прошлого совещания.

Итак, первый документ, который составляется, — повестка дня совещания, которую совместно с руководителем составляет секретарь [6].

Список участников — это второй документ, который надо подготовить секретарю. Приглашать на любые виды совещаний следует только тех, без кого никак нельзя обойтись:

- Работники, которых непосредственно касаются рассматриваемые вопросы;
- Исполнители решений;
- Сотрудники, располагающие специальными знаниями или имеющие опыт в решении аналогичных проблем.

Для четкой организации работы необходимо составлять списки по определенной форме, содержащей все впоследствии необходимые сведения для контроля за ходом не только подготовки, но и проведения совещания:

- Фамилия, имя, отчество;

- Какую организацию представляет и должность в ней;
- Дата и способ направления приглашения;
- Подтверждение получения приглашения (дата);
- Согласие принять участие в работе (да/нет);
- Предполагает ли выступать (тема выступления);
- Нуждается ли в гостинице;
- Нуждается ли в билетах на обратный путь (самолет, поезд, дата, номер рейса);
- Прибыл ли на заседание.

При необходимости список может дополняться другими вопросами. Такой список, размноженный в нужном количестве экземпляров, может быть использован в следующих случаях:

- Во время регистрации;
- Может быть положен на стол президиума совещания, что позволит ведущим ориентироваться при непосредственной организации работы совещательного органа;
- Использован для работы хозяйственных структур, обслуживающих участников совещания.

Составлением предварительной сметы расходов по проведению предстоящего совещания занимается бухгалтерия организации, однако секретарь руководителя должен учесть весь спектр организационных мероприятий:

- Заказ гостиницы, транспорта, билетов;
- Обеспечение культурно-массовых мероприятий;
- Закупку цветов, канцелярских принадлежностей, сувениров и т.д.
- Обеспечение кофе-паузы, питания.

Все это секретарь указывает в списке, передаваемом в бухгалтерию.

Оповещение участников осуществляет секретарь: за 1-2 месяца рассылается повестка дня с указанием места и времени проведения совещания. По указанию руководителя секретарь может также дать объявление в СМИ.

Для оперативной рассылки приглашений чаще всего используются современные способы передачи информации: факс, электронная почта.

После получения ответов от участников совещания, секретарь уточняет списки присутствующих.

Сбор материалов при подготовке совещания осуществляет секретарь: он собирает доклады или тезисы докладов всех выступавших.

Руководитель составляет проект решения по обсуждаемому вопросу или проект итоговых документов.

Наличие проектов позволяет глубже вникнуть в документы, внести в них поправки, оперативно их обсудить.

Кроме того, секретарь должен востребовать проекты решений от тех сотрудников, которые готовят вопросы, и организовать их оформление.

Все предполагаемые к совещанию документы должны быть собраны не менее чем за 48 часов, размножены и разосланы за 24 часа до совещания [7].

В последнее время большие доклады (сообщения) практически не зачитываются. Участники совещания имеют их текст (или тезисы), и, следовательно, докладчик в ограниченные временные рамки подчеркивает лишь самые основные положения своего выступления.

На секретаря руководителя возлагается также контроль за оснащением места проведения совещания.

Проведение (обслуживание) совещаний

Принято разделять процесс подготовки и проведения (обслуживания совещания). Функции секретаря по обслуживанию совещания начинаются со встречи его участников. Если на совещании присутствуют гости, их следует проводить в зал и усадить на первых рядах, а остальные участники размещаются произвольно.

Обязательным условием проведения совещания является регистрация его участников.

Если на совещание приглашены гости, то в вестибюле необходимо повесить указатели места проведения мероприятия. В ряде случаев организуется встреча гостей, особенно почетных, при входе.

Регистрация участников обычно начинается за 30 минут и заканчивается за 5 минут до начала мероприятия.

Регистрационная форма может быть такой, как показано ниже:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Организация	Телефон
1	2	3	4	5

Регистрационная форма разрабатывается с учетом характера совещания. В том случае, если необходим кворум, в регистрационной форме обязательно должны быть предусмотрены графы: «личная подпись» и «расшифровка подписи».

Регистрационная форма частично заполняется заранее, с тем, чтобы в процессе регистрации проставить отметку о прибытии.

Регистрация дает возможность к моменту открытия совещания знать количество и состав присутствующих, целесообразно одновременно с регистрацией проставлять отметки на командировочных удостоверениях.

Во время регистрации следует сразу же собрать сведения о потребности в обратных билетах, а также выяснить желание принять участие в культурной программе.

При регистрации участникам выдаются, если не были розсланы ранее, необходимые для совещания документы: тезисы, проекты решений и другое, а также подготовленные канцелярские принадлежности: папки, блокноты и т.д.

Совещание должно начинаться точно вовремя. Желательно сразу согласовать с участниками правила совместной работы, то есть определить регламент.

Регламент — порядок проведения совещания, которого его участники неукоснительно придерживаются после того, как примет его в качестве организационной основы совещания.

Важнейшие элементы регламента:

- временные показатели совещания и его отдельных элементов;
- основные процедуры совещания;
- должностные лица совещания.

Для установления регламента следует определиться с:

- последовательностью обсуждения вопросов, вынесенных на совещание;
- продолжительностью основного выступления;
- продолжительностью выступлений в ходе дискуссий;
- продолжительностью совещания;

- продолжительностью перерывов;
- порядком принятия решений при голосовании;
- временем окончания работы совещания.

Должностные лица совещания назначаются заранее или определяются непосредственно на совещании в ходе голосования или по решению организатора совещания.

Если секретарь не принимает участия в совещании, то он дежурит у телефона, сокращая до минимума персональные вызовы. Если необходимо срочно вызвать кого-либо из участников совещания, то секретарь передает ему записку — это позволит участнику покинуть зал потихоньку, не мешая остальным.

Если секретарь принимает участие в совещании, то в его обязанности входит: раздача материалов участникам совещания; подборка документов для руководителя; сообщение руководителю об опоздавших; сообщение об участниках совещания, которые просят слова; предупреждение о наступлении времени перерыва.

Контрольные вопросы

1. Какие вопросы рассматриваются на оперативных совещаниях, отчетных (итоговых) и совещаниях коллегиальных органов?
2. Какие сведения включает список участников совещания коллегиального органа?
3. Как осуществляется регистрация участников совещания, какие разделы включены в регистрационную форму?
4. Что указывается в письме-приглашении для участия в отчетном итоговом совещании?

10.3. Документирование работы совещаний

Основные понятия: документирование деятельности коллегиального органа, стенограмма, аудиозапись, протокол, краткий протокол, выписка из протокола.

Самым важным результатом совещания является его задокументированный итог:

- протокол;
- стенограмма;
- постановление;
- решение.

Документирование совещания — запись процесса обсуждения вынесенных на повестку дня вопросов.

Запись хода совещания может осуществляться путем:

- стенографирования;
- фонограммы;
- видеозаписи;
- протоколирования.

Самым распространенным документом, используемым для документирования совещания, является протокол.

Протокол — организационно-распорядительный документ, содержащий последовательную запись обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях, заседаниях коллегиальных или совещательных органов.

Протоколы документируют деятельность постоянно действующих коллегиальных органов, таких как коллегии федеральных органов, министерств, комитетов, муниципальных органов управления, а также ученых, технических, методических советов.

Обязательному протоколированию подлежат собрания акционеров, заседания советов директоров.

При регистрации коммерческих банков, торгово-промышленных палат и других протоколы предоставляются в органы государственной власти для регистрации.

Протоколы составляют и оформляют для документирования деятельности коллегиальных органов:

- совещаний;
- конференций;
- собраний.

Протоколы могут составляться на основании:

- стенограммы заседания;
- звукозаписи заседания;
- черновых рукописных записей, которые ведут во время заседания;

- материалов, подготовленных к заседанию (текстов докладов, повестки дня, списка участников, выступлений, справок, проектов решений и др.).

Стенограмма — дословная запись докладов, речей и других выступлений на собраниях, совещаниях и заседаниях коллегиальных органов, осуществленная методом стенографии [8]. После заседания стенограмма расшифровывается, сверяется со звукозаписью и оформляется. Расшифровка стенограммы или звукозаписей заседания проводится по частям во время самого заседания или сразу после заседания. Время, которое отводится на оформление стенограммы и протокола заседания, не должно превышать 3-5 дней со дня, когда заседание проводилось.

Если велась звукозапись (на магнитофон или диктофон), проводится расшифровка записи, составление и оформление протокола. Кассета со звукозаписью хранится, как правило, в течение 2 недель в подразделении, обеспечивающем звукозапись заседания, а затем размагничивается. Это время необходимо для уточнения текста протокола. По решению руководителя коллегиального органа звукозапись заседания может быть оформлена для долговременного архивного хранения.

Важность протокола для управленческой деятельности заключается в том, что он содержит:

- принятые решения;
- исполнителей;
- сроки исполнения поручений и заданий [9].

Протокол оформляется по форме общего бланка. В его формуляр входят:

- наименование учреждения — автора;
- указание вида документа — протокол;
- дата заседания;
- номер;
- место заседания;
- гриф утверждения (в том случае, когда протокол подлежит утверждению);
- заголовок;
- текст;
- подписи.

Датой протокола является дата заседания, а не его оформления или подписания. Протоколы, как правило, оформляются спустя несколько дней после заседания. Если оно продолжалось несколько дней, то дата протокола включает даты начала и окончания, например: 11-14.05.2012 или 11-14 мая 2012 г. Номером (регистрационным индексом) протокола является порядковый номер заседания. Нумерация протоколов ведется в пределах календарного года или срока полномочий коллегиального органа.

Заголовок к тексту, как правило, отражает вид заседания или коллегиальной деятельности и согласуется с названием вида документа в родительном падеже: Протокол (чего?) заседания Ученого Совета; собрания трудового коллектива; совещания начальников структурных подразделений. Печатается заголовок с прописной буквы и отделяется 2-3 междустрочными интервалами от реквизита «место составления документа». Располагают заголовок всегда слева над текстом документа (как и во всех остальных документах).

Особое внимание следует уделить тексту протокола, который делится на две части: вводную и основную части.

В вводной части указываются:

- фамилия и инициалы председательствующего;
- фамилия и инициалы секретаря;
- фамилия и инициалы присутствующих;
- повестка дня.

Слово «председатель» начинает протокол, оно печатается через два интервала после заголовка, прямо от полей с прописной буквы; после тире указывают фамилию председателя, инициалы. Также оформляется слово «секретарь». (Например — *Председатель — Гусаров Н.Н. Секретарь — Касаткина Л.С.*). При проведении оперативных совещаний данная часть протокола опускается. Далее перечисляются присутствующие. Порядок оформления следующий. В протоколе заседания постоянно действующего коллегиального органа присутствующие постоянные члены указываются в алфавитном порядке без должностей. После них записываются фамилии приглашенных с указанием их должности.

На расширенных собраниях и заседаниях, где присутствует большое число приглашенных, их состав указывается количе-

ственно, а пофамильный список прилагается к протоколу, о чем делается соответствующая запись в самом протоколе. (Например: *Присутствовали: 55 человек (список прилагается)*).

На собраниях, конференциях и съездах, где принятие решения требует определенного кворума, в разделе «Присутствовали» указывается, сколько человек должно присутствовать и сколько пришло на заседание.

Далее следует повестка дня, в которой перечисляются вопросы, вынесенные на рассмотрение коллегиального органа. Каждый вопрос нумеруется и начинается с предлога «О» («Об»). В ряде случаев, например, при протоколировании заседаний коллегий министерств, комитетов, повестка дня может прилагаться к протоколу. Тогда она не вносится в текст протокола, а делается лишь отсылочная запись: «Повестка заседания прилагается».

Вторая часть — основная, которая фиксирует ход заседания, является основным текстом документа, который строится по разделам, соответствующим пунктам повестки дня. По каждому пункту могут быть такие части: СЛУШАЛИ / ВЫСТУПИЛИ / РЕШИЛИ (ПОСТАНОВИЛИ). Эти слова пишутся прописными буквами, каждое с новой строки, после них ставится двоеточие, таким образом, они зрительно разбивают текст.

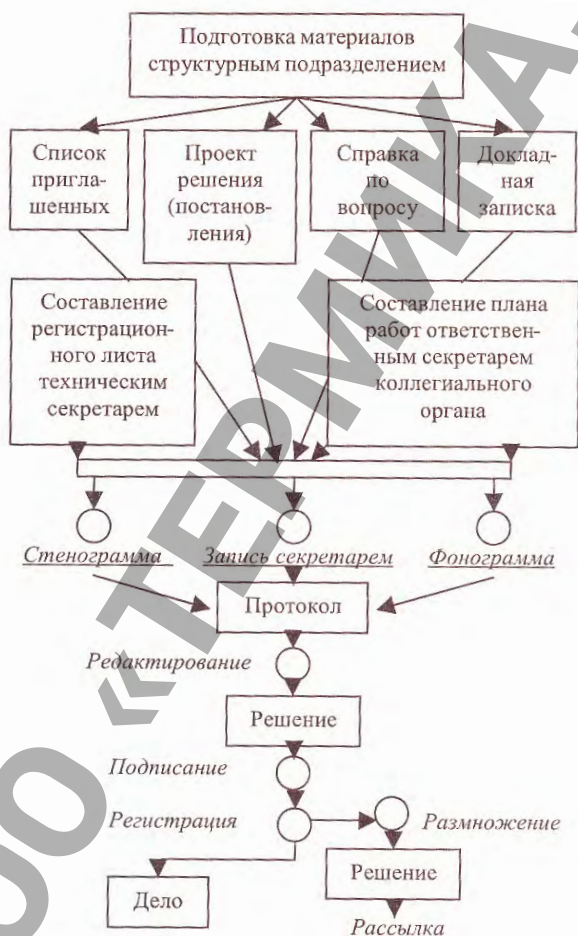
Слово СЛУШАЛИ начинает раздел по каждому пункту повестки дня. Оно пишется на одной строке вслед за цифрами, обозначающими порядковый номер вопроса.

Фамилия и инициалы докладчика и выступавших в прениях указываются с новой строки с абзаца. Содержание выступлений излагается от третьего лица единственного числа. Если имеются тексты (или тезисы) докладов и выступлений, они не записываются в протокол, а через тире после фамилии докладчика или выступившего указывается: «Текст доклада (выступления, сообщения) прилагается». После каждого выступления, если имеются, записываются вопросы и ответы в порядке поступления.

Завершающая часть раздела по каждому пункту повестки дня — запись решения, принятого по обсуждаемому вопросу. Решение принимается коллегиально, что зачастую предполагает голосование участников. Однако в управленческой практике результаты голосования в протоколах обычно не отражают. Если же такая необходимость возникает или оформляется протокол, в котором результаты голосования обязательны (например, про-

токол заседания аттестационной (квалификационной) комиссии или общего собрания акционеров), то они указываются отдельно по каждому пункту решения. Например, «Единогласно» или «За — 44, против — 1, воздержались — 10». В текстах протоколов аттестационных комиссий фиксируются принятые решения по кандидатуре каждого работника.

Решения, содержащие несколько вопросов, подразделяются на пункты и подпункты, которые нумеруются арабскими цифрами.



Оперограмма подготовки и оформления протокола заседания коллегиального органа

Постановляющая часть решений, как и распорядительные документы, должна быть конкретна и содержать составные части: кому, что сделать и к какому числу. В качестве исполнителя может быть указано одно или несколько должностных лиц либо структурное подразделение. Срок может быть указан как календарная дата или как период выполнения работы.

Подписи председателя и секретаря заседания завершают оформление протокола. Подписывается один экземпляр протокола. Слева проставляется подпись председателя, справа — секретаря.

Краткий протокол фиксирует обсуждавшиеся на заседании вопросы, фамилии докладчиков и принятые решения. Допускается опускать фамилии председателя, секретаря, присутствующих. Такой протокол ведут только в тех случаях, когда заседание стенографируется, а доклады и тексты выступлений будут представлены секретарю, или в тех случаях, когда заседание носит оперативный характер.

Полный протокол фиксирует обсуждавшиеся вопросы, принятые решения и фамилии выступавших. Он содержит достаточно подробные записи, передающие содержание докладов и выступлений участников заседания, все высказанные мнения, прозвучавшие вопросы и реплики, замечания, позиции.

Протокол оформляет секретарь заседания, перепечатывая текст, редактируя его и согласовывая с председателем совещания или руководителем структурного подразделения. Юридическую силу протокол приобретает только при наличии двух подписей — председателя и секретаря. Подписи располагают, отделив от текста 2-3 междустрочными интервалами от границы левого поля.

Решения коллегиальных органов доводят до исполнителей в виде самостоятельных документов — постановлений и решений. В остальных случаях делается выписка из протокола.

Выписка из протокола — точная копия части текста подлинного протокола, относящегося к тому вопросу повестки дня, по которому готовят выписку. При этом воспроизводят:

- все реквизиты бланка;
- вводную часть текста;
- вопрос повестки дня, по которому готовится выписка;
- текст, отражающий обсуждение вопроса;
- принятое решение.

Выписку из протокола подписывает только секретарь, он же составляет заверительную надпись. Она состоит из слова «Верно», указания должности лица, заверяющего копию (выписку), личной подписи, фамилии, инициалов и даты. Если выписка дается для представления в другую организацию, то она заверяется печатью.

Итогом коллегиальной деятельности могут являться распорядительные документы: постановления и решения.

Постановление — 1) правовой акт, принимаемый высшими и некоторыми центральными органами коллегиального управления в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами и установления стабильных норм, правил поведения. Постановление, как правило, имеет длительный срок действия и касается широкого круга организаций, должностных лиц, независимо от их подчиненности; 2) акт руководящего органа общественной организации [8, с. 31-32].

Постановления издаются высшими органами государственной власти, комитетами, комиссиями, образуемыми при органах власти.

Существует 2 вида постановлений:

- постановления, которыми решаются организационные вопросы деятельности комиссии, комитетов (вопросы, связанные с созданием органа, распределением обязанностей между членами, утверждением плана);
- постановления, адресуемые для исполнения другими органами, предприятиями, должностными лицами.

Комиссии, которые обладают властными полномочиями (административные, наблюдательные, по делам несовершеннолетних), принимают постановления, обязательные для исполнения.

Комиссии, не обладающие властными полномочиями, принимают постановления, которые носят рекомендательный характер («Предложить», «Рекомендовать»).

В постановлениях раскрываются хозяйственные, политические и организационные вопросы. Постановления утверждают разные нормативные документы.

Текст постановления состоит из констатирующей и распорядительной части, подписывается председателем коллегиального органа и секретарем. Проект визируется юристом-консультантом. Постановление печатают на бланках формата А4.

Формуляр-образец постановления состоит из реквизитов:

- герб;
- наименование организации — автора документа;
- наименование вида документа — ПОСТАНОВЛЕНИЕ;
- дата, номер;
- место издания;
- заголовок к тексту;
- текст;
- подпись;
- визы согласования.

Решение — распорядительный документ коллегиального органа управления. Издаются министерствами, ведомственными, федеральными агентствами, научными советами.

Текст решения состоит из констатирующей и распорядительной частей.

В констатирующей части указываются причины издания решения, цели, которые достигаются при его выполнении. Если решение издается на основании распорядительного документа, в констатирующей части указывают номер, дату, заголовок этого распорядительного документа.

В распорядительной части указывают наименование органа, принимающего решение, затем слово РЕШИЛ прописными буквами на отдельной строке.

Распорядительную часть можно делить на пункты, где указывают исполнителя (организацию, структурное подразделение, должностное лицо) — действие — срок исполнения.

Юридическую силу решение обретает после его подписания председателем и секретарем коллегиального органа, присвоения ему номера (т.е. регистрации) и проставления даты. Датой решения является дата заседания коллегиального органа, на котором оно было принято.

Решение оформляется на бланках формата А4.

Формуляр-образец решения состоит из реквизитов:

- наименование организации — автора документа;
- наименование вида документа — РЕШЕНИЕ;
- дата, номер;
- место издания;
- заголовок к тексту;

- текст;
- подпись (председателя, секретаря);
- визы согласования (составителя, руководителя подразделения, вносящего проект решения, исполнителей, юриста, должностных лиц, ответственных за исполнение решения);
- отметка об исполнении документа и направлении его в дело.

После окончания совещания секретарь перепечатывает исправленный и дополненный текст решения совещания, контролирует сроки и качество перепечатки стенограмм или магнитофонной записи.

В соответствии с возникшей необходимостью организует заказ на размножение материалов, согласовывает с руководителем и составляет список лиц и организаций, которым необходимо направить материалы совещания, а также организует вместе с работниками экспедиции рассылку материалов совещания.

Контрольные вопросы

1. Какие документы подводят итог совещания?
2. Какой документ является самым распространенным и используемым для документирования совещания? Какие его виды вы знаете? Охарактеризуйте их.
3. На этапе подготовки к проведению заседания коллегиального органа создаются следующие документы:
 - 1) повестка дня;
 - 2) доклад руководителя;
 - 3) протокол;
 - 4) проекты решений;
 - 5) список участников.

Список источников и литературы к главе 10

1. Ушаков Д.Н. Большой толковый словарь современного русского языка. — М.: Альфа-Принт, 2007.
2. Толковый словарь живого Великорусского языка Владимира Даля. 2-ое изд., исправленное и значительно умноженное по рукописи автора. Том четвертый P-V. Издание книгопродавца-типографа М.О. Вольфа. С.-П.-М. 1882.
3. Советская историческая энциклопедия. — М., 1971.

4. Быкова Т.А., Кузнецова Т.В. Подготовка совещаний и собраний (практическое пособие). — М., 2000.
5. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка. — М.: АЗЪ, 1995.
6. Емышева Е.М. Практические советы // Секретарское дело. 2005. № 6.
7. Кузнецова Т.В. Секретарское дело. Изд. 6-е испр. и дополненное — М., 2006.
8. Краткий словарь видов и разновидностей документов. — М.: ВНИИДАД, 1974.
9. Емышева Е.М. Практические советы // Секретарское дело. 2005. № 7

ООО «ТЕРМИКАР»

11. ПОДГОТОВКА КОМАНДИРОВОК РУКОВОДИТЕЛЯ

11.1. Виды командировок и этапы подготовки командировки

Основные понятия: служебная командировка, командировки по стране, командировки в ближнее зарубежье, зарубежные командировки, производственные командировки, творческие командировки, составление плана командировки и программы, подготовка выездных документов.

В должностной инструкции секретаря руководителя в разделе «должностные обязанности» непременно имеется пункт, который указывает, что обязательной функцией секретаря является подготовка командировок руководителя.

Командировка — служебное поручение, связанное с выездом куда-нибудь; поездка для выполнения такого поручения [1, с. 280].

Статья 166 Трудового Кодекса РФ определяет: служебная командировка — поездка работника по распоряжению работодателя на определенный срок для выполнения служебного поручения вне места постоянной работы [2, с. 127].

Дополнительная информация

Одним из самых распространенных документов XII–XVIII вв. была грамота как вид документа, который имел более 150 разновидностей. В их числе была грамота посылная — документ, посланный адресату через кого-либо, посланца или попутчика; указная грамота, посланная с посылным [3, с. 55].

Таким образом, установить точное время, когда появился такой вид служебного задания, как командировка, установить трудно, однако

можно говорить о том, что с возникновением систем власти и управления, а также необходимости общения между высшими и низшими и параллельными им структурами, появляется категория служивых людей, деятельность которых связана с поездкой для выполнения поручения.

О том же свидетельствует религиозная практика. Так, в помяннике «О живых» выделено специальное молитвословие: «Спаси, Господи, и помилуй посланные в службу, путешествующия, отца и братию нашу, и вся православныя христианы» [4, с. 18].

В последнее время термин «командировка» все чаще заменяют другим — деловая поездка руководителя. По мнению специалистов, это обусловлено тем, что Россия вступила в международный рыночный обмен, изменилась экономическая ситуация в стране, а также имидж, роль и задачи руководителя в условиях рыночных отношений. Однако мы будем употреблять термин, который обозначен в Учебно-методическом комплексе.

Командировки руководителя делятся на 3 вида:

- в пределах России;
- в ближнее зарубежье (бывшие республики СССР, где сохранилось многое от советского менталитета);
- международные.

Вместе с тем, учитываются и другие факторы:

- сроки командировки;
- сложность решаемых вопросов;
- ее задачи (ознакомительная, итоговая и др.).

Существует другая классификация, в соответствии с которой в зависимости от поставленных целей командировки делят на 2 вида:

- производственные;
- творческие (научно-технического характера).

Творческие командировки требуют дополнительной подготовки: собирается и изучается периодическая печать, литература, другие источники информации, содержащие сведения о научных достижениях, дискуссиях в изучаемой области [5, с. 68].

Для успешных подготовки и оформления командировок во многих организациях разрабатывают «Инструкцию о порядке оформления, оплаты служебных командировок и контроле за

расходом на них средств». Этот организационный документ в банковской системе нередко имеет другое название: «Порядок оформления служебных командировок и отчета о выполнении задания в служебных командировках сотрудников ООО ...».

В Инструкции или Порядке указывается:

- на основании каких документов происходит направление в командировку;
- кто производит оформление командировочных документов;
- какие документы в какой срок необходимо сдавать по возвращении из командировки.

Таким образом, локальные нормативно-методические документы подробно излагают порядок подготовки и оформления командировок.

Подготовка командировки руководителя осуществляется по однотипной схеме и включает несколько этапов.

Руководитель сообщает секретарю информацию относительно планируемой командировки:

- цель поездки;
- вопросы, которые необходимо решить;
- встречи (лица);
- места посещения.

Секретарь составляет план командировки, которая имеет следующие основные пункты:

- организации и лица, с которыми должен встретиться руководитель;
- время, на которое назначены встречи или мероприятия.

Далее на основании плана разрабатывается программа командировки, для наглядности она может быть составлена в виде таблицы:

Время	Организация или место (возможно, телефон)	Лицо, с которым предстоит встретиться
-------	---	---------------------------------------

Секретарю необходимо согласовать программу с принимающей стороной, уточнив сроки пребывания руководителя; если будут коррективы, то их следует обязательно внести.

Программа заграничной командировки, рассчитанная на несколько пунктов и несколько дней, может быть более детальной, обширной и содержать следующую информацию:

- время (длительность поездки, дата отправления и прибытия);
- способ передвижения (самолетом, поездом, на машине);
- расписание деловых мероприятий;
- места посещения и проезда к ним;
- отдельные лица или компании, с которыми необходимо установить предварительную связь.

Подготовку такой программы, как правило, начинают с того, что определяют основные события, их время, место, сроки проведения, которые уже согласованы с принимающей стороной. Исходя из оставшегося времени, планируют менее важные мероприятия, определяя их время, место, продолжительность.

В такую подробную программу секретарь включает всю имеющуюся справочную информацию: адреса, названия, номера телефонов, факсов, электронную почту, сведения о лицах, с которыми встречается руководитель и которые могут быть ему полезны. Если командировка руководителя предполагает посещение нескольких городов, промышленных центров, то секретарь должен тщательно проработать маршрут руководителя, согласовав и уточнив его с расписанием самолетов, поездов и т.д.

Копию программы секретарь должен оставить у себя, чтобы в случае необходимости оперативно связаться с руководителем. По согласованию с руководителем еще одну копию программы секретарь передает заместителю руководителя или тому должностному лицу, которое укажет руководитель.

Секретарь готовит всю необходимую документированную информацию, которая может понадобиться руководителю при проведении мероприятия:

- доклад или реферат для конференции, совещания;
- договоры (действующие и проекты);
- справки, сводки, диаграммы и т.д.;
- по желанию руководителя, секретарь вместе с ним подбывает необходимые образцы продукции.

В случае необходимости, вместе с руководителем секретарь анализирует и дорабатывает документы, а также делает несколько ксерокопий (при этом по 1 экз. оставляет себе).

Секретарь готовит подарки и сувениры для принимающей стороны, обеспечивает руководителя необходимыми бланками документов, его визитными карточками, канцелярскими принадлежностями (блокнотами, папками, ручками, дисками, флешками и т.д.).

Секретарь с согласия руководителя составляет список личных документов и материалов, необходимых для поездки:

- паспорт;
- виза;
- авиабилеты;
- страховой полис;
- ваучер на услуги.

В случае отсутствия в организации службы протокола, секретарь обеспечивает визовую поддержку, он же оформляет все выездные документы.

В обязанности секретаря также входит заказ билетов до места назначения и обратно, хотя в крупных организациях существует специальная служба или сотрудник, занимающиеся этими вопросами.

Секретарь бронирует номер в гостинице на основании заявки, составленной на бланке письма организации и направленной по факсу.

Из гостиницы необходимо получить подтверждение бронирования, которое содержит:

- фамилию, имя, отчество гостя;
- № брони;
- время проживания;
- тип забронированного номера.

Накануне отъезда необходимо еще раз все проверить и получить от руководителя указания о важных неотложных делах, которые необходимо сделать в его отсутствие, отменить все встречи, назначенные раньше и приходящиеся на дни его командировки.

Вопрос о необходимости секретаря проводить руководителя в аэропорт, равно как и о встрече при прилете назад, решает сам руководитель.

Контрольные вопросы

1. Укажите виды командировок.
2. Какую информацию должна содержать программа заграничной командировки?

11.2. Документальное оформление командировки

Основные понятия: служебное задание, приказ о направлении отдельного работника в командировку, командировочное удостоверение, журнал регистрации приказов по личному составу.

Унифицированная форма № Т-10а
Утверждена постановлением Госкомстата РФ
от 5 января 2004 г. № 1

Код
Форма по ОКУД 0301025
по ОКПО

наименование организации

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

СЛУЖЕБНОЕ ЗАДАНИЕ
для направления в командировку и отчет о его выполнении

Табельный номер

фирма, и.о.н. общество

Структурное подразделение	Должность (специальность, профессия)	Командировка							
		место назначения		дата		Срок (календарные дни)		организация -плательщик	Основание
1	2	3	4	5	6	7	8		
		страна, город	организация	начала	окончания	всего	не считая времени нахождения в пути		
Содержание задания (цель)					Краткий отчет о выполнении задания				
11					12				

Руководитель структурного подразделения _____ Работник _____
должность подпись расшифровка подписи подпись

Заключение о выполнении задания _____

Руководитель организации _____
должность подпись расшифровка подписи

« » _____ 20 ____ года

ву, журнал регистрации командировочных удостоверений, авансовый отчет, прием командированных сотрудников.

В комплект документов по оформлению командировок входят Унифицированные формы, утвержденные Постановлением Госкомстата РФ от 05.01.2004 № 1 [6]:

- приказ о направлении отдельного работника (в нашем случае руководителя) в командировку (форма № Т-9);
- командировочное удостоверение работника (форма № Т-10);
- служебное задание с отчетом о его выполнении (форма № Т-10а);
- авансовый отчет (форма № АО-1).

До издания приказа о направлении руководителя в командировку заполняется и оформляется служебное задание (форма № Т-10а), оно используется для издания приказа.

Согласно разделам, имеющимся в этом документе, служебное задание:

- формулирует цель командировки;
- определяет круг конкретных вопросов и задач, которые предстоит выяснить или решить;
- дает возможность составить отчет о выполнении цели и задач служебной командировки.

Служебное задание утверждается руководителем организации или уполномоченным лицом, затем передается в кадровую службу для издания приказа о направлении в командировку. Эта же форма № Т-10а содержит одновременно и отчет о выполнении задания, поэтому является очень удобной.

Как правило, проект приказа о командировке руководителя готовит его секретарь. Форма приказа № Т-9:

- заполняется работником кадровой службы;
- визируется главным бухгалтером;
- подписывается руководителем организации или уполномоченным лицом.

В приказе указываются:

- фамилия, имя, отчество;
- структурное подразделение;

Приложение 2

Унифицированная форма № 1-1С
Утверждена постановлением Государственного комитета РФ по статистике
от 5 января 2004 г. № 1

Форма по ОКЗУД
от ОКТИС

Код объекта

КОМАНДИРОВОЧНОЕ УДОСТОВЕРЕНИЕ

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

Работник _____ табельный номер _____
фамилия, имя, отчество

_____ структурное подразделение

_____ должность (специальность, профессия)

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

для _____ цель командировки

на _____ календарных дней (не считая времени нахождения в пути)

с " __ " _____ 20 ____ года по " __ " _____ 20 ____ года

Действительно по предъявлении паспорта или заменяющего его документа

Руководитель _____ должность _____ подпись _____ расшифровка подписи

Командировочное удостоверение

- профессия (должность) командируемого;
- цель;
- сроки;
- место командировки.

При необходимости в приказе указывается источник оплаты сумм командировочных расходов и другие условия отправления в командировку. Так, командировочные расходы нередко оплачиваются приглашающей (принимающей) стороной на основании письма-приглашения на имя руководителя.

После подписания приказ обязательно регистрируется в журнале регистрации приказов по личному составу. Журнальная форма содержит следующие разделы:

Дата приказа	№ приказа	Краткое содержание	Должность лица, подписавшего документ
--------------	-----------	--------------------	---------------------------------------

По усмотрению организации в журнале регистрации могут быть дополнительные разделы в соответствии с установленными правилами.

Командировочное удостоверение выписывается по форме № Т-10 после подписания приказа о командировании.

Удостоверение оформляет секретарь, внося в него все данные из приказа. Командировочное удостоверение — документ, удостоверяющий время пребывания в служебной командировке, время прибытия в пункты назначения и время выбытия из них. Командировочное удостоверение — удостоверение, выдан-

Оборотная сторона формы № Т-10

Отметки о выбытии в командировку, прибытии в пункты назначения, выбытии из них и прибытии в место постоянной работы:

<p>Выбыл из _____ 20 года</p> <p>_____</p> <p>должность личная подпись</p> <p>_____</p> <p>М.П. расшифровка подписи</p> <p>Выбыл из _____ 20 года</p> <p>_____</p> <p>должность личная подпись</p> <p>_____</p> <p>М.П. расшифровка подписи</p> <p>Выбыл из _____ 20 года</p> <p>_____</p> <p>должность личная подпись</p> <p>_____</p> <p>М.П. расшифровка подписи</p> <p>Выбыл из _____ 20 года</p> <p>_____</p> <p>должность личная подпись</p> <p>_____</p> <p>М.П. расшифровка подписи</p>	<p>Прибыл в _____ 20 года</p> <p>_____</p> <p>должность личная подпись</p> <p>_____</p> <p>М.П. расшифровка подписи</p> <p>Прибыл в _____ 20 года</p> <p>_____</p> <p>должность личная подпись</p> <p>_____</p> <p>М.П. расшифровка подписи</p> <p>Прибыл в _____ 20 года</p> <p>_____</p> <p>должность личная подпись</p> <p>_____</p> <p>М.П. расшифровка подписи</p>
---	---

Командировочное удостоверение, оборотная сторона

ное лицу, о направлении его в командировку [3, с. 21]. Командировочное удостоверение имеет типовую форму, а журнал регистрации командировочных удостоверений имеет следующие графы:

Дата выдачи	Должность, фамилия, имя, отчество	Место командировки	Цель	Срок командировки	Дата и № приказа
-------------	-----------------------------------	--------------------	------	-------------------	------------------

Приложение 1

Информационная форма № АСФ
З утверждена
Центром по делам
Госкомстата России
от 10.08.2001 № 35

Форма по ОКУД 0302001
по ОКПО

наименование организации _____

УТВЕРЖДАЮ
Отчет в сумме _____ руб. _____ коп.

Руководитель _____ должность _____

_____ " _____ 20__ г.

Код _____

Структурное подразделение _____

Подотчетное лицо _____ Табельный номер _____

Профессия (должность) _____ Назначение аванса _____

Наименование показателя	Сумма, руб. коп.	Бухгалтерская запись			
		дебет	кредит	сумма, руб. коп.	сумма, руб. коп.
Предыдущий аванс	остаток	счет, субсчет	сумма, руб. коп.	счет, субсчет	сумма, руб. коп.
	перерасход				
Получен аванс					
1 из кассы					
1а в валюте (справочно)					
2.					
Итого получено					
Израсходовано					
Остаток					
Перерасход					

Приложение _____ документов на _____ листах

Отчет проверен. К утверждению в сумме _____ руб. _____ коп. (сумма прописью _____ руб. _____ коп.)

Главный бухгалтер _____ подпись _____ расшифровка подписи _____

Бухгалтер _____ подпись _____ расшифровка подписи _____

Остаток внесен _____ в сумме _____ руб. _____ коп. по кассовому

Перерасход выдан _____

ордеру № _____ от " _____ 20__ г.

Бухгалтер (кас- _____ " _____ 20__ г.

Авансовый отчет

танции, проездные документы, товарные чеки и другие оправдательные документы). Суммы затрат по оправдательным документам записываются по графам 1-6 оборотной стороны формы. Документы, которые прилагаются к отчету, нумеруются командированным в порядке записи в отчете. Бухгалтерия организации проверяет целевое расходование средств, наличие оправдательных документов, правильность подсчета сумм. Проверенный авансовый отчет утверждается руководителем организации или уполномоченным на это лицом и принимается к учету.

Перед отъездом руководителя в командировку секретарь получает инструкцию о своих действиях во время его отсутствия.

В первую очередь руководитель определяет способы и время связи с ним на период командировки. Далее, секретарь должен четко знать, кто и какие документы имеет право подписывать и утверждать в указанное время. Согласно установленной практике, в этот период времени секретарь выполняет все свои обычные делопроизводственные обязанности: принимает и обрабатывает корреспонденцию, регистрирует документы, группирует их по рубрикам и т.д. Однако, наряду с этими обычными обязанностями, секретарь уделяет внимание тем вопросам, которым не имеет возможности уделить должное внимание в другое время:

- составлению номенклатуры дел;
- формированию дел;
- оформлению дел;
- проверке наличия документов и дел.

Телефонные звонки, адресованные руководителю, секретарь записывает в специальном журнале. Если во время отсутствия руководителя в служебной поездке вопросы могут быть решены другими должностными лицами в пределах их компетенции, телефонные звонки переадресуются, о чем делается соответствующая запись в журнале их учета.

После возвращения руководителя из командировки, секретарь обрабатывает материалы командировки: копирует, сканирует, размножает их, передает соответствующим сотрудникам и структурным подразделениям.

В должностные обязанности секретаря входит оформление отчета о командировке, при работе над которым секретарь

должен знать его цель, объем. Обычно отчет состоит из 3 разделов:

- обоснование необходимости командировки;
- вопросы и последовательность их решения;
- выводы, рекомендации и предложения.

Секретарь также информирует руководителя о вопросах, возникших во время его отсутствия и ходе их решения.

В функции секретаря входит не только организация командировок руководителя, сотрудников своей организации, но и прием командированных сотрудников.

При этом секретарь должен:

- выяснить, по какому вопросу прибыл командированный;
- узнать, обеспечен ли он гостиницей, и, в случае необходимости, помочь ему;
- отметить командировочное удостоверение: «прибыл», «убыл».

Таким образом, подготовка командировки руководителя, являясь обязательной функцией секретаря, состоит из организационного и информационного обеспечения поездки руководителя, также в ряде организаций в обязанности секретаря входит прием командированных сотрудников.

Контрольные вопросы

1. Расположите по хронологии документы, которыми оформляется командировка руководителя:
 - 1) авансовый отчет;
 - 2) приказ о направлении руководителя в командировку;
 - 3) командировочное удостоверение;
 - 4) служебное задание.
2. Из каких разделов состоит журнал приказов по личному составу?
3. Из каких разделов состоит журнал учета командировочных удостоверений?
4. Как должен поступить секретарь при приеме командированных сотрудников?

Список источников и литературы к главе 11

1. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка. Изд-е 2-е испр. и дополненное. — М.: АЗБ, 1995.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации. — М., 2006.
3. Краткий словарь видов и разновидностей документов. — М.: ВНИИДАД, 1974.
4. Молитвослов. — СПб.: Общество святителя ВАСИЛИЯ ВЕЛИКОГО, 2003.
5. Илюшенко М.П. Документирование командировок // Секретарское дело. 2002. № 2.
6. Альбом унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты. Утвержден Постановлением Госкомстата РФ от 05.01.2004 № 1.

12. ОРГАНИЗАЦИЯ СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ (PR-МЕРОПРИЯТИЯ)

Основные понятия: виды PR, объекты воздействия, каналы доведения информации, формы взаимодействия со средствами массовой информации, пресс-релиз.

PR (PUBLIC RELATIONS) — это система связей с общественностью. Цель мероприятий PR состоит в воздействии на социальную среду (общественное мнение) в интересах формирования положительного образа организации.

Появление пресс-релизов в современной отечественной деловой практике относится к концу 90-х годов XX в. и связано с созданием и поддержанием позитивного общественного мнения и обеспечением желаемого поведения общественности в отношении организации или индивида [1]. Первоначально в Российской Федерации получили распространение пресс-релизы информативно-новостного характера, которые освещали организационные и управленческие вопросы деятельности коммерческих и правительственных организаций Москвы, Санкт-Петербурга, других крупных городов России. В дальнейшем этот вид документа стали использовать в своей деятельности менее крупные экономические, общественные, финансовые структуры.

Связи с общественностью, воздействие на массовое сознание осуществляется через СМИ — средства массовой информации:

- печатные газеты и журналы;
- радио;
- телевидение;
- Интернет.

Специальное структурное подразделение, которое осуществляет эти функции, как правило, существует только в очень крупных корпорациях, холдингах и т.п.

В крупных структурах эти функции выполняет один сотрудник:

- PR-технолог;
- пресс-секретарь.

В небольших организациях информационно-коммуникационная функция возлагается на секретаря руководителя, который должен знать основы PR [2].

Объектами воздействия при проведении PR-мероприятий являются:

- сотрудники, коллектив организации;
- массовое общественное мнение — внешняя среда.

Исходя из объектов воздействия, PR делят на 2 вида:

- внутренний;
- внешний.

Анализируя деятельность по внутреннему PR, следует учитывать, что перспективы развития, направления деятельности организации определяют ее руководители: генеральный директор, директора по направлениям деятельности и т.п. Часть информации распространяется только на верхних уровнях управления, и рядовые сотрудники нередко оказываются неосведомленными о том, что происходит в организации, о перспективе решения важнейших проблем, затрагивающих их интересы. Такая ситуация ухудшает психологический климат в организации, снижает уровень доверия работников к руководству, отрицательным образом влияет на трудовую мотивацию персонала. Информирование работников по широкому кругу производственных и социальных вопросов, связанных с работой компании, — эффективный инструмент повышения их удовлетворенности работой и заинтересованности в конечных результатах, формирования у них чувства сопричастности делам организации.

Сотрудники организации должны получать информацию о ее деятельности, связанных с ней проблемах раньше, чем она будет опубликована в средствах массовой информации.

В должностные обязанности секретаря руководителя нередко входит задача ликвидации «информационного и коммуникационного вакуума» между высшим руководством и рядовыми со-

трудниками. Для осуществления поставленной задачи необходимо использовать внутренний PR — комплекс мероприятий, направленных на создание положительного образа, благоприятного представления о менеджменте (руководителях и системе управления) у сотрудников организации.

Мероприятия внутреннего PR, направленные на формирование «внутреннего общественного мнения», в первую очередь связаны с своевременным распространением управленческой информации. В любой организации может быть использовано достаточно большое число различных каналов доведения информации до работников, среди них наиболее доступными могут быть следующие:

- выступления руководителей организации, посвященные подведению итогов за отчетный период и т.д.;
- еженедельные совещания, проводимые руководителем организации;
- оперативная информация от руководителей подразделений, которая сообщается подчиненным на совещаниях;
- информационные доски, на которых помещается информация по следующим разделам:
 1. информация общего характера, отражающая основные направления работы организации, ее политику в отношении персонала (дисциплина, льготы и др.), ее достижения и др.;
 2. приказы и распоряжения по организации;
 3. персональная информация: поздравления, поощрения и др.;
- массовая рассылка информации по адресам электронной почты сотрудников;
- регулярные встречи руководителя организации и основных его заместителей с работниками подразделений (раз в 2-3 месяца), на которых работникам разъясняется политика, проводимая руководством, те проблемы, которые решаются руководством в настоящий момент, которые предстоит решить в ближайшем будущем;
- объявления и обращения руководителя, распространяемые по местному радио;
- крупные предприятия, выпускающие многотиражную газету или журнал, используют этот канал для массовой пу-

бликации информации, ориентированной на рядовых работников;

- выпуск информационных бюллетеней по той или иной тематике (повышение качества, производительности, экономия энергоресурсов и т.п.) для работников организации.

В последнее время широкое распространение получило такое PR-мероприятие, как организация диалога «руководство — сотрудники», которое основывается главным образом на непосредственном контакте, личной коммуникации (связи) между работниками и руководством. Организационными формами диалога являются:

- интервью руководства организации;
- представление для открытого обсуждения проектов инструкций, памяток, положений, правил и т.д.;
- индивидуальное общение «руководитель — сотрудник», осуществляемое по электронной почте.

В обязанности секретаря в этом случае входит обобщение и анализ предложений сотрудников, поступивших по каналам обратной связи, представление их руководителю в форме аналитических отчетов: обзоров, записок.

Эффективным организационным средством информационно-коммуникационного обмена являются внутрикорпоративные неформальные мероприятия, проводимые с участием руководителей и сотрудников: праздники (день основания компании, юбилеи), спортивные, профессиональные, досуговые соревнования, совместный семейный отдых и т.д.

Внешний PR и его мероприятия направлены на формирование положительного образа организации в общественном мнении через воздействие на партнеров, клиентов, конкурентов и, как следствие, — на общество в целом [3].

Связи с широкой общественностью, воздействие на массовое сознание осуществляется через средства массовой информации:

- печатные газеты, журналы;
- радио;
- телевидение;
- Интернет.

Решение о размещении информации в том или другом СМИ принимает руководитель, который должен соответственно подготовиться или поручить эту подготовку своему секретарю, так как необходимо определиться со следующими вопросами:

- какая информация, которую предполагается довести до широкого круга общественности, в большей степени соответствует общему содержанию того или иного СМИ;
- на какие общественные аудитории рассчитано СМИ (кто обращается к продукции СМИ, как часто, чем обусловлен интерес);
- регион распространения продукции СМИ;
- насколько хорошо налажено сотрудничество между организацией-заказчиком и СМИ.

Для ответа на поставленные вопросы секретарю руководителя необходимо осуществить следующую работу:

- внимательно ознакомиться с несколькими номерами издания;
- обратиться в редакцию соответствующего издания письменно или по телефону, чтобы уточнить имеющуюся информацию и получить дополнительную;
- при наличии финансовой возможности можно заказать специальное исследование на эту тему.

Следующий этап деятельности секретаря руководителя — непосредственное взаимодействие с конкретным СМИ, которое поэтапно осуществляет следующие действия:

- получает от заказчика информацию, изучает и оценивает ее на предмет пригодности к распространению;
- на основе предоставленной первичной информации создает собственную продукцию — статьи, заметки, аудио- и видеосюжеты и т.д.;
- созданную журналистскую продукцию распространяют по своим каналам — через газеты, журналы, по радио, телевидению и через Интернет.

Основными формами взаимодействия со СМИ являются:

- подготовка пресс-релизов (текстов заявлений руководства организации, оперативных сообщений и т.д.);

- организация пресс-конференций, брифингов, интервью и выступлений руководителя перед представителями СМИ.

Пресс-релиз (англ. press-release — выпуск для прессы) — краткое официальное сообщение, подготовленное для возможной публикации в прессе [4].

Пресс-релиз должен отвечать ряду требований:

- текст должен быть посвящен одной теме;
- он должен быть актуальным, социально значимым;
- документ должен быть подготовлен от имени руководства организации;
- документ должен быть кратким: объем его текста не должен превышать 1500-2800 знаков, что соответствует одной странице листа формата А4.

Поводом для подготовки пресс-релиза могут быть различные обстоятельства и события:

- итоги хозяйственной деятельности за отчетный период;
- смена собственника или организационно-правовой формы предприятия;
- вывод на рынок нового продукта, товара, услуги;
- открытие филиала, представительства;
- реорганизация предприятия;
- участие в специальных бизнес-мероприятиях: выставках, презентациях, тендерах;
- заключение крупных договоров;
- торжественные события в жизни организации;
- значительные кадровые изменения в руководстве организации;
- научные открытия;
- благотворительные акции, осуществляемые организацией [5].

При составлении пресс-релиза необходимо соблюдать следующие правила.

Заголовок выполняет несколько функций: сообщает о теме пресс-релиза, отвечает на 5 ключевых вопросов: «кто?», «что?», «где?», «когда?», «почему?», содержит основную новость, цифры (если требуется) и факты.

В качестве заголовка в пресс-релизах, как правило, используют ключевую фразу, отражающую причину появления документа, т.е. информационный повод. Заголовок следует составлять из коротких слов, избегая включения в заголовок маловыразительных слов и слов с двойным значением.

Текст пресс-релиза строится по принципу «перевернутой пирамиды» и состоит из трех частей:

- вводной части (подзаголовка);
- основной;
- справочной информации.

Подзаголовок текста включает наиболее важную информацию об освещаемом в пресс-релизе событии или факте, изложенную в краткой форме и занимающую не более 2-3 строк.

В первые строки текста выносят наиболее важную событийную и фактографическую информацию. При первом ознакомлении с текстом читающий произвольно сначала прочитывает самый короткий абзац, поэтому первый абзац не должен включать в себя более 3-4 строк.

Основная часть — уточняющие подробности, которые располагаются по степени убывания значимости новостей, т.е. от главной к второстепенной.

Справочная информация выносится в самый конец пресс-релиза и представляет собой дополнительную информацию об организации — авторе пресс-релиза: краткие сведения об истории компании, о деловых партнерах и т.д.

При создании пресс-релиза лучше избегать излишней эмоциональности. Специалисты рекомендуют исключать из текста этого документа эмоционально окрашенные слова типа «уникальный», «необычайный», «выдающийся» и т.п.

В пресс-релизе абсолютные количественные показатели должны приводиться в одинаковых единицах измерения, внимательно следует относиться к использованию аббревиатур, которые должны быть общеизвестными.

При составлении текста необходимо учитывать характерные стилевые особенности пресс-релиза:

- экономия языковых средств;
- точность, однозначность, доходчивость, лаконичность изложения;

- использование слов в номинативном значении;
- информативность;
- широкое употребление терминов и речевых клише;
- прямой порядок слов в предложении;
- преимущественное использование простых нераспространенных предложений;
- преобладание отглагольных существительных и отыменных глаголов.

Каждый абзац пресс-релиза, как правило, состоит из двух-трех предложений.

Текст пресс-релиза содержит: точную дату события, указание места, где будет происходить мероприятие; его формат; координаты контактных лиц и данные для связи с организаторами; перечисление компаний-спонсоров, ожидаемых персон и гостей.

В одном из последних абзацев пресс-релиза обязательно следует упомянуть о том, какое значение будет иметь ожидаемое мероприятие для общества в целом, сферы деятельности либо конкретной индустрии.

Для облегчения обратной связи контактную информацию фиксируют отдельным блоком. Контактная информация должна содержать указание о лицах, уполномоченных дать дополнительную информацию (занимаемая должность, фамилия, имя, отчество), и способы связи с ними (номера телефона, факса, адрес электронной почты и т.д.). Целесообразно сопровождать контактную информацию фразами, выражающими, подтверждающими готовность предоставить дополнительную информацию. Например:

- Более подробную информацию о ... Вы можете получить ...
- Мы будем рады предоставить в Ваше распоряжение дополнительную информацию о ...
- Спасибо за интерес, проявленный Вами к этому пресс-релизу. Мы готовы предоставить дополнительную информацию о ...

Бланк пресс-релиза разрабатывается на основе общего бланка организации (желательно с продольным расположением постоянных реквизитов). Формуляр пресс-релиза включает следующие реквизиты:

- эмблему организации или товарный знак (знак обслуживания);
- наименование организации;
- наименование вида документа;
- дату документа;
- регистрационный номер документа;
- дату опубликования;
- место составления или издания документа;
- заголовок к тексту;
- текст документа;
- отметку о наличии приложения;
- подпись;
- контактную информацию;
- отметку об исполнителе;
- идентификатор электронной копии документа.

Реквизиты пресс-релиза оформляются в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003 [6].

Если содержащаяся в пресс-релизе информация дополняется приложенными к ней материалами (фотографиями, дискетами, кассетами, материалами на бумажных носителях), оформляют отметку о наличии приложения.

Текст пресс-релиза принято набирать через полуторный интервал. Абзацный отступ в тексте пресс-релиза не применяется, абзацы отделяют междустрочным интервалом. Для удобства восприятия допускается выделять курсивом цитаты, полужирным шрифтом — фамилии и наименования, подчеркивать ключевые слова.

Пресс-релиз предоставляют в СМИ на бумажном носителе (на официальном бланке организации) или в электронном виде. Целесообразно дублировать отправку, дополняя официальный документ электронной копией. Наличие официального документа позволяет доказать обоснованность претензий в спорных, проблемных ситуациях, а электронная копия больше соответствует технологии обработки информации (исключает необходимость сканировать или перепечатывать текст).

Целесообразно также секретарю руководителя вместе с пресс-релизом направить в редакцию сопроводительное письмо, содержащее дополнительную информацию, по тем или иным причинам не вошедшую в пресс-релиз.

При общении секретаря руководителя с партнерами и клиентами необходимо соблюдать деловой стиль общения. VIP-персон, постоянных клиентов, хорошо известных посетителей необходимо приветствовать, используя обращение по имени-отчеству. В процессе общения при этом как можно чаще употреблять обращение «Вы», называть собеседника по имени.

В деловом общении не должно быть анонимных контактов, поэтому с незнакомыми посетителями необходимо по всем правилам провести процедуру представления и далее строить общение как с людьми уже известными.

Общение с представителями административных, правовых, финансовых органов, вышестоящих, общественных организаций, а также с партнерами, клиентами базируется на нормах и правилах деловой и корпоративной этики, делового этикета, соблюдать которые обязаны лояльные, преданные своей организации сотрудники. Формы обращения в процессе всех служебных контактов должны быть выдержаны в общепринятом официальном тоне. Стиль и манера поведения сотрудников любого ранга, в том числе и секретаря руководителя так же, как их профессиональные качества, должны способствовать приумножению авторитета организации в сфере основной деятельности, в общественном мнении, «работать» на ее положительный имидж.

Задачи секретаря руководителя в организации приема деловых партнеров — зафиксировать дату и время встречи, подготовить необходимые материалы по поручению руководителя, встретить и проводить гостей.

Клиентам и партнерам нужно четко объяснить, как найти вашу организацию.

Важно также заранее уточнить у гостей их имена, названия их компаний, должности и контактные телефоны. Эта информация необходима для заказа пропуска в организацию и подтверждения встречи накануне переговоров, а также для того, чтобы связаться с ними в том случае, если они вдруг задерживаются и не выходят на связь.

После завершения беседы гостя с руководителем секретарь предлагает гостю проводить его («Вас проводить?»).

Работа секретаря с конкурентами заключается главным образом в том, чтобы мониторить их деятельность. Мониторинг (англ. monitoring) — система постоянных наблюдений, оценки и

прогноза изменений состояния какого-либо природного, социального и т.п. объекта.

У PR-специалистов появляется серьезное подспорье для построения или корректировки и информационной политики организации. Показатели анализа конкурентов включают в себя данные об их активности в средствах массовой информации (включая онлайн-СМИ), в блогах и социальных сетях, раскрывают тональность выявленных сообщений и дают представление о качестве площадок присутствия. Исходя из данных исследования, специалисты по коммуникациям имеют возможность сделать выводы о публичности первых лиц компаний, количестве спикеров и их позиционировании. Детальное изучение конкурентной среды обнаруживает баланс позитивных, нейтральных и негативных отзывов о брендах, в том числе мнения сотрудников, раскрывает методы привлечения клиентов и позволяет находить огромное число возможностей для собственного продвижения, которые не всегда лежат на поверхности. Например, став другом конкурента в социальной сети Facebook, секретарь руководителя или специалист по связям с общественностью имеет возможность всегда быть в курсе того, с какими журналистами коллеги по отрасли находятся в тесном взаимодействии.

Работая со средствами массовой информации, партнерами, клиентами, конкурентами, секретарь руководителя расширяет свой кругозор, приобретает знания, которые помогают ему в профессиональной деятельности.

Контрольные вопросы

1. Какие объекты воздействия при проведении PR-мероприятий Вы знаете, и на какие виды делится PR?
2. Укажите формы диалога «руководство-сотрудники».
3. Назовите формы взаимодействия со СМИ.
4. Каковы требования к тексту пресс-релиза?
5. Вы приняты на работу секретарем руководителя в небольшую организацию, где деятельность по PR отсутствует. Каковы будут Ваши предложения по организации внутреннего PR, используя следующие каналы доведения информации до персонала:

- 1) организовать информационную доску, на которой будут помещаться приказы и распоряжения по организации;

3) объявления и обращения руководителя по местному радио.

Дополните недостающую информацию: № 2, 4.

Список источников и литературы к главе 12

1. Яковлев И.П. Паблик Рилейшнз в организациях. — СПб., 1995.
2. Лукашенко М.А. Паблик Рилейшнз: Учебно-практическое пособие. — 1997.
3. Алешина И.В. Паблик Рилейшнз для менеджеров и маркетеров. — М., 1997.
4. Современный толковый словарь русского языка. — СПб.: Норинт, 2005.
5. Мосеев Р.Н. Пресс-релиз как разновидность деловой переписки // Секретарское дело. 2004. № 7.
6. ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. — М., 2003.

13. РАБОТА СЕКРЕТАРЯ ПО ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ РУКОВОДИТЕЛЯ

Основные понятия: источники информации, этапы информационной работы, способы представления информации, копия документа, выписка, аннотация, реферат, обзор, выступление руководителя.

Работа секретаря по информационному обслуживанию руководителя относится к блоку бездокументного обслуживания руководителя и включает:

- Сбор и анализ информации;
- Способы ее представления: копии документов, выписки, аннотации, рефераты, обзоры;
- Подготовку выступлений руководителя.

Сбор и анализ информации секретарю приходится выполнять, как правило, в течение ограниченного отрезка времени, поэтому умение найти необходимую информацию и соответствующим образом ее обработать — одно из важнейших профессиональных качеств секретаря.

Информация, необходимая руководителю, может содержаться в различных источниках:

- Законодательных и иных нормативных правовых актов, касающихся деятельности организации;
- Управленческой документации организации (документы вышестоящих органов власти и управления, поступающие в организацию, плановая, отчетная, распорядительная, информационно-справочная, научная, техническая и др. документация организации);
- Публикациях в периодической печати (газетах, журналах), сообщениях в радио- и телепередачах, прямо или косвенно затрагивающих вопросы деятельности организации;

- Научной и технической литературе по проблемам, касающимся деятельности организации;
- Справочниках деловой информации об организациях, предприятиях, фирмах, экономической, культурной и другой информации;
- Энциклопедиях, словарях, путеводителях.

Для того чтобы грамотно вести работу, затрачивая на нее как можно меньше времени и сил, секретарю необходимо владеть сведениями общего характера и знать:

- Структуру организации, характер и направления ее деятельности, иметь представление о содержании деятельности подразделений, их компетенции;
- Какая информация создается, обрабатывается, хранится в подразделениях организации, кто из работников владеет той или иной информацией;
- Основные источники информации, которая может потребоваться руководителю, место их нахождения и особенности использования;
- В какой информации руководитель нуждается постоянно [1].

Секретарь должен иметь налаженную систему сбора и обработки этой информации, чтобы быть готовым удовлетворять любые незапланированные информационные запросы руководителя.

Секретарь должен позаботиться о наличии на его рабочем столе следующих материалов:

- Телефонного справочника;
- Списка сотрудников организации с их адресами и телефонами;
- Списка организаций, с которыми имеются постоянные деловые контакты, с их телефонами и адресами, включая банковские учреждения, вышестоящие организации и др.;
- Списков фирм, осуществляющих сервисное обслуживание, продажу канцтоваров, оргтехники и т.п. с адресами, телефонами, банковскими реквизитами;
- Городских телефонных справочников типа «Вся Москва», «Золотые страницы» и т.п.;

- Карт города, при необходимости — дорожных карт и атласов.
- Различных видов словарей (академический словарь-справочник, энциклопедический словарь, толковый словарь и др.) [2].

Источники информации, которыми пользуется в своей деятельности секретарь руководителя, принято делить на внутренние и внешние.

К первой группе относятся информационно-поисковые системы самой организации.

Ко второй — справочно-информационные системы федерального, регионального, городского (муниципального) уровня, их информационные службы, а также специализированные издания и электронные информационные базы «Гарант», «Кодекс» и др.

Информация, имеющаяся в источниках делится на:

- Первичную;
- Вторичную.

Первичная информация носит оригинальный характер, при этом объект изучения в той или иной форме сообщает о себе сам.

Вторичная информация является результатом обработки, переработки первичных документов, которая фиксируется в форме вторичного документа.

К информации, предоставляемой секретарем руководителю, предъявляются требования, в соответствии с которыми она должна быть:

- Полной;
- Оперативной;
- Доступной;
- Достоверной;
- Адресной;
- Своевременной.

Только при соблюдении всех этих требований руководитель может иметь возможность изучить интересующий его вопрос и принять соответствующее решение.

Этапы информационной работы представлены следующими действиями:

- Сформировать цель работы, т.е. заранее знать нужный результат;
- Составить план работы, т.е. определить последовательность решаемых вопросов;
- Выявить источники информации;
- Произвести анализ и отбор источников;
- Собрать, обработать и проанализировать информацию из имеющихся источников;
- Выбрать способы и формы представления информации.

Наиболее распространенными способами представления информации являются:

- Копии документов;
- Выписки;
- Аннотации;
- Рефераты;
- Обзоры.

Копия документа — экземпляр документа, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа [3]. Такую копию секретарь может подготовить руководителю для текущей, оперативной работы.

Заверенная копия документа — копия документа, на которой в соответствии с установленным порядком проставлены реквизиты, обеспечивающие ей юридическую значимость.

Такую копию, заверенную печатью организации или ее структурным подразделением (например, протокольным отделом, канцелярией, службой ДОУ, отделом кадров), секретарю следует подготовить для руководителя, если ему необходимы материалы для предоставления в органы власти, вышестоящие органы управления и т.п.

К числу нотариально заверенных копий относится, например, копия устава организации. Особенностью таких копий является то, что они имеют повышенную юридическую силу, так как соответствие копии оригиналу удостоверяет должностное лицо, в обязанности которого входит совершение нотариальных актов.

Выписка из документа — копия части документа, заверенная в установленном порядке.

Наиболее часто секретарю руководителя приходится иметь дело с выписками из протоколов заседаний Совета директоров, собраний акционеров и т.п. Выписки могут быть дословными, т.е. цитатными или свободными.

Сущность аннотирования и реферирования — максимальное сокращение объема источника информации при сохранении его основного содержания, но аннотация и реферат делают это различными способами.

Аннотация перечисляет вопросы, освещенные в первоисточнике. Реферат не только их перечисляет, но и сообщает существенное содержание каждого, т.е. по реферату можно составить мнение о содержании, о сути излагаемого в оригинале.

Аннотация (от латин. *annotatio* — примечание) — краткое изложение содержания книги, статьи. Аннотация бывает обычно в виде перечня основных тем, указывающих их назначение, адреса, научную или художественную ценность, и помещается в начале издания.

Классификация аннотаций осуществляется по многим признакам. По функциональному (общественному) назначению аннотация делится на справочные и рекомендательные. Главное различие между ними — отсутствие (справочная) или наличие оценки документа (рекомендательная).

По способу характеристики первичного документа аннотации подразделяются на общие и аналитические (или специализированные). Общая аннотация характеризует документ в целом и составляется на документы, содержание которых целиком относится к теме библиографического указателя (или его раздела). Аналитическая аннотация раскрывает только часть содержания документа.

По количеству анализируемых документов различают монографические и сводные (групповые) аннотации. Монографическая аннотация составляется на один документ. Групповая аннотация объединяет несколько близких по содержанию (или по какому-либо другому признаку) документов, позволяя показать в них общее и особенное.

По объему и глубине свертывания информации различают пояснительные, описательные и реферативные аннотации.

Пояснительные аннотации, состоящие из нескольких слов или одного — двух предложений, только раскрывают недостаточно информативное заглавие документа.

Описательные аннотации, обобщенно характеризуя содержание первичного документа и приводя перечень основных тем, в нем отраженных, отвечают на вопрос «О чем сообщается в документе?».

Реферативные аннотации указывают перечень основных тем и раскрывают их содержание, отвечая на два вопроса: «О чем сообщается в первичном документе?» и «Что именно по данному поводу сообщается?»

Реферат (от латин. *referre* — докладывать, сообщать) — краткое изложение научной работы, книги и т.п.; доклад, основанный на обзоре литературных и других источников, связанный с их смысловой переработкой [4].

В специальной литературе встречается определение «аналитический обзор (реферат)» — сокращенное изложение содержания первичных документов с основными фактическими сведениями и выводами [5].

Реферат отличается от аннотации объемом и содержанием — он строится на языке оригинала, т.к. в него включаются фрагменты первоисточника. Обобщения и формулировки из первичного документа в готовом виде переносятся в реферат.

Реферату присущи следующие особенности:

- объективность;
- однозначность;
- предельная краткость;
- обобщенно-отвлеченный характер;
- логичность изложения;
- безличная манера повествования;
- использование научных терминов, абстрактной лексики и т.д.

Для языка и стиля реферата характерно:

- преимущественное использование простых предложений;
- преобладание неопределенно-личных форм;
- употребление причастных и деепричастных оборотов, однородных членов предложения;
- широкое использование пассивных конструкций;
- высокая номинализация языкового выражения;
- привнесение слов обобщающего характера и клишированных оборотов, отсутствующих в тексте первоисточника;

- отсутствие субъективно-оценочных элементов.

Обзор — сжатое сообщение о связанных между собой фактах, событиях, явлениях. Наиболее распространенными являются: библиографический обзор, обзор последних событий недели.

Подготовка выступления руководителя является также одной из функций секретаря.

Существуют различные виды мероприятий, на которых может выступать руководитель, к числу основных видов относятся:

- совещания, конференции;
- презентации планов и перспектив развития, новых проектов;
- отчеты за период, подведение итогов;
- поздравления и приветственные речи на корпоративных мероприятиях;
- представление новых сотрудников коллективу.

Подготовку выступления руководителя необходимо начинать за несколько дней до предстоящего события. Она должна включать в себя:

- Определение цели выступления;
- Анализ аудитории, т.е. нужно предположить, какое у аудитории может быть настроение, ожидания и т.п., учитывая следующие факторы:
 1. основные интересы аудитории;
 2. групповые интересы;
 3. злободневные интересы;
 4. конкретные интересы;
 5. новизну темы;
 6. заложенные в теме полярные мнения.
- Если не обозначен формат и время выступления, то необходимо их определить;
- Сформулированную основную идею выступления;
- Подготовку тезисов доклада или полного текста.

Доклад — публичное сообщение на определенную тему; официальное устное или письменное сообщение вышестоящему лицу о служебном деле. Доклад — один из видов передачи заранее обработанного материала, является наиболее распространенным выступлением руководителя.

Из определения очевидно, что основными отличиями этой формы являются устный характер (или ориентировка текста на устное сообщение, то есть публичное выступление) и направленность на определенную тему, а не на документ (документы). Она устанавливается заранее руководителем.

Публичная речь является важной составляющей делового общения, она должна обладать качествами хорошего собеседования и при этом быть не только убедительной, но и красноречивой, доказательной, логичной, продуманной, красивой.

К публичной речи предъявляются следующие требования:

- С начала и до конца речь должна быть обязательно интересной и полезной, т.е. содержательной;
- Она должна быть составлена правильно в композиционном отношении и состоять из вступления, основной части и заключения.

Подготовка к публичной речи заключается в обдуманной последовательности всех этапов работы.

Дополнительная информация

Античный риторический канон выделяет следующие этапы подготовки и произнесения речи:

- Инвенция, или «нахождение», «изобретение», когда собирают и систематизируют материал, необходимый для будущей речи;
- Диспозиция, или «расположение». На этом этапе автор будущей речи обдумывает материал, структурирует его, связывает детали, готовит комментарии к материалу;
- Элокуция, или «словесное оформление мысли», когда осуществляется первая редакция ключевых слов, стилистическое оформление главной части, формулирование вступления и заключения, окончательная редакция текста;
- Меморио, запоминание, когда необходимо мысленно освоить написанный текст, может быть даже выучить его наизусть и попробовать освоить риторически, выделив места, где необходимы паузы, модуляции голоса, невербальная поддержка текста и другие проявления индивидуального ораторского стиля.

Для эффективного выступления с речью деловому человеку недостаточно только выбрать тему, необходимо подумать и о назначении речи, то есть доклада.

Доклад, как правило, включает аналитическую часть. Главное его назначение — содержать законспектированную информацию, собранную из одного или разных источников, которая достаточно подробно отражала бы выбранную тему.

Подготовка текста включает в себя:

- сбор необходимой информации;
- составление плана;
- написание содержания выступления (тема, вступление, изложение вопросов по порядку, заключение, резерв времени для ответов на вопросы);
- представление проекта текста руководителю для корректировки;
- внесение изменений и создание окончательного варианта текста выступления;
- предоставление окончательного варианта руководителю.

При подготовке и написании содержания выступления секретарь руководителя может руководствоваться следующими советами:

- изложить вступление в виде 2-3 начальных фраз;
- сформулировать основные вопросы, тезисы и положения, наиболее важные для данного выступления;
- привести фактический материал (статистические данные, примеры, цитаты, фамилии, наименования и т.п.), обосновывающий каждое положение;
- сформулировать выводы и предложения.

Если руководителю предстоит краткое выступление неофициального характера, можно ограничиться представлением краткого конспекта, включающего:

- формулировку основных вопросов выступления;
- ключевые слова, понятия, являющиеся «опорными» для выступающего.

Текст доклада должен быть простым и логичным, в нем не должно быть слишком много статистических данных, т.к. это затрудняет восприятие.

План-конспект при необходимости можно дополнить краткими фактическими данными.

При необходимости секретарь должен организовать подготовку и исполнение соответствующими структурными подразделениями демонстрационного иллюстративного материала, которым руководитель будет сопровождать свое выступление: чертежи, слайды, дискеты или компакт-диски, флешки, используемыми для демонстрации.

В дополнение к подготовленному выступлению секретарь руководителя может на основе анализа ситуации, повода выступления, состава аудитории и содержания речи руководителя сформулировать возможные вопросы к выступающему и подготовить ответы на них.

Контрольные вопросы

1. Впишите недостающие этапы информационной работы:
 - 1) сформулировать цель;
 - 4) произвести анализ и отбор источников;
 - 6) выбрать способы и формы представления информации.Дополните недостающую информацию: № 2, 3, 5.
2. Перечислите наиболее распространенные способы представления информации.
3. Копия документа — это:
 - 1) Часть документа, оформленная соответствующим образом;
 - 2) Экземпляр документа, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа;
 - 3) Краткое изложение документа с необходимыми реквизитами, обеспечивающими юридическую силу.
4. Внешними источниками информации являются:
 - 1) Автоматизированная информационно-поисковая система организации;
 - 2) Федеральные и городские информационные центры;
 - 3) Официальные издания органов государственной власти.
5. Руководитель организации поручил секретарю подготовить текст выступления. Секретарь собрала необходимую информацию; написала содержание выступления: вступление, изложение вопросов по порядку, заключение; проект текста предоставила руководителю для корректировки, внесла изменения. Как вы оцениваете ее действия, есть ли в них недостатки и упущения? Если да, то укажите их.

Список источников и литературы к главе 13

1. Янковая В.Ф. Поиск информации для руководителя // Секретарь-референт. 2002. № 5.
2. Кузнецова Т.В. Что должен знать секретарь руководителя о словарях // Секретарское дело. 2001. № 4.
3. ГОСТ Р 7.0.8.-2013 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. — М., 2014.
4. Современный толковый словарь русского языка. — СПб.: Норинт, 2005.
5. Янковая В.Ф. Аналитический обзор для руководителя // Секретарь-референт. 2002. № 6.

ООО «ТЕРМИКАР»

14. ФУНКЦИИ СЕКРЕТАРЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОСТИ ИНФОРМАЦИИ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

14.1. Конфиденциальная информация и коммерческая тайна

Основные понятия: конфиденциальная информация, коммерческая тайна, государственная тайна, тайна следствия и судопроизводства; тайна, связанная с профессиональной деятельностью.

В современной юридической теории и практике понятие «конфиденциальная информация» является важной составляющей частью, оно используется во многих нормативных правовых актов Российской Федерации.

Конфиденциальная информация (от лат. *confidentia* — доверие; не подлежащий огласке, разглашению; секретный; англ. *confidential information*) — документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством. Правила обращения с конфиденциальной информацией в Российской Федерации определяются в соответствии с ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации» [1], Указом Президента РФ от 06.03.1997 № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера» [2] и другими нормативно-правовыми актами.

К сведениям конфиденциального характера относятся следующие:

- а) о фактах, событиях и обстоятельствах частной жизни гражданина, позволяющих идентифицировать его личность (персональные данные), за исключением сведений, подлежащих распространению в средствах массовой информации в установленных федеральными законами случаях;
- б) составляющие тайну следствия и судопроизводства;
- в) служебные сведения, доступ к которым ограничен органами государственной власти в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации и федеральными законами (служебная тайна);
- г) связанные с профессиональной деятельностью, доступ к которым ограничен в соответствии с Конституцией Российской Федерации [3] и федеральными законами (врачебная, нотариальная, адвокатская тайна, тайна переписки, телефонных переговоров, почтовых отправлений, телеграфных или иных сообщений и т.д.);
- д) связанные с коммерческой деятельностью, доступ к которым ограничен в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации и федеральными законами (коммерческая тайна);
- е) о сущности изобретения, полезной модели или промышленного образца до официальной публикации информации о них (Перечень сведений конфиденциального характера).

Персональные данные, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», — любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в т.ч. его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация [4]. Указанным Законом установлен порядок обработки персональных данных, осуществляемой федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, иными государственными органами, органами местного самоуправления, не входящими в систему органов местного самоуправления муниципальными органами, юридическими лицами, физическими лицами с использованием средств автоматизации или без использования таких средств.

Законом об информации (ст. 11) установлено, что не допускаются сбор, хранение, использование и распространение информации о частной жизни, а равно информации, нарушающей личную тайну, семейную тайну, тайну переписки, телефонных переговоров, почтовых, телеграфных и иных сообщений физического лица без его согласия, кроме как на основании судебного решения.

Порядок обработки персональных данных в рамках трудовых отношений установлен Трудовым кодексом Российской Федерации (гл. 14), согласно которому работники и их представители должны быть ознакомлены под расписку с документами организации, устанавливающими порядок обработки персональных данных работников, а также об их правах и обязанностях в этой области.

Положение о неразглашении персональных данных содержится и в Федеральном законе от 15.11.1997 № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния» (в ред. от 18.07.2006), в ст. 12 которого говорится о том, что сведения, ставшие известными работнику органа записи актов гражданского состояния в связи с государственной регистрацией акта гражданского состояния, являются персональными данными, относятся к категории конфиденциальной информации, имеют ограниченный доступ и разглашению не подлежат.

Уголовный кодекс Российской Федерации (ст. 137) предусматривает уголовную ответственность за незаконное собирание или распространение сведений о частной жизни лица, составляющих его личную или семейную тайну, без его согласия либо распространение этих сведений в публичном выступлении, публично демонстрирующемся произведении или средствах массовой информации, если эти деяния совершены из корыстной или иной личной заинтересованности и причинили вред правам и законным интересам граждан.

Тайна следствия и судопроизводства. Положения о недопустимости разглашения следственных данных установлены, в частности, Уголовно-процессуальным кодексом Российской Федерации: «Данные предварительного расследования не подлежат разглашению... Данные предварительного расследования могут быть преданы гласности лишь с разрешения прокурора, следователя, дознавателя и только в том объеме, в каком ими будет

признано это допустимым, если разглашение не противоречит интересам предварительного расследования и не связано с нарушением прав и законных интересов участников уголовного судопроизводства. Разглашение данных о частной жизни участников уголовного судопроизводства без их согласия не допускается» (ч. 1, 3 ст. 161).

Разглашение данных предварительного расследования лицом, предупрежденным в установленном законом порядке о недопустимости их разглашения, если оно совершено без согласия прокурора, следователя или лица, производящего дознание, влечет уголовную ответственность.

Служебные сведения ограниченного доступа (служебная тайна). Указ Президента РФ от 06.03.1997 № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера» (в ред. от 23.09.2005) определяет служебную тайну как служебные сведения, доступ к которым ограничен органами государственной власти в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и федеральными законами.

Постановлением Правительства РФ от 03.11.1994 № 1233 «Об утверждении Положения о порядке обращения со служебной информацией ограниченного распространения в федеральных органах исполнительной власти» [5] установлен порядок обращения со служебной информацией ограниченного распространения в федеральных органах исполнительной власти, а также на подведомственных им предприятиях, в учреждениях и организациях. Положение о порядке обращения со служебной информацией ограниченного распространения в федеральных органах исполнительной власти относит к служебной информации ограниченного распространения несекретную информацию, касающуюся деятельности организаций, ограничения на распространение которой диктуются служебной необходимостью. Положением установлено, что на документах (в необходимых случаях и на их проектах), содержащих служебную информацию ограниченного распространения, проставляется пометка «Для служебного пользования». Положение также определяет порядок изготовления, учета документов ограниченного распространения и организации их документооборота.

Сведения, связанные с профессиональной деятельностью: врачебная, нотариальная, адвокатская тайна, тайна переписки,

телефонных переговоров, почтовых отправлений, телеграфных или иных сообщений и др. Порядок обращения и порядок доступа к информации, составляющей различные виды профессиональной тайны, регламентируется рядом законодательных актов Российской Федерации. Как правило, это законодательные акты, регулирующие отношения в определенных сферах деятельности. Например, Федеральный закон от 31.05.2002 № 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации» (в действ. редакции) содержит ст. 8 «Адвокатская тайна», в которой установлено, что адвокатской тайной являются любые сведения, связанные с оказанием адвокатом юридической помощи своему доверителю. Адвокат не может быть вызван и допрошен в качестве свидетеля об обстоятельствах, ставших ему известными в связи с обращением к нему за юридической помощью или в связи с ее оказанием [6].

Основы законодательства Российской Федерации о нотариате от 11.02.1993 № 4462-1 (в действ. редакции) устанавливают: «Нотариусу при исполнении служебных обязанностей, а также лицам, работающим в нотариальной конторе, запрещается разглашать сведения, оглашать документы, которые стали им известны в связи с совершением нотариальных действий, в том числе и после сложения полномочий, или увольнения, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Основами. Сведения (документы) о совершенных нотариальных действиях могут выдаваться только лицам, от имени или по поручению которых совершены эти действия» (ст. 5) [7].

В Основах законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 № 5487-1 (в действ. редакции) установлено, что информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья гражданина, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении профессиональных, служебных и иных обязанностей, кроме случаев, установленных Законом (ч. 1, 2 ст. 61 «Врачебная тайна») [8].

Приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 25.03.1998 № 30 «О соблюдении конфиденциаль-

ности сведений, составляющих врачебную тайну» [9] установлен комплекс организационных мер по обеспечению защиты информации, составляющей врачебную тайну.

Федеральный закон от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи» (в действ. редакции) [10] содержит положения, направленные на защиту тайны связи, — тайны переписки, почтовых, телеграфных и иных сообщений, входящих в сферу деятельности операторов почтовой связи. Тайна связи не подлежит разглашению без согласия пользователя услуг почтовой связи. Все операторы почтовой связи обязаны обеспечивать соблюдение тайны связи. Информация об адресных данных пользователей услуг почтовой связи, о почтовых отправлениях, почтовых переводах денежных средств, телеграфных и иных сообщениях, входящих в сферу деятельности операторов почтовой связи, а также сами эти почтовые отправления, переводимые денежные средства, телеграфные и иные сообщения являются тайной связи, и могут выдаваться только отправителям (адресатам) или их представителям (ст. 15).

Коммерческая тайна — режим конфиденциальности информации, позволяющий ее обладателю при существующих или возможных обстоятельствах увеличить доходы, избежать неоправданных расходов, сохранить положение на рынке товаров, работ, услуг или получить иную коммерческую выгоду (п. 1 в ред. Федерального закона от 18.12.2006 № 231-ФЗ «О коммерческой тайне») [11].

Информация, составляющая коммерческую тайну (секрет производства), — сведения любого характера (производственные, технические, экономические, организационные и другие), в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, а также сведения о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам, к которым у третьих лиц нет свободного доступа на законном основании и в отношении которых обладателем таких сведений введен режим коммерческой тайны.

Обладатель информации, составляющей коммерческую тайну, — лицо, которое владеет информацией, составляющей коммерческую тайну, на законном основании ограничило доступ к

этой информации и установило в отношении ее режим коммерческой тайны.

Доступ к информации, составляющей коммерческую тайну, ознакомление определенных лиц с информацией, составляющей коммерческую тайну, осуществляется с согласия ее обладателя или на ином законном основании при условии сохранения конфиденциальности этой информации.

Согласно ст. 5 ФЗ № 98 «О коммерческой тайне», ее режим не может быть установлен в отношении следующих сведений:

- содержащихся в учредительных документах юридического лица, документах, подтверждающих факт внесения записей о юридических лицах и об индивидуальных предпринимателях в соответствующие государственные реестры;
- содержащихся в документах, дающих право на осуществление предпринимательской деятельности;
- о составе имущества государственного или муниципального унитарного предприятия, государственного учреждения и об использовании ими средств соответствующих бюджетов;
- о загрязнении окружающей среды, состоянии противопожарной безопасности, санитарно-эпидемиологической и радиационной обстановке, безопасности пищевых продуктов и других факторах, оказывающих негативное воздействие на обеспечение безопасного функционирования производственных объектов, безопасности каждого гражданина и безопасности населения в целом;
- о численности, о составе работников, о системе оплаты труда, об условиях труда, в том числе об охране труда, о показателях производственного травматизма и профессиональной заболеваемости, и о наличии свободных рабочих мест;
- о задолженности работодателей по выплате заработной платы и по иным социальным выплатам;
- о нарушениях законодательства Российской Федерации и фактах привлечения к ответственности за совершение этих нарушений;
- об условиях конкурсов или аукционов по приватизации объектов государственной или муниципальной собственности;

- о размерах и структуре доходов некоммерческих организаций, о размерах и составе их имущества, об их расходах, о численности и об оплате труда их работников, об использовании безвозмездного труда граждан в деятельности некоммерческой организации;
- о перечне лиц, имеющих право действовать без доверенности от имени какого-либо лица;
- обязательность раскрытия которых или недопустимость ограничения доступа к которым установлена иными федеральными законами.

Дополнительная информация

Наряду с понятиями «конфиденциальная информация» и «коммерческая тайна» существует понятие «государственная тайна» — информация ограниченного доступа, распространение которой может нанести ущерб безопасности Российской Федерации [12, с. 24].

К государственной тайне относятся сведения, защищаемые государством в следующих областях:

- военной;
- внешнеполитической;
- экономической;
- разведывательной;
- контрразведывательной;
- оперативно-розыскной.

Распространение этих сведений может нанести ущерб безопасности Российской Федерации.

Отношения, возникающие в связи с отнесением сведений к государственной тайне, их засекречиванием или рассекречиванием и защитой в интересах обеспечения безопасности Российской Федерации, регулируются Законом Российской Федерации от 21.07.1993 № 5485-1 «О государственной тайне» (в действ. ред.) [13].

В соответствии с ФЗ «О государственной тайне» установлены следующие грифы секретности:

- секретно — «гриф секретности, обозначающий наименьший уровень секретности сведений, содержащихся в документе» [12, с. 26];
- совершенно секретно — «гриф секретности, обозначающий высокий уровень секретности сведений, содержащихся в документе» [12, с. 27];
- особой важности — «гриф секретности, обозначающий наивысший уровень секретности сведений, содержащихся в документе» [12, с. 26].

Контрольные вопросы

1. Где используется понятие «конфиденциальная информация»?
2. Как осуществляется доступ к информации, составляющей коммерческую тайну?
3. Что относится к персональным данным?
4. Конфиденциальная информация — это:
 - 1) юридическая информация, составляющая тайну предпринимательской деятельности;
 - 2) документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством;
 - 3) информация, связанная с разведывательной и оперативно-розыскной деятельностью.
5. Коммерческая тайна связана с:
 - 1) тайной следствия и судопроизводства;
 - 2) сведениями, связанными с врачебной, нотариальной, адвокатской деятельностью;
 - 3) сведениями любого характера, в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, а также сведениями о способах осуществления профессиональной деятельности.

14.2. Способы защиты конфиденциальной информации

Основные понятия: перечень информации, составляющей коммерческую тайну; доступ к информации; меры, направленные на защиту информации; каналы утраты конфиденциальной информации.

Статья 10 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне» [11] содержит меры по защите и охране конфиденциальности информации». Согласно ей меры по охране конфиденциальности информации, принимаемые ее обладателем, должны включать в себя:

- определение перечня информации, составляющей коммерческую тайну;
- ограничение доступа к информации, составляющей коммерческую тайну, путем установления порядка обращения с этой информацией и контроля за соблюдением такого порядка;

- учет лиц, получивших доступ к информации, составляющей коммерческую тайну, и (или) лиц, которым такая информация была предоставлена или передана;
- регулирование отношений по использованию информации, составляющей коммерческую тайну, работниками на основании трудовых договоров и контрагентами на основании гражданско-правовых договоров;
- нанесение на материальные носители, содержащие информацию, составляющую коммерческую тайну, или включение в состав реквизитов документов, содержащих такую информацию, грифа «Коммерческая тайна» — «гриф ограничения доступа, проставляемый на документе, содержащем сведения, составляющие коммерческую тайну, а также на носителе информации и сопроводительном документе» [12, с. 25].

Режим коммерческой тайны считается установленным после того, как обладатель информации, составляющей коммерческую тайну, принял вышеуказанные меры.

Кроме того, наряду с вышеуказанными мерами, обладатель информации, составляющей коммерческую тайну, может применять в необходимости средства и методы технической защиты конфиденциальности этой информации, другие меры, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

Меры по охране конфиденциальности информации признаются разумно достаточными в том случае, если:

- исключается доступ к информации, составляющей коммерческую тайну, любых лиц без согласия ее обладателя;
- обеспечивается возможность использования информации, составляющей коммерческую тайну, работниками и передачи ее контрагентам без нарушения режима коммерческой тайны.

Режим коммерческой тайны не может быть использован лицами, ее устанавливающими, в целях, противоречащих требованиям защиты основ конституционного строя, нравственности, здоровья, прав и законных интересов других лиц, обеспечения обороны страны и безопасности государства.

Статья 16 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» [1] определяет, что: защита информации представляет собой принятие правовых, организационных и технических мер, направленных на:

- обеспечение защиты информации от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации;
- соблюдение конфиденциальности информации ограниченного доступа;
- реализацию права на доступ к информации.

Обладатель конфиденциальной информации обязан обеспечить:

- предотвращение несанкционированного доступа к информации и (или) передачи ее лицам, не имеющим права на доступ к информации;
- своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к информации;
- предупреждение возможности неблагоприятных последствий нарушения порядка доступа к информации;
- недопущение воздействия на технические средства обработки информации, в результате которого нарушается их функционирование;
- возможность незамедлительного восстановления информации, модифицированной или уничтоженной вследствие несанкционированного доступа к ней;
- постоянный контроль за обеспечением уровня защищенности информации.

Конфиденциальная информация должна быть защищена от утечки и утраты. Каналы утраты конфиденциальной информации следующие:

- кража (хищение) документа или его отдельных частей (листов, приложений, копий, схем, фотографий и др.), носителя чернового варианта документа или рабочих записей;
- несанкционированное копирование бумажных и электронных документов, баз данных, фото-, видео-, аудиодокумен-

тов, запоминание злоумышленником или его сообщником текста документа;

- тайное или разрешенное ознакомление сотрудника фирмы с документом и сообщение информации злоумышленнику лично или по линии связи, прочтение текста по телефону или переговорному устройству, разглашение информации с помощью мимики, жестов, условных сигналов;
- подмена документов, носителей и их отдельных частей с целью фальсификации или сокрытия факта утери, хищения;
- дистанционный просмотр документов и изображений дисплея с помощью технических средств визуальной разведки;
- ошибочные (умышленные или случайные) действия персонала при работе с документами (нарушение разрешительной системы доступа, правил общения с документами, технологии их обработки и хранения);
- случайное или умышленное уничтожение ценных документов и баз данных, несанкционированная модификация и искажение текста, реквизитов;
- считывание данных в чужих массивах за счет использования остаточной информации на копировальной ленте, бумаге, дисках и дискетах;
- утечка информации по техническим каналам при обсуждении и диктовке текста документа, работе с компьютером и другой офисной техникой;
- гибель документов в экстремальных ситуациях.

Утрата конфиденциальной информации, как правило, связана с действиями злоумышленника.

Злоумышленник — это недобросовестный конкурент, лицо, действующее в интересах конкурента, противника или в личных корыстных интересах (агенты иностранных спецслужб, промышленного и экономического шпионажа, криминальных структур, отдельные преступные элементы, психически больные лица и др.).

Понятие «злоумышленник» тесно связано с понятием «постороннее лицо», т.е. любое лицо, не имеющее непосредственного отношения к деятельности фирмы (работники коммунальных служб, экстремальной помощи, прохожие и др.), посетители

фирмы, работники других организационных структур, а также сотрудники данной фирмы, не имеющие права доступа в определенные помещения, к конкретному документу, информации, базе данных [14, с. 215].

Уязвимость документированной информации может реализоваться в результате преднамеренного или случайного дестабилизирующего воздействия на документ или содержащуюся в нем информацию со стороны различных источников:

- людей;
- технических средств отображения;
- хранения;
- обработки;
- передачи информации;
- средств связи;
- стихийных бедствий и др.

Способами дестабилизирующего воздействия на информацию могут быть:

- ее копирование (фотографирование);
- записывание;
- передача;
- заражение программ обработки информации вирусом;
- нарушение технологии обработки и хранения документов;
- вывод (или выход) из строя и нарушение режима работы технических средств обработки и передачи документированной информации;
- физическое воздействие на документ и др.

Статья 11 Федерального закона «О коммерческой тайне» [11] предусматривает ряд мер, направленных на охрану конфиденциальной информации в рамках трудовых отношений. Это означает, что при трудоустройстве работника, т.е. секретаря руководителя, работодатель обязан:

- ознакомить под расписку работника, доступ которого к информации, составляющей коммерческую тайну, необходим для выполнения им своих трудовых обязанностей, с перечнем информации, составляющей коммерческую тайну, обладателями которой являются работодатель и его контрагенты;

- ознакомить под расписку работника с установленным работодателем режимом коммерческой тайны и с мерами ответственности за его нарушение;
- создать работнику необходимые условия для соблюдения им установленного работодателем режима коммерческой тайны.

Доступ работника к информации, составляющей коммерческую тайну, осуществляется с его согласия, если это не предусмотрено его трудовыми обязанностями. В целях охраны конфиденциальности информации работник обязан:

- выполнять установленный работодателем режим коммерческой тайны; не разглашать информацию, составляющую коммерческую тайну, обладателями которой являются работодатель и его контрагенты, и без их согласия не использовать эту информацию в личных целях;
- передать работодателю при прекращении или расторжении трудового договора имеющиеся в пользовании работника материальные носители информации, содержащие информацию, составляющую коммерческую тайну, либо уничтожить такую информацию или удалить ее с этих материальных носителей под контролем работодателя.

Таким образом, защита содержащейся в конфиденциальных документах информации должна быть направлена на предотвращение потери, хищения, несанкционированного уничтожения, искажения, блокирования и разглашения информации.

Конфиденциальные документы в обязательном порядке являются объектами защиты. Они, как и открытые документы, постоянно находятся в движении во времени и пространстве, т.к. выполнение функциональных обязанностей сотрудниками и принятие решения руководителем без них не представляется возможным.

Для защиты документов, содержащих конфиденциальную информацию, на многих предприятиях, в учреждениях и организациях выделяется конфиденциальное делопроизводство, организацией работы которого занимаются службы безопасности данной организации.

Технология секретного и различных типов специального делопроизводства регламентирована государственными нормативными актами. Порядок работы с документами, содержащими коммерческую тайну, вообще не установлен, поэтому обладатель конфиденциальных документов должен определить его с учетом специфики деятельности предприятия или организации.

Конфиденциальное делопроизводство основывается на тех же принципах, что и открытое делопроизводство, но имеет существенные отличия, обусловленные своей спецификой.

Эти отличия касаются как сферы конфиденциального делопроизводства, так и видов и содержания работ с документами.

Конфиденциальное делопроизводство — деятельность, охватывающая документирование конфиденциальной информации, организацию работы с конфиденциальными документами и защиту содержащейся в них информации.

Первые две составляющие конфиденциального делопроизводства характерны для открытого делопроизводства. Однако по сфере деятельности открытое делопроизводство распространяется на управленческие действия и включает в основном управленческие документы. Конфиденциальное делопроизводство в силу условий работы с конфиденциальными документами распространяется не только на управленческую, но и на различные виды производственной деятельности, включает в себя наряду с управленческими и научно-технические документы (научно-исследовательские, проектные, конструкторские, технологические и др.). Конфиденциальное делопроизводство распространяется не только на официальные документы, но и на их проекты, различные рабочие записи, не имеющие всех необходимых реквизитов, но содержащие информацию, которая подлежит защите.

По видам работ конфиденциальное делопроизводство отличается от открытого большим их количеством и технологией выполнения многих видов работ. Обусловлено это третьей составляющей конфиденциального делопроизводства — защитой содержащейся в конфиденциальных документах информации.

Из сферы действия конфиденциального делопроизводства вытекают его задачи:

- документационное обеспечение всех видов конфиденциальной деятельности;

- защита документированной информации, образующейся в процессе конфиденциальной деятельности.

Первая задача направлена на организацию и бесперебойное функционирование конфиденциальной деятельности в сфере любого вида производства и управления. Это требует от делопроизводства обеспечения нужд конфиденциальной деятельности полной, своевременной и достоверной документной информацией, организации исполнения и использования документов.

Вторая задача конфиденциального делопроизводства регулирует обеспечение сохранности и конфиденциальности документированной информации, что требует создания и поддержания специальных условий хранения, обработки и обращения документов, гарантирующих надежную защиту как самих документов, так и содержащейся в них информации. Достигается это путем организации специального режима хранения конфиденциальных документов и обращения с ними, установления разрешительной системы доступа к конфиденциальным документам, разработки жесткой регламентированной технологии издания и обработки конфиденциальных документов и другими мерами, направленными на предотвращение утраты и утечки документированной информации.

Сущность конфиденциального делопроизводства обуславливает его особенности, к числу основных из которых относятся:

- письменное нормативное закрепление общей технологии документирования, организации работы с документами и их защиты;
- жесткое регламентирование состава издаваемых документов и содержащейся в них конфиденциальной информации, в том числе на стадии подготовки черновиков и проектов документов;
- обязательный поэкземплярный и полистный учет всех, без исключения, документов, проектов и черновиков;
- максимально необходимая полнота регистрационных данных о каждом документе;
- фиксация движения и местонахождения каждого документа;

- проведение систематических проверок наличия документов;
- разрешительная система доступа к документам и делам, обеспечивающая правомерное и санкционированное ознакомление с ними;
- жесткие требования к условиям хранения документов и обращения с ними, которые должны обеспечивать сохранность и конфиденциальность документированной информации;
- регламентация обязанностей лиц, допущенных к работе с конфиденциальной документированной информацией по ее защите;
- персональная и обязательная ответственность за учет, сохранность документов и порядок обращения с ними.

Эти особенности оказывают существенное влияние на структуру, организацию и технологию конфиденциального делопроизводства.

Контрольные вопросы

1. Перечислите меры по охране конфиденциальности информации, принимаемые ее обладателем.
2. Какие Вы знаете способы дестабилизирующего воздействия на информацию?
3. Дайте определение понятию «Конфиденциальное делопроизводство».
4. Каковы задачи конфиденциального делопроизводства?

14.3. Работа секретаря с конфиденциальной информацией

Основные понятия: гриф «конфиденциально», учет конфиденциальных документов, правовое регулирование, грифы ограничения доступа к информации, защита информации, размножение конфиденциальных документов, режим учета и хранения конфиденциальных документов.

Для ограничения доступа к информации руководитель осуществляет правовое регулирование и издает следующие документы:

- специальный приказ о введении мер по охране конфиденциальных сведений, установлению круга лиц, имеющих доступ к этой информации;
- Инструкцию по работе с конфиденциальными документами или Инструкции по конфиденциальному делопроизводству.

Сотрудники должны под расписку ознакомиться с приказом и приложениями к нему.

На документах и делах, содержащих конфиденциальную информацию, секретарем руководителя проставляется гриф «Конфиденциально», а также номера экземпляров. Гриф и номера экземпляров проставляются в правом верхнем углу каждой страницы документа.

Необходимость проставления грифа «Конфиденциально» определяется исполнителем документа и утверждается руководителем структурного подразделения.

На наиболее важных конфиденциальных документах, с содержанием которых может ознакомиться строго ограниченный круг лиц, и документах, подлежащих направлению (передаче) лично адресатам, проставляется ограничительная пометка «Лично». В случае необходимости в документе указывается, кто из должностных лиц должен (может) быть ознакомлен с ним.

На обратной стороне последнего листа каждого экземпляра печатается разметка, в которой указывается: количество отпечатанных экземпляров, регистрационный номер, фамилия исполнителя и его телефон, дата, и срок защиты (регистрационный номер проставляется на каждом листе документа).

Срок защиты конфиденциальной информации, содержащейся в документе, определяется в каждом конкретном случае исполнителем и утверждается руководителем структурного подразделения в виде конкретной даты или в виде пометок: «до заключения контракта», «бессрочно» и т.п. и своей подписи.

Все входящие, исходящие и внутренние бумажные документы, имеющие гриф «Конфиденциально», подлежат обязательной регистрации у соответствующих секретарей в специальных регистрационных журналах и учитываются по количеству листов, а издания — поэкземплярно.

Права на информацию, порядок пользования ею, сроки ограничения на публикацию могут оговариваться дополнительно в тексте документа, его реквизитах или резолюциях.

Также вся входящая корреспонденция, имеющая гриф «Конфиденциально» (или другие соответствующие этому понятию грифы, например, «коммерческая тайна», «секрет предприятия», «тайна предприятия» и др.), вскрывается секретарем руководителя, имеющим соответствующий допуск, к которому поручена работа с данной категорией.

В процессе обработки входящих конфиденциальных документов секретарь руководителя должен:

- не пропустить в фирму конфиденциальные документы других организаций, присланные по ошибке;
- убедиться, что конверты (пакеты) с конфиденциальными документами не вскрывались на пути следования от отправителя до адресата;
- удостовериться в комплектности документа, наличии всех листов и экземпляров, отсутствии факта подмены документа;
- предотвратить утрату документов после вскрытия пакета, в том числе документов и их частей за счет неполноты изъятия их из конвертов;
- исключить возможность ознакомления сотрудников фирмы с не предназначенными им конфиденциальными документами.

Учетно-регистрационный индекс (номер) поступившего конфиденциального документа принято проставлять не только на документе, но и на первом листе каждого приложения. Дополнительно проставляется также количество листов как самого документа, так и приложений к нему. Приложения к поступающим распорядительным документам часто учитывают самостоятельно под собственными индексами.

Если документ поступил от адресата с грифом ограничения доступа, то этот гриф не может быть снят даже в том случае, если документ не входит в собственный перечень конфиденциальных сведений. Любая организация обязана защищать не только свои секреты, но и секреты всех юридических и физических лиц, установивших с ней контакт.

На рассмотрение руководителю его секретарь передает все конфиденциальные бумажные документы:

- документы, адресованные руководству организации;
- документы, по которым только руководство организации может назначить исполнителя;
- документ, адресованный конкретному сотруднику, который не имеет права доступа к данной категории документов.

Учет входящих бумажных документов с грифом «Конфиденциально» ведется в регистрационных журналах отдельно от учета другой служебной документации, не имеющей ограничения по доступу. Листы регистрационных журналов нумеруются, прошиваются и печатаются.

Конфиденциальные бумажные документы составляются в строго ограниченном количестве экземпляров. Исходящие документы составляются, как правило, в двух экземплярах, а внутренние — в одном.

Движение бумажных документов с грифом «Конфиденциально» осуществляется через соответствующих секретарей с помощью персонального реестра (с обязательной подписью исполнителя, получившего документ) и своевременно отражается в регистрационных журналах.

На зарегистрированном входящем документе с грифом, ограничивающим доступ к информации, должен быть проставлен штамп с указанием наименования организации, регистрационный номер документа и дата его поступления.

Отпечатанные и подписанные исходящие документы с грифом «Конфиденциально» передаются для регистрации секретарю руководителя организации (в случае, если исходящий документ подписан руководством организации) или секретарю руководителя структурного подразделения (в случае, если исходящий документ подписан руководством структурного подразделения).

Если исходящий бумажный конфиденциальный документ рассылается в несколько адресов, рассылка производится на основании подписанных руководством организации или руководством структурных подразделений разрядок с указанием учетных номеров отправляемых экземпляров. Отправка по городу и в ближайшие регионы осуществляется только с помощью курьеров организации. В отдаленные регионы отправка данных

документов осуществляется с помощью органов спецсвязи или фельдсвязи.

Учет конфиденциальных документов должен предусматривать:

- регистрацию факта создания документа;
- регистрацию факта получения документа;
- все перемещения документа в процессе рассмотрения;
- исполнение документа;
- использование документа.

Учет и хранение таких документов следует вести централизованно, т.е. секретарем руководителя. Учет конфиденциальных документов должен обеспечивать:

- фиксацию самого факта поступления или издания документа;
- отслеживание местонахождения документа;
- обеспечение справочно-информационной и контрольной работы по документам;
- предупреждение утраты копий, экземпляров и отдельных листов документа, черновиков, редакций и приложений.

Для решения этих задач в обязательном порядке ведется помимо общего учета всех входящих, а также созданных (исходящих и внутренних) документов, обособленный учет документов, дел и компьютерных носителей с конфиденциальной информацией. В них не разрешается делать какие-либо подчистки, а исправления должны аккуратно вписываться и заверяться, как и каждая очередная запись, подписью секретаря руководителя или специального должностного лица.

При регистрации конфиденциальных документов сотрудники должны сдавать:

- все экземпляры документа и приложения к нему (при наличии);
- черновики основного документа и приложений, редакции документа, рабочие записи;
- документы, послужившие основанием для составления данного документа.

Бумажные документы с грифом «Конфиденциально» после исполнения группируются в отдельные дела в хронологическом порядке.

Хранение документа. Все документы, содержащие конфиденциальную информацию, должны храниться в специально отведенных, закрывающихся помещениях, в запертых шкафах, столах или ящиках. Документы же составляющие коммерческую тайну — только в металлических сейфах, оборудованных сигнализацией. Все помещения должны опечатываться и отвечать требованиям внутри объектного режима, обеспечивающего физическую сохранность находящейся в них документации. Следует иметь в виду, что при определении степени конфиденциальности документа производится также определение срока, в течение которого она действует. По истечении срока возможны различные действия: 1) гриф может быть продлен; 2) гриф может быть снят, и документ становится открытым; 3) документ уничтожается.

Использование документа. Система доступа сотрудников, не имеющих соответствующих прав по должности, к конфиденциальным документам должна иметь разрешительный характер. Каждая выдача таких документов регистрируется в учетной форме (расписываются оба сотрудника — и тот, кто берет документ, и тот, кто его выдает), и проверяется порядок работы с ними (например, нарушением считается оставление данных документов на столе во время обеда, передача другим лицам, вынос за пределы служебных помещений).

С документами с грифом «Конфиденциально» разрешается работать только в офисных помещениях организации. Для работы вне офисных помещений необходимо разрешение руководителя организации или руководителя соответствующего структурного подразделения.

В случае нахождения в офисном помещении посетителей или иных лиц, не имеющих допуск к конфиденциальным бумажным документам, все конфиденциальные документы должны быть убраны в сейфы (металлические шкафы).

Изъятия из дел (архивов) или перемещение бумажных документов с грифом «Конфиденциально» из одного дела (архива) в другое без санкции руководства организации или руководства структурных подразделений запрещается.

Контроль за соблюдением правил хранения и использования документов, содержащих конфиденциальную информацию, осуществляется с помощью проверок. Они могут быть

как регулярными (еженедельными, ежемесячными, ежегодными), так нерегулярными (выборочными, случайными). В случае обнаружения нарушений составляется акт и принимаются меры, позволяющие в будущем предотвратить нарушения такого рода.

Следует контролировать не только документы, содержащие конфиденциальную информацию, но и бумаги с печатями, штампами, бланки. Особое внимание следует уделять охране так называемых бланков строгой отчетности, содержащих номер (серию), зарегистрированных одним из установленных способов и имеющих специальный режим использования.

В процессе обработки исходящих конфиденциальных документов секретарь руководителя отвечает за решение следующих задач:

- исключение возможности вскрытия пакета и несанкционированного ознакомления с документами в процессе их пересылки адресату;
- ограничение возможности утери, кражи или подмены пакета с конфиденциальными документами, подмены документов и листов;
- подтверждение факта отправки документа и его учета;
- исключение ошибочной отправки документа, необоснованную рассылку документов ряду адресатов.

Доставка (передача) конфиденциальных документов сотрудниками лично, как правило, не допускается; разрешение на это должно исходить от руководства организации под их ответственность в форме записи в регистрационной форме. Передача документов курьером также фиксируется в специальной разносной книге или расписке.

Размножение бумажных документов с грифом «Конфиденциально» на копировально-множительной технике производится только у соответствующих секретарей на основании вышеуказанных разрядок или иных разрешений руководства организации или руководителей структурных подразделений.

Размноженные документы с грифом «Конфиденциально» (копии, тираж) должны быть полистно подобраны, пронумерованы поэкземплярно и, при необходимости, сброшюрованы (сшиты). Нумерация дополнительно размноженных экземпляров, произ-

водится от последнего номера ранее учтенных экземпляров этого документа.

После размножения на последнем листе оригинала (подлинника) проставляется запись: «Регистрационный номер _____. Дополнительно размножено _____ экз., на _____ листах текста. Должность, Ф. И. О. лица, разрешившего размножение. Дата. Подпись».

Одновременно делается отметка об этом в соответствующих регистрационных журналах.

С документов, имеющих гриф «Конфиденциально», могут быть сняты следующие виды копий: рукописные, машинописные, микро-, ксеро- и фотоконии, электрографические и др. копии.

Могут быть также сделаны выписки из документов с грифом «Конфиденциально» в специальные персональные тетради, имеющие гриф «Конфиденциально», регистрационные номера, пронумерованные страницы, которые прошиты и скреплены печатью организации.

Уничтожение бумажных документов с грифом «Конфиденциально» производится комиссией в составе не менее трех человек с составлением соответствующего акта, при этом один из членов комиссии должен быть сотрудником службы безопасности.

Правила предоставления информации, составляющей коммерческую тайну, определены в ст. 6 Федерального закона «О коммерческой тайне» [11], согласно которой «обладатель информации, составляющей коммерческую тайну, по мотивированному требованию органа государственной власти, иного государственного органа, органа местного самоуправления предоставляет им на безвозмездной основе информацию, составляющую коммерческую тайну. Мотивированное требование должно быть подписано уполномоченным должностным лицом, содержать указание цели и правового основания затребования информации, составляющей коммерческую тайну, и срок предоставления этой информации, если иное не установлено федеральными законами».

Следовательно, секретарь руководителя должен знать условие предоставления санкционированной информации, т.е. с письменного разрешения руководителя организации.

Контрольные вопросы

1. Где секретарем на документе проставляются гриф «Конфиденциально» и номер экземпляра?
2. Что должен напечатать секретарь на оборотной стороне последнего листа каждого экземпляра конфиденциального документа?
3. Как осуществляется учет входящих бумажных документов с грифом «Конфиденциально»?
4. Что должен обеспечивать учет конфиденциальных документов?

Список источников и литературы к главе 14

1. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (в действ. ред.).
2. Указ Президента РФ от 06.03.1997 № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера» (в действ. ред.).
3. Конституция Российской Федерации. Принята 12.12.1993.
4. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (в действ. ред.).
5. Постановление Правительства РФ от 03.11.1994 № 1233 «Об утверждении Положения о порядке обращения со служебной информацией ограниченного распространения в федеральных органах исполнительной власти».
6. Федеральный закон от 31.05.2002 № 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации» (в действ. ред.).
7. Основы законодательства Российской Федерации о нотариате от 11.02.1993 № 4462-1 (в действ. ред.).
8. Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 № 5487-1 (в действ. ред.).
9. Приказ Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 25.03.1998 № 30 «О соблюдении конфиденциальности сведений, составляющих врачебную тайну».
10. Федеральный закон от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи» (в действ. ред.).
11. Федеральный закон от 18.12.2006 № 231-ФЗ «О коммерческой тайне» (в действ. ред.).

12. Управление документами. Термины и определения. Словарь. — М.: ВНИИДАД, 2013.
13. Закон Российской Федерации от 21.07.1993 № 5485-1 «О государственной тайне» (в действ. ред.).
14. Организация работы с документами. Учебник, 2-е изд., перераб. и дополн. Под ред. проф. В.А. Кудряева. — М.: ИНФРА-М, 2002.

ООО «ТЕРМИКА.РФ»

15. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОТОКОЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

15.1. Деловой этикет, имидж секретаря руководителя

Основные понятия: принципы делового этикета, его виды, имидж секретаря, ансамбль в одежде, аксессуары, дикция, культура устной речи, манеры.

Этикет (от франц. *etiquette*) — установленный порядок поведения, формы обхождения в какой-либо среде, в определенных условиях [1].

Правила этикета считаются международными, т.к. в их основе лежат традиции и обычаи различных народов мира. При этом у каждого народа, в каждой стране, этнической группе правила этикета имеют существенные отличия и свои особенности.

Этикет, то есть совокупность правил поведения, регулирует внешние проявления человеческих взаимоотношений: обхождение с окружающими, поведение в общественных местах, манеры, одежду и др.

Структура этикета включает:

- речевой этикет;
- поведенческий;
- правила организации и проведения различных официальных, торжественных мероприятий;
- вещи, предметы окружающей среды, которые регулируют отношения между людьми: визитные карточки, цветы, перчатки, сервировка стола и др.

Согласно этикету выделяются 4 типа этикетных ситуаций по степени их повторяемости, значимости и уникальности:

- повседневный;

- этикет особого случая;
- праздничный;
- церемониал.

Повседневный этикет — «на каждый день» является обыденным и наименее строгим в стиле и форме поведения.

Этикет особого случая — оказальный — является более строгим, требует соблюдения особой вежливости, правил хорошего тона.

Праздничный этикет требует особого отношения к соблюдению приличий, регламентирует правила и формы поведения в условиях торжества, праздника.

Церемониал (от латин. *caerimoniales* священный обряд) — распорядок, установленный для какого-либо обряда, какой-либо церемонии.

Дополнительная информация

В Российской империи до 1917 года церемониймейстер (нем. *Zeremonien-meister* — распорядитель церемонии) был одним из высших придворных чинов, наблюдавшим за выполнением церемониала и руководившим дворцовыми церемониями, например, брачной церемонией Российских императоров, других обрядов, актов, торжеств в жизни царской фамилии и царского двора.

В современной деловой жизни существует также понятие «деловой протокол» — свод правил, в соответствии с которыми регулируется порядок различных церемоний, формы одежды, официальной переписки и т.д.

Современный церемониал является особым ритуальным действием, в котором строго разработан, расписан порядок действия и поведение участников и зрителей (если они предусмотрены). Внесение изменений в этот порядок действий является грубым нарушением этикета.

К числу примеров церемониала относится принятие воинской присяги, вручение верительных грамот в дипломатии, протокол представления иностранной делегации и др.

В различных сферах жизни применяется специальный этикет:

- придворный;
- дипломатический;

- воинский;
- общегражданский;
- деловой.

Поскольку многие страны мира до сих пор имеют монархическое правление, существует придворный этикет, который строго регламентирует порядок и формы обхождения при дворах различных монархов.

Дипломатический этикет соблюдается официальными представителями государств в международных отношениях и представляет собой совокупность общепринятых правил, традиций и условий [2].

Воинский этикет представляет собой свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих на службе и вне ее.

Общегражданский этикет — свод правил, традиций и обычаев, соблюдаемых людьми в частной жизни, при общении друг с другом, в общественных местах.

Деловой этикет — свод определенных правил, принятых при осуществлении служебной, профессиональной деятельности, в сфере бизнеса, предпринимательских отношений, ему следуют при проведении мероприятий в деловом общении [3].

Основные принципы этикета:

- гуманизм и человечность;
- целесообразность действия;
- гигиена и эстетическая привлекательность действий;
- соблюдение и уважение народных обычаев и традиций, уважение к человеку.

Принцип гуманизма и человечности проявляется в первую очередь во взаимодействии с людьми: вежливое, тактичное, скромное поведение, точность и обязательность в выполнении взятых обязательств, обещаний.

Принцип целесообразности диктует правило говорить по служебному телефону не более 4-х минут, не звонить по домашнему телефону после 21-22 часов и т.д.

Принцип эстетизма требует единства формы и содержания и относится к речи, одежде, выражению лица, жестам, позам, походке и т.п.

Соблюдение в этикете традиций и обычаев свидетельствует о связи времен, старых и новых правил хорошего тона [4].

Этикет — это свод норм, правил, требований к поведению.

Деловой этикет является сводом правил наиболее целесообразного поведения, который должен способствовать достижению успеха в деловых отношениях [5]. Поскольку секретарь руководителя при выполнении своих профессиональных обязанностей имеет стандартные ситуации, деловой этикет секретаря предполагает наличие знаний следующих правил и норм поведения:

- правила в отношении одежды и внешнего вида секретаря руководителя;
- манеры общения с руководителем, коллегами, партнерами, посетителями;
- правила ведения переговоров по телефону;
- культура устной речи и стиль переписки, составления и оформления официальных документов;
- порядок проведения деловых бесед, переговоров, приемов и т.п.

Каждому секретарю руководителя безусловно необходимо найти свой имидж. Его формирование следует начать с внешнего вида.

Имидж — представление, мнение, образ, сложившийся в обществе (или целенаправленно созданный), о каком-либо объекте (человеке, организации, товаре и т.д.).

Дополнительная информация

Синонимом понятия «имидж» в русском языке является слово «образ» — внешний вид, облик, наружность, внешность. Понятие образ в современном толковании восходит к древнерусскому слову «образ», что означало икона, образ Иисуса Христа, Пресвятой Богородицы, лик святого, на ней изображенного. По канонам православной веры считается, что в каждом человеке есть образ Божий. В дореволюционной России красный угол избы, как правило, украшали образа́ (иконы) и старинная лампада.

Понятие «имидж» возникло на Западе в 50-х гг, в отечественной литературе оно появилось в 70-80-х годах XX века. В последнее время для достижения наибольшего успеха в создании соответствующего образа деловые люди прибегают у услугам имиджмейкеров (от англ. image — образ, изображение и maker — создатель, изготовитель) — специали-

стов по созданию благоприятного мнения о ком-, чем-либо, положительного образа кого-, чего-либо.

Не только в коммерческой и политической деятельности, но и в любых других ее видах, требующих личного контакта, в частности, секретаря руководителя, удачный имидж становится решающим фактором.

Имидж очень важен и для служебной карьеры, так как он повышает или разрушает шансы найти работу, не говоря уже о продвижении по служебной лестнице. Деловой имидж следует считать важной составной частью культуры делового общения, а обладание им — существенной личностной и профессиональной характеристикой любого серьезного представителя деловых кругов. Задача имиджа — заставить других людей видеть вас таким, каким вы пожелаете, и преподнести себя так, чтобы они восприняли ваш образ положительно. Основная цель — предельно использовать все то хорошее, что заложено в данном, конкретном человеке, и умение избегать тех отрицательных проявлений, которые принижают его профессиональную, политическую и человеческую репутацию.

Деловой имидж секретаря заключается в единстве всех форм его выражения. Их гармоничное сочетание и постоянство проявления делают стабильным доверие и уважение к секретарю со стороны его руководителя, коллег, партнеров и клиентов, создают у них уверенность в его компетентности, деловитости, моральной и физической надежности.

Правильные, хорошие манеры позволяют легко и бесконфликтно работать, и, кроме того, они дают возможность в любой ситуации, в любом месте чувствовать себя уверенно.

Имидж делового человека — сформировавшийся образ, в котором выделяют ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное воздействие на окружающих. Имидж складывается в ходе личных контактов человека, на основе мнений, высказываемых о нем окружающими, и состоит из следующих компонентов:

- внешний облик (манера одеваться);
- тактика общения (умелая ориентация в конкретной ситуации, владение механизмами психологического воздействия и т.д.);

- деловой этикет и протокол;
- этика делового общения.

Внешний облик в первую очередь связан с тем, как одет человек. Одежда отражает и подчеркивает индивидуальность, характеризует конкретную личность.

Необходимо запомнить одно правило: надо одеваться для работы, которую хотите получить, а не для работы, которая есть.

Одежда определяет роль, которую человек хотел бы играть в обществе, и его внутреннюю позицию. Крылатое выражение «Одежда делает человека» подразумевает, что человек, его внутренняя сущность таковы, какова его одежда. Одежда является некой условностью, которая позволяет распознать человека, и имеет следующие уровни:

- Элегантность — согласованность всех предметов туалета между собой по цвету, форме и рисунку. Этой формы элегантности достигает лишь тот, кто со вкусом подбирает себе туалет. Наряд, характеризующийся индивидуальным и независимым вкусом, отличается элегантностью;
- Ухоженность — определяется тем, насколько чисто одежда выглядит;
- Неряшливость — противоположность ухоженности: одежда отличается отсутствием гармонии и неопрятностью.

Одежда может говорить о многих чертах характера, к примеру, неряшливость демонстрирует, что человек невнимателен к мелочам, эксцентричен, непредсказуем, что может вызвать недоверие у делового партнера.

Согласно народной мудрости «по одежде встречают», поэтому внешний вид секретаря руководителя — «визитная карточка», которая характеризует его, является своеобразным условным обозначением, свидетельствующим о деловых качествах, степени серьезности, респектабельности, успеха в делах. Необходимо учитывать, что излишнее богатство внешнего вида в международной деловой практике считается дурным тоном.

Служебная обстановка диктует свои требования к внешнему облику секретаря руководителя.

В мире моды имеется определенное понятие — «деловой костюм», который учитывает веяния и тенденции в моде, но оста-

ется в определенной степени строгим и консервативным. Осуществляя подбор костюма и дополнений к нему, необходимо руководствоваться общими правилами:

- единство стиля;
- соответствие стиля конкретной ситуации;
- разумная минимизация цветовой гаммы («правило трех цветов»), которые подбираются так, чтобы подчеркнуть доминирующий цвет или контрастировать с ним;
- сопоставимость цветов в цветовой гамме;
- совместимость фактуры материала;
- сопоставимость характера рисунка в различных компонентах одежды;
- соответствие качественного уровня обуви, папки для бумаг, портфеля, качеству основного костюма;
- тщательно подобранные аксессуары, придающие костюму законченность.

Аксессуары (от франц. *accessoire* — дополнительный, вспомогательный) — принадлежности чего-либо, сопутствующие предметы.

Дополнительная информация

Дополнениями к одежде, т.е. аксессуарами, являются: шарфы, кашне, перчатки, пояса, ремни, сумки, галстуки и другие предметы, а также ювелирные или другие украшения. Цвет аксессуаров по отношению к костюму обычно диктуется модой. Так, цвет аксессуаров и костюма может не совпадать. Считается, что именно различие цвета помогает подчеркнуть отдельные части костюма. Так, к яркому костюму идут однотонные неяркие дополнения, а костюмы нейтральных тонов требуют более ярких аксессуаров.

Таким образом, одежда должна представлять собой единый ансамбль.

Единство предметов в костюме по форме, назначению, цвету принято называть ансамблем. Отдельные предметы костюма должны сочетаться друг с другом, и их соединение не должно быть случайным. Обувь, шляпка, сумка, перчатки, украшения должны составлять единое целое с платьем, костюмом, пальто. Нельзя, например, надевать к дождевому плащу шляпу из перьев с вуалеткой или к летнему пальто шляпу, отделанную мехом.

Главное правило, которое нужно соблюдать, подбирая деловой костюм во всех его компонентах, — общее впечатление опрятности, ак-

куратности и даже некоторой педантичности в одежде, что заставит думать о секретаре как о серьезном работнике.

К деловому костюму относятся жакет с юбкой или брюками, платье в тон с жакетом, плюс блузки.

Жакет в деловом стиле отличается от классического степенью свободы и демократичностью в силуэте, он более прост в крое и не стесняет движений, сочетается и с длинной юбкой, свободным пуловером, водолазкой или блузой-рубашкой.

Блузки должны быть строгие и закрытые, допустима блузка-топ без явного декольте. Юбки прямые и расширяющиеся к низу. Брюки могут быть широкие с отворотами и складками у пояса или более прилегающие.

Деловое платье с жакетом или юбки с жакетом более предпочтительны нежели костюм с брюками.

Брючный костюм по типу «мужского» признается допустимым, но меньше подчеркивает авторитет.

Деловыми цветами считаются темно-серый, коричневый (особенно с оттенком ржавчины), черный (этикетные ситуации), сине-зеленый, оливковый, бежевый, светло-серый. Оптимальные цвета экологии: оттенки песочного, коричневого, зеленого цветов.

Существует классическое сочетание — белое с черным, но даже в этих случаях большое значение имеет количество того и другого цвета в костюме. Не рекомендуется делать все предметы костюма одного цвета (в темных тонах это выглядит уныло и однообразно).

Универсальным и очень удобным является «маленькое черное платье», очень простое по форме, без лишних деталей («чистый модный силуэт»). Оно дает возможность применения различных дополнений, превращающих платье из скромного строгого в нарядное вечернее. Вечером с нарядными украшениями, с обувью на высоком каблуке оно очень нарядно, особенно если к нему надеть меховой жакет.

Надо помнить о том, что платье должно иметь только одну отделку. Если у платья белый воротник, то на нем не должно быть блестящих пуговиц. Если костюм украшен кантом, то вышивка на нем неуместна. Если платье отделано кружевом, то ткань должна быть гладкой, не пестрой.

Обувь предпочтительна в классическом стиле: туфли-лодочки на среднем каблуке (3-5 см высотой), из матовой кожи, без вычурных украшений. Предпочтительно черного, темно-синего, коричневого, серого и бежевого цвета. Двухцветная обувь яркой окраски недопустима.

Деловой стиль — это стиль на каждый день, поэтому одежда должна быть функциональной и в тоже время элегантно, помогающей женщине создать образ, которому присущи деловитость,

энергичность, решительность, уверенность в себе, аккуратность и работоспособность.

Не следует носить одежду, чрезмерно облегающую фигуру и подчеркивающую сексуальность: мини, декольте. Юбка должна быть чуть выше колена, силуэт — полуприлегающий. В деловой одежде должны быть исключены всякие романтические оборки, воланы и рюши.

Деловая женщина может вносить в свой костюм элементы женственности, романтики (шарф, платок, завязанный на шее), которые оттеняют ее индивидуальность, неповторимость.

Хороший вкус в одежде — понимание разумной меры во всем, что касается формы, линий и цвета костюма.

Наряду с элегантной одеждой, секретарь руководителя должна обратить внимание на следующие факторы:

- привлекательная прическа, не следует ходить на работу с длинными распущенными волосами, седину следует закрашивать;
- тонкий макияж;
- впечатляющие аксессуары и украшения.

Важной деталью в одежде являются украшения.

Престижные украшения или аксессуары, как часы, очки, ручки, стали не столько «средствами производства», сколько символами благосостояния, но они не должны отвлекать секретаря руководителя от общего восприятия облика квалифицированного специалиста и приятного собеседника.

Мех и мишура производят женственно-мягкое впечатление, допустимы для вечерних приемов, мероприятий после 18:00.

Мелкие и изящные украшения свидетельствуют о том, что тот, кто их носит, хотел бы казаться любезным и душевным человеком.

Крупные украшения обычно бросаются в глаза и выражают стремление получить признание своего социального статуса, их носят люди, которые хотят, как правило, подчеркнуть свою значимость, а, порой, превосходство над другими.

Безусловно, самыми лучшими классическими украшениями являются ювелирные изделия — предметы украшения, получаемые в результате художественной обработки преимущественно драгоценных (благородных) материалов (в сплаве с медью, сере-

бром и др.), часто в сочетании с ценными камнями, жемчугом, эмалью и т.п.

Дополнительная информация

Ценность ювелирных изделий зависит от художественно исполненной оправы и находящихся в ней ценных природных самоцветных камней. Они условно делятся на:

- драгоценные: изумруды, сапфиры, рубины, старинное название которых — яхонты (от греч. eakinthos — гиацинт), а также бриллианты (ограненные алмазы), александриты, жемчуг;
- полудрагоценные: аквамарины, алмандины, аметисты, бериллы, гранаты, горный хрусталь, гиацинты, лунные камни, опалы, топазы, турмалины, хризолиты;
- поделочные: авантюрины, агаты, лазуриты, малахиты, нефриты, родониты, сердолики, халцедоны, яшма, янтарь и др.

При выборе ювелирного изделия следует обратить внимание на то, чтобы оно подходило человеку по росту, возрасту. Цвет камней и отделка ювелирных изделий должны сочетаться с цветом и видом одежды. При выборе драгоценных и полудрагоценных камней следует помнить, что под влиянием солнечных ультрафиолетовых лучей аметисты, изумруды, цветные топазы в меньшей или большей степени теряют интенсивность своей природной окраски. Ювелирные изделия особенно эффектны в гарнитурах, то есть в комплекте изделий, объединенных однородностью формы, фасона и камня. Гарнитур может состоять из двух и более предметов. Не рекомендуется одновременно носить изделия в большом количестве, например, 3-4 кольца.

Ювелирные изделия делятся на:

- броши;
- браслеты;
- диадемы;
- кольца;
- кулоны;
- колье и полуколье;
- серьги.

Браслет положено носить на правой руке, но браслет с часами — на левой. Браслет с камнями, а также из янтаря должен плотно облегать руку. Браслеты без камней жесткие (обручиками) или мягкие (цепью) обычно носят свободно около кисти руки.

Диадема — легкий металлический обруч, охватывающий примерно подголовы. Средняя его часть украшается разными камнями.

Кольца являются наиболее распространенным видом ювелирных украшений. Их разделяют на 2 основных вида: с камнями и без камней.

Обручальные кольца носят на безымянном пальце правой руки. Не рекомендуется носить по 2 кольца на одном пальце.

Кулон — крупный камень или несколько мелких в оправе или несколько крупных и несколько мелких в оправе. В верхней части кулона находится ушко для цепочки, на которой носится кулон.

Колье и полуколье — разновидность кулона, отличаются от него тем, что цепь колье состоит из двух половинок, припаянных или плотно прикрепленных к плечикам его основания. Колье имеет 3,5 или 7 свободно качающихся подвесок разной конфигурации. Колье с 1-2 подвесками называется полуколье. Колье также называются ожерелья (бусы) из жемчуга, янтаря и разных самоцветных камней.

Кулоны, колье и полуколье носят к декольтированным или закрытым платьям.

Серьги подразделяют на 2 основных вида: с камнями и без камней.

По форме они бывают одинарные (то есть с одним камнем) и с подвесками. Серьги по способу прикреплению к уху различают на крючках, с простыми замками, со сложными замками, на винтах и клипсах (прижимные). Все виды крепления, за исключением винтов и клипсов, рассчитаны на проколотые уши.

Хранят ювелирные украшения в специальных футлярах в сухом помещении.

Надевают ювелирные украшения в зависимости от ситуации. Так, не принято надевать на работу диадемы. Колье и полуколье допустимо надеть, исходя из их размеров, стоимости металла, камней, их художественного оформления и т.п. Однако для вечерних приемов эти ювелирные украшения нередко являются наиболее эффектными, соответствующими церемониалу.

Женщина может пользоваться значительно большей свободой в выборе фасона одежды, материала и цвета ткани, нежели мужчина, поэтому внешний облик секретаря руководителя — это наглядная информация об экономических возможностях, эстетическом вкусе, принадлежности к профессиональному слою, отношению к окружающим людям и т.д. Внешний вид оказывает психологическое воздействие на партнеров по общению, определяя их отношение друг к другу.

Частью имиджа являются манеры (от франц. *maniere*) — способ держать себя, внешние формы поведения.

Манеры проявляются в каждом поступке, движении человека. Хорошие манеры видно сразу, они проявляются в том, как человек входит в помещение, занимает предложенное ему место,

снимает и надевает одежду, особенно шляпу или перчатки, как человек ведет себя за столом во время приема пищи.

Наличие хороших манер проявляется в знании и выполнении правил этикета приветствий и представлений, то есть совокупности правил и первоначального межличностного взаимодействия, касающихся внешнего проявления отношения к людям. В современном деловом этикете выработаны некоторые правила относительно знакомства и приветствий в зависимости от пола, возраста и должности контактирующих людей, а также от того, находятся ли они в группе или в одиночку.

В любой ситуации приветствие показывает расположенность и доброжелательность. На характере приветствия не должно сказываться плохое настроение или негативное отношение к другому человеку, в худшем случае необходимо соблюдать нейтральность поведения.

В процессе взаимоотношений могут складываться различные ситуации, имеющие специфику приветствия, представления друг другу или рукопожатия, которые выражаются в первую очередь в том, кто обладает правом или обязан быть первым в указанных действиях.

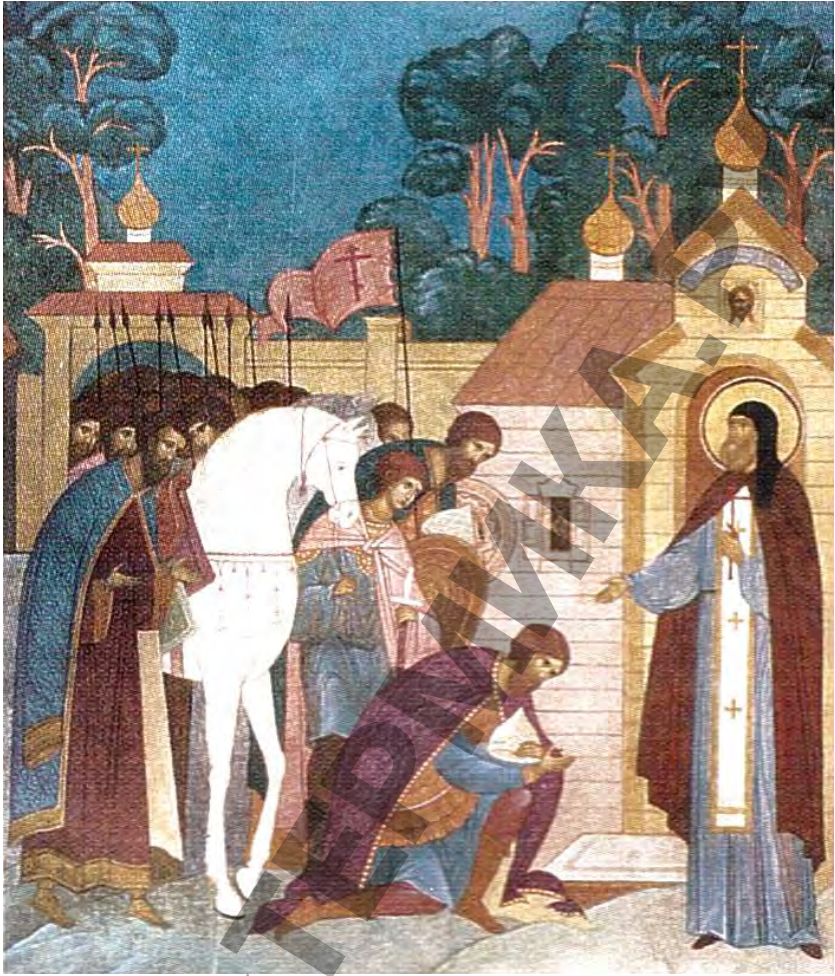
Хорошие манеры проявляются и в соблюдении правил вербального (речевого) этикета, связанного со стилем речи, принятым в обществе деловых людей.

Дополнительная информация

В последнее время в светской и церковной периодике обсуждается тема, посвященная изучению народного речевого этикета. Так, в частности, в традиционной русской культуре в ряд этикетных фраз входила просьба о разрешении того или иного действия и, соответственно, выражение разрешения на него, т.е. получение благословения священника, родительского благословения, которое играло важную роль в народном семейном укладе.

О родительском благословении говорится в разных жанрах устного народного творчества: в свадебных и рекрутских причитаниях, былинах, сказах, легендах, пословицах, поговорках и т.п. Даже в начале XX века без благословения отца с матерью в брак не вступали; считается, что особенно ярко и красочно проходило благословение жениха и невесты в свадебном обряде.

Обязательным было благословение воинов на ратные подвиги. Известно, что игумен земли русской преподобный Сергей Радонежский благословил князя Дмитрия Донского на бой и Куликовская битва закончилась победой русского оружия.



Икона: Преподобный Сергий Радонежский благословляет князя Дмитрия Донского

Самой распространенной этикетной фразой была: «Батюшка, матушка, благословите». Бытовала также фраза «Бог тебя благословит!».

Считается, что благословение, являясь в первую очередь молебственным обращением, выполняло и выполняет в речевом этикете функции разрешения и благодарности.

В современной жизни во многих церковных семьях сохранилась традиция просить родительское благословение, используя этикетные фразы. Родительское благословение, не вполне утраченное и поныне, воспринимается, как проявление Божия благословения, необходимого на всех жизненных путях [8].

Речевой этикет в профессии секретаря играет важное значение. Поскольку рабочим местом секретаря руководителя является приемная, секретарь общается с сотрудниками своей организации, других организаций, посетителями, клиентами, партнерами, конкурентами, представителями средств массовой информации и т.д., то есть секретарь имеет личные контакты с большим количеством людей.

В своей практической деятельности, секретарь руководителя может совершенствовать свой речевой этикет.

Так, кроме слов «Здравствуйте», «Добрый день» и «До свидания», желательно присоединение имени и отчества собеседника, особенно, если он занимает по отношению к секретарю подчинительное положение, тем самым секретарь проявляет уважение к его личности.

Если позволяют условия и время беседы, возможен обмен нейтральными фразами: «Как дела?» — «Спасибо, нормально. Надеюсь, что и у Вас все обстоит хорошо» — «Спасибо, да». Конечно, задавать подобные вопросы следует тем людям, которые не начнут вдаваться в личные подробности, темы здоровья и т.д. Допускается применение психологических приемов, таких как, например, форм напутствия и краткой оценки общения. Это словесные обороты типа: «Удачи Вам», «Желаю успеха», «Приятно было встретиться».

Не следует указывать посетителю на его неправильное поведение, делать ему замечания, поскольку такое поведение секретаря, скорее всего, вызовет дальнейшее развитие конфликта. Общение секретаря непосредственно с руководителем также требует владения навыками речевого этикета, умение четко сформулировать свои мысли и их изложить, потому что для продуктивного сотрудничества необходим тандем — руководитель-секретарь. «Умение правильно и адекватно вести себя во время делового общения — одно из основных качеств грамотного специалиста. Умение бесконфликтно и продуктивно провести этот процесс — необходимость для того, кто хочет достичь успеха в деловой сфере» [9]. Этика деловых отношений особенно требовательна к секретарю.

Секретарю руководителя следует постоянно следить за своей речью, которая является свидетельством уровня образования и культуры каждого человека. Умение высказываться, четко фор-

мулировать свои мысли свидетельствует об интеллектуальных способностях собеседника, его воспитанности.

В деловом общении существуют определенные требования к речи, а также определены недопустимые формы речевого поведения, которые должен знать секретарь руководителя.

Дикция должна быть четкой, при необходимости могут потребоваться специальные упражнения для улучшения работы артикулярного аппарата [10]. Темп речи должен быть размеренным: не слишком быстрым или медленным. Не должно быть грубых нарушений норм ударения. Недопустимы «ненормативное произношение иностранных слов, путаница произношения Э и Е» [11]. Совершенно недопустимы ненормативные образования форм побуждения и других глагольных форм, а также сложных числительных. Недопустимо употребление грубой и жаргонной лексики. Очень плохое впечатление производят часто встречающиеся нарушения в лексической и синтаксической сочетаемости слов, а также заполнители пауз, если их заполнение осуществляется одним и тем же словом или сочетанием звуков. Необходимо избавиться от слов-паразитов, которые создают впечатление, что человек не может четко выразить свои мысли.

Вредит впечатлению «чрезмерная категоричность речи, безапелляционность суждений и злоупотребление «яканьем» [12]. В условиях официального общения не допускается повышение тона, он должен быть спокойным, сдержанным, ровным независимо от складывающейся обстановки. Если собеседник недоволен и проявляет эмоциональную несдержанность, необходимо владеть собой и оставаться спокойным и доброжелательным, благодаря психологической подготовке и постоянному вниманию к своей речи. Она должна быть логична и в меру эмоциональна, так как чрезмерная эмоциональность вредит логике изложения, а также доступна, понятна адресату, не должно возникать впечатления общения свысока [13]. Необходимо избегать излишней громоздкости предложений, чрезмерное усложнение фраз приводит к тому, что формулировка становится слишком сложной для понимания.

Одной из самых грубых ошибок считается прерывание речи собеседника. Это не только демонстрирует неуважение, но и мешает понять важные моменты разговора. К числу серьезных

ошибок относится чрезмерная увлеченность собственной речью, которая приводит к тому, что партнер не может вспомнить ничего из того, что говорили ему чуть раньше. Ошибкой является также поглощенность своими мыслями, ее часто совершают люди озабоченные своим здоровьем, воодушевленные новой бизнес-идеями и т.п. В этом случае люди не реагируют на разумную критику и ценные предложения собеседников и деловых партнеров. Такое поведение наблюдается в критические моменты жизни, когда особенно необходимо прислушаться к мнению трезво мыслящих людей.

Речевое поведение требует не только знаний его допустимых форм, то есть правил делового этикета, но и наличие таких качеств, данных человеку природой, как сдержанность, уравновешенность, доброжелательность, оптимизм, чувство собственного достоинства, уважение к собеседнику и др.

Наряду с правилами в отношении одежды и внешнего вида секретаря руководителя, культуры устной речи (речевой или вербальный этикет), о которых шла речь выше, профессиональный деловой этикет секретаря предполагает наличие знаний следующих правил и норм поведения:

- манеры общения с руководителем, коллегами, партнерами, посетителями и т.п.;
- правила ведения переговоров по телефону;
- порядок проведения деловых бесед, переговоров, приемов.

Указанные правила рассмотрены в рамках других тем данного учебного пособия.

Контрольные вопросы

1. Типы этикетных ситуаций:
 - 1) Повседневная;
 - 3) Праздничная.

Дополните недостающую информацию: № 2, 4.

2. Специальный этикет в различных сферах жизни:
 - 1) Придворный;
 - 3) Военский;
 - 5) Деловой.

Дополните недостающую информацию: № 2, 4.

3. Деловой этикет секретаря руководителя включает следующие правила и нормы поведения:

- 1) Правила в отношении одежды и внешнего вида;
- 3) Правила ведения телефонных переговоров;
- 5) Порядок проведения деловых бесед, переговоров, приемов.

Дополните недостающую информацию: № 2, 4.

4. Каковы требования к речевому этикету?
5. Какую одежду и обувь следует отнести к деловому офисному стилю:
 - 1) Деловой костюм;
 - 2) Трикотаж крупной вязки;
 - 3) Модельные туфли на высоком каблуке;
 - 4) Шелковые блузки нейтральных тонов.
6. Секретарь руководителя, желая произвести впечатление на коллег, теплым летним днем надела легкое шелковое платье с мелким рисунком, украшенное ручной работы вологодским кружевом; распустила темные вьющиеся волосы до плеч; сделала умелый неброский макияж, а также надела туфли-лодочки на среднем каблуке из матовой кожи на красивые и стройные загорелые ноги. Проанализируйте ее облик.

15.2 Этикетные письма, визитные карточки, подарки

Основные понятия: благодарственное письмо, письмо-поздравление, письмо-извинение, письмо-соболезнование, схема построения этикетных писем, сувениры с фирменной эмблематикой, корпоративные подарки и сувениры, вручение и получение подарков, правила составления и оформления визитных карточек, их реквизиты; бейджи.

Этикетными принято называть деловые письма, которые пишутся не по производственной необходимости, а в ситуациях, когда нужно проявить внимание, участие, выразить благодарность, принести извинения, соболезнования и т.п.

Этикетные письма составляются обязательно с употреблением этикетных фраз, к числу которых относятся вступительное

обращение «Уважаемый...!», фразы в тексте письма с выражением надежды на дальнейшее сотрудничество, заключительная фраза «С уважением» и другие.

Их составляют обычно на бланке письма или специальном бланке организации (например, благодарственном или поздравительном) за подписью руководителя. Отправляют их в конвертах — обычных фирменных или особых поздравительных. Этикетное письмо — как и любое другое начинается с приветствия: «Уважаемый Иван Иванович!», «Уважаемые господа!», «Уважаемые коллеги!». Если следует обращение к VIP-персонам, например, к высокому должностному лицу (члену правительства, губернатору, мэру), или заслуженному деятелю науки, искусства, известному общественному деятелю, депутату, руководителю организации — степень формального уважения возрастает и следует писать «Глубокоуважаемый...!».

Наиболее распространенными этикетными письмами считаются следующие:

- благодарственное письмо;
- письмо-поздравление;
- письмо-извинение;
- письмо-соболезнование.

Благодарственное письмо (письмо-благодарность) — деловое письмо, направляемое организации или лицу с выражением благодарности за оказанные услуги, совершенные действия.

Этикетными фразами являются следующие:

Благодарим Вас за...

Позвольте поблагодарить Вас...

Выражаем Вам свою благодарность...

Письмо-поздравление — письмо, составляемое в торжественных случаях: праздник, значительное событие в жизни организации, событие в частной жизни.

Письма-поздравления составляются по следующей схеме:

- обращение;
- поздравление;
- комплиментарная часть;
- пожелания;

- заключительная этикетная фраза;
- подписи.

В письмах-поздравлениях используются этикетные фразы:

Поздравляем Вас с...

Примите наши искренние поздравления в связи с...

Сердечно (искренне) поздравляем Вас с...

Письмо-извинение — деловое письмо, автор которого приносит извинения корреспонденту за причиненные неудобства. Письменный деловой этикет обязывает автора объяснить причину, по которой он попал в ситуацию, требующую извинений. При этом в конце письма необходимо повторить фразу с извинениями, но в иной формулировке.

В письме-извинении используются следующие этикетные фразы:

- в начале письма:

Приносим свои извинения за то, что...

Примите наши искренние извинения за...

Позвольте принести Вам свои извинения за...

Искренне сожалеем, что...

- в конце письма:

Еще раз приносим Вам свои извинения за...

Еще раз просим Вас извинить нас в связи с...

Примите, пожалуйста, наши искренние извинения за...

Приносим Вам свои извинения за...

Письмо-соболезнование — деловое письмо, составляемое в трагических или печальных жизненных ситуациях (несчастный случай, смерть, стихийное бедствие) в целях выражения поддержки и участия.

В письмах-соболезнованиях используют следующие этикетные фразы:

Выражаем Вам наши искренние соболезнования по поводу...

Выражаем Вам нашу глубокую скорбь по поводу...

К числу этикетных писем относятся также письма-приглашения принять участие в каком-либо мероприятии: открытии вы-

ставки, симпозиуме, совещании, конференции, проведении памятной встречи, организации приема и т.д. [14].

Таким образом, с одной стороны, этикетные письма носят коммуникативный характер, а с другой стороны, являются проявлением корпоративной этики, умением пользоваться правилами этикета с учетом особенностей конкретной ситуации.

Подарки являются знаками внимания, их преподносят на память, по случаю праздника или юбилейной даты в качестве поощрения работнику от имени коллектива, работодателя, вышестоящего органа и т.п. [15]

В частной жизни практика преподнесения подарка не регламентирована, однако в деловой жизни существуют определенные нормы, которые следует учитывать.

В деловой жизни преподнесение подарка рассматривается с нескольких позиций. Подарок расценивается и может быть воспринят как:

- Знак внимания;
- Проявление уважения;
- Свидетельство добрых намерений, заинтересованность в контактах;
- Благодарность за успешное, взаимовыгодное сотрудничество.

Подарки могут преподноситься внутри коллектива. Поскольку служебный этикет имеет иерархический характер, принято учитывать служебную вертикаль, то есть взаимодействие сотрудников с руководителем. Ему не принято дарить индивидуальные подарки, предпочтение отдается коллективному подарку ко дню рождения или другим праздникам личного характера.

При выборе подарка следует прежде всего исходить из того, кому он предназначен. Большинство крупных учреждений, обществ разной формы собственности, разрабатывая свою политику взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации, имеют определенные позиции, связанные с подарками.

Деловое общение с представителями других организаций строится в соответствии с принципами и нормами деловой этики, которая нередко сформулирована в корпоративных кодексах.

Подарки, которые преподносятся по разным поводам, вручаемые партнерам, клиентам и т.п., могут быть разные: сувенирные авторучки, отрывные блокноты, карманные календари, фирменные наборы продукции, дорогие ценные подарки. Однако принимать ценные, дорогие подарки следует с осторожностью, осмотрительностью, учитывая корпоративные правила, которые могут запрещать или не приветствовать получение сотрудниками своей организации подарков, которые носят сомнительный характер, могут быть поводом для давления или напрямую расцениваться как взятка.

При выборе подарка для делового партнера необходимо обязательно выяснить политику его компании в этом вопросе, чтобы в качестве дарителя не оказаться в неловкой ситуации, получая отказ принять подарок.

В любом случае, согласно деловому этикету, подарок должен отвечать ряду требований. Он должен быть:

- Не очень дорогим;
- Соответствовать требованиям хорошего классического вкуса;
- Нейтральным, при этом исключаются личные вещи, белье и т.п.

В современной деловой жизни многие солидные учреждения и организации имеют подарочные фонды с подарками в разных денежных эквивалентах, но всегда достаточно качественные, выполненные, как правило, из натуральных материалов: кожи, стекла, дерева, керамики, поделочных камней и т.п.

Если в учреждении есть протокольная служба, то ее сотрудники готовят подарки для зарубежных партнеров с учетом культурных традиций их стран [16].

В современной деловой практике широко используются сувениры с фирменной эмблематикой разной стоимости, изготовленные из различных искусственных и натуральных материалов.

Государственные общественные организации, партии во время проведения массовых мероприятий, конференций, форумов, съездов также используют практику вручения сувениров и подарков со своей символикой: портфелей, блокнотов, папок, ручек и т.п.

Представители фирм-производителей, как правило, дарят своим деловым партнерам образцы своей продукции, изделий.

Понятие актуальности подарка претерпевает изменения.

Популярные в одно время подарки, стилизованные под культуру востока, например, фигурки животных, ассоциирующих богатство (слон), мудрость (сова), защиту жилья (кошка), становятся менее востребованными, так же, как и африканские маски.

Уходит из моды практика дарить мужчинам зажигалки, пепельницы, портсигары, а женщинам парфюмерные наборы с туалетной водой и другими принадлежностями, лишшающие каждую из них своей индивидуальности.

Наиболее распространенными стали подарки для активно-го времяпровождения и отдыха: принадлежности для рыбалки, охоты, альпинизма, верховой езды, гольфа.

Начинают возрождаться традиции вручения подарков по случаю православных (религиозных) праздников, хотя, по воспоминаниям наших бабушек и прабабушек, в дореволюционной России, как и во всем мире, самые ценные и щедрые подарки были на Рождество Христово и Пасху.

Практическое предназначение и реальные функции выполняют новогодние корпоративные подарки и сувениры: еженедельники, календари различных видов (настольные, настенные, карманные), нередко выполненные из дорогих материалов обязательно с фирменным логотипом.

В деловой практике также неизменными при завершении солидного мероприятия по-прежнему являются адресная папка и ручка, которая может быть с золотым пером или более простая, но качественная шариковая или роллер старейших европейских фирм Parker или Waterman. Такие подарки, несомненно, являются показателем престижности.

Самым непредвзятым подарком считается букет цветов. Его, кстати, уместно дарить не только женщинам, но и мужчинам по случаю юбилейных дат в личной и деловой жизни.

В официальных букетах принято дарить цветы одного типа, однако, в последнее время практика изменилась: можно дарить букеты, составленные из разных цветов, если они составлены профессиональным флористом.

У нас в России по радостному случаю дарят нечетное количество цветов, а четное — только в траурные дни.

В некоторых штатах США, например, нет такого четкого деления, и даже в радостные, торжественные дни можно дарить чет-

ное количество цветов.

Выбирая цветы в подарок иностранным партнерам, необходимо заранее поинтересоваться об их особом восприятии цвета, количества цветов в букете, специфике преподносить те или иные цветы (например, хризантемы, гвоздики, розы).

На день рождения, свадьбу цветы в горшках дарить не принято, однако, при переезде в новый офис, на новоселье, при наличии зимнего сада можно подарить пальму или фикус в горшке; бонсай — карликовые деревья в горшках; уникальный, редкий цветок.

Согласно требованиям делового этикета, подарок должен быть красиво упакован и должен быть указан даритель. Живые цветы в упаковке дарят только в аэропорту, на вокзале, при встрече, во всех других случаях целлофановую обертку следует снять. Чтобы подарок не был анонимным, к нему прилагается визитная карточка или поздравление.

Лучшие подарки для зарубежных партнеров считаются русские национальные; однако, вручая их, необходимо учитывать их вес и размеры при транспортировке.

Секретарь руководителя, занимаясь подготовкой подарков, сувениров, например, для поездки руководителя в командировку, непременно должен иметь запас фирменной или красивой упаковочной бумаги, пакеты-сумки, ленты, представительские визитные карточки фирмы и т.п.

Особенность получения подарков на многолюдном торжестве вне учреждения или дома заключается в том, чтобы выделить специальный стол для подарков. Подарки собираются на столе, затем увозятся, и составляется список, чтобы позднее поблагодарить дарителей: отправить благодарственное письмо или открытку.

Принимая подарок, согласно этикету, следует его принять бережно, с улыбкой, посмотреть дарителю в глаза и обязательно его поблагодарить. Затем подарок развернуть и поблагодарить еще раз за полученное вами удовольствие и внимание, уделенное выбору подарка, независимо от того, каков ценностный эквивалент подарка и даже в том случае, если он совсем не понравился.

Практика обмена подарками с иностранными партнерами имеет свою специфику. При первой встрече подарки делают

представители принимающей стороны, они вручаются также при расставании после подписания всех протоколов, но, в данном случае, может совершаться взаимный обмен. При вручении подарков следует соблюдать установленную иерархию. Особый подарок руководитель принимающей стороны вручает руководителю учреждения, делегации.

Членам делегации подарки вручают сотрудники принимающей стороны. Подарки обязательно должны быть упакованы, и их не следует разворачивать в отличие от бытовой ситуации.

Рекомендуется вести запись врученных подарков, так как грубейшим нарушением делового этикета считается повтор подарков, вручение которых следует при дальнейших контактах. Исключением являются цветы, конфеты, алкогольные напитки, которые неизменно вызывают удовольствие, радость, хорошее настроение.

Визитная карточка — это небольшой прямоугольный листок плотной бумаги или тонкого картона с нанесенными сведениями делового характера. Бумага или картон должны быть дорогими и качественными.

Главное ее назначение — представление официального лица, делового партнера в процессе беседы, встречи, переговоров. Как правило, первое представление начинается с обмена визитными карточками.

Дополнительная информация

Прообразом современных визитных карточек считается игральная карта с написанным на одной из ее сторон именем визитера.

Китайцы считают, что ими были изобретены и начали использоваться визитные карточки, хотя это утверждение не имеет документального подтверждения.

Особенно торжественно-высокопарные визитные карточки относятся к периоду правления Людовика XIV (1638-1715 гг.), французского короля с 1643 г., которому приписывают изречение: «Государство — это я». Такое утверждение не случайно, так как согласно фактам и установившемуся мнению, его правление является апогеем французского абсолютизма, временем роскошных балов и приемов, колоссальных расходов королевского двора на увеселение и многочисленных войн.

В Германии визитные карточки получили широкое распространение и уже в 1786 г. продавались на одной из бумажных фабрик в Лейпциге [16].

В Российской империи визитные карточки появились во времена царствования Екатерины II (1729-1796 гг.). Они были заимствованы из

французского придворного этикета, не отличались от западно-европейских образцов: причудливые фамильные гербы владельцев в обрамлении изысканного растительного орнамента.

Однако, широкое распространение визитной карточки в России получили только в XIX веке, когда сложились требования к их оформлению и правила пользования. На них указывалась только фамилия владельца, набранная «красивым шрифтом». В начале XX века визитные карточки были даже у гимназисток, и на них указывались имя и фамилия, нередко краской «под золото», а сами карточки представляли собой прямоугольные листки из хорошего плотного качества бумаги, по периметру оформленные тиснением, а края имели фигурный обрез.

С приходом Советской власти в нашей стране традиции использования визитных карточек были прерваны. Их имели только высокопоставленные должностные лица и выдающиеся деятели науки и искусства.

Современное разговорное употребление слова «визитка» в деловом общении недопустимо, т.к. под этим термином понимается «однобортный сюртук с закругленными расходящимися спереди лапами (в XIX — начале XX в. предназначался для утренних визитов)».

Визитные карточки используют во всех сферах деловой жизни, на мероприятиях разного уровня: конференциях, выставках, презентациях, при общении на банкетах, переговорах, приемах и т.д.

Основные функции любой визитной карточки следующие:

- Информационная;
- Рекламная.

Обмен визитными карточками между людьми означает, что они готовы к общению, обсуждению взаимноинтересующих вопросов, а в дальнейшем, возможно, — к переговорам и сотрудничеству.

Визитная карточка может быть использована при деловой переписке для краткой информации, заочной рекомендации и т.п.

Деловым этикетом предусмотрены варианты официального и неофициального общения, при которых визитная карточка будет желательной, например:

- Ответы на поздравления;
- Поздравления с праздниками, юбилеями и т.п.;
- Выражение благодарности, признательности;
- Соболезнования;

- Сопровождение подарка, сувенира, цветов.

Фон визитной карточки должен быть светлым, а текст — темнее основного фона. Нарушением всех бизнес-правил считается визитная карточка, имеющая темный фон и более светлый текст. Поскольку визитная карточка имеет информационную функцию, предъявляются требования к наличию необходимых реквизитов.

Визитная карточка является выражением не только индивидуального стиля руководителя, но и всей организации в целом, поэтому визитная карточка должна быть выдержана в классической традиции с соблюдением следующих стандартов:

- По центру — имя, отчество и фамилия руководящего работника;
- Ниже — должность более мелким шрифтом;
- Название организации, адрес — в левом нижнем углу;
- В нижнем правом углу — телефон, факс, адрес электронной почты.

На визитной карточке сотрудника, который не занимает руководящую должность, реквизиты располагаются несколько иначе:

- Вверху по центру — название организации и ее адрес;
- В нижнем левом углу — имя, отчество, фамилия;
- Внизу справа — номер телефона, факса, электронной почты.

Визитная карточка организации, предприятия, отдела должна содержать адрес, телефон, факс (телекс). С такой карточкой отправляются от имени организации поздравления, подарки, цветы, сувениры по случаю знаменательной даты.

Визитные карточки для неофициального общения содержат, как правило, следующую информацию: фамилию, имя, отчество, иногда профессию, почетные и ученые звания. На них не просят реквизиты, подчеркивающие официальный статус. Их разновидностью являются «семейные» визитные карточки, на которых указывают имена и отчества супругов (первым обычным пишется имя жены), домашний адрес и телефон. Такие визитные карточки прикладывают к подаркам, которые преподносят от имени мужа и жены, оставляют при совместных неофициальных визитах.

Установлены также размеры визитных карточек:

- Для женщин — 80х40мм;
- Для мужчин — 90х50 мм.

Следует учитывать и другие требования:

- Двухсторонняя визитная карточка не соответствует норме;
- Для встречи с иностранцами лучше иметь два вида визитных карточек: на русском и английском языках;
- Если визитная карточка на иностранном языке, то имя пишется полностью, а отчество обозначается только одной буквой (его могут принять за второе имя);
- На визитной карточке вполне уместен логотип фирмы или организации, который должен занимать менее $\frac{1}{4}$ площади;
- Если изменился телефон, можно аккуратно вписать новый номер, зачеркнув старый;
- Номер домашнего телефона не ставится, т.к. относится к конфиденциальной информации; в случае необходимости его можно написать от руки.

Не рекомендуется выходить за вышеуказанные правила бизнес-этикета. Визитные карточки вручают лично при соблюдении следующих правил:

- Первым вручает свою карточку человек менее значительный, известный, у которого должностное положение ниже;
- Если должности и возраст одинаковые, то первым предлагает визитную карточку тот, кто более вежливый или заинтересованный;
- При встрече с иностранными партнерами первыми визитную карточку вручают представители принимающей стороны;
- При вручении принято обмениваться легкими поклонами;
- Визитную карточку предполагается вручать так, чтобы можно было сразу прочитать текст;
- Если Ваша фамилия труднопроизносимая, ее нужно называть вслух;
- При вручении визитных карточек представителям США и Европы особых регламентаций нет;
- Представителям ближневосточных стран вручать карточку необходимо обязательно правой рукой;

- В Японии карточку вручают обеими руками;
- Принявший визитную карточку должен ее прочесть, а фамилию желательно произнести вслух, чтобы быть уверенным в правильном ее прочтении.

Если визитную карточку не вручают лично, а передают с сувенирами, подарками, следует знать, что:

- Визитную карточку, прилагаемую к подарку, нужно вложить в коробку с подарком;
- Визитную карточку, передаваемую с цветами, вкладывают в букет и чуть выше имени делают коротенькую приписку, указывающую, что букет цветов посылается к празднику или по официальному поводу;
- Визитная карточка, посылаемая с букетом цветов по случаю похорон, не нуждается в приписке;
- В обоих случаях карточку в конверте прикрепляют к бумаге, в которую упакованы цветы [17, с. 52].

Визитную карточку можно использовать и в других случаях:

- Послать в качестве приглашения на неофициальный прием;
- Сообщить с ее помощью об изменении адреса;
- Использовать как сопровождение чека, посылаемого врачу, адвокату, нотариусу.

При проведении переговоров, чтобы правильно произносить и не путать имена, визитные карточки следует расположить на столе перед собой в том порядке, в каком сидят партнеры.

Секретарю руководителя необходимо знать, что в левом верхнем или нижнем углу визитной карточки могут быть сделаны пометки, установленные в международном протоколе сокращения, условно обозначающие повод, по которому посылают визитную карточку. Эти сокращения — первые буквы соответствующих французских слов.

P.f. — поздравления с праздником: новым годом, рождеством и др.;

P.t. — высказывается благодарность;

P.f.c. — выражение удовлетворения знакомством;

P.c. — выражение соболезнования;

Р.р.р. — выражение соболезнования и готовности помочь;

Р.р. — для представления. В этом случае визитная карточка лица, которое желает быть представленным, посылается вместе с визитной карточкой человека, известного тому, которому представляют. На этой второй визитной карточке и проставляют буквы р.р. На визитной карточке представляемого пометок не делается.

Р.р.с. — в случае расставания. Визитная карточка с этими сокращениями направляется в случае длительного отпуска или окончательного отъезда из страны, когда личный визит не наносится.

Визитные карточки с буквами р.г., р.р.с. остаются без ответа. В ответ на визитные карточки с сокращениями р.с., р.г. посылают свою визитную карточку с буквами р.г., т.е. благодарят. На визитку с сокращениями р.р. ответ дается в адрес представляемого лица визитной карточкой без подписи, что означает: представление принято и в дальнейшем можно налаживать контакт.

Посетителю, пришедшему в организацию на прием к ее руководителю, необходимо предъявить свою визитную карточку секретарю для доклада о себе. Секретарь передает ее руководителю [18].

Полученные визитные карточки принято систематизировать по следующим наиболее распространенным принципам:

- Предметно-вопросному (сфере деятельности);
- По номинальному (название организаций);
- По алфавитному (фамилиям партнеров).

Для хранения визитных карточек используют специальные визитницы.

Разновидностью визитной карточки является бейджи (бэджи) — большие визитные карточки с указанием следующих реквизитов:

- Имени, фамилии;
- Ученого звания;
- Должности;
- Названия организации, страны которую представляет участник мероприятия.

Бейджи (бэджи) заказывают организаторы симпозиума или конференции для всех ее участников, которые прикалывают бейджи (бэджи) на левой стороне груди и носят их только в здании, где проводится мероприятие. В апреле 2003 г. в Москве прошел семинар: «Бэдж — неременный атрибут современного офиса» [19]. Это событие свидетельствует о том, что в России большое распространение получили бэджи, которые используют сотрудники офисов, магазинов, парикмахерских, медицинских центров и т.д.

Контрольные вопросы

1. Укажите наиболее распространенные этикетные письма.
2. В каких случаях в деловой жизни преподносят подарки?
3. Какой подарок считается самым непредвзятым?
 - 1) Качественная, дорогая шариковая ручка;
 - 2) Букет цветов;
 - 3) Календарь с фирменным логотипом;
 - 4) Перчатки.
4. В чем специфика практики обмена подарками с иностранными партнерами?
5. Какие подарки не принято дарить?
 - 1) Сувенирную продукцию руководителю делегации;
 - 2) Сотрудниками фирмы личные подарки руководителю;
 - 3) Памятные подарки с нанесением логотипа фирмы;
 - 4) Подарки с выгравированной памятной надписью.
6. Что такое визитная карточка и каково ее назначение?
7. Этикетные визитные карточки содержат ряд аббревиатур. Что обозначает аббревиатура «P.r.»?
 - 1) К празднику;
 - 2) Для представления;
 - 3) По поводу знакомства;
 - 4) С благодарностью.

15.3 Приемы, сервисные функции секретаря

Основные понятия: поводы приемов, текущий прием, представительский прием, виды приемов, сервировка стола, «шесть хрусталей», столовые приборы, подача напитков.

Прием — собрание приглашенных (обычно официальных лиц) в честь кого-либо, чего-либо. Уйти с приема [1].

Приемы считаются деловыми протокольными мероприятиями. Чаще всего приемы устраиваются по следующим поводам:

- национального, профессионального, религиозного праздников;
- юбилейных дат, годовщины создания организации или основания фирмы;
- завершения каких-либо событий;
- расширения сферы деятельности организаций;
- выпуска юбилейного издания, модели и т.п.;
- при проведении симпозиумов, конференций, выставок;
- по случаю посещения организации иностранной делегацией, делегацией фирмы партнера или известным и почетным гостем.

На приеме гостям предлагают различные блюда, напитки и создают условия для общения, отдыха, ритуальных церемоний, процессий.

В деловой практике различают следующие виды приемов:

- текущий;
- представительский.

Текущий прием проводится регулярно в порядке повседневной деятельности организации. Он предполагает работу с посетителями, клиентами, которую ведет руководство фирмы, специалисты во внутренних подразделениях. Текущий прием может осуществляться в специализированном помещении офиса (приемной) или в выделенном для этих целей пространстве, изолированном от присутствия посторонних лиц. Во время знакомства с рекламными материалами можно подать традиционную чашечку кофе. О времени приема возможные посетители должны быть заранее проинформированы. Руководство и персонал, участвующие в текущем приеме, должны четко представлять с кем и когда состоится встреча, чтобы обеспечить спокойную атмосферу переговоров с соблюдением корпоративных традиций и фирменного стиля.

Представительский прием — организованная форма управления общением, носящая эпизодический характер по случаю

знаменательных событий, юбилейных дат, годовщин основания фирмы. Такие приемы сопровождаются встречей высоких гостей, делегаций фирм-партнеров. Хозяин банкета должен представить присутствующих на приеме гостей друг другу. Способ представления зависит от формы приема, уровня и количества приглашенных.

Представление гостей может происходить разными способами:

- персональным объявлением прибывающих в ходе приема;
- вручением каждому гостю специальной карточки с его именем, должностью, званием;
- использованием специальной книги записей, в которой все желающие могут оставить краткие пожелания, замечания или автограф.

Главная цель — углубить и расширить деловые контакты, продолжить переговоры, получить необходимую информацию и т.п.

Приемы являются протокольными мероприятиями, поэтому подготовка и проведение требуют внимательного подхода, каждый вопрос требует тщательной проработки, так как даже незначительная оплошность может испортить впечатление и усложнить, а то и совсем испортить отношения.

Подготовку приема осуществляют хозяева, задача которых организовать совместное проведение времени представителей организации хозяина и гостей, сопровождающееся угощением.

Во многих организациях к числу функциональных обязанностей секретаря руководителя относятся задачи, которые связаны с такой характеристикой секретаря, как «хозяйка дома», которая:

- должна знать правила подготовки и проведения деловых приемов;
- уметь грамотно включаться в их подготовку;
- организовать обслуживание небольшого приема непосредственно в офисе.

С одной стороны, прием в деловой форме — это, прежде всего, служебные обязанности, а, с другой стороны, они носят более свободный, раскованный характер в отличие от деловой беседы или деловых переговоров.

Сторона, которая организует и проводит прием, должна выполнить следующую подготовительную работу:

- определить вид приема;
- составить список приглашенных лиц;
- подготовить и заблаговременно разослать приглашения;
- подготовить помещения;
- составить, если необходимо, план размещения приглашенных;
- определить (составить) меню, продумать сервировку стола и порядок обслуживания гостей;
- подготовить тосты и речи (на приемах с размещением);
- составить схему и порядок проведения приема, распределить обязанности между теми, кто готовит прием.

Виды приемов могут быть следующие:

- дневные;
- вечерние.

К дневным приемам относятся:

- завтрак;
- «бокал шампанского».

Вечерние приемы носят следующие названия:

- фуршет;
- коктейль;
- обед;
- ужин.

Наиболее распространенным дневным приемом считается «завтрак», который проводится в интервале с 12.00 до 15.00, его продолжительность полтора-два часа, обычно с 12.00 до 13.30. Форма проведения — сидя за сервированным столом.

Он устраивается по случаю визита лиц, представляющих интерес для организации, годовщины подписания крупных соглашений, юбилейных дат, в порядке поддержания регулярных контактов с представителями прессы и других организаций. Меню должно состоять из холодной закуски, одного-двух горячих блюд, десерта. После «завтрака» подается кофе или чай. Перед «завтраком» подается коктейль, сухое вино, соки, в ходе его проведения — минеральная вода, иногда и соки. Форма одежды — повседневный костюм, но в торжественных случаях

может быть и смокинг, форма одежды указывается в приглашении.

«Бокал шампанского» начинается обычно в 12 часов дня и длится около часа. Поводом такого приема может служить годовщина фирмы, отъезд представителя фирмы-хозяина, открытие выставки. Прием проходит стоя, напитки и закуски разносят официанты. С точки зрения организации, это наиболее простая форма приема, не требующая большой и длительной подготовки. Подается шампанское, вино, соки; закуска не обязательна, можно подать пирожные, орешки, бутерброды. Форма одежды — повседневная.

Безусловно, дневные приемы в отличие от вечерних носят более деловой и менее торжественный характер.

Приемы «коктейль» и «фуршет» устраиваются в промежуток времени от 17.00 до 20.00 часов и длятся обычно два часа. «Фуршет» может быть организован не только как самостоятельное протокольное мероприятие, но и проведен в перерыве между заседаниями, в ходе переговоров, после значимой для руководства встречи с партнерами или клиентами. В качестве угощения подаются различные холодные блюда и закуски, кондитерские изделия, кофе, чай, десерт, разнообразные коктейли и холодные напитки, фрукты, а иногда также горячие закуски. Оба приема проходят стоя, что обеспечивает свободу перемещения и контактов присутствующих. Гостям, приглашенным на «коктейль», закуски подносят официанты. На приеме «фуршет» гости сами подходят к столу, где располагаются мелкопорционные закуски, разнообразные коктейли и холодные напитки. Форма одежды на таких приемах — деловая [20].

Прием «обед» проходит с 19.00 до 21.00, сидя за сервированным столом. Подаются водка, сухое вино, шампанское, коньяк, ликер, минеральная вода, соки, а также холодные закуски, суп, рыбное и мясное блюдо, десерт, кофе или чай. Форма одежды — вечерняя.

Прием «ужин» проводится также как прием «обед», за исключением времени: на «ужин» всегда приглашают позже 21.00.

В случае особенно торжественного приема, его проведение осуществляется по следующей схеме:

- рассадка гостей;
- холодные закуски;

- приветственный гост первого руководителя;
- горячие закуски;
- выступление почетного гостя;
- десерт;
- кофе и бар с напитками;
- концертная программа;
- музыка, танцы;
- разъезд гостей.

Концертная программа — важная часть многих торжественных мероприятий с приглашением ведущих мастеров отечественной и зарубежной эстрады. В крупных организациях в качестве ведущих торжественных мероприятий приглашают известных деятелей искусств [21].

После выбора вида приема можно переходить к составлению списка приглашенных. Особое внимание при этом необходимо обратить на то, чтобы среди гостей не было людей, которые враждебно относятся друг к другу или придерживаются противоположных политических взглядов.

Согласно деловому этикету приглашения на прием должны быть изготовлены на ярких бланках, которые печатаются типографским способом, а имена и фамилии приглашенных вписываются от руки, на машинке или набираются на компьютере. Приглашения должны содержать следующие сведения:

- кто дает прием;
- в честь чего проводится прием;
- указывается вид приема;
- место, дата, время его проведения;
- форма одежды.

Рассылаются приглашения по почте или с нарочным не позднее чем за полторы — две недели до приема (за исключением экстраординарных случаев) — это этикетный минимум. Но если учесть время на доставку, срок на обдумывание и принятие гостям решения, подготовку ответа (после получения которой можно начинать конкретную подготовку к приему), то их лучше рассылать за месяц.

Заблаговременная рассылка приглашений является проявлением уважения к планам гостей. Если в приглашении на при-

ем с рассадкой содержится пометка «R.s.v.p.» — «просьба ответить», — необходимо это сделать как можно скорее. Высшей степенью невежливо оставлять устроителей в неведении относительно вашего присутствия на приеме [22, с. 112].

Подготовкой помещения для проведения приема занимаются, как правило, выделенный работник (и), который отвечает за оформление банкетного зала.

На приемах вида «Завтрак», «Обед», «Ужин», относящихся к приемам с рассадкой за сервированным столом, места гостей определяются заранее. Их рассаживают в соответствии с общественным положением или служебным рангом, то есть в соответствии с порядком протокольного старшинства.

Главное правило рассадки — самые почетные гости сидят на самых почетных местах: справа и слева от хозяина приема. Женские и мужские места обычно чередуются, супругов не принято сажать рядом, а женщин — на торцевые места, если там не сидят мужчины. Последние места за столом занимают сотрудники своей организации кроме женщин.

На приемах в гостиной у входа в банкетный зал вывешивается заранее подготовленный план-схема с указанием мест (фамилии, имени) каждого гостя. На больших приемах в этих целях каждому гостю вручают рассадочные карточки со схемой стола или, при наличии нескольких столов, — с номерами столов. При этом на обеденных столах у каждого прибора раскладываются карточки с именем, фамилией гостя.

Составление меню — весьма важный этап подготовки приема. Выбор блюд определяется национальными традициями принимающей стороны. Однако, в случае присутствия гостей из других регионов и стран, необходимо учитывать их религиозную принадлежность и гастрономические традиции. Для того, чтобы предупредить гостей, на столе раскладывают меню.

Меню зависит от вида приема, а примерный набор блюд должен быть указан при характеристике каждого вида приема. Разнообразие зависит также от финансовых возможностей хозяев.

Сервировка стола определяется видом приема. Главное условие сервировки стола для проведения официального приема заключается в том, чтобы геометрически правильно расположить все предметы:

- ваза с цветами должна стоять в самом центре стола;

- все приборы для гостей нужно разместить на одинаковом расстоянии друг от друга;
- посуду расставить равномерно;
- в рамках соблюдения этого правила могут допускаться самые разнообразные вариации украшения стола и расстановки столовых приборов.

Белая льняная или другая полотняная скатерть кладется на стол. Края скатерти должны обязательно свисать с края стола, но не должны касаться пола. Карточки с указанием имени гостя следует поместить позади сервировочной тарелки, точно по центру места для гостя.

Столовые приборы раскладывается на столе в соответствии с требованием этикета: с двух сторон сервировочной тарелки раскладываются столовые приборы: слева — три вилки; справа — три ножа и ложка для супа. На стол не кладут одновременно более трех приборов.

В первом ряду справа налево ставят: рюмку для водки или настоек, рюмку для крепкого вина (модерную), бокалы для белого и красного столовых вин, во втором ряду — фужеры для воды и бокал для шампанского, так называемая сервировка «на шесть хрусталей».

Перед каждым гостем ставится сервировочная тарелка, на которую ставится закусочная тарелка меньших размеров, а слева от сервировочной — маленькая тарелка для хлеба.

Над сервировочной тарелкой за винной посудой горизонтально раскладывают десертный прибор — вилку, нож, ложку следующим образом: вилку — ручкой влево; нож и ложку — ручкой вправо.

Такое расположение позволяет удобно брать предметы десертного прибора.

Пепельницы на стол не ставят, так как согласно современным требованиям курение в нашей стране запрещено в общественных местах, тем более, что по международному протоколу оно тоже не разрешено.

Поскольку секретарь руководителя выполняет, порой, сервисные функции, он должен знать не только правила сервировки стола, но и правила подачи напитков.

Дополнительная информация

На торжественных официальных приемах за столом предлагают по 3-4 вида различных вин, подходящих к каждому блюду. При этом нужно соблюдать следующие правила:

- сухое вино надо подавать перед сладким, слабое вино — перед крепким;
- для слабого вина подают большие бокалы;
- бокалы не следует наполнять доверху, а только наполовину или не доливая 2 см до верхнего края;
- вино не следует предлагать к апельсинам и другим citrusовым, а также к соленому или копченому мясу, рыбе, овощным блюдам, яйцам и шоколаду.

Каждое вино должно быть определенной температуры. Так, например, белое вино перед подачей к столу должно быть 8-12 °С, шипучие вина и шампанское 6-8 °С, красное вино — 16-18 °С.

Первые два вида вин, подаваемые на приеме, надо обязательно перед подачей к столу охлаждать в холодильнике не менее 2 часов. Красное же вино следует подержать некоторое время при комнатной температуре, вынув из бутылки пробку, чтобы напиток мог «дышать». Это улучшает вкус вина. Красное вино нужно нагреть, это должно происходить постепенно, чтобы вкус и аромат напитка не испортились.

Белые вина

Их подают к закускам, легкой еде из мяса и рыбы, к сыру и ракам. К более жирным сортам рыбы можно подать сухой шерри. Сухое белое вино можно подать к крабам или рыбным и мясным салатам. Белое или розовое вино хорошо подать к вареной телятине или куриному мясу.

Красные вина

Их подают к мясным и сырным блюдами. К острым сортам сыра можно подать красный портвейн. Полусухие красные вина подают к блюдам из баранины, телятины и дичи, крепленые красные вина — к бифштексам или свинине, легкое красное вино — к мясным закускам.

К горячим закускам (пирожкам и т. п.) подают те же напитки, что и к основному блюду.

К супам алкогольные напитки, как правило, не подают (на столе может быть лишь минеральная вода), однако в некоторых странах считается уместным предлагать сухой шерри, к грибному супу — сухую мадеру, а к рыбному бульону — сухое белое вино (в Швеции).

Крепкие напитки

Водку и виски лучше всего подавать к соленым, пряным, жирным блюдам.

Пиво

Его подают к соленой рыбе, сыру и к различным мясным блюдам. Пиво не следует подавать вместе с вином.

Пиво и минеральную воду можно предложить к холодным закускам на шведском столе.

Десертное вино

К десерту и фруктам подают полусладкое или сладкое вино, а также ликер и шампанское. К десерту из ягод лучше подать белое вино, портвейн, ягодный или фруктовый ликер, а также крепленое плодово-ягодное вино. К сливочным десертам подают сладкую мадеру или портвейн.

Коньяк и ликер

Эти напитки подают к кофейному и чайному столу. Коньяк подается, как правило, к кофе, а к чаю — ром или ликер. Коньяк не стоит охлаждать. Пить его следует медленно, маленькими глотками, согревая ладони, чтобы аромат коньяка полнее раскрылся.

Если рассмотреть классические правила по мере подачи блюд на официальном приеме, то можно составить следующую таблицу:

Закуски	Водка, горькие настойки, херес, мадера
Первое горячее блюдо (суп, бульон)	Херес, мадера, портвейн
Горячие кушанья из рыбы	Белые сухие виноградные вина
Горячие кушанья из мяса	Красные столовые вина
Десерт	Десертные вина
После десерта	Шампанское
Черный кофе	Коньяк, ликер
Чай	Коньяк, ром, ликер

Согласно этикету, шампанское (за исключением сладкого) на торжественном обеде может подаваться вместо всех других вин.

Контрольные вопросы

1. К видам деловых приемов относятся:
 - 1) Бокал шампанского;
 - 2) Обед;
 - 3) Фуршет;

- 4) Застолье;
 - 5) Ланч.
2. Укажите поводы проведения приемов.
 3. Чем текущий прием отличается от представительского?
 4. Приглашения на прием должны содержать следующие сведения:
 - 1) Кто дает прием;
 - 2) В честь чего проводится прием;
 - 5) Форма одежды.
- Дополните недостающую информацию: № 3, 4.
5. Какие алкогольные напитки подают к закускам и горячим кушаньям из мяса и рыбы?

Список источников и литературы к главе 15

1. Современный толковый словарь русского языка. — СПб.: Норинт, 2005.
2. Боронков А.Ф. Дипломатический протокол в России. — М., 2005.
3. Деловой этикет. Деловое общение / под ред. И.Н. Кузнецова. — М., 2004.
4. Дятлов В.А., Тихало В.Т. Этика и этикет деловых отношений: учебное пособие для вузов. — М., 1997.
5. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. — М., 2001.
6. Анастасия Кузнецова. За родительским благословением // Православная беседа. 2013. № 1. С. 64-68.
7. Логинов В. Залог карьерного роста // Секретарь-референт. 2011. № 1.
8. Янковая В.Ф. Устная речь в деловом общении // Секретарское дело. 2000. № 3.
9. Балыхина Т.М., Лысякова М.В., Рыбаков М.А. Учимся общению: учебный курс русского языка и культуры речи для учащихся высших учебных заведений России. — М.: Изд-во РУДН, 2004.
10. Гольдин В.Е., Сиротинина О.Б., Ягубова М.А. Русский язык и культура речи: учебник для студентов-нефилологов. — М.: ЛКИ, 2008.
11. Малащенко В.П., Колесников Н.П., Введенская Л.А. Культура речи. — Ростов н/Д: Феникс, 2001 — (Серия «Учебники, учебные пособия»).

12. Янковая В.Ф. Этикетные письма // Справочник секретаря-референта. 2008. № 9. С. 32-36.
13. Емышева Е.М., Мосягина О.В. Подарки в протокольной практике // Секретарское дело. 2005. № 10.
14. Емышева Е.М., Мосягина О.В. Дорог ли подарок? // Секретарское дело. 2003. № 12.
15. Борисов В.Е., Васильева Н.Т. Легко ли выбрать подарок? // Секретарь-референт. декабрь 2002. № 6 (6). С. 60-61.
16. Католиков М.Г. Визитная карточка как вид документа // Секретарское дело. 2001. № 3.
17. Логинова А.С. Визитная карточка и ее использование // Секретарское дело. 2001. № 2.
18. Харрисон Дж. Организация работы секретаря учреждения. — М.: Экономика, 1982.
19. Владыкина Т.И. Визитная карточка: вчера и сегодня // Секретарское дело. 2003. № 7.
20. Логинова А.С. Проведение приемов: прием «а-ля фуршет» // Секретарское дело. 2001. № 1.
21. Крылов Н.М. Организация и проведение протокольных мероприятий в офисе // Секретарское дело. 1999. № 3.
22. Логинова А.С. Виды деловых приемов // Секретарское дело. 2005. № 4.

16. ТРУДОУСТРОЙСТВО СЕКРЕТАРЯ И АДАПТАЦИЯ НА НОВОМ МЕСТЕ

16.1. Каналы поиска работы, методика составления резюме, подготовка к собеседованию

Основные понятия: основные каналы поиска работы, правила составления и оформления резюме, подготовка к собеседованию в кадровом агентстве с работодателем, прохождение собеседования, интервьюирование.

Устройство, оформление на работу, то есть получение места работы предполагает систему мероприятий, включающих составление и написание резюме, определение каналов поиска работы, подготовку к общению по телефону, собеседование.

В настоящее время существует ряд каналов поиска работы:

- государственная служба занятости;
- муниципальная служба занятости;
- служба занятости вузов;
- дни карьеры и ярмарки вакансий;
- кадровые агентства;
- прямое обращение к работодателю;
- СМИ;
- обращение к друзьям и знакомым;
- Интернет [1].

К сожалению, в системе государственной службы занятости хорошие предложения для студентов и выпускников не появляются. Исключение составляют вакансии государственных предприятий, которые ищут молодых инженеров и работников про-

изводства. Для получения предложений государственной службы необходимо обратиться в отделение по месту прописки, где иногда имеются вакантные места на низовые должности в государственных органах.

Муниципальные службы занятости могут быть полезны при поиске работы тем молодым специалистам, которые не имеют опыта работы и не рассчитывают на высокую должность. Здесь им могут предложить работу по специальности, например, секретаря руководителя небольшого учреждения, предприятия, организации, что позволит молодому специалисту получить соответствующий опыт работы по специальности и тем самым повысить свою конкурентоспособность.

Служба занятости вузов по эффективности своей работы сильно различается, поэтому необходимо узнать, насколько хорошо поставлено дело именно в том вузе, выпускником которого является претендент на поиск работы. Через службу занятости можно получить доступ к вакансиям работодателей, а также рекомендации по поиску работы.

Отслеживать деятельность служб занятости вузов можно, просматривая их сайты, рассылки и (или) информационные стенды в вузе. Выпускники также могут получить полезную информацию на кафедре, где они защищали дипломную работу.

Ярмарки вакансий и дни карьеры проводят различные организации: вузы, коммерческие фирмы, государственные органы, отдельные работодатели. В зависимости от организатора и места проведения различается состав участников (как работодателей, так и кандидатов). Найти работу непосредственно на дне карьеры бывает проблематично, так как эти мероприятия используют больше для обмена информацией: претендент на работу оставляет резюме, а работодатель рассказывает о своих предложениях. Возможно, что в будущем к этому резюме вернуться, но гарантий нет. Однако, такие мероприятия имеют свое преимущество для сбора информации и контактов, уточнения ответов на возникшие вопросы.

Кадровое агентство — это промежуточное звено, которое позволяет претенденту на работу правильно ориентироваться на рынке труда и точно знать, что нужно каждому конкретному работодателю. Главная задача кадрового агентства — из огромного списка компаний, соответствующих профессиональной сфере и

специализации, выбрать наиболее подходящую для данного претендента. Однако, необходимо учитывать, что кадровые агентства, прежде всего, выполняют заказ работодателя, который оплачивает работу агентства, и поэтому здесь ищут кандидата, чьи профессиональные качества совпадают с требованиями организации-клиента. Использование услуг агентств не стоит избегать, так как через них проходит масса очень интересных и перспективных вакансий. Предпочтение стоит отдавать проверенным агентствам, которые долго и успешно работают на рынке труда.

Прямое обращение к работодателю предполагает, что претендент на работу всю необходимую информацию о компании и ее вакансиях находит в Интернете или через знакомых.

Преимущество этого канала поиска работы заключается в том, что можно отправить свое резюме напрямую.

Средства массовой информации, например, газеты и журналы, размещают на своих страницах объявления о имеющихся вакансиях. Претендент на работу в свою очередь может подавать объявление о поиске определенной должности через СМИ.

Считается, что самый быстрый и удобный канал поиска работы — Интернет.

Несомненно, что претенденту на работу необходимо зарегистрироваться на сайте по поиску работы.

Обращение к своим друзьям и знакомым в России по-прежнему актуально. Устроить друга или родственника на работу считается надежным делом, однако, на практике это не всегда может оправдать ожидания как работодателя, так и работника.

При поиске работы на вакансию секретаря руководителя следует осознавать наличие конкуренции. Для того, чтобы получить приглашение на собеседование, следует заочно показать работодателю свое соответствие имеющейся вакантной должности. Для этого необходимо составить и оформить резюме.

Резюме (франц. resume) — сведения о своем образовании, профессиональном опыте, научных интересах и т.п., сообщаемые письменно претендентом на какую-либо работу или должность [2, с. 697]. Резюме должно состоять из 1-2 страниц и освещать следующие вопросы, расположенные в определенной последовательности.

В первую очередь необходимо указать данные: Ф.И.О., контактные данные, возраст, семейное положение, наличие детей.

Далее следует указать должность, на которую претендует соискатель. Формулировка должности в резюме должна точно соответствовать заявленной, то есть если вакантная должность «секретарь руководителя», то и писать в резюме нужно именно так. Ошибкой будет, если будет написано: «секретарь-референт».

Цель определяет область деятельности соискателя, обозначает границы его профессиональных интересов, а также пожелания и требования к будущему месту работы.

Следующий важный раздел — сведения об образовании, где указывается полное название учебного заведения, где проходил обучение соискатель, а также факультет, специальность, период обучения, форма обучения (дневная, вечерняя, заочная), а также номер и серия диплома. Можно указать тему дипломной работы и результат ее защиты. Если у соискателя несколько высших образований, то нужно перечислить все.

Целесообразно также указать все курсы повышения квалификации (включая однодневные), которые были пройдены. Если у соискателя имеется ученая степень или звание, его также необходимо указать. Положительное впечатление произведет указание о полученных наградах и грамотах, про среднюю школу в резюме писать не следует.

Опыт работы — является самым важным и объемным разделом резюме, так как на опыт работы потенциальный работодатель будет обращать больше всего внимания. Данный пункт должен быть максимально полно и четко расписан. В нем необходимо перечислить все официально и неофициально занимаемые должности. Для студентов и выпускников этот раздел может содержать информацию как об оплачиваемой работе, так и о неоплачиваемой (например, общественная деятельность). Можно указать практику во время обучения в вузе, временные работы и заработки, только те, которые относятся к должности, на которую претендует секретарь. Не стоит использовать такие выражения как: «есть большой опыт работы», «хорошие организаторские способности» и прочее.

По каждому месту работы необходимо указать:

- Полное название организации;
- Период работы (с точностью до месяца);
- Список обязанностей (можно кратко, только главное);
- Что использовалось в работе (инструмент, программы, специальные технологии и т.д.).

Каждое место работы записывают в резюме в обратном хронологическом порядке. Первым в списке должно идти последнее место работы, затем предыдущее и так далее.

Самым щепетильным, сложным вопросом при составлении резюме, является вопрос об уровне желаемой заработной платы. Завышенная цифра, скорее всего, может оттолкнуть потенциального работодателя, а сильно заниженная может поставить претендента на работу в неприятную ситуацию при собеседовании, и, как результат, потеря возможности получить работу. Целесообразнее всего в резюме указывать реальную минимальную заработную плату, за которую соискатель готов работать, но при этом нужно указать, что данная цифра является нижним уровнем. Тем самым оставляется возможность для увеличения заработной платы уже в процессе собеседования. Аргументы для этого могут быть такие: работа сложнее, ее больше и она ответственнее.

В рубрике «Умения и навыки» за отсутствием опыта работы или (и) длинного списка полученных дипломов и сертификатов можно детально в виде пунктов «расхваливать» свои достоинства (личные качества), которые имеют отношение к вакансии:

- Знание иностранных языков. Не стоит преувеличивать свои способности, так как если это всплывет во время собеседования, то, вероятнее всего, можно забыть об этой работе;
- Знание организационной техники;
- Знание компьютера, а так же программного обеспечения. Умение работать с бухгалтерскими, инженерными или другими специальными программами;
- Водительские права и наличие автомобиля.

Если нет возможности ничего значимого написать в данном пункте, то лучше вообще оставить его пустым.

Дополнительная информация. При заполнении данного пункта необходимо помнить, что резюме — официальный документ и его стоит составлять в деловом стиле: лаконично и информативно. При составлении резюме следует максимальное внимание уделить трудовой биографии и как можно меньше написать о личном. В данном случае лучше указать пару увлечений, желательно активных (спорт, танцы и так далее).

Достижения. Нужно максимально убедительно рассказать о своих профессиональных достижениях. При этом главное — конкретика: реальные примеры инициатив соискателя. Вместо общей фразы — «повышение эффективности работы отдела», значительно лучше привести конкретные подтверждения результативной работы, например, составление и внедрение оперограмм работы с конкретными видами документов, табеля унифицированных форм документов и т.п.

Наличие информации о результатах работы и профессиональных достижениях соискателя повышает его ценность в глазах работодателя. Тем, кто в силу специфики работы не может похвастаться «повышением эффективности», «победами в конкурсах», следует подчеркнуть свою надежность и умение обеспечить бесперебойную и качественную постоянную работу.

Собеседование как форма общения работодателя (кадрового агентства) с будущим работником состоит из двух этапов:

- телефонное собеседование;
- личное собеседование.

Собеседование — главный этап получения желаемой должности, часто определяющий не только круг обязанностей, но и уровень заработной платы и перспективы дальнейшего профессионального роста [3].

Перед тем, как звонить работодателю или в кадровое агентство, необходимо подготовить краткое представление о себе, включающее рассказ о профессиональных достижениях и причинах заинтересованности в предлагаемой работе.

Общение по телефону помогает проверить истинность информации, указанной в резюме. Нередки случаи, когда соискатели слегка «корректируют» информацию. Так «свободный» английский иногда оказывается разговорным, а то и базовым. Не поговорив с человеком, этих сведений не выяснишь. Опытный рекрутер уже на этапе беседы по телефону может определить, насколько кандидат будет интересен потенциальному работодателю. Средняя продолжительность собеседования по телефону составляет обычно 10-20 минут.

При телефонном варианте общения большое значение имеет то, как соискатель выстраивает беседу, поскольку в этот момент подключается психолингвистический анализ и работник агент-

ства может получить очень много информации о человеке, не видя его.

Специфика общения по телефону заключается в отсутствии зрительного контакта с собеседником. С одной стороны, отпадает необходимость заботиться о внешней презентации, с другой, — отсутствует возможность перенести внимание оппонента на отвлеченные темы, к тому же многим именно деловой костюм и другие детали внешнего вида придают уверенность в собственных силах. Телефонная связь может исказить тембр голоса, но не в силах повлиять на интонацию и манеру ведения переговоров, поэтому необходимо обратить внимание на следующие важные детали.

Следует постараться при первом телефонном контакте избежать двух крайностей: не говорите слишком быстро, пытайтесь уложиться в одну минуту в процессе проведения мини-презентации, но в то же время и не следует преувеличенно скромничать или робеть; не перебивать собеседника на другом конце провода, когда он, в свою очередь, начнет вам представлять компанию и рассказывать об условиях работы. Если что-то непонятно, лучше переспросить. Консультанты по развитию карьеры советуют проводить телефонное интервью стоя: такой психологический прием помогает говорить громче и увереннее.

Нужно быть готовым не только отвечать, но и задавать вопросы, что поможет убедить работодателя в заинтересованности получить работу в его компании. Если соискатель нацелен на конкретную вакансию, то его вопросы в основном будут касаться функциональных обязанностей и критериев оценки его деятельности. Прежде всего, это должны быть вопросы о содержании работы, задачах, ресурсах; об оплате труда и других компенсациях лучше поинтересоваться не в начале, а в конце беседы.

Если соискатель забыл или не успел что-то спросить, то сразу перезванивать и уточнять не рекомендуется. Такое поведение может навести на мысль о неорганизованности или рассеянности кандидата. На формирование мнения о кандидате могут также повлиять различные звуки, связанные с жилищно-бытовой обстановкой (работающий телевизор, лай собаки, голоса родственников, детей), уличные шумы (когда звонок осуществляется из машины или с сотового телефона). Исходя из сложившейся ситуации, рекрутер, во-первых, оценит, насколько серьезно со-

искатель относится к данному виду переговоров, а во-вторых, с большей долей точности составит психологический портрет претендента. Интерес кадрового работника к потенциальному сотруднику может угаснуть, если во время собеседования соискатель отвлекается на другие дела.

После окончания разговора необходимо обязательно поинтересоваться, каковы дальнейшие действия: когда можно будет ждать результата собеседования и, в случае положительного решения, какие дополнительные материалы и документы могут потребоваться при личной встрече.

Если по итогам телефонного разговора соискатель сразу получает отказ или понимает, что сам не заинтересован в данной позиции, то обязательно благодарит своего собеседника за приятный разговор и выражает надежду на возможность сотрудничества в будущем.

Если потенциальный работник заинтересовал работодателя, после телефонного разговора ему предстоит личное собеседование. При первой встрече претендент оценивается комплексно, при этом учитываются характеристики: словарный запас, манера говорить, умение подать себя. На основании этого определяются личностные данные соискателя, проверяется его профессиональный уровень, при необходимости проводятся квалификационные тесты. Если в проекте задействовано несколько специалистов агентства, то кандидат сначала встречается с рекрутером, а затем с консультантом проекта. Оба интервью проходят в один день. По их итогам составляется общая характеристика кандидата, и при условии соответствия требованиям вакансии его резюме направляется работодателю.

При описании методики общения с кадровым агентством в специальной литературе наряду с термином «собеседование» встречается термин «интервью».

Интервью, которое проводят с претендентами на работу консультанты, состоит из четырех основных частей:

- установление контакта, чтобы получить от соискателя полную информацию о нем;
- краткий рассказ о компании-работодателе и специфике бизнеса, о вакансии и функциональных обязанностях, таким образом, проявляется уважение к претенденту, и активизируется его интерес к вакансии, а данная информация

используется в дальнейшем при построении ситуационных вопросов;

- непосредственно интервью, когда соискателю предлагается ответить на ряд вопросов, решить несколько ситуационных задач, по результатам которых консультант делает вывод о соответствии уровня квалификации заявленному в резюме;
- вопросы соискателя к консультанту позволяют оценить сферу интересов человека и адекватность понимания им ситуации.

При общении с кадровыми агентствами претенденту на работу следует учитывать требования, которые он должен выполнять.

Пунктуальность. Поскольку рабочий график консультанта кадрового агентства расписан буквально по минутам, опаздывать или приходить раньше назначенного времени нельзя, так как это вызывает неудобства для сотрудника агентства. Если по какой-либо уважительной причине не получается приехать на интервью, необходимо перезвонить в агентство, чтобы перенести встречу. Очень важно, чтобы на резюме, хранящемся в базе данных, не появилась пометка «на собеседование не приехал дважды», поскольку третье приглашение вряд ли последует.

Одежда. Роль одежды в деловом общении очень важна — она несет разнообразную информацию о своем обладателе: о его социальном статусе, эстетическом вкусе, общем уровне культуры. Предпочтение будет отдано тому претенденту, который лучше вписывается в социокультурный контекст организации.

Вежливость и доброжелательность. Не стоит с порога прямо интересоваться, какого уровня специалист будет проводить интервью. Излишняя амбициозность производит отталкивающее впечатление, выдает конфликтный характер, свидетельствует о длительных, не очень успешных попытках найти работу.

На собеседовании необходимо представить основные документы:

- паспорт;
- трудовую книжку;
- документ об образовании, о квалификации или наличии специальных знаний — при поступлении на работу, требующую специальных знаний или специальной подготовки.

Остальные документы представляют в зависимости от ситуации.

Необходимо заранее сформулировать вопросы к консультанту агентства. Можно расспросить его о компании, в которой открыта вакансия: сколько лет она существует на рынке, входит ли в какой-либо холдинг, каково приблизительное количество сотрудников, попросить менеджера поделиться личными впечатлениями о работодателе. Таким образом, можно не только узнать необходимую информацию для принятия решения о трудоустройстве, но и подчеркнуть свою заинтересованность в поиске подходящей должности. В конце встречи важно не забыть уточнить, когда будет извещение о результатах встречи собеседования.

Итак, во время собеседования с консультантом агентства или работодателем соискатель должен убедить их в своем профессионализме [4].

Контрольные вопросы

1. Перечислите каналы поиска работы и охарактеризуйте достоинства и недостатки каждого из них.
2. Какой канал поиска работы считается самым быстрым и удобным, каковы способы поиска с его помощью?
3. Какова методика составления резюме?
4. Интервью, которое проводят с претендентом на работу консультанты кадрового агентства, состоит из следующих частей:
 - 1) Установление контакта;
 - 4) Вопросы соискателя к консультанту.

Дополните недостающую информацию: № 2, 3.

5. Какие основные документы должен представить соискатель на собеседование?

16.2. Документы, необходимые и образующиеся при трудоустройстве

Основные понятия: анкета, заявление работника, трудовой договор, приказ о приеме на работу.

Лицо, поступающее на работу, предъявляет работодателю следующие документы в соответствии со статьей 65 Трудового кодекса РФ [5]:

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- трудовую книжку, за исключением случаев, когда трудовой договор заключается впервые или работник поступает на работу на условиях совместительства;
- страховое свидетельство государственного пенсионного страхования;
- документы воинского учета — для военнообязанных и лиц, подлежащих призыву на военную службу;
- документ об образовании, о квалификации или наличии специальных знаний — при поступлении на работу, требующую специальных знаний или специальной подготовки.

При приеме на работу до подписания трудового договора, лицо, поступающее на работу, знакомится с внутренними локальными нормативными актами организации, в первую очередь, с Положением о том структурном подразделении, в котором будет работать новый сотрудник, а также с другими Положениями, такими, например, как «Положение об информации ограниченного доступа», «Положение об оценке персонала», «Инструкция по действиям работников в чрезвычайных ситуациях» и другие.

Лицо, поступающее на работу, подписывает лист ознакомления с персональными данными, дает свое согласие на их обработку и знакомится со своей должностной инструкцией.

Факт ознакомления с локальными нормативными актами и должностной инструкцией подтверждается подписью работника на листе ознакомления с указанием фамилии, имени, отчества, даты ознакомления и личной подписью.

Лицо, поступающее на работу, обязательно проходит инструктаж по охране труда.

При приеме на работу заполняются следующие документы:

- анкета;

Анкета — документ, представляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы по определенной теме и место для ответов на них [6];

- заявление о предоставлении налогового вычета на детей; Заявление — документ, содержащий просьбу или предложения лица (лиц) учреждению или должностному лицу [6];
- заявление об оформлении трудовой книжки (если ранее трудового стажа не было);
- заявление об изготовлении свидетельства обязательного пенсионного страхования (если ранее страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования не выдавалось).

Следующим важным этапом процесса трудоустройства является подписание трудового договора.

Трудовой договор — соглашение между работодателем и работником, в соответствии с которым работодатель обязуется предоставить работнику работу по обусловленной трудовой функции, обеспечить условия труда, предусмотренные трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права, коллективным договором, соглашениями, локальными нормативными актами и данным соглашением, своевременно и в полном размере выплачивать работнику заработную плату, а работник обязуется лично выполнять определенную этим соглашением трудовую функцию, соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, действующие у данного работодателя [5].

Договор — документ, фиксирующий соглашение двух или более сторон об установлении, изменении или прекращении правоотношений [6].

Трудовой договор заключается между руководителем организации, выступающим в качестве работодателя и лицом, поступающим на работу, выступающим в качестве работника.

Трудовой договор в соответствии со статьей 57 ТК РФ имеет следующую структуру:

- предмет договора;
- срок договора;
- права и обязанности работника;
- права и обязанности работодателя;
- режим труда и отдыха;
- условия оплаты труда;
- порядок, место и сроки выплаты заработной платы;

- ответственность работника;
- особые условия;
- адреса и реквизиты сторон;
- подписи сторон.

Обязательные условия, которые перечислены в статье 57 Трудового Кодекса РФ, должны содержаться в трудовом договоре, и включают следующие сведения:

- место работы;
- трудовая функция;
- дата начала работы;
- условия оплаты труда;
- режим рабочего времени и времени отдыха.

В соответствии с Трудовым кодексом РФ в трудовом договоре могут быть предусмотрены следующие условия, которые не ухудшают положение работника, а именно: условия об испытании.

Дополнительная информация

При приеме на работу работнику устанавливается срок испытания, который прописывается в трудовом договоре. За исключением определенных категорий работников.

В трудовом договоре также должны быть прописаны права и обязанности работника и работодателя, кроме этого указан порядок, место и сроки выплаты заработной платы, каким способом работник получает заработную плату.

В разделе «Ответственность» прописана ответственность работника, которая может наступить в следующих случаях:

- за совершение дисциплинарного проступка, то есть неисполнение или ненадлежащее исполнение работником по его вине возложенных на него трудовых обязанностей, работодатель имеет право применить меры дисциплинарного взыскания в соответствии с действующим законодательством;
- работник несет материальную ответственность за ущерб, причиненный организации в результате своего виновного противоправного поведения (действий или бездействия);
- работником может быть заключен договор о полной материальной ответственности, если это предусмотрено действующим законодательством РФ.

Трудовой договор может содержать особые условия, которые в соответствии с ТК РФ относятся к дополнительным условиям трудового договора.

Дополнительная информация

- работник согласен на обработку персональных данных и предоставление доступа к своим персональным данным лицам, определенным в «Положении о защите персональных данных работников данной организации»;
- предоставлять свои персональные данные при приеме на работу и в процессе работы, и при изменении персональных данных в течение 3 рабочих дней информировать организацию об этом;
- организация в отношении работника предоставляет все виды социального страхования, предусмотренные законодательством РФ;
- до истечения срока действия настоящего Договора его условия могут быть изменены только по соглашению Сторон.

В соответствии со статьей 58 ТК РФ в трудовом договоре указывается срок его действия, который зависит от занимаемой должности и выполняемых обязанностей. Трудовой договор может быть заключен либо на определенный срок, либо на неопределенный срок.

Если трудовой договор заключен на определенный срок, то причины его заключения четко прописаны в трудовом договоре. Причина заключения трудового договора на определенный срок может быть, например, на время декретного отпуска основного работника.

В процессе трудоустройства нового сотрудника обязательно должен быть издан приказ о приеме на работу.

Приказ — правовой акт, издаваемый руководителем органа государственного управления (его структурным подразделением), действующим на основе единоначалия в целях разрешения основных и определенных задач, стоящих перед данным органом. В отдельных случаях может касаться широкого круга организаций и должностных лиц, независимо от их подчиненности [6].

Отправной точкой для оформления приема на работу является заключенный сторонами трудовой договор. Именно этот документ указывается в качестве основания для издания приказа о приеме на работу.

Текст этого приказа соответствует унифицированной форме и не представляет особой сложности, однако для его грамотного оформления необходимо внимательно изучить содержание трудового договора, чтобы внести в приказ всю необходимую и достаточную информацию. Следует обратить особое внимание на то, чтобы не было никаких расхождений в датах [7].

Приказ о приеме на работу имеет унифицированную форму № Т-1 и № Т-1а, утвержденную Постановлением Госкомстата России [8].

В приказе о приеме на работу обязательно должны быть указаны следующие данные:

1. Фамилия, имя, отчество работника;
2. Его табельный номер;
3. Наименование профессии, специальности или должности, разряд, класс или квалификация;
4. Дата начала работы. Это дата может отличаться от даты издания приказа в тех случаях, когда приказ издается раньше даты начала работы, определенной в трудовом договоре, или, наоборот, позже даты начала работы при фактическом допущении работника к работе без оформления трудового договора в письменной форме;
5. Размер оплаты труда;
6. Структурное подразделение или конкретное рабочее место работника (только при заключении трудового договора стороны специально оговаривают конкретное структурное подразделение, механизм, агрегат, рабочее место, на котором работник будет осуществлять трудовую деятельность);
7. Условия приема на работу и характер предстоящей работы. В этой строке, например, указывают, является ли работа по заключенному трудовому договору работой по совместительству. Не следует приводить здесь лишнюю информацию, например, об особом режиме рабочего времени, установленном работником. Помните, что в приказ о приеме на работу не следует переносить всю информацию из трудового договора;
8. Срок испытания (если таковое было предусмотрено при заключении трудового договора) [7].

Приказы о приеме на работу регистрируются в специальных журналах.

Журнал — документ, составленный по определенной форме и содержащий периодические записи сведений, событий, операций, решений.

Журнал регистрации приказов о приеме имеет определенную форму и состоит из следующих граф:

1. Дата приказа;
2. Номер приказа;
3. Номер трудового договора;
4. Краткое содержание приказа:
 - фамилия, имя, отчество работника;
 - подразделение, в которое принимается работник;
 - должность, которую будет занимать работник;
 - номер трудовой книжки работника;
 - табельный номер работника.

С содержанием приказов по личному составу нового сотрудника стоит ознакомить под роспись. В унифицированных формах для этого предусмотрена отдельная строка:

С приказом (распоряжением) работник ознакомлен,

« _____ » 20 ____ г.

согласен

Личная подпись

Личная карточка форма Т-2 — документ, служащий для анализа состава и учета движения кадров.

В раздел «Прием на работу, переводы на другую работу» запись вносится на основании приказа (распоряжения) о приеме на работу (форма № Т-1), а Отдел кадров обязан ознакомить вновь принятого работника под роспись в графе 6 формы № Т-2.

Завершающим этапом трудоустройства является оформление трудовой книжки нового сотрудника.

Трудовая книжка — книжка, содержащая основные сведения о трудовой деятельности владельца, являющаяся подтверждением его трудового стажа и основанием для назначения пенсии [6].

Трудовая книжка установленного образца является основным документом о трудовой деятельности и трудовом стаже работника [5].

Трудовая книжка оформляется и заполняется в соответствии с Проставлением Министерства труда и социального развития «Правила ведения и хранения трудовых книжек, изготовления бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателем» [9] и является основным документом о трудовой деятельности и трудовом стаже работника.

Работодатель ведет трудовые книжки на каждого работника, проработавшего у него свыше пяти дней, если работа у данного работодателя является для работника основной [9].

Оформление трудовой книжки работнику, принятому на работу впервые, осуществляется работодателем в присутствии работника не позднее недельного срока со дня приема на работу [9].

Дополнительная информация

Оформление и ведение трудовых книжек осуществляется на основании следующих нормативных документов:

- Трудового кодекса РФ от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ;
- Федерального закона от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- Постановления Министерства труда и социального развития РФ от 10.10.2003 г. № 69 «Об утверждении инструкции по заполнению трудовых книжек» (далее — Постановление Минтруда России № 69);
- Постановления Правительства РФ от 16.04.2003 г. № 225 «О трудовых книжках».

Оформление трудовой книжки осуществляется следующим образом.

Сведения о работнике, указываемые на первой странице (титальном листе) трудовых книжек, оформляются в соответствии с Инструкцией по заполнению трудовых книжек [10]:

- фамилия, имя и отчество указывается полностью, без сокращения или замены имени и отчества инициалами, дата рождения записывается полностью (число, месяц, год) на основании паспорта или иного документа, удостоверяющего личность (например, военного билета, заграничного паспорта, водительских прав и др.);
- запись об образовании (основном общем, среднем общем, начальном, среднем, высшем профессиональном и послевузовском профессиональном) осуществляется только на

основании надлежаще заверенных документов (аттестата, диплома, удостоверения и тому подобное);

- запись о незаконченном образовании соответствующего уровня может быть произведена на основании представленных надлежаще заверенных документов (студенческого билета, зачетной книжки, справки образовательного учреждения и тому подобное);
- профессия и/или специальности указываются на основании документов об образовании, квалификации или наличии специальных знаний (при поступлении на работу, требующую специальных знаний или специальной подготовки) или других надлежаще оформленных документов.

Раздел трудовой книжки «Сведения о работе» оформляется в соответствии с инструкцией по заполнению трудовых книжек [10] следующим образом:

- в данном разделе в виде заголовка указывается полное наименование организации, а также сокращенное наименование организации (при его наличии);
- в графе 1 — порядковый номер;
- в графе 2 — дата приема на работу;
- в графе 3 — запись о принятии или назначении в структурное подразделение организации с указанием его конкретного наименования (если условия о работе в конкретном структурном подразделении включено в трудовой договор в качестве существенного), наименование должности (работы), специальности, профессии с указанием квалификации;
- в графе 4 — дата и номер приказа (распоряжения) или иного решения работодателя, согласно которому работник принят на работу.

Для учета бланков трудовых книжек и вкладышей в них гл. VI Правила ведения и хранения трудовых книжек [9] предусмотрено ведение:

- приходно-расходной книги по учету бланков трудовой книжки и вкладыша в нее;
- книги учета движения трудовых книжек и вкладышей в них.

После ознакомления с организационными документами и оформления документов в процессе трудоустройства наступает основной этап процесса адаптации, поскольку первым шагом к адаптации считается ознакомление с организационными документами.

Контрольные вопросы

1. Какие данные обязательно должны быть указаны в приказе о приеме на работу?
2. Какова структура трудового договора?
3. Выпускница ВУЗа, имеющая дочь, но не имеющая трудового стажа, при поступлении на работу, заполнила следующие документы:

1) Анкету;

2) Заявление об оформлении трудовой книжки.

Затем она подписала трудовой договор, ознакомилась с приказом о приеме на работу и приступила к работе. Какие были допущены нарушения при поступлении ее на работу?

16.3. Адаптация: ее составляющие, специфика компании, ее корпоративная культура, фирменный стиль

Основные понятия: коллектив, коллеги, специфика компании, традиции, негласные правила, корпоративная культура, фирменный стиль, профессиональная адаптация, психофизиологическая адаптация, организационная адаптация, экономическая и социальная адаптация, ротация, социально-психологический климат.

Адаптация (от латинского *adapta* — *tio* — приспособление) — приспособление к изменившимся условиям существования, обстановке, среде. Социальная адаптация [2, с. 14].

Адаптация на новом рабочем месте — процесс вхождения и закрепления сотрудника в коллективе и организации, процесс обучения специфическому типу поведения индивида.

Адаптация является сложным психологическим и физиологическим процессом привыкания к новому режиму дня, обста-

новке, коллегам и др. Этот период длится от нескольких месяцев до года. Его завершением является тот момент, когда новый сотрудник, став полноценным членом коллектива, занимает свое определенное место в системе профессиональных и личных отношений.

Адаптация нового сотрудника имеет 5 составляющих частей:

- профессиональная;
- психофизиологическая;
- организационная;
- экономическая;
- социально-психологическая.

Профессиональная адаптация представляет собой процесс освоения и закрепления трудовых навыков, уяснение специфики работы, формирование стойкого положительного отношения к данной профессии.

Каждый новый сотрудник проходит стадию ученичества, форма которого зависит от характера организации и предыдущего опыта работы. На производственных предприятиях практикуется наставничество, когда опытный работник-воспитатель передает знания и навыки молодому специалисту в процессе делового общения на рабочем месте. Очень распространен инструктаж — наглядная демонстрация приемов и навыков работы, позволяющая обучить какой-то специальности, мастерству.

В современных крупных корпорациях используют такую форму обучения на рабочем месте, как ротация (от лат. *rotatio* — круговращение) — последовательное, постепенное перемещение элементов какой-либо структуры с места на место, членов какого-либо коллектива с должности на должность. Провести ротацию в руководстве фирмы [2].

Она заключается в краткосрочной работе нового сотрудника на разных должностях в разных подразделениях, что позволяет относительно быстро изучить работу коллектива в целом и приобрести многостороннюю квалификацию.

Психофизиологическая адаптация является процессом привыкания нового сотрудника к организации, в которой он работает, бытовым условиям его работы на определенном рабочем месте, к условиям труда и отдыха.

Психологическая адаптация предполагает установление межличностных и деловых отношений с сослуживцами, освоение ценностей и групповых норм поведения. Новый сотрудник знакомится с расстановкой сил в подразделении, выясняет значимость того или иного сотрудника, включается в состав формальных и неформальных групп. Психологическая адаптация считается наиболее трудной и долговременной. Коллектив встречает нового сотрудника настороженно, оценивая каждый шаг, поэтому ему надо запастись терпением (приход нового сотрудника может занимать всеобщее внимание не более нескольких недель), быть по возможности общительным, доброжелательным, демонстрировать готовность выслушивать советы.

Организационная адаптация — процесс привыкания к организационным процедурам, ознакомление со структурой самой организации, к способу организации труда в специфических условиях, определению своей собственной роли.

Экономическая адаптация — процесс приспособления к условиям оплаты труда, вхождения в систему его мотивирования и стимулирования в данной конкретной организации (например, премий или штрафов на основе рейтинговой системы).

Социально-психологическая адаптация — процесс вхождения в социальную сферу, в определенное социально-психологическое окружение.

Адаптация для нового работника представляет собой последовательность действий, направленных на получение неформальной информации, негласных правил:

- кто является фактическим лидером в организации;
- какая корпоративная культура является формальной, соблюдение которой не обязательно;
- какая корпоративная культура является неформальной, обязательной для выполнения, так называемые неписанные правила;
- кто против кого дружит и т.д.

Используя полученную информацию, новый сотрудник решает очень важную для себя задачу — сформировать свой образ профессионала и члена команды.

В процессе адаптации сам сотрудник должен учитывать, к какой социально-психологической группе он относится:

- молодой специалист (секретарь руководителя), не имеющий достаточного опыта работы, которая станет делом его жизни;
- молодой специалист, для которого должность секретаря руководителя лишь «стартовая площадка» для дальнейшей коммерческой карьеры;
- опытный профессионал, который получил соответствующее профильное образование, например, на заочной или вечерней формах обучения, имея богатый опыт работы на других предприятиях.

Исходя из правильной собственной оценки, новый сотрудник будет проходить процесс адаптации с учетом имеющейся специфики.

Адаптация как процесс достижения положительного результата важна не только для нового сотрудника. Организация, принимая нового человека, также заинтересована в его успешной адаптации, поскольку это повышает ее конкурентоспособность за счет создания команды единомышленников, объединенных ценностями организации и корпоративной этикой. Пренебрежение адаптацией новых сотрудников автоматически приводит к текучке кадров и непроизводительному расходованию средств со стороны организации, то есть является в конечном результате для нее убыточным явлением.

Находясь в процессе адаптации целесообразно:

- соблюдать определенные правила поведения, облегчающие этот трудный период;
- составить собственный план адаптации, который поможет максимально быстро стать полноценным членом незнакомого нового коллектива, заняв в нем свое место.

Правила поведения, облегчающие трудный период адаптации, заключаются в следующем:

- необходимо быть уверенным в своих силах, доверять себе, своей интуиции, ценить себя;
- поскольку внимания к новому сотруднику будет достаточно много, не следует привлекать его еще больше своими поступками, манерой одеваться и т.д.;
- следует приходить и уходить вовремя, не спешить на обед, не говорить громко и т.п.;

- для лучшего усвоения большого потока информации (имена-фамилии, телефоны, расположения кабинетов, порядок действий, распорядок дня и т.д.) целесообразно завести блокнот, в котором следует фиксировать полученные данные;
- учитывая поговорку «по одежке встречают», необходимо соблюдать присущий стиль в одежде членов данного коллектива;
- следует уделять внимание поставленной профессиональной задаче, коллегам для установления хороших отношений с ними;
- поведение должно быть корректным и вежливым по отношению к другим сотрудникам;
- четко соблюдать субординацию, учитывая свое место в иерархической структуре компании;
- не следует сразу пытаться произвести впечатление. Сначала необходимо занять позицию наблюдателя: разобраться в том, какая атмосфера преобладает в коллективе, понять характер взаимоотношений между людьми, присмотреться к ним, и, собрав необходимую информацию, проявлять активность;
- не стоит стесняться спрашивать совета у коллег и задавать вопросы: «А где здесь туалет?», «Куда обычно ходят обедать?», «Как принято обращаться к шефу?» и т.д., поскольку всем приятно осознавать себя экспертами в чем-либо. Коллеги охотнее ответят на вопросы, причем подобное поведение вызовет их симпатию и позволит выстроить гармоничные отношения с сотрудниками;
- новому сотруднику не следует стремиться стать для всех полезным: приносить кофе, бросаться на выручку коллегам при любой возможности. Необходимо соответствовать корпоративной среде, сложившейся к моменту прихода, что особенно важно при формировании отношений с непосредственным руководителем [11].

Каждому новому сотруднику необходимо составить собственный план адаптации, содержащий следующие действия:

- выяснить специфику компании;
- систему взаимоотношений в ней;
- традиции и негласные правила;

- корпоративную культуру;
- фирменный стиль.

Необходимо узнать как можно больше о компании, ее специфике, организационной структуре, основных подразделениях, тщательно изучить отчеты, планы и перспективы развития компании в целом и отдельного подразделения, где новый сотрудник собирается долго и плодотворно работать, обратить особое внимание на цели, задачи, правила подразделения.

Познакомиться с непосредственным руководителем, ключевыми работниками, рядовыми сотрудниками, обратить особое внимание на личностные характеристики и индивидуальность соседей по офису или рабочему месту.

Новый сотрудник, получивший место работы, попадает в новый коллектив. При этом не каждую группу можно назвать коллективом, а только ту, которая прошла ряд этапов в своем развитии и имеет благоприятный психологический климат и дружеские эмоциональные отношения.

Эта группа создается усилиями всех ее членов, и работа людей организована так, чтобы это была команда единомышленников, объединенных общей целью. Коллективом считается такое объединение людей, которое подразумевает единство и сплоченность, сотрудничество, являющихся основой жизнедеятельности и общения его членов.

По сплоченности коллективы делят на 3 группы:

- сплоченные;
- разобщенные;
- расчлененные.

Сплоченные — такие коллективы, где подавляющее большинство имеет согласие по поводу моральных установок и ролевых обязанностей, а отношение между людьми носит конструктивный характер.

Разобщенные — такие коллективы, где каждый член имеет свое мнение и позицию, а мнение других отвергает или проявляет к ним безразличие, непонимание, отношения между людьми носят деструктивный характер.

Расчлененные — такие коллективы, где согласие между людьми наблюдается только в малых неформальных под-

группах, что приводит к психологическому расслоению группы.

Для любого коллектива характерно понятие социально-психологический климат, который является морально-психологической атмосферой общения и взаимодействия людей.

Различают 2 вида социально-психологического климата:

- благоприятный;
- неблагоприятный.

Для благоприятного психологического климата характерна атмосфера, основанная на моральной поддержке и духовном единстве людей.

Неблагоприятный климат характеризуется чувствами соперничества, зависти, конфликтности, такой климат снижает мотивацию, производительность труда и чувство удовлетворенности и комфорта у членов такого коллектива.

Помимо правил поведения, требуемых нормативно-методическими и организационными документами, сотрудники должны соблюдать также определенные традиции и негласные правила, сложившиеся в коллективе. Непосредственно за нарушения таких правил сотрудника, конечно, не уволят, но подобные нарушения могут негативно сказаться на карьерном росте или же на отношениях с коллегами и руководителем.

Так, одно из «неписаных» правил поведения касается приветствия. Принято, приходя на рабочее место, здороваться со всеми, включая руководство, коллег, а также обслуживающий персонал (если таковой имеется). Причем обязательно в этом случае нужно обратить внимание на следующие моменты:

- первым здоровается подчиненный с начальником, но если начальник входит в помещение, где уже находится несколько его подчиненных, то первым здоровается он;
- в группе равных по рангу работников первым здоровается подходящий к этой группе сотрудник;
- в мужских коллективах в качестве приветствий довольно распространены рукопожатия. Здороваясь за руку, не нужно сильно трясти ее, рукопожатие должно быть коротким. Если сотрудник входит в помещение, где уже находится несколько его коллег, и хочет пожать одному из коллег руку, то он должен в этом случае пожать руку

также всем остальным находящимся в помещении коллегам.

Необходимо также соблюдать определенный порядок знакомства и обращения в рабочем коллективе. Во время знакомства принято первым представлять младшего по возрасту или по должности старшему. При знакомстве женщина никогда не называет свое имя первой, мужчина во время знакомства всегда должен привстать, тогда как женщина встает только при знакомстве с мужчиной значительно выше ее по должности, а также при знакомстве с сотрудницей в возрасте.

В отношении обращения к коллегам или начальству следует соблюдать нейтральную вежливость.

Принято обращаться к коллегам по их полному имени или по имени-отчеству, а называть коллег, в зависимости от корпоративной культуры и от возраста самих коллег, можно на «вы» и на «ты». К начальству в большинстве случаев следует обращаться по имени-отчеству, на «вы».

В некоторых так называемых «продвинутых компаниях», сотрудники называют друг друга сокращенными именами на американский манер: Михаила — Майклом, Марию — Мэри, Евгению — Дженни и т.п. Отчества в таких случаях не подразумевается. Такое обращение противоречит нашим отечественным, русским вековым правилам и традициям.

Дополнительная информация

В связи с этим показательным является факт из жизни видного и одного из самых знаменитых военачальников, маршала Советского Союза, четырежды Героя Советского Союза Георгия Константиновича Жукова (1896-1974). В его юности было событие, которое еще в те далекие дореволюционные годы определило и продемонстрировало характер и отношение к жизни и людям простого сельского парнишки.

Георгию Константиновичу было 13 лет, в летнее время все взрослые односельчане находились на сельскохозяйственных работах в поле. Внезапно загорелся один из домов, в котором оказались беспомощная старушка и дети. Помощи ждать было неоткуда, и тогда подросток Георгий кинулся в пылающий дом, чтобы спасти обезумевших от ужаса детей и старушку. Находящиеся в поле люди увидели пожар и спешили в село. Когда они оказались у пожарища, то увидели, что дело спасения уже совершенно парнишкой Георгием.

В знак уважения к поступку подростка взрослые, убежденные седины односельчане — мужчины стали обращаться к нему по отче-



Портрет Г.К. Жукова

ству «Константинович». Такое обращение свидетельствовало о том, что он сделал то, что мог сделать настоящий мужчина. Не случайно в крестьянской среде до 1917 года считалось, что если мужчина достиг 30-35 лет, а к нему обращаются, называя его лишь по имени, а не по имени-отчеству или просто по отчеству, значит он не очень уважаемый человек и «малохольный мужичонка», не вызывающий к себе достойного его возрасту отношения [12].

Известно, что в дворянских семьях, особенно тех, что имели почетный дворянский титул (княжеский или графский), даже к малолетним детям, тем более отрокам, представители более низких слоев, а также прислуга обращались исключительно по имени-отчеству, в ряде случаев применяя дополнительное обращение «Ваше сиятельство» или «Ваша светлость».

Независимо от корпоративных правил следует всегда соблюдать правило иерархии. Даже при наличии прекрасной иници-

ативы рядовому сотруднику не стоит подходить к очень высокому начальству. Непосредственный начальник сочтет вас выскочкой и карьеристом, не знающим основ делового этикета и претендующим на его место. Не факт, что высокий начальник по достоинству оценит такое производственное рвение.

Есть компании, корпоративная культура которых подразумевает возможность напрямую обратиться к генеральному директору. Чаще всего это IT-компании и корпорации, ориентированные на западный стиль управления. Однако и там любой вопрос — от выпуска пресс-релиза до возможного повышения — прежде всего обсуждается с непосредственным начальником.

Не принято говорить в офисах об особом положении отдельных людей в коллективе — например, родственников руководителя.

Новый сотрудник должен постараться усвоить основные правила корпоративной культуры.

Корпоративная культура — это совокупность ценностей, традиций, неформальных отношений и определяемых ими стиля и методов работы организации.

Корпоративная культура — важнейшая составная часть любой компании. Именно она определяет способность организации к саморазвитию и при прочих равных условиях дает стратегическое преимущество перед конкурентами.

В каждой организации корпоративная культура имеет набор четко определенных представлений, которые принимаются и одобряются большинством и которые поддерживаются с помощью поступков, действий, правил, разговорной речи, одежды и прочего.

Корпоративная культура — все, что окружает человека на работе, с чем он имеет дело каждый день. Именно поэтому формирование гармоничной, коллективной корпоративной культуры, с помощью которой можно создать более эффективную организацию, способную противостоять многому на своем пути и не распасться после первых неудач, имеет большое значение для каждого руководителя.

Корпоративная культура включает:

- стиль руководства и управления (авторитарный, консультативный или стиль сотрудничества; способность приспосабливаться и гибкость);

- характер контактов (предпочтение личным или письменным контактам; жесткость или гибкость в использовании установившихся каналов; возможность контактов с высшим руководством);
- характер социализации (кто и с кем общается во время и после работы; существующие барьеры общения или их отсутствие; наличие особых условий, таких как отдельная столовая или закрытый клуб);
- отождествление с организацией (приверженность руководства и персонала целям и политике компании; лояльность; дух единства; удовольствие от работы в организации);
- ценности и нормы поведения, принятые в организации.

Большинство успешных компаний, организаций, учреждений вырабатывают и имеют свой фирменный стиль, который помогает запомнить конкретную компанию, учреждение и т.п., отличить их от других.

Фирменный стиль наиболее ярко проявляется в следующих направлениях:

- оформление деловой документации;
- оформление интерьеров компании, ее представительств, мероприятий, проводимых ею.

Оформление деловой документации компании (общее и кадровое делопроизводство): бланков писем, приказов, положений, инструкций, телефонограмм, информационных и прайс-листов и т.д. Большое внимание уделяется оформлению конвертов, визитных карточек, офисной канцелярии, а также доски объявлений и внутреннего сайта компании. При оформлении документов (приказов, писем и т.д.) на бланках компании с логотипом используется фирменное написание названия компании (фирменные шрифты и фирменные цвета). Отношение получателей таких документов меняется: они оценивают полученный документ как своего рода визитную карточку компании. Оформление документов на бланках, ответственное отношение к ним руководства дисциплинирует всех сотрудников компании, повышает их ответственное отношение к документам, а также формирует запоминаемость, сопричастность и доверие как у кандидатов на вакансии, так и самих сотрудников к своей компании. С точки зрения маркетинговой эстетики, важ-

ное значение имеют цвет и шрифты, так как они играют роль в создании фирменного стиля компании.

Оформление интерьера компании, ее представительств, филиалов и т.д., выдержанное в фирменном стиле, имеет положительный результат. Логотип компании становится узнаваем даже для случайно зашедшего посетителя. Например, комната для переговоров должна быть удобной не только с точки зрения эргономики, но и запоминаемости: знак фирмы, фирменный календарь, часы, наличие фирменных буклетов. Фирменный стиль является важным компонентом формирующим корпоративный имидж, рекламу, отношение окружающих к компании.

Контрольные вопросы

1. Адаптация нового сотрудника имеет пять составляющих частей:
 - 1) Профессиональная;
 - 4) Экономическая.

Дополнить недостающую информацию: № 2, 3, 5.

2. На сколько групп по сплоченности делятся коллективы, охарактеризуйте каждую из них?
3. Какую роль в адаптации играет обращение к тому или другому коллеге?
4. Секретарь руководителя была принята на работу. Она познакомилась с сотрудниками, не записав их имена и отчества, надеясь на свою память. Поведение ее было корректным и вежливым по отношению к другим сотрудникам. Дорогие и красивые вещи она стала надевать на работу, стараясь быть модной и эффектной. Будучи в центре коллектива, она постаралась быть всем полезной с первого дня: предлагала кофе, вместо курьера разносила документы по отделам, сотруднику, забывшему ручку, тут же дарила из своих запасов канцелярских товаров и т.п. В чем состояли ее ошибки?

Список источников и литературы к главе 16

1. Кузнецова Т.В. Устраиваемся на работу // Секретарское дело. 2004. № 6.
2. Современный толковый словарь русского языка. — СПб.: Норинт, 2005.

3. Кузнецова Т.В. Секретарское дело. Изд. 6-е, испр. и доп. — М., 2006.
4. Домникова М.А., Привалова Е.Ю. Поиск работы — тоже работа // Секретарское дело. 2001. № 1.
5. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ. [Электронный ресурс]. — КонсультантПлюс.
6. Краткий словарь видов и разновидностей документов. — М.: ВНИИДАД, 1974.
7. Мидинова. Е.А. Приказы по личному составу // Справочник кадровика. 2011. № 12. С. 68-73.
8. Альбом унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты. (Утв. Постановлением Госкомстата РФ от 05.01.2004 № 1). — М.: Госкомстат России, 2004.
9. Правила ведения и хранения трудовых книжек (Утв. Постановлением Правительства РФ от 16.04.2003 № 225) // Собрание законодательства РФ. 2003. № 16, Ст. 1539. (С измен., внесенными Постановлением Правительства РФ от 06.02.2004 № 51) // Собрание законодательства РФ. 2004. № 16. Ст. 1539.
10. Инструкция по заполнению трудовых книжек (Утв. Постановлением Министерством труда и социального развития РФ от 10.10.2003) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2003. № 49.
11. Бойкова И.Ю. Настольная книга делопроизводителя — 3-е изд. — М.: Эксмо, 2010.
12. Непознанный мир веры. Изд-е 11-е. — М.: Изд-во Сретенского монастыря, 2011.

17. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ СЕКРЕТАРЯ

17.1. Секретарь и руководитель, взаимоотношения полов

Основные понятия: психологические особенности руководителя, руководитель-мужчина, руководитель-женщина, секретарь-мужчина, секретарь-женщина, беседы и инструктаж, предупредительные знаки, служебный роман, тактика общения, коллектив, интрига, манипуляция, моббинг, привязанность, симпатия, доверие, уважение, манеры.

Секретарь и руководитель — обязательный и важный контакт в системе межличностного общения секретаря.

Секретарь является первым помощником руководителя, в его основные обязанности входит организационное и информационное обеспечение деятельности руководителя. Обычно секретарь оказывает ему помощь в своевременном выполнении намеченных на тот или иной период мероприятий, выполняет технические операции, готовит необходимую корреспонденцию и информацию, защищает руководителя, регулируя телефонные звонки и потоки всех категорий посетителей.

Секретарь также доводит до подчиненных поручения и распоряжения шефа, поэтому необходимо следить за тем, чтобы передаваемая информация была истолкована и воспринята однозначно, без двусмысленности. Информация, которую секретарь сообщает руководителю, также должна быть краткой и четкой.

Задача секретаря — поддерживать информированность шефа своевременными, полными, точными сведениями, поскольку секретарь общается практически со всеми сотрудниками организации, а также посетителями, партнерами, конкурентами, сред-

ствами массовой информации и т.п. Получив сведения, особенно негативную информацию из вышеперечисленных источников, секретарь обязан сообщить ее шефу (за исключением информации личного характера), чтобы он мог принять правильное решение и предпринять соответствующие меры. Одновременно секретарь является лицом, наиболее приближенным к руководителю, а, следовательно, наиболее осведомленным.

Началом совместной работы руководителя и секретаря должна стать вводная беседа-инструктаж по инициативе руководителя. Если он не реализует свое право, не будет нарушением субординации со стороны секретаря попросить разрешения на такую беседу, во время которой можно выяснить вопросы, которые помогут с первых шагов совместного взаимодействия избежать ошибок. Во время вводной беседы руководитель должен подробно рассказать секретарю о методах своей работы, привычном для него стиле, распорядке дня, личных привычках, сформулировать основные требования к работе секретаря, а также сообщить секретарю об основных направлениях работы организации и ее подразделений. Значительно облегчит процесс вхождения в работу знакомство со структурой предприятия, а также с сотрудниками.

На этапе вводной беседы закладывается основа деловых взаимоотношений руководителя и секретаря, которые в дальнейшем будут развиваться и совершенствоваться.

Для успеха в работе секретарю важно держать определенную дистанцию в отношениях с руководителем, выбрать правильную манеру общения с ним. Обращение «Вы» и по имени-отчеству помогут держать дистанцию и в сложных моментах избежать проблем.

Хорошо известный специалист в области управления и организации труда Дж. Харрисон называет следующие качества, необходимые для создания идеальных отношений между руководителем и его секретарем:

- секретарь должен не допускать ошибок в любом документе и тем самым освободить своего руководителя от необходимости проверять каждый документ. Секретарь также должен своей работой доказать руководителю, что может работать самостоятельно;
- при разговоре по телефону секретарь должен уметь тактично ответить на любой вопрос, а руководитель должен до-

верить своему секретарю решение всех вопросов, которые считаются конфиденциальными в деятельности фирмы;

- секретарь должен уметь выбрать для руководителя важнейшие факты, содержащиеся в отчетах и журналах, избавив его от необходимости детально изучать материалы;
- секретарь должен понимать, что в случае срочной работы ему нужно остаться после окончания рабочего дня, но руководитель тем не менее не должен рассчитывать на то, чтобы секретарь оставался и тогда, когда такой необходимости нет;
- секретарь должен четко представлять свои обязанности и уровень компетенции при самостоятельном решении вопросов в отсутствие руководителя, а руководитель должен быть, в свою очередь, уверен, что секретарь справится с той работой, которая может возникнуть в его отсутствие;
- руководителю необходимо постоянно информировать секретаря о всех делах, чтобы он мог максимально помочь ему;
- руководитель должен уметь признавать свои ошибки и приносить извинения, когда он неправ;
- руководитель должен полагаться на пунктуальность секретаря, а секретарю следует быть готовым к тому, что руководитель иногда может оказаться и непунктуальным;
- обеим сторонам необходимо чувство юмора;
- поведение секретаря и эффективность его работы — пример для всех сотрудников. Он всегда должен быть опрятно одетым, поскольку от этого зависит как его авторитет, так и авторитет руководителя;
- секретарь должен следить за событиями в личной жизни руководителя, например, позаботиться о цветах для специальных случаев, о поздравительных открытках и т.д. [1].

Многое во взаимоотношениях секретаря и руководителя будет зависеть от избранной линии поведения. Настоящий секретарь всегда спокоен и рассудителен. На уравновешенного человека хочется положиться, и, наверняка, руководитель по достоинству оценит это качество.

Известно, что преуспевающие люди всегда находят язык с окружающими и никогда не паникуют заранее, если сталкиваются

ся с новой проблемой. Они не скажут, что с этим не знакомы или им это не по силам, их подход будет другим. Вместо этого прозвучит: «Вот с этим делом придется разобраться» или «Здесь необходимо как следует подумать». Если секретарь задумывается о карьере и успехе, необходимо развивать этот оптимистический подход. В то же время, не следует забывать, что секретарь должен всегда находиться «в тени» своего шефа.

С точки зрения взаимоотношения полов существует три различных категории отношений секретарь-руководитель:

- руководитель-мужчина и секретарь-женщина;
- руководитель и секретарь — женщины;
- руководитель-женщина и секретарь-мужчина.

Руководитель-мужчина и секретарь-женщина — это традиционный вариант, наиболее часто встречающийся в современном мире. Мужчины ориентированы на конкретную цель и временные рамки (так они обретают чувство контроля над ситуацией), а женщины часто действуют более абстрактно. При общении с руководителем необходимо сообщить ему то, о чем секретарь хочет поговорить, чего достичь и что именно ждет от него. Если мужчина обычно молчит, обдумывая ответ или решение, то женщины размышляют вслух, поэтому либо дайте собеседнику после паузы высказаться, либо дайте понять, что вы также ищете решение. Для мужчин очень важно ощущение, что их позиция ясна, поэтому надо демонстрировать свое понимание, используя метод активного слушания: кивать, подавать реплики, повторять некоторые фразы, задавать уточняющие вопросы.

В ситуации, когда руководитель и секретарь — женщины, не стоит поддаваться иллюзии дружеских отношений. Реакция секретаря на откровения руководителя должна быть такой: выслушать, но отреагировать очень сдержанно. При этом не стоит в ответ делиться своими проблемами. Это правило распространяется и на общение с руководителем-мужчиной.

Какими бы личными проблемами ни делился руководитель, необходимо поставить барьер, но не надо молчать, нужно слушать сочувственно (например, произносить междометие: «да-да» и др.). Далее, при первой же возможности, переходите к обсуждению рабочих моментов. В случае, когда руководитель — женщина, очень важно помнить о том, что секретарю нужно выгля-

деть еще более скромно, чем в приемной руководителя-мужчины, что объясняется особенностями женской психологии.

Руководитель-женщина и секретарь-мужчина. Сейчас такая тенденция «набирает обороты», поэтому секретарю следует соблюдать следующие правила: необходимо стараться не подчеркивать половую принадлежность руководителя. Во-вторых, не рассматривать ее дружелюбие как флирт или заигрывание. Пусть она сама установит рамки для исполнения секретарем служебных обязанностей.

Существует также такое понятие, как управление руководителем, для реализации которого существуют специальные технологии:

- руководитель и секретарь являются партнерами, необходимо обдумать ситуацию, определить приоритеты, присмотреться к характеру руководителя;
- нужно вычислить помехи, затрудняющие общение и рабочий процесс, а далее — то, что помогает их преодолеть. Типичными блоками являются следующие: звонки родственников, недостаток знаний руководителя, его неуверенность;
- изучить личность руководителя, циклы настроений, подъема и спада энергии, его привычки.

Психологи выделяют 3 основных стиля руководства, то есть способов и методов воздействия руководителей на подчиненных. Для выработки тактики и стратегии взаимодействия с руководителем секретарь должен их учитывать.

Самые распространенные стили управления:

- *директивный стиль управления* — характеризуется высокой централизацией руководства, доминированием единоначалия. Руководитель требует, чтобы о всех делах докладывали именно ему, единолично принимает решения или отменяет их. К мнению коллектива не прислушивается, все решает за коллектив сам. Преобладающими методами управления являются приказы, наказания, замечания, разговоры, лишение различных льгот. Контроль очень строгий, детальный, лишаящий подчиненных инициативы. Интересы дела ставятся значительно выше интересов людей, в общении преобладают резкость и грубость. Авторитарный

стиль руководства отрицательно сказывается на морально-психологическом климате, ведет к значительному снижению инициативности, самоконтроля и ответственности работников;

- *демократический стиль управления* — характеризуется распределением полномочий, инициативы и ответственности между руководителем и заместителями, руководителем и подчиненными. Руководитель демократического стиля всегда выясняет мнение коллектива по важным производственным вопросам, принимает коллегиальные решения. Регулярно и своевременно проводится информирование членов коллектива по важным для них вопросам. Общение с подчиненными проходит в форме просьб, пожеланий, рекомендаций, советов, поощрений за качественную и оперативную работу, доброжелательно и вежливо; по необходимости применяются приказы. Руководитель стимулирует благоприятный психологический климат в коллективе, отстаивает интересы подчиненных;
- *либеральный стиль управления* — характеризуется отсутствием активного участия руководителя в управлении коллективом. Такой руководитель «плывет по течению», ждет или требует указаний сверху или попадает под влияние коллектива. Предпочитает не рисковать, «не высываться», увильивает от разрешения назревших конфликтов, стремится уменьшить свою персональную ответственность. Работу пускает на самотек, редко ее контролирует. Такой стиль руководства предпочтителен в творческих коллективах, где сотрудники отличаются самостоятельностью и творческой индивидуальностью.

На практике чаще встречаются смешанные стили управления, поэтому методы воздействия с руководителем надо использовать в зависимости от ситуации.

Взаимоотношения руководителя и секретаря-женщины могут развиваться не только в деловом, но и в личном плане при возникновении симпатий между мужчиной и женщиной.

Согласно правилам делового этикета не рекомендуется заводить служебные романы, однако, отношения секретаря и руководителя стали классическим сюжетом кинофильмов и сериалов,

рассказов и анекдотов, что свидетельствует о нарушении важного правила: не путать деловые отношения и личные. Роман между девушкой-секретарем и руководителем-мужчиной довольно распространенное явление, финал при этом для девушки может быть разным. Одни — выходят замуж за своих начальников и живут с ними счастливо всю оставшуюся жизнь; другие — становятся деловыми партнерами, сохраняя дружеские отношения; третьи — прекращают отношения с руководителем по своей инициативе или по инициативе шефа, расставаясь навсегда и лишаясь при этом работы.

Женщины-секретари нередко становятся жертвой прихоти руководителя, однако, женщины-секретари могут быть холодными прагматиками, для которых служебный роман — средство достижения карьерных и финансовых целей. Молоденькие и цепкие девушки, не задающие себе вопросов, связанных с моралью и нравственностью, используют могущественных руководителей пожилого возраста с возрастной одышкой и откровенной лысиной, чтобы сделать карьеру.

Поскольку секретарь руководителя, как правило, деловая привлекательная женщина, ей следует помнить, что любой руководитель-мужчина, пусть даже на уровне подсознания, попробует проявить себя как мужчина, поэтому даже во время первого собеседования или беседы-инструктажа он задаст вопросы, к которым надо быть готовой.

В рассказе о себе следует расставить так называемые предупредительные знаки: «Мой муж очень достойный человек. У нас хорошая, дружная семья»; «Я не замужем, но у меня есть надежный, верный и интересный друг, с которым я с удовольствием провожу все свободное время и езжу на отдых». (Даже если такого друга пока нет, стоит создать его образ, чтобы оградить себя от возможных домогательств в будущем).

В процессе дальнейшего собеседования будут заданы и провокационные вопросы, ответы на которые повлияют на ваши дальнейшие взаимоотношения. Если разговор однозначно приобретает нежелательное для вас направление, четко обозначьте свою позицию: «Я человек серьезный и верна своему мужу» или «Я придерживаюсь старомодных взглядов и жду настоящей любви...». В таком случае возможны два варианта реакции работодателя:

- оценив ваши деловые качества, он возьмет вас на работу и настойчивого интереса к вам как к женщине проявлять не будет;
- не возьмет вас на работу.

Если при встрече с разными работодателями разговор неизменно заходит об интимных отношениях, необходимо, прежде всего, проанализировать свое поведение и внешний вид: может быть, вы сами провоцируете мужчин своей раскованной манерой, вызывающей одеждой. В любом случае ваша задача: на каверзные вопросы ответить достойно и без раздражения.

Некоторые руководители позволяют себе употреблять ненормативную лексику в присутствии секретаря и в разговоре с ним. К сожалению, не все современные руководители получили хорошее воспитание, а перевоспитывать шефа нельзя, поэтому следует сразу показать свое негативное отношение к подобному общению. Тем более, что мужчинам свойственно использовать тактику постепенного «завоевания чужой территории»: сначала по-свойски употребить крепкое слово, потом погладить руку, приобнять, именно поэтому необходимо пресечь все попытки руководителя в самом начале, а не попустительствовать его «мелким шалостям».

В борьбе с руководителем за свое женское достоинство секретарь будет одинока, на работе нельзя никому пожаловаться. Нужно избегать сплетен, пересудов, сохранив свою репутацию и шефа.

Случается, что в кабинете руководителя затянулись переговоры и доносятся возбужденные голоса: официальная часть встречи закончена и началась неофициальная, со спиртными напитками и закусками. Секретарь не официант, но в его обязанности входит организация бара в офисе и сервировка стола. Необходимо категорически отказаться и не присоединяться к «мероприятию», сославшись на срочную работу в приемной, через 15-20 минут, не показываясь на глаза шефу и его гостям, по телефону следует попросить разрешения уйти. Если вы будете отпрашиваться на глазах у посторонних, то скорее всего, ваш руководитель не отпустит вас: его мужская гордость будет ущемлена.

Если вам пришлось оказаться один на один с руководителем, который пребывает в веселом, игривом настроении, необходи-

мо держаться с ним подчеркнуто строго, не переходить на его тон и задушевную манеру общения. Лучше уйти, даже без разрешения, не усугубляя ситуацию. Если руководитель все-таки успел допустить определенные вольности, бесполезно выяснять отношения тут же, однако на следующей день стоит поговорить без свидетелей. Вполне возможно, что руководитель скажет: «Ничего не было. Ничего не помню», и может начать вас обвинять во лжи. Не оправдывайтесь и, не смакуя подробности, четко заявите: «Я бы просила вас впредь оградить меня от подобных испытаний». Во время этого разговора улыбка и шутки не уместны.

От руководителя секретарь может получить приглашение в ресторан, где запланирована его встреча с партнерами или клиентами. Присутствие женщины необходимо для создания более непринужденной атмосферы, однако, необходимо заранее придумать благовидный предлог, который ограничит время вашего пребывания там. Как только переговоры превратятся в застолье, используя этот предлог, покидайте компанию.

Если руководитель предлагает провести в ресторане вечер вдвоем — это однозначно следует истолковать, как явный шаг к установлению более близких отношений.

Секретарю нередко приходится ездить в командировки с руководителем. В такой ситуации необходимо до мелочей выяснить свои обязанности во время деловой поездки; заявить о своей по-прежнему твердой позиции: «Я человек серьезный...»; стараться не оставаться наедине с шефом в номере гостиницы, целесообразно соблюдать осторожность со спиртными напитками.

Если секретарь привлекла внимание руководителя, и оно с каждым днем становится все настойчивее, ситуация становится опасной.

Можно разработать легенду о женихе со сложным характером. Руководителя привлечь в качестве мудрого советчика в якобы запутанных любовных отношениях. Сначала эта роль его удивит и даже шокирует, но затем он, в соответствии со сценарием, почувствует себя очень уютно в роли покровителя и «отца родного». При достаточном актерском мастерстве этот вариант срабатывает.

Многие секретари при найме на работу опасаются сексуальных домогательств со стороны работодателя.

Чтобы не попасть в двусмысленную ситуацию, необходимо придерживаться некоторых правил поведения на работе с руководителем-мужчиной и коллегами-мужчинами:

- если к вам прикасаются, когда в этом нет необходимости, немедленно пресекайте подобные действия, в такой ситуации ни в коем случае нельзя улыбаться и демонстрировать чувство юмора;
- пресекайте любые разговоры с мужчинами на сексуальные темы, поскольку они расценят легкомысленное поведение как приглашение к более активным действиям;
- отвечайте «нет» на любые предложения пообедать вместе, сходить в ресторан и т.п.;
- не принимайте дорогие подарки от коллег или руководителя — это может быть сигналом к более близким отношениям;
- если начальник старается оставаться с вами наедине без особой причины, необходимо обезопасить себя, например, включить диктофон, а если встреча намечена заранее, то можно попросить подругу звонить вам каждые пять минут;
- при первых попытках надвигающегося домогательства четко изложить руководителю свои ощущения. Например: «Мне неприятно, когда вы касаетесь меня или говорите мне подобные вещи». В большинстве случаев мужчина может понять, что с вами не стоит вести себя подобным образом, и оставит вас в покое.

Постарайтесь стать незаменимой для руководителя в его профессиональной деятельности, и тогда он, возможно, не будет проявлять к вам повышенный интерес как к женщине в опасности потерять профессионального работника. Помните, что намного труднее найти профессионального секретаря, чем девушку для развлечений.

Служебный роман, как и неслужебный, имеет шансы не только на разрыв, но и на успех, счастье. Служебный роман тоже может закончиться свадьбой. Согласно легендам и былям московских околехудожественных кругов, многие известные люди были женаты на своих секретарях-женщинах. Особенно эта тенденция была популярна в писательском сообществе.

Дополнительная информация

Так, «красный граф», известный русский, советский писатель Алексей Николаевич Толстой (1882-1945), автор известной трилогии «Хождение по мукам» (1922-1942), произведений «Гиперболоид инженера Гарина» (1925-1927), «Аэлита» (1922-1923), автобиографической повести «Детство Никиты», исторического романа «Петр I» и других был очень влюбчив. Будучи женат на поэтессе Наталии Крандиевской и имея детей, в пятидесятилетнем возрасте увлекся молодой вдовой Максима Пешкова — сына Горького. Очаровательная Надежда Алексеевна Пешкова при своей красоте отличалась хорошим характером, веселым нравом, утонченной воспитанностью.

Двадцатилетней барышней она вышла замуж за сына великого пролетарского писателя — Максима Пешкова. Его отец Максим Горький отмечал, что она была ослепительно хороша собой. В доме А.М. Горького всем давали прозвища: его личного секретаря звали «Пе-пе-крю», сына — «советский принц», а Надежду Алексеевну прозвали Тимоша.

В тридцатилетнем возрасте она овдовела, оставаясь, по-прежнему, ослепительно хороша. Ей стал оказывать внимание Алексей Толстой,



Портрет А.Н. Толстого



Портрет Н. Крандиевской

здоровье которого внушало опасения: тяжелый инфаркт и частые сердечные приступы, которые усугублялись безответной любовью к Тимоше.

А.М. Горький, наблюдая развитие романа у себя на даче, где жила Тимоша, которую регулярно навещал А.Н. Толстой, считал, что «В 50 лет нельзя вести себя тридцатилетним. Винцо пить следует помаленьку», «все формы духовного общения с чужеродными женщинами нужно ограничить общением с единой и собственной женой, — общением, кое установлено и освящено канонами православной католической церкви» [2].

Положение усугубилось тем, что у А.Н. Толстого был соперник — руководитель НКВД Генрих Ягода, дача которого находилась рядом с дачей А.М. Горького. Всесильный Г. Ягода почти регулярно являлся к завтраку и ужину на даче писателя.

Вдова была вынуждена объясниться с «красным графом», дав понять, что его попытки безуспешны и не имеют будущего.

Жена его Наталия Крандиевская вместе с детьми ушла из дома, а «красный граф» не привык к решению бытовых, хозяйственных и тому подобных вопросов. Нужна была помощница, и эту роль на себя взя-



Портрет Н.А. Пешковой

ла его личный секретарь — двадцатилетняя Людмила Барцева, поселившись у него дома. Скучающий после расставания с Тимошей Алексей Николаевич Толстой очень быстро утешился, и через несколько недель секретарь стала его женой.

Считается, что из секретарей нередко выходят хорошие жены. Подтверждение тому является факт женитьбы писателя Михаила Михайловича Пришвина на сотруднице литературного музея Валерии Дмитриевне Лебедевой. Она должна была помочь писателю подготовить его личный архив для передачи в музей, который прислал ее в качестве секретаря.

Михаил Михайлович Пришвин (1873-1954) — русский советский писатель, автор философско-лирической прозы. Темы его произведений, преимущественно связанные с природой, историей, народным бытом и фольклором, были в форме дневников, очерков. Автор повести «Жень-шень» (1933), поэмы в прозе «Фацелия» (1940), романа-сказки «Государева дорога» (1957), автобиографического романа «Кашеева цепь» (опубликован в 1960 г., начал в 1923 г.).

В течение всей своей жизни писатель вел дневники, и в возрасте 67 лет он решил подготовить их к сдаче на государственное хранение. В этот момент в его жизни появилась Валерия Лебедева, о первой встрече с которой он написал в дневнике в начале 1940 года: «16 января — 43 с ветром. Устроил «смотрины» (ее зовут Валерия Дмитриевна). Посмотрели на лицо — посмотрим на работу. 22 января. Вчера была вторая встреча с новой сотрудницей» [2].

События развивались стремительно. Уже 9 февраля он пишет: «Не знаю, любит ли она меня, как мне хочется, и я люблю ли ее, как надо, но внимание наше друг к другу чрезвычайное, и жизнь духовная



Портрет М.М. Пришвина с женой Валерией Дмитриевной

продвигается вперед не на зубчик, не на два, а сразу одним поворотом рычага на всю зубчатку» [2].

Совместная работа, духовное общение, взаимопонимание и уважение были фундаментом их обоюдной любви.

24 февраля М.М. Пришвин пишет: «Моя любовь к ней есть во мне такое «лучшее», какое в себе я не подозревал никогда. Я даже в романах о такой любви не читал, о существовании такой женщины только подозревал...» [2].

Валерия Дмитриевна полюбила его, но ее смущали его имя, возможности, положение, квартира, благополучие, а работа над дневниками тем временем продолжалась.

В конце 1940 года в дневнике писателя появляется запись: «Мы просто счастливы. И это чудо! Как можно быть счастливым в то время, как вокруг везде кипит война и только урывками можно бывает достать себе кое-какое случайное пропитание... Невозможно, и вот вышло чудо, и мы счастливы. Значит, это возможно при всяких условиях».

Валерия Дмитриевна вышла замуж за Михаила Михайловича, и они прожили счастливо вместе 14 лет. До смерти писателя она была его бесшумным секретарем-помощником, а затем стала пропагандистом его творчества, автором книг о своем муже «Пришвин в Дунине», «Круг жизни», «Путь к Слову».

Взаимоотношения с секретарями-женщинами у писателей и поэтов складывались по-разному. Известно, что секретарь Сергея Есенина —



Портрет С. Есенина с Г. Бенеславской

Галина Бенеславская не была награждена взаимной любовью, поэт ее ценил, уважал как помощника, но не считал ее женщиной своей мечты. Безответная любовь закончилась трагически: в годовщину смерти поэта она покончила жизнь самоубийством на его могиле на Ваганьковском кладбище в Москве. Ее похоронили рядом с ним: так она нашла утешение.

Сергей Александрович Есенин (1895-1925) — русский советский поэт — тонкий лирик, мастер глубоко психологизированного пейзажа, певец крестьянской Руси, знаток народного характера и народного языка. Автор поэтического цикла «Москва кабацкая» (1925), поэмы «Анна Снегина» (1925), поэмы «Черный человек» (1925). Образцами непревзойденной лирики считаются его стихи «Письмо матери», «Отговорила роща золотая», «Клен ты мой опавший».

Контрольные вопросы

1. Какие качества, по мнению, Дж. Харрисона, являются необходимыми для создания идеальных отношений между руководителем и его секретарем?
2. Какие существуют категории отношений секретарь — руководитель с точки зрения взаимоотношения полов?
3. Перечислите и охарактеризуйте основные стили руководства.
4. Какие существуют правила поведения на работе с руководителем-мужчиной и коллегами-мужчинами, ограждающие секретаря-женщину от двусмысленной ситуации?

17.2. Взаимоотношения секретаря с коллегами

Специфика и сложность работы секретаря связана с тем, что он всегда на виду, в центре общения не только с руководителем, но и коллегами. Он связан рабочими отношениями с различными подразделениями организации, находится в центре ее внутренних проблем и внешних контактов, поэтому роль секретаря в создании психологического климата в коллективе чрезвычайно важна и незаменима.

Секретарь — первый, с кем встречается, начиная свой трудовой день, руководитель, в течение рабочего дня многие сотрудники обращаются к секретарю для решения производственных

вопросов. Доброжелательность, внимание, любезность и предупредительность секретаря во многом определяют атмосферу приемной.

Секретарь — стержневое звено «команды», у которого устанавливаются и в дальнейшем поддерживаются контакты не только с ближайшим окружением, но и фактически со всеми служащими, поэтому следует быть образцом хороших манер, которые служат основой слаженной «командной игры» всего персонала организации [1]. С первого дня работы на новом месте секретарь устанавливает контакт с руководителем и коллегами. Целесообразно имена-отчества сотрудников записывать или запоминать. Как считает Дейл Карнеги, обращение к человеку по имени играет большую роль в установлении контактов.

Везде можно встретить сотрудников, имеющих сложный характер, плохие манеры общения, с которыми крайне сложно и даже неприятно иметь дело. Обязанность секретаря — проявить к ним такое же вежливое и доброжелательное отношение, как и к сослуживцам, которые нравятся. Согласно этикету, любой человек заслуживает уважения уже за то, что он принадлежит к общечеловеческому сообществу. На работе необходимо быть со всеми одинаково вежливым, тактичным.

В деловых контактах очень важна тактика общения, к которой предъявляются следующие требования:

- необходимо обладать несколькими вариантами поведения в однотипной ситуации и уметь оперативно пользоваться ими;
- в деловом общении не следует допускать какой-либо конфронтации, а тем более конфликта. Однако по принципиальным позициям возможны споры и расхождения. Главное, чтобы противостояние не переросло в личную неприязнь.

Условием доброжелательной атмосферы в коллективе является соблюдение правила: не говорить ничего плохого, отрицательного об отсутствующих при общем разговоре (моральным основанием этого требования является невозможность отсутствующих выступить в свою защиту); не обсуждать чужие семейные неурядицы, источники дохода, внешний вид. Следует воздерживаться от подобных высказываний и, по возможности, пресекать

злословие других в адрес третьего лица. Сообщение «доброжелателя» о том, что кто-то дурно говорил о секретаре, лучше всего прервать в самом начале фразой: «Мне это неинтересно. Пожалуйста, не отвлекайте меня от работы (обеда, нескольких минут отдыха)».

Отношения с коллегами должны быть дружескими, так как это упрощает работу и делает ее более приятной, но нельзя допускать панибратства. Помощнику руководителя следует держаться немного в стороне от остального коллектива, потому что его главная задача — помощь самому руководителю, а потом, по мере возможности, — всем остальным. Это создает определенную дистанцию, которую необходимо уметь соблюдать.

Вежливым и внимательным следует быть со всеми сотрудниками и теми, кто в фаворе, и теми, кто в немилости. Поскольку секретарь сообщает сотрудникам не всегда приятное «волеизъявление» начальника, необходимо быть деликатным и сохранять нейтральную позицию, доводя до сотрудников негативную информацию, используя следующие фразы: «Мне очень жаль, что...», «К сожалению, я должна вам сообщить...».

Секретарю нередко приходится сглаживать конфликты, возникающие между руководителями и сотрудниками, используя свой профессионализм, умение владеть своими эмоциями, искусство ведения деловой беседы.

Возмущенный или обиженный сотрудник зачастую выплескивает весь негатив не на руководителя, а на секретаря, настаивает на личном разговоре с начальником. Немедленно, не усугубляя негатив, в такой ситуации секретарь должен уметь сказать «нет». Уместны будут такие фразы: «К сожалению, сейчас трудно что-либо изменить...», «Возможно, в чем-то вы правы, но...», «Очень жаль, но время упущено...».

Коллектив объединяет людей разного возраста, пола, уровня образования и культуры, интеллигентности, а у каждого служащего свой характер, привычки, убеждения, вкусы и потребности. Секретарь может поддерживать нормальные деловые отношения с сослуживцами, соблюдая следующие правила:

- искренне интересоваться другими людьми;
- указывать на ошибки других не прямо, а косвенно;
- быть пунктуальным и не забывать о своих обязательствах и обещаниях сослуживцам.

Как известно, даже в самом благополучном, дружном коллективе могут возникнуть закулисные маневры, которые приводят к интригам, конфликтам и манипуляциям одних сотрудников другими. В манипуляциях могут участвовать даже противостоящие группы людей. Поскольку секретарь находится в некотором роде «в центре коллектива», ему следует быть очень внимательным, наблюдательным, чтобы не оказаться в числе сотрудников, которыми манипулируют другие.

Считается, что если секретаря усиленно вызывают на «откровенный разговор» или «кормят» слухами, а до сих пор равнодушный коллега активно набивается в друзья, нужно задуматься: ради чего это делается? Возможно, готовится точный удар в спину, так как друга гораздо проще подставить, чем врага и, тем более, постороннего человека. Кроме того, есть определенная категория людей, которых склоки развлекают, поэтому они используют интриги и ссоры как средство от скуки; другие просто без этого жить не могут, так как они носители зла и подпитываются чужой энергией.

Специалисты считают, что соблюдение нескольких простых правил не допускает быть втянутыми в интригу:

- только публично говорить о том, что нравится или не нравится, о новых идеях и недостатках руководства, хотя желательно последнюю тему вообще не озвучивать;
- не давать оценки действиям коллег и руководителя;
- озвучивать только конструктивную критику без перехода на личности;
- не участвовать в сплетнях и «закулисных переговорах»;
- не вести разговоров на личные темы;
- не демонстрировать окружающим свои слабые места и пристрастия;
- никого не просить прикрывать свои промахи;
- поддерживать ровные дружеские отношения с коллегами своего ранга.

Надо постараться остаться в стороне от интриг: создать образ (имидж) специалиста, который приходит на работу работать, а не сплетничать и строить козни. Желательно быть уверенным в себе, сконцентрироваться на своей деятельности и потому никому не завидовать, не увлекаться обсуждением промахов коллег,

дорожить своей репутацией и в любых ситуациях сохранять достоинство.

Такая стратегия взаимодействия, как манипуляция представляет собой сложное, определенное давление на партнера по общению, которое можно сравнить с провокацией, обманом, интригой. Манипуляция — это скрытое (тайное) управление собеседником против его воли, нередко путем представления кого или чего-либо в искаженном виде.

В деловом общении манипуляция — очень распространенное явление. Руководитель вместо силового воздействия может управлять подчиненным незаметно, создавая у того иллюзию полной самостоятельности и свободы. Нередко и подчиненные незаметно управляют своими начальниками.

Специалисты выделили признаки манипуляции:

- стремление овладеть волей партнера, поставить его в зависимое, подчиненное положение, используя слабости, страх, желания (денег, власти, славы, признания, любви) партнера по общению. Для проникновения в психическую сферу человека, на которого оказывается воздействие, манипулятор использует любой значимый мотив своей жертвы: переживание из-за полноты, невысокого роста, лысины, болезни; гордость за свое происхождение; любопытство; хобби;
- лицемерие, обман, интрига в поведении манипулятора, которые проявляются в заискивании, стремлении угодить, прилипчивости (при этом у партнера создается ощущение неловкости: «что-то здесь не то», «что-то он не договаривает»).

Для психологического давления манипулятором используются следующие приемы: перехват инициативы, подзадоривание, комплименты, преувеличенная демонстрация собственной слабости, неопытности, неосведомленности, даже глупости, призыв к отъединению от других людей, намек на широкие связи и возможности и т.п. При этом ответственность за все происходящее перекладывается на жертву манипуляции.

Чтобы избежать манипуляций, необходимо:

- научиться их распознавать;
- научиться защищать себя от того, кто «незаконным образом» пытается вами манипулировать.

Для начала следует использовать несколько корректных фраз, которые могут пресечь манипулятора на полуслове, но если он не останавливается, следует воспользоваться следующими методами: «бесконечное уточнение» и «заезженная пластинка».

«Бесконечное уточнение» — техника применяется тогда, когда человека на что-то провоцируют или что-то требуют, но сами не знают, что. Если в голосе собеседника слышны нотки манипуляции, необходимо действовать без промедления: уточнять детали намеренно и как можно подробнее. Это нужно делать до тех пор, пока манипулятор не потеряет интерес к вашей персоне: Что бы ты сделал на моем месте? Что вы имеете в виду? Что именно вас не устраивает? и т.д.

Второй метод — метод «заезженной пластинки». Воспользоваться им очень просто: надо лишь вновь и вновь повторять, чего вы хотите, или что для вас важно, или что вам хочется узнать и т.д. В определенный момент манипулятор будет вынужден заговорить на нужную вам тему. Эта техника чаще всего применяется в ситуациях, когда манипулятор пытается вынудить собеседника к чему-либо или навязать что-либо, от чего его жертва отказывается; отвлекает от действительного предмета обсуждения; не дает выговориться и постоянно прерывает.

Необходимо уметь отказывать: уверенно и к месту сказанное слово «нет» поможет показать человеку, что у вас есть своя позиция. Не стесняйтесь показывать свое недоверие: пусть манипулятор чувствует, что между вами выдержана дистанция, и поэтому не стоит такой личности сообщать что-то сокровенное.

Тщательно скрывайте свои недостатки. Людям, управляющим другими, свойственно давить на самые слабые места и провоцировать свою жертву, поэтому чем меньше о ваших минусах знает манипулятор, тем лучше будет вам. Не стоит хвастаться, даже если ваши успехи вполне реальны, манипулятор рассматривает хвастовство как уязвимое место человека и не упустит возможности сделать больно или использовать в своих действиях, направленных против вас.

Порой манипуляции в коллективе достигают угрожающих размеров и можно говорить о моббинге.

Моббинг — новое слово, обусловленное засорением русского языка англоязычными словами. Оно обозначает хорошо всем

известное явление, имеющее синоним в нашем русском языке, — травля на рабочем месте, когда человека изводят, мучают нападениями и преследованиями. Проблема моббинга становится особенно актуальной в последние годы, когда страх потерять работу стал доминирующим в сознании, а желание сделать карьеру любой ценой мало кого смущает и становится нормой.

Моббинг (от англ. mob — толпа) — коллективный психологический террор, травля в отношении кого-либо из работников со стороны его коллег, подчиненных или начальства, осуществляемые с целью заставить его/ее уйти с места работы, т.е. «выжить» из коллектива. Цель достигается следующими средствами:

- распространением слухов;
- запугиванием;
- социальной изоляцией.

Непрекращающееся крайне враждебное отношение к человеку, ставшему жертвой такого преследования, влечет к сильному ухудшению его физического и психологического состояния. Признаками травли является: протяженность во времени, а также то, что все действия направлены на одного человека, а не на группу. Также травля не преследует никаких целей, кроме унижения и запугивания жертвы.

Моббинг — разновидность насилия, которую можно поставить в один ряд с убийством, изнасилованием и ограблением, хотя моббинг может показаться вполне безобидным по сравнению с изнасилованием, однако, эффект, который он производит на жертву, особенно если это длится достаточно долго, имеет такую разрушительную силу, что некоторые люди подумывают о том, чтобы покончить жизнь самоубийством.

Последствия моббинга сказываются на здоровье и психическом состоянии человека. Жестокость, длительность такого воздействия, психологическая неустойчивость приводят к страданиям от целого ряда расстройств психологического и физического характера. Наблюдаются проблемы со сном, вплоть до нервных срывов, раздражительности, депрессии, трудностей с концентрацией внимания, панических состояний или даже инфарктов. Чаще всего все начинается с конфликта, человек старается решить проблему, но оказывается, что конфликт неразрешим. Такому человеку кажется, что неоткуда получить помощь, при этом кон-

фликт не исчезает, а постепенно обостряется до такой степени, когда уже нет пути назад.

Некоторые обвинения и унижения работника могут быть вызваны нездоровой психологической атмосферой, которая царит в организации и требует найти своего «козла отпущения», а также жадной власти над другими и личной злобой, продиктованной страхами или завистью. Однако конфликты и интриги — это часть той реальности, в которой, порой, оказывается человек, и поэтому очень важно принять факт, что так было, есть и будет, такова природа человеческого существа. Наша задача — научиться выживать в коллективе с интригами, каждый раз проводя оценку того негативного, которое они производят, и тех плюсов, которые нам дает наша работа. Если сравнение указывает, что из-за интриг теряется здоровье, необходимо задуматься о том, что если серьезно разрушить свой организм, уже почти ничего не будет нужно.

Поскольку моббинг достаточно распространен в современной жизни, необходимо его учитывать. Так, психологи советуют опытным секретарям не подчеркивать свой возраст (жаловаться на здоровье, одышку, боли в суставах, быструю утомленность и т.п.) и постараться не выделяться из общего режима организации, например, задержаться после работы, если так принято в данной организации, осваивать новейшие технологии, чтобы выполнять работу, не перепоручая ее другим. Молодые секретари тоже нередко испытывают дискомфорт, когда члены коллектива постарше испытывают раздражение и зависть при виде молодой, образованной привлекательной и деятельной девушки. Она, вполне вероятно, может подвергнуться критике и даже нападкам со стороны коллег. В этом случае не стоит обсуждать во всеуслышание по телефону свои свидания и ухаживания поклонников, не слишком хвастать успехами, интересными хобби, одеваться скромнее, а макияж свести к минимуму.

Поскольку секретарю, в силу его обязанностей, всегда известно больше, чем другим сотрудникам, он в курсе всех перемен. Если становится понятно, что кому-то грозит стать жертвой моббинга, или же кто-то уже подвергся психотеррору, не стоит оставаться просто наблюдателем.

Нужно попробовать изменить ситуацию к лучшему, вразумить и помирить коллег. Заняв позицию третьей стороны, се-

кретарь заботится о благополучии компании в целом, о благоприятном климате, о здоровье коллег. Иногда людям просто необходимо постороннее вмешательство, чтобы увидеть ситуацию по-другому.

Сотруднику, оказавшемуся в качестве жертвы травли, необходимо научиться справляться с эмоциями и отстаивать свои права, честь и достоинство, свободу личности, возможно, даже заняться аутотренингом, постараться не обижаться, не носить в себе обиду, с легкостью простить обидчиков, переключившись на положительные эмоции и мысли, постараться думать только о хорошем.

Доброжелательная атмосфера в коллективе — гарантия слаженной работы всей организации. Значительная роль в создании благоприятной, комфортной атмосферы в организации принадлежит секретарю, поведение и настроение которого отражается и на настроении всех, с кем ему приходится общаться [3].

Специалисты-психологи убеждены, что работа может быть успешной, если приносит радость и удовлетворение. Необходимо найти в работе удовольствие, почувствовать и найти те моменты, которые интересны и привлекательны, тем более, что они есть в любой работе, научиться легко относиться к рутинным, техническим операциям.

Многие руководители, легко создавая «команду», считают, что она должна быть слаженно функционирующей организацией без учета человеческого фактора. Отсутствие человечности на практике подрывает моральный дух работников, мешает находить удовольствие и радость в работе. Привнесение в служебные отношения человечности позволяет изменить атмосферу в организации. Необходимо помнить, что на работе человек проводит больше времени, чем в семье, поэтому между сотрудниками должны быть хорошие отношения. Работа в дружественной обстановке приносит значительно больше отдачи, чем работа в деловой, но «угрюмой» обстановке.

Секретарь, приглашая сотрудника к руководителю, должен обращать его внимание на тему предстоящей встречи. Если обсуждение конкретного вопроса намечено заранее, секретарь может предупредить сотрудника, предоставив ему время на обдумывание и подготовку. Сотрудник сможет сосредоточиться на рассматриваемом вопросе и не будет переживать сам факт

неожиданного вызова к начальству. Руководитель в результате умелых действий секретаря получит более полную информацию, и возникшая проблема будет решена быстрее и качественнее. Секретарь, встречая сотрудников в приемной, улыбнувшись им, может создать хорошее настроение себе и вошедшим. Известно, что когда человеку хорошо, он улыбается, следовательно, улыбка секретаря свидетельствует о его добром расположении духа и мире в душе. Существует также «обратная закономерность», если человек начнет улыбаться, у него налаживаются дела и настроение становится лучше.

Секретарь может улучшить атмосферу в коллективе, организовав поздравления, поощрения и просто выражение внимания к сотрудникам со стороны руководителя.

Важная задача секретаря — быть чутким посредником между руководителем и подчиненными. Секретарь играет большую роль в создании доброжелательной обстановки. Зная режим и характер работы руководителя, секретарь может, в случае необходимости, содействовать сотрудникам в организации приема их руководителем; помочь составить необходимый документ и т.д. Нередко секретарь вынужден выступать от имени руководителя. Очень важно уметь вежливо и четко давать нужные указания, контролировать их выполнение.

Для создания и формирования благоприятного климата в коллективе секретарь может использовать механизмы психологического воздействия:

- привязанность;
- симпатия;
- доверие;
- уважение;
- манеры.

Привязанность — результат привыкания людей друг к другу. За годы совместной работы складываются добрые взаимоотношения, разрыв которых нередко бывает болезненным, поскольку они основаны на симпатии, преданности.

Симпатия — эмоциональная расположенность, направленное влечение, внутреннее расположение, доброжелательное отношение к кому-либо. В коллективе, в котором ярко проявляются симпатии, создается необычайно теплый психологический фон,

а, следовательно, и комфортность отношений, где нет места конфликтам.

Доверие. Если привязанность и симпатия являются неосознанной (эмоциональной) ориентацией на кого-то, то доверие выступает как вера в конкретного человека (партнера) или в какие-то его качества. Доверие — это сгусток чувств и оценочного отношения (подсознательного и сознательного). Надежность отношений решающим образом зависит от баланса доверия, то есть убежденности в искренности, честности, добросовестности, которое сложилось между партнерами.

Уважение — это добровольное признание личности занимаемого ею статуса. Претензия на уважение должна быть подкреплена наличием незаурядных данных у того, кто его добивается, так как почтительное отношение всегда основывается на признании заслуг и достоинств.

Манеры делают человека таким, что он становится признаваемым людьми (партнерами). В манерах воссоздается образ (имидж) человека, зрительно проявляются те его качества, которые оцениваются людьми (позитивно или отрицательно). Манера общения — визуально доступная информация к восприятию. Хорошие манеры способствуют достижению целей, успеху в решении поставленных задач перед конкретным специалистом и коллективом в целом, созданию доброжелательной атмосферы.

Контрольные вопросы

1. Какие правила следует соблюдать секретарю, чтобы поддерживать нормальные деловые отношения с сослуживцами?
2. Какие правила необходимо соблюдать, чтобы не быть втянутым в интригу?
3. Перечислите и охарактеризуйте признаки манипуляции.
4. Моббинг — это:
 - 1) Конфликтная ситуация в рабочем коллективе между его группами;
 - 2) Коллективный психологический террор в отношении одного из работников со стороны коллег;
 - 3) Способ избежать манипуляции на работе.
5. Какими средствами достигается моббинг?

6. Создавая благоприятный климат в коллективе, секретарь руководителя использует следующие механизмы психологического воздействия:

- 1) Привязанность;
- 4) Уважение.

Дополните недостающую информацию: № 2, 3, 5.

7. В организацию был принят новый работник — секретарь руководителя, женщина средних лет, опытная, профессионально хорошо подготовленная. Она решила навести порядок и стала заводить свои правила в приемной руководителя: давать оценки действиям коллег и руководителя, ссылаясь на свой опыт; с сотрудницами-женщинами вести разговоры на личные темы. При этом она была всегда пунктуальна и помнила о том, кому и что она обещала: сделать копию с зарегистрированного приказа по основной деятельности, подписать поздравительный адрес у руководителя, передать документ и т.д. Свои небольшие промахи по работе не пыталась переложить на сотрудников службы ДОУ, безопасности, отдела кадров. Мнение коллектива о ней разделилось: одни считали, что она — хороший член коллектива, другие — явно негативно оценивали ее появление в коллективе. Проанализируйте ситуацию и оцените поведение секретаря руководителя.

17.3. Конфликтные ситуации

Основные понятия: конфликтная ситуация, причины конфликта, возникновение конфликтной ситуации, ее исчезновение; прекращение инцидента, типы конфликтов, четыре стадии конфликта, пути выхода.

При всем стремлении людей во взаимоотношениях с другими людьми к миру, гармонии, конфликты, к сожалению, неизбежны.

Конфликт — это составная часть человеческой жизни, ни один человек не прожил свою жизнь без конфликта. Они случаются в личной жизни, на работе, учебе и т.д.

Конфликт (от латин. Conflictus — столкновение) — столкновение противоположных сторон, мнений, сил, серьезное разногласие, острый спор [4].

Специальная научная дисциплина, изучающая причины возникновения социальных, психологических конфликтов и пути, методы их преодоления, называется конфликтология [4].

Для конфликтов характерна неопределенность исхода по причине большого разнообразия вариантов поведения сторон, обусловленного множеством факторов, психологией, скрытыми целями, которые в течение конфликта могут дополнительно изменяться, трансформироваться.

Нигде конфликты не проявляются столь очевидно и столь часто, как в организациях. Различают конфликты между фирмами, компаниями, ассоциациями, в пределах одной организации.

Если конфликт в организации не управляем, это приводит к конфронтации (от франц. *confrontation* — противоборство, противостояние социальных систем, классовых интересов, убеждений и т.п. [4]). В состоянии конфронтации структурные подразделения организации или члены коллектива перестают сотрудничать и общаться друг с другом, что приводит к разобщению и деградации коллектива и организации в целом.

Согласно научной литературе, причинами конфликта являются:

- несовпадение рассуждений одной стороны с точкой зрения другой, которое может вызвать разногласия. Люди, как правило, видят то, что хотят увидеть: из большого количества фактов мы выбираем те, что подтверждают наши взгляды, представления, убеждения, не обращаем при этом внимания или ошибочно интерпретируем те из них, которые ставят под вопрос наши представления. Даже поняв точку зрения другого, мы можем не согласиться с ней. Понимание лишь даст возможность сузить область конфликта. Не следует трактовать и воспринимать высказывания или действия другой стороны в негативном плане, так как это вызывает отрицательные эмоции, на которые мы испытываем раздражение, и возникает желание компенсировать свой психологический проигрыш, ответив обидой на обиду. При этом ответ должен быть не слабее, и для уверенности он делается с «запасом». Снисходительное или высокомерное отношение, ухмылки, категоричность, подшучивание вызывают отрицательную реакцию у окружающих и нередко служат питательной средой для возникновения конфликтной ситуации [5, с. 258];

- особенности восприятия, которые приводят к тому, что, разговаривая, люди не понимают друг друга, так как при межличностном общении значительная информация существует на уровне бессознательного и не может быть выражена полностью словами по причине ограниченного лексикона, недостатка времени и др. В результате собеседник воспринимает многое за счет невербальных средств коммуникации: мимики, интонации, жестов, поз и т.д. Одной из причин ошибок в восприятии может быть искаженное восприятие личных качеств, мотивов поведения тех, кто участвует в конфликте. Так, обе стороны приписывают добродетели, благородные мотивы самим себе, а пороки — своим оппонентам;
- несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей, т.е. в процессе межличностного общения люди могут играть не те роли, которые ожидает от каждого из них партнер по общению;
- непонимание людьми того, что при обсуждении проблемы (особенно сложной) несовпадение позиций может быть вызвано не действительным расхождением во взглядах, а подходом к проблеме с разных сторон.

Под конфликтной ситуацией следует понимать такое стечение обстоятельств, которое объективно создает почву для реального противоборства между социальными субъектами [6, с. 360].

При этом каждая ситуация имеет объективное содержание, которое определяется происходящими в действительности событиями, и субъективное значение, зависящее от того, какую интерпретацию этим событиям дает каждая сторона. Субъективное отражение конфликтной ситуации не обязательно соответствует действительному положению дел. В литературе справедливо отмечается, что осознание конфликта всегда несет в себе элементы субъективизма и уже поэтому является в определенной мере искаженным [6, с. 360].

Начало возникновения конфликта связано, как правило, с тремя условиями:

1. первый его участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику путем физических действий, демаршей, заявлений и т.д.;

2. второй участник сознает, что эти действия направлены против него;
3. второй участник в ответ предпринимает активные действия против инициатора конфликта; с этого момента можно считать, что он начался [6, с. 358].

Конфликт начинается в случае противоборства сторон, когда стороны начинают активно противодействовать друг другу, преследуя свои цели. Следовательно, конфликт всегда начинается как двустороннее или многостороннее поведение, и ему, как правило, предшествуют иницирующие действия одной из сторон, выступающей в качестве зачинщика конфликта. Развертывание конфликта или его разрешение зависит от участников, их личностных особенностей, интеллектуальных, материальных возможностей, которые есть у сторон, от сути и масштабов самой проблемы, от позиций окружающих лиц, от представления участников о последствиях конфликта, от стратегии и тактики взаимодействия.

Согласно установившемуся мнению существуют четыре основных типа конфликтов:

- внутриличностный;
- межличностный;
- конфликт между личностью и группой;
- межгрупповой конфликт.

Внутриличностный конфликт вызывается различными психологическими факторами внутреннего мира личности, часто кажущимися или являющимися несовместимыми: потребностями, интересами, желаниями, чувствами, ценностями, мотивами и т.п. В зависимости от того, какие внутренние стороны личности вступают в конфликт, выделяют следующие его формы: мотивационный, нравственный, нереализованного желания, ролевой, адаптационный, неадекватной самооценки.

Межличностный конфликт. Этот тип конфликта, пожалуй, самый распространенный. В организациях он проявляется по-разному. Многие руководители считают, что единственной его причиной является несходство характеров. Действительно, встречаются люди, которым из-за различий в характерах, взглядах, манере поведения очень непросто ладить друг с другом. Однако более глубокий анализ показывает, что в основе таких

конфликтов, как правило, лежат объективные причины. Чаще всего — это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу и т.д. Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не другой. Конфликты возникают между руководителем и подчиненным, например, когда подчиненный убежден, что руководитель предъявляет к нему непомерные требования, а руководитель считает, что подчиненный не желает работать в полную силу.

Конфликт между личностью и группой. Неформальные группы устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, возникает конфликт между личностью и группой. Другой распространенный конфликт этого типа конфликт между группой и руководителем. Наиболее тяжело такие конфликты протекают при авторитарном стиле руководства [5, с. 256].

Межгрупповой конфликт — это столкновение интересов и целей различных групп. Как известно, организации состоят из множества как формальных, так и неформальных групп. Даже в самых лучших организациях между ними могут возникнуть конфликты [7, с. 222].

В один и тот же вид конфликта могут вовлекаться в противоборство стороны на самых различных уровнях. Например, конфликты по поводу властных полномочий, материальных ресурсов или ценностных ориентаций могут возникать на уровне и межличностного, и межгруппового взаимодействия людей. В процессе своего возникновения и развития один вид конфликта может накладываться на другой, образуя сложные конфликты, состоящие из нескольких их видов.

Существуют и другие классификации конфликтов. В зависимости от форм, методов и интенсивности противодействия конфликты подразделяют на более интенсивные и менее интенсивные, открытые и закрытые, в зависимости от времени протекания выделяют затяжные и быстротечные конфликты.

С учетом мотивации конфликта и субъективных восприятий конфликтной ситуации различают:

1. ложный конфликт — субъект воспринимает ситуацию как конфликтную, хотя реальных причин для конфликта нет;

2. потенциальный конфликт — существуют реальные основания для возникновения конфликта, но пока одна из них или обе стороны, в силу тех или иных причин (например, из-за недостатка информации) еще не осознали ситуацию как конфликтную;
3. истинный конфликт — реально возникшее столкновение между сторонами, в свою очередь истинный конфликт можно разделить на следующие подвиды:
 - конструктивный — конфликт, возникший на основе реально существующих между субъектами противоречий, которые «ждут» своего разрешения;
 - случайный — конфликт, возникший по недоразумению или случайному стечению обстоятельств;
 - смещенный — конфликт, возникший на ложном основании, когда истинная причина конфликта скрыта, например, студент, недовольный оценкой своих знаний, ищет любой повод, чтобы вступить в конфронтацию с экзаменующим его преподавателем;
 - неверно приписанный — конфликт, в котором истинный виновник, находится «за кулисами» противостояния, а в конфликте задействованы участники, не имеющие отношения к нему (например, человека обвиняют в преступлении, которое он не совершал) [8, с. 40].

Разновидностью конфликта являются интриги. Под интригой (от франц. *intrigue*) понимается «скрытое действие неблагоприятного характера для достижения какой-либо цели; происки, козни. Плести интриги» [4, с. 247].

Интрига вынуждает коллектив или отдельную личность совершать конкретные поступки, наносящие вред им самим. Интриги всегда тщательно продумывают, планируют, они имеют сложную, порой, сильно запутанную сюжетную линию.

Выделяют четыре основные стадии конфликта:

- возникновение конфликта, вызванного разногласиями. На этой стадии зарождается противоречие, которое может не осознаваться участниками и свидетелями. Если конфликт имеет заранее намеренный характер, то противоречие, что было в скрытой форме, сознательно обостряется по инициативе одной из сторон;

- осознание конфликта, когда конфликтующие стороны начинают понимать отношения соперников с соответствующей эмоциональной окраской. Формируется оценка ситуации как конфликтной, определяются причина, повод, состав участников, перебираются варианты действий и определяется оптимальный из них, принимается решение, которое может быть двух видов: всячески предупреждать развитие конфликта, искать компромисс, избегать конфликта или, наоборот, активизировать конфликт, придать ему более острую форму и добиться победы;
- внешнее проявление конфликта, его апогей, когда происходит открытое столкновение противоборствующих сторон, каждая из которых действует согласно своим намерениям и принятым решениям. Одновременно делаются попытки блокировать действия соперника. На этой стадии происходит использование различных межличностных стилей разрешения конфликтов, сопровождающееся возрастанием или понижением эмоциональной напряженности. Стороны могут согласиться на компромисс, в результате которого столкновение примет форму переговоров (непосредственно или через третье лицо), наиболее эффективный результат таких переговоров — взаимные уступки;
- решение, завершение конфликта. На этой стадии конфликта участники оценивают последствия своих действий, сопоставляют достигнутый результат с ранее намеченной целью.

Существуют различные пути выхода из конфликтной ситуации. Они зависят от причин возникновения, интересов и целей, преследуемых оппонентами, соотношения противостоящих сил, конфликтного поведения сторон.

Выделяют следующие наиболее эффективные и часто встречающиеся пути выхода:

- уход от разрешения конфликта, когда одна из сторон как бы не замечает возникших противоречий, связанных с явным превосходством в силе одной из сторон, или с тем, что в настоящий момент нет достаточных возможностей для разрешения возникших противоречий;
- сглаживание противоречий, когда одна из сторон либо соглашается с предъявленными ей претензиями (но только в

данный момент), либо стремится оправдать себя, обусловленное желанием сохранить нормальные взаимоотношения, или в том случае, если предмет спора не имеет существенного значения для одной из сторон;

- компромисс — взаимные уступки с обеих сторон, размер которых зависит от соотношения сил конфликтующих сторон или от «доброй воли» более сильной стороны;
- консенсус — нахождение взаимоприемлемого решения проблемы, при котором стороны могут из противников превратиться в партнеров и союзников;
- эскалация напряженности и перерастания конфликта во всеобъемлющее противостояние, обусловленная взаимной установкой на бескомпромиссную борьбу;
- подавления конфликта, когда одну или обе стороны принуждают силой (угрозой применения силы) принять тот или иной вариант исхода противоборства [8, с. 91].

Конфликт можно избежать, если уметь управлять эмоциями и чувствами, внимательно наблюдая за сложившейся ситуацией.

Предконфликтная ситуация возникает обычно постепенно, когда эмоциональный накал спора начинает превышать допустимый. Признаками обострения спора могут быть невербальные признаки: мимика, покраснение лица, жесты, темп и тембр речи. Грамотно прекратить или сгладить спор можно следующими приемами:

- сказать, что в чем-то правы вы, а в чем-то ваш оппонент;
- свести проблему к шутке;
- перевести разговор на другую тему;
- уступить, если проблема спора не особенно важна для вас, и словесная уступка не обязывает к каким-то действиям по ее реализации;
- сказать, что вы не успели всесторонне разобраться в проблеме и предложить оппоненту вернуться к ее обсуждению, например, завтра, когда эмоции улягутся.

Для грамотного общения важны приемы предупреждения конфликтов, а также умение применять эти приемы в конкретной ситуации при определенных обстоятельствах. Умение правильно сориентироваться и применить нужный прием является

основным условием бесконфликтного взаимодействия. Помимо этого важны:

- умение определить, что общение стало предконфликтным, и «вернуться» из предконфликтной ситуации к нормальному взаимодействию, а не пойти на конфликт;
- умение человека понимать партнера по взаимодействию и не идти на конфликт, если нет уверенности в том, что партнером его мотивы правильно поняты;
- терпимость к инакомыслию;
- забота человека о снижении своей относительно устойчивой тревожности и агрессивности;
- умение управлять своим текущим психическим состоянием, избегать предконфликтных ситуаций при переутомлении или перевозбуждении;
- умение в общении с окружающими быть внутренне готовым к решению возникающих проблем путем сотрудничества, компромисса, избегания или уступки;
- в ходе общения с партнером желательно, хотя бы изредка, улыбаться;
- не нужно ждать от окружающих слишком многого;
- умение общаться с людьми, проявляя искреннюю заинтересованность в партнере по общению;
- обладание высокой конфликтоустойчивостью;
- чувство юмора.

Контрольные вопросы

1. Перечислите причины конфликтов и охарактеризуйте каждую из них.
2. Условия, с которыми связано начало возникновения конфликта следующие:
 - 2) Второй участник сознает, что эти действия направлены против него.

Дополните недостающую информацию: № 1, 3.

3. Назовите основные типы конфликтов.

4. Основные стадии конфликта:

1) Возникновение;

4) Решение, завершение конфликта.

Дополните недостающую информацию: № 2, 3.

5. Пути выхода из конфликта:
 - 1) Обсуждение;
 - 2) Компромисс;
 - 3) Консенсус;
 - 4) Конференция.

Список источников и литературы к главе 17

1. Харрисон Дж. Организация работы секретаря учреждения. — М.: Экономика, 1982.
2. Порецкая Т.И. Секретарь выходит замуж // Секретарское дело. 2002. № 2.
3. Шатина Н.В. Роль секретаря в создании благоприятной атмосферы в коллективе // Секретарское дело. 2001. № 1.
4. Современный толковый словарь русского языка. — СПб.: Норинт, 2005.
5. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов. / Под ред. В.Н. Лавриненко. — 5-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ ДАНА, 2006.
6. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления: учебник / Л.Д. Столяренко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Ростов-на-дону.: Феникс, 2005.
7. Волконогова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая психология: учебник / О.Д. Волконогова, А.Т. Зуб. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009.
8. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник / Г.И. Козырев. — М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2010.

Для заметок

ООО «ТЕРМИКА.РУ»

Для заметок

ООО «ТЕРМИКА.РУ»

Для заметок

ООО «ТЕРМИКА.РУ»

Для заметок

ООО «ТЕРМИКА.РУ»

Для заметок

ООО «ТЕРМИКА.РУ»

Для заметок

ООО «ТЕРМИКА.РУ»

Для заметок

ООО «ТЕРМИКА.РУ»

И.В. Топчиева

ОРГАНИЗАЦИОННО-ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ
ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ

Подписано в печать 18.11.2015 г.
Формат 60 × 90^{1/16}. Гарнитура «Миньон».
Бумага офсетная. Печать офсетная.
Усл. печ. л. 32,0. Тираж 100 экз.

Издательство «ТЕРМИКА», 2016