

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Методические указания

по выполнению практических работ
по дисциплине «Документирование управленческой деятельности»
для студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль) «Маркетинг и рыночная аналитика»

Ставрополь, 2026

Методические указания содержат задания к практическим занятиям, требования и методику их выполнения по дисциплине «Документирование управленческой деятельности» для студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленность (профиль) Маркетинг и рыночная аналитика)

Составители : канд. экон. наук, доцент О.Н. Момотова

Рецензент: канд. экон. наук, доцент Воронцова Г.В.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Практическое занятие №1 Основные понятия документирования управленческой деятельности «Написание личного заявления»	5
Практическое занятие №2 Оформление управленческих документов. «Изучение бланков документов, требований, предъявляемых к ним, а также схемы оформления организационно-распорядительных документов, которая строится по формуляру-образцу (часть 1)»	6
Практическое занятие № 3 Оформление управленческих документов.«Изучение бланков документов, требований, предъявляемых к ним, а также схемы оформления организационно-распорядительных документов, которая строится по формуляру-образцу (часть 2)»	8
Практическое занятие № 4 «Организационные документы (часть 1)»	9
Практическое занятие № 5 «Организационные документы (часть 2)»	11
Практическое занятие № 6 «Распорядительные документы (часть 1)»	12
Практическое занятие № 7 «Распорядительные документы (часть 2)»	13
Практическое занятие № 8 «Информационно-справочные документы (часть 1)»	14
Практическое занятие № 9 «Информационно-справочные документы (часть 2)»	15
Практическое занятие №10 «Информационно-справочные документы (часть 3)»	16
Практическое занятие № 11 Документация по личному составу. «Оформление документов по личному составу (часть 1)»	18
Практическое занятие № 12 Документация по личному составу.«Оформление документов по личному составу (часть 2)»	19
Практическое занятие № 13 Организация работы с документами. «Работа с ошибками в документе (часть 1)»	20
Практическое занятие № 14 Организация работы с документами. «Работа с ошибками в документе (часть 2)»	22
Практическое занятие № 15 Организация работы с документами. «Работа с ошибками в документе (часть 3)»	26
Практическое занятие № 16 «Система планово-отчетной документации»	27
Практическое занятие № 17 «Контрактная документация»	30
Практическое занятие № 18 Работа с обращениями граждан. «Работа по письменным и устным обращениям граждан»	34
Список рекомендуемой литературы	35

ВВЕДЕНИЕ

Информация, содержащаяся в документах, необходима для стабильной деятельности любой организации. На ее основе принимаются соответствующие управленческие решения. Документы во многих случаях являются главным аргументом в спорных ситуациях.

Эффективная деятельность аппарата управления неразрывно связана с правильной организацией работы с документами. Практически ни одна технологическая функция управления, связанная с информационными источниками, подготовкой и принятием решений, не обходится без документирования процесса создания, исполнения и оформления документов.

От того насколько рационально поставлено в учреждениях и на предприятиях делопроизводство, во многом зависят совершенствование управления производственно-хозяйственными системами, повышение уровня организации и эффективности управленческого труда.

В соответствии с этим важное значение приобретает улучшение подготовки молодых специалистов в вопросах работы с документами.

В этой связи целью выполнения практических заданий является закрепление студентами теоретического материала, изучаемого в курсе «Документирование управленческой деятельности».

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

Основные понятия документирования управленческой деятельности.

Написание личного заявления

Цель: изучить особенности написания личного заявления.

Планируемые результаты обучения:

знать теоретические основы написания личного заявления;

использовать изученные теоретические основы в практической деятельности.

владеть навыками применения теоретических основ на практике.

В результате освоения темы формируются индикаторы компетенции:

ИД-2 ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) современного состояния и эволюции организационной и управленческой теории, основ рациональной организации документооборота, понимания роли основных управленческих ресурсов, включая управление операциями по их преобразованию

Теоретическая часть

Личное заявление содержит реквизиты:

наименование структурного подразделения (реквизит №08 «Наименование организации»);

наименование вида документа (реквизит №10);

дата документа (реквизит №11);

адресат (реквизит №15);

текст документа (реквизит №20);

личная подпись с расшифровкой (инициалы, фамилия) (реквизит №22 «Подпись»).

В дальнейшем на заявлении проставляется:

7. резолюция руководителя (реквизит №17);

1. отметка об исполнении документа и направлении его в дело (реквизит №28).

«Наименование вида документа» располагается после реквизита «Наименование организации» и печатается прописными буквами от границы левого поля.

«Датой» заявления является дата его подписания. Все даты оформляются цифровым способом в следующей последовательности: число (2 знака), месяц (2 знака), год (4 знака). Дата указывается ниже реквизита «Название вида документа» и печатается от границы левого поля.

«Адресат». Этот реквизит проставляется на представляемых руководству документах (заявления) и может иметь вид:

Директору
ООО «Эра»
г-ну И.В. Скорину

Этот реквизит печатается в правой верхней части листа документа в пределах ограничительных знаков углов.

«Подпись» - обязательный реквизит любого документа. В состав реквизита «подпись» входит:

наименование должности лица, подписавшего документ;

личная подпись;

расшифровка подписи (инициалы и фамилия), например:

Директор _____ подпись _____ А.Л. Рог

Реквизит проставляется после реквизита «Текст», при этом должность указывается от границы левого поля.

«Резолюция» проставляется на входящих и внутренних документах (заявление), рассматриваемых руководством, в правой верхней части документа между реквизитами «Адресат» и «Текст» на первом листе документа. Резолюция, содержащая указания по исполнению документа должна включать:

1. фамилию, имя, отчество исполнителя (кому поручается исполнение);
1. содержание поручения (конкретные действия);
1. срок исполнения;
1. личную подпись руководителя;
1. дату подписания.

«Отметка об исполнении документа и направлении его в дело» проставляется на исполненных документах. Располагается в левой нижней части первого листа документа ниже реквизита «Подпись». Отметка включает в себя:

слова «В дело» и номер дела, в котором будет храниться документ;

ссылку на дату и номер документа, свидетельствующего об исполнении (в случае его составления);

краткие сведения об исполнении, если отсутствует документ, свидетельствующий об исполнении;

подпись исполнителя документа и дату проставления отметки.

Вопросы к практическому занятию:

1. Сущность и значение делопроизводства.
2. Юридическая сила документа.
3. Нормативно-методическая база делопроизводства.
4. Законодательные акты РФ в сфере информации и документации.
5. Понятие о документе. Функции документа.
6. Виды документов, их классификация.
7. Унификация и стандартизация управленческих документов.

Литература: [1,2,3,4-9].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

Оформление управленческих документов.

Изучение бланков документов, требований, предъявляемых к ним, а также схемы оформления организационно-распорядительных документов, которая строится по формуляру-образцу (часть 1).

Цель: изучить бланки документов, требования, предъявляемые к ним, а также схемы оформления организационно-распорядительных документов, которая строится по формуляру-образцу.

Планируемые результаты обучения:

изучить бланки документов, требования, предъявляемые к ним, а также схемы оформления организационно-распорядительных документов, которая строится по формуляру-образцу; использовать изученные теоретические основы в практической деятельности.

владеть навыками применения теоретических основ на практике.

В результате освоения темы формируются индикаторы компетенции:

ИД-2 ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) современного состояния и эволюции организационной и управленческой теории, основ рациональной организации документооборота, понимания роли основных управленческих ресурсов, включая управление операциями по их преобразованию

Теоретическая часть

Документы состоят из отдельных элементов, которые называют реквизитами. ГОСТ Р 6.30-2003 устанавливает следующий состав реквизитов для организационно-распорядительных документов:

- 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.

Вопросы к практическому занятию:

1. Положения государственного стандарта ГОСТ Р 6.30-2003 носят рекомендательный или обязательный характер для предприятий Российской Федерации.
2. Сколько реквизитов документов установлено ГОСТом?
3. Объясните правила оформления реквизитов документа.
4. Какие виды бланков используются в организации?

5. Какой бланк используется для изготовления любых документов, кроме писем.
6. Кокой государственный стандарт устанавливает требования к формату и качеству бумаги бланка документа?
7. Какие реквизиты должны располагаться на общем бланке организации?
8. Какие реквизиты должны располагаться на бланке письма организации?
9. Чем отличается общий бланк организации от бланка конкретного вида документа?
10. Способы изготовления бланков документов.
11. Способы расположения реквизитов на бланках документов.
12. Правила учета и хранения бланков.

Литература: [1,2,3,4-9].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

Оформление управленческих документов.

Изучение бланков документов, требований, предъявляемых к ним, а также схемы оформления организационно-распорядительных документов, которая строится по формуляру-образцу (часть 2)

Цель: изучить бланки документов, требования, предъявляемые к ним, а также схемы оформления организационно-распорядительных документов, которая строится по формуляру-образцу.

Планируемые результаты обучения:

знать: бланки документов, требования, предъявляемые к ним, а также схемы оформления организационно-распорядительных документов, которая строится по формуляру-образцу; использовать изученные теоретические основы в практической деятельности.

владеть навыками применения теоретических основ на практике.

В результате освоения темы формируются индикаторы компетенции:

ИД-2 ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) современного состояния и эволюции организационной и управленческой теории, основ рациональной организации документооборота, понимания роли основных управленческих ресурсов, включая управление операциями по их преобразованию

Теоретическая часть

Документы составляются на бланке.

Бланк - стандартный лист бумаги, на котором воспроизводится постоянная информация и отводится место для переменной информации. Бланки предприятия изготавливаются типографским способом или с помощью ПЭВМ и имеют установленный комплекс реквизитов и определенный порядок их расположения.

Для изготовления бланков используют два формата листов бумаги А4 (210х297) и А5 (148х210) Большая часть документов составляются на бланке А4, реже - А5 (для факсов, телеграмм, справок), еще реже используется бланк А3 (297х420) - например, для бухгалтерских отчетов и т. д.

Для бланков документов используются определенные размеры полей (не менее): слева 2 см, сверху и снизу 2 см, справа 1 см. Рекомендуется использовать следующие виды бланков:

1. общий бланк;
1. бланк письма;
2. бланк конкретного вида документа.

Общий бланк используют для изготовления любых видов документов, кроме письма.

Общий бланк в зависимости от учредительных документов организации включает в себя реквизиты 01 (02 или 03), 08, 11, 14.

Бланк письма в зависимости от учредительных документов организации включает в себя реквизиты 01 (02 или 03), 04, 05, 06, 08, 09 и, при необходимости, ограничительные отметки для верхних границ зон расположения реквизитов 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20.

Бланк конкретного вида документа, кроме письма, в зависимости от учредительных документов организации включает в себя реквизиты 01 (02 или 03), 08, 10, 14 и, при необходимости, ограничительные отметки для границ зон расположения реквизитов 11, 12, 13, 18, 19.

Вопросы к практическому занятию:

1. Положения государственного стандарта ГОСТ Р 6.30-2003 носят рекомендательный или обязательный характер для предприятий Российской Федерации.
2. Сколько реквизитов документов установлено ГОСТом?
3. Объясните правила оформления реквизитов документа.
4. Какие виды бланков используются в организации?
5. Какой бланк используется для изготовления любых документов, кроме писем.
6. Кокой государственный стандарт устанавливает требования к формату и качеству бумаги бланка документа?
7. Какие реквизиты должны располагаться на общем бланке организации?
8. Какие реквизиты должны располагаться на бланке письма организации?
9. Чем отличается общий бланк организации от бланка конкретного вида документа?
10. Способы изготовления бланков документов.
11. Способы расположения реквизитов на бланках документов.
12. Правила учета и хранения бланков.

Литература: [1,2,3,4-9].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

Организационные документы (часть 1).

Цель: изучить организационные документы.

Планируемые результаты обучения:

знать: организационные документы;

использовать изученные теоретические основы в практической деятельности.

владеть навыками применения теоретических основ на практике.

В результате освоения темы формируются индикаторы компетенции:

ИД-2 ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) современного состояния и эволюции организационной и управленческой теории, основ рациональной организации документооборота, понимания роли основных управленческих ресурсов, включая управление операциями по их преобразованию

Теоретическая часть

Организационные документы - это комплекс взаимосвязанных документов, регламентирующих структуру, задачи и функции предприятия, организацию его работы, права, обязанности и ответственность руководства и специалистов предприятия.

организационные документы: Устав, структура и штатная численность, штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, положение (в том числе об отделе), инструкция (в том числе должностная).

В положении о структурном подразделении определяются правовой статус, задачи, функции, права и обязанности, ответственность подразделения. Положение о структурном подразделении содержит реквизиты: 08, 10, 11, 12, 14, 16, 18, 20, 22, 24 (в том числе ознакомительная)

«Гриф утверждения документа» располагается в правом верхнем углу документа. Документ утверждается должностным лицом или специально издаваемым документом.

По образцу «Визы согласования документа» оформляется ознакомительная виза (отметка об ознакомлении с документом).

Текст положения должен содержать следующие разделы:

1. **общие положения** - определяется правовой статус, подчиненность, порядок назначения и освобождения от должности руководителя подразделения, квалификационные требования к руководителю подразделения, порядок замещения руководителя подразделения при его отсутствии; перечисляются правовые акты и нормативные документы, которыми должно руководствоваться подразделение в своей деятельности;
2. **основные задачи** - излагаются направления деятельности структурного подразделения;
3. **функции** - перечисляются виды производственно-хозяйственной деятельности подразделения;
4. **права и обязанности** - права подразделения, необходимые при выполнении возложенных на него функций, и обязанности, которые структурное подразделение выполняет по отношению к другим подразделениям предприятия и другим организациям;
5. **ответственность** - устанавливается в соответствии с действующим законодательством ответственность руководителя подразделения за некачественное выполнение подразделением возложенных на него функций, неиспользование предоставленных прав;
6. **взаимоотношения. Связи** - служебные взаимоотношения подразделения с подразделениями предприятия и другими организациями по вопросам деятельности ;
7. **организация работы** - порядок деятельности подразделения, организация контроля и проверки деятельности подразделения, его реорганизация и ликвидация.

Положение о структурном подразделении разрабатывается руководителем подразделения и им подписывается, согласовывается с заместителем директора предприятия, юристом и утверждается директором.

Вопросы к практическому занятию:

1. Виды организационно-правовых документов.
2. Основное назначение организационно-правовых документов.
3. Требования к оформлению организационно-правовых документов.
4. Назначение и состав организационно-правовой документации.
5. Составление и оформление отдельных видов организационно-правовых документов.

Литература: [1,2,3,4-9].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

Организационные документы (часть 2)

Цель: изучить организационные документы.

Планируемые результаты обучения:

знать: организационные документы;

использовать изученные теоретические основы в практической деятельности.

владеть навыками применения теоретических основ на практике.

В результате освоения темы формируются индикаторы компетенции:

ИД-2 ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) современного состояния и эволюции организационной и управленческой теории, основ рациональной организации документооборота, понимания роли основных управленческих ресурсов, включая управление операциями по их преобразованию

Теоретическая часть

Организационные документы - это комплекс взаимосвязанных документов, регламентирующих структуру, задачи и функции предприятия, организацию его работы, права, обязанности и ответственность руководства и специалистов предприятия.

Организационные документы: Устав, структура и штатная численность, штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, положение (в том числе об отделе), инструкция (в том числе должностная).

Правовое положение работников предприятия регламентируется должностной инструкцией, устанавливающей Функции, права, обязанности и ответственность должностных лиц. Должностная инструкция содержит реквизиты: 08 (наименование организации), 10, 11, 12, 14, 16, 18, 20, 22, 24 (в том числе ознакомительная) Текст должностной инструкции состоит из разделов:

1. **общие положения** - устанавливается сфера деятельности данного специалиста, порядок его назначения и освобождения от занимаемой должности, замещение по должности во время отсутствия, определяются квалификационные требования, подчиненность специалиста и должностные лица, которыми он руководит; перечисляются правовые акты и нормативные документы, которыми должен руководствоваться специалист;

2. **функции** - определяются направления деятельности специалиста;

1. **должностные обязанности** - перечисляются задачи, возложенные на специалиста, указывается форма его участия в управленческом процессе - руководит, утверждает, обеспечивает, подготавливает, рассматривает, исполняет, контролирует, согласовывает,

представляет, курирует и т. д.;

2. **права** - определяются права, необходимые для выполнения функции и обязанностей;

3. **ответственность** - устанавливаются виды ответственности за несвоевременное и некачественное выполнение должностных обязанностей и неиспользование предоставленных ему прав;

4. **взаимоотношения. Связи по должности** - перечисляются должностные лица, с которыми специалист обменивается информацией указываются сроки получения и представления информации, определяется порядок подписания, согласования и утверждения документов.

Должностная инструкция разрабатывается руководителем структурного подразделения при отсутствии структурных подразделений - специалистом, занимающим данную должность, подписывается руководителем структурного подразделения или специалистом-разработчиком, утверждается директором предприятия, согласовывается с юристом и доводится до работника под расписку.

Вопросы к практическому занятию:

1. Виды организационно-правовых документов.
2. Основное назначение организационно-правовых документов.
3. Требования к оформлению организационно-правовых документов.
4. Назначение и состав организационно-правовой документации.
5. Составление и оформление отдельных видов организационно-правовых документов.

Литература: [1,2,3,4-9].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6

Распорядительные документы (часть 1).

Цель: изучить распорядительные документы.

Планируемые результаты обучения:

знать: распорядительные документы;

использовать изученные теоретические основы в практической деятельности.

владеть навыками применения теоретических основ на практике.

В результате освоения темы формируются индикаторы компетенции:

ИД-2 ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) современного состояния и эволюции организационной и управленческой теории, основ рациональной организации документооборота, понимания роли основных управленческих ресурсов, включая управление операциями по их преобразованию

Теоретическая часть

Основное назначение распорядительных документов - регулирование деятельности, позволяющее органу управления обеспечивать реализацию поставленных перед ним задач, получать максимальный эффект от своей деятельности и деятельности организаций, входящих в его систему. Решения, фиксирующиеся в распорядительных документах, направлены на совершенствование организационной структуры учреждения, характера,

содержания, средств и способов осуществления основной (производственной) 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. В юридическом плане распорядительные документы относятся к нормативным правовым актам. В них получают выражение конкретные юридически властные предписания субъектов исполнительной власти.

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, Севастополя, автономных областей и округов, а также их территориальных образований;
правовые акты, действующие в пределах отрасли (издаются отраслевыми органами федеральной исполнительной власти);
правовые акты, действующие в рамках отдельной организации, учреждения, предприятия, фирмы.

Основанием для издания распорядительного документа может быть:
 необходимость исполнения принятых законодательных, нормативных правовых актов и иных решений вышестоящих органов;
 необходимость осуществления собственной исполнительно-распорядительной деятельности, вытекающей из функций и задач организации.

Вопросы к практическому занятию:

1. Назначение и состав распорядительной документации.
2. Процедура издания распорядительных документов.
3. Основное назначение распорядительных документов.
4. Виды распорядительных документов.

Литература: [1,2,3,4-9].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7

Распорядительные документы (часть 2).

Цель: изучить распорядительные документы.

Планируемые результаты обучения:

знать: распорядительные документы;

использовать изученные теоретические основы в практической деятельности.

владеть навыками применения теоретических основ на практике.

В результате освоения темы формируются индикаторы компетенции:

ИД-2 ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) современного состояния и эволюции организационной и управленческой теории, основ рациональной организации документооборота, понимания роли основных управленческих ресурсов, включая управление операциями по их преобразованию

Теоретическая часть

Приказ - правовой акт, издаваемый руководителем организации, действующим на основе единоличного принятия решений, в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед организацией.

В деятельности организаций различаются: приказы по организационным вопросам, основной деятельности и 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 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 и др.

Приказы по личному составу (кадровые приказы) регулируют прием, перемещения, увольнения работников, предоставление отпусков, присвоение разрядов, вынесение взысканий и поощрения работников.

Приказы оформляются на специальном бланке - бланке приказа или общем бланке организации с указанием вида документа - ПРИКАЗ. Приказы содержат следующие обязательные реквизиты: наименование вышестоящей организации (если она имеется), 10, 11, 12, 14, 18, 22, 23.

Вопросы к практическому занятию:

1. Назначение и состав распорядительной документации.
2. Процедура издания распорядительных документов.
3. Основное назначение распорядительных документов.
4. Виды распорядительных документов.

Литература: [1,2,3,4-9].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8

Информационно-справочные документы (часть 1).

Цель: изучить информационно-справочные документы.

Планируемые результаты обучения:

знать: информационно-справочные документы;

использовать изученные теоретические основы в практической деятельности.

владеть навыками применения теоретических основ на практике.

В результате освоения темы формируются индикаторы компетенции:

ИД-2 ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) современного состояния и эволюции организационной и управленческой теории, основ рациональной организации документооборота, понимания роли основных управленческих ресурсов, включая управление операциями по их преобразованию

Теоретическая часть

Процесс принятия обоснованных управленческих решений основан на сборе и обработке объективной и достоверной информации. Информация о фактическом положении дел в системе управления содержится в различных источниках, но важнейшее место среди них

занимают справочно-информационные и справочно-аналитические документы: акты, справки, докладные записки, переписка и др. Эти документы выполняют служебную роль по отношению к организационно-правовым и распорядительным документам. Особенность этих документов состоит в том, что это документы, идущие снизу вверх по системе управления.

Всю совокупность этих документов разделяют на справочно-информационные и справочно-аналитические документы.

<i>Справочно-информационные документы</i>	Справочно-аналитические документы
протокол, докладная записка, предложение, объяснительная записка, заявление, представление, переписка (служебное письмо, телеграмма, телефонограмма, телекс, факсограмма, электронное сообщение)	акт, справка, сводка, заключение, отзыв, список, перечень

Вопросы к практическому занятию:

1. Назначение информационно-справочных документов.
2. Какие документы относятся к информационно-справочным ?
3. Назначение протокола заседания.
4. Формы протоколов используемых в управленческой практике
5. Кто подписывает протоколы заседаний?
6. Особенности оформления акта.
7. Какими документами доводится до сведения руководства информация о положении дел в организации?
8. Назначение служебной переписки.
9. Какие виды документов относят к переписке?
10. На каких бланках составляются служебные письма?
11. Особенности структуры, содержания и стиля текстов служебных писем.

Литература: [1,2,3,4-9].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9

Информационно-справочные документы (часть 2).

Цель: изучить информационно-справочные документы.

Планируемые результаты обучения:

знать: информационно-справочные документы;

использовать изученные теоретические основы в практической деятельности.

владеть навыками применения теоретических основ на практике.

В результате освоения темы формируются индикаторы компетенции:

ИД-2 ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) современного состояния и эволюции организационной и управленческой теории, основ рациональной организации документооборота, понимания роли основных управленческих ресурсов, включая управление операциями по их преобразованию

Теоретическая часть

Особое место в системе информационно-справочной документации занимает переписка - обобщенное название различных по содержанию документов, выступающих в качестве инструмента оперативного информационного обмена между организациями.

Виды деловой переписки и их названия (письмо, телеграмма, телекс, факсограмма (факс), телефонограмма) определяются способами передачи деловой информации, которые подразделяются на два основных вида - почтовая связь и электронная связь. Переписку отличает широкое видовое разнообразие: от имеющих нормативный характер писем и телеграмм государственных органов до обращений граждан и типовых заявок. Содержанием переписки могут быть запросы, уведомления, соглашения, претензии, соглашения, напоминания, требования, разъяснения, подтверждения, просьбы, указания, гарантии и т.д. Информационный обмен с помощью переписки следует использовать только в том случае, когда затруднен или невозможен иной способ обмена мнениями (телефонные переговоры, личная встреча и др.).

Вопросы к практическому занятию:

1. Назначение информационно-справочных документов.
2. Какие документы относятся к информационно-справочным ?
3. Назначение протокола заседания.
4. Формы протоколов используемых в управленческой практике
5. Кто подписывает протоколы заседаний?
6. Особенности оформления акта.
7. Какими документами доводится до сведения руководства информация о положении дел в организации?
8. Назначение служебной переписки.
9. Какие виды документов относят к переписке?
10. На каких бланках составляются служебные письма?
11. Особенности структуры, содержания и стиля текстов служебных писем.

Литература: [1,2,3,4-9].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 10

Информационно-справочные документы (часть 3).

Цель: изучить информационно-справочные документы.

Планируемые результаты обучения:

знать: информационно-справочные документы;

использовать изученные теоретические основы в практической деятельности.
 владеть навыками применения теоретических основ на практике.

В результате освоения темы формируются индикаторы компетенции:

ИД-2 ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) современного состояния и эволюции организационной и управленческой теории, основ рациональной организации документооборота, понимания роли основных управленческих ресурсов, включая управление операциями по их преобразованию

Теоретическая часть

Протокол - документ, содержащий запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях, конференциях, деловых встречах.

Протокол отражает деятельность по совместному принятию решения коллегиальным органом или группой работников. Протоколы оформляются на основании черновых записей хода заседаний, стенограммы заседания или звукозаписи, а также материалов, подготовленных к заседанию (текстов докладов, выступлений, справок, проектов решений, повестки дня, списков приглашенных и др.). Существует два вида протоколов: полные и краткие. *Полный протокол* содержит запись всех выступлений на заседании, *краткий* - только фамилии выступивших и краткую запись о теме выступления. Протокол оформляется на общем бланке организации с указанием наименования вида документа — «ПРОТОКОЛ» или на специальном бланке протокола. Обязательными реквизитами протокола являются: 08, 10, 11, 12, 18, 20, 22.

Акт - документ, составленный для подтверждения установленных фактов, событий, действий.

Существует множество разновидностей актов с точки зрения их содержания и назначения: сдачи-приемки (работ, материальных ценностей, документов); обследования (состояния техники безопасности, противопожарной безопасности; условий труда; результатов деятельности); ревизии, инвентаризации; ликвидации организации и т.д. Акты составляются коллегиально (не менее двух составителей). Главное при составлении акта - установление фактического состояния дел и правильное отражение их в акте.

Обязательными реквизитами акта являются: 10, 11, 12, 14, 16, 18, 20, 21, 22.

Заголовок к акту должен грамматически согласовываться со словом «акт». Датой акта является дата события. Текст акта состоит из двух частей: вводной и основной (констатирующей). В *вводной части* акта указывается основание для его составления, кем составлен акт (председатель, члены комиссии). В *основной части* излагается сущность, характер, методы и сроки проделанной работы, установленные факты, выводы, предложения и заключения. В конце текста акта указывается количество составленных экземпляров и их местонахождение. Акт считается принятым и вступает в действие после его подписания всеми членами комиссии или всеми лицами, участвовавшими в его составлении.

Вопросы к практическому занятию:

1. Назначение информационно-справочных документов.
2. Какие документы относятся к информационно-справочным?
3. Назначение протокола заседания.
4. Формы протоколов используемых в управленческой практике
5. Кто подписывает протоколы заседаний?
6. Особенности оформления акта.

7. Какими документами доводится до сведения руководства информация о положении дел в организации?
 8. Назначение служебной переписки.
 9. Какие виды документов относят к переписке?
 10. На каких бланках составляются служебные письма?
 11. Особенности структуры, содержания и стиля текстов служебных писем.
- Литература: [1,2,3,4-9].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 11

Документация по личному составу.

Оформление документов по личному составу (часть 1).

Цель: изучить оформление документов по личному составу.

Планируемые результаты обучения:

знать: оформление документов по личному составу;

использовать изученные теоретические основы в практической деятельности.

владеть навыками применения теоретических основ на практике.

В результате освоения темы формируются индикаторы компетенции:

ИД-2 ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) современного состояния и эволюции организационной и управленческой теории, основ рациональной организации документооборота, понимания роли основных управленческих ресурсов, включая управление операциями по их преобразованию

Теоретическая часть

Совокупность документов, в которых зафиксированы этапы трудовой деятельности сотрудников, называется документацией по личному составу.

К таким документам относятся:

- трудовые контракты (договоры), заключенные предприятием с работником;
- приказы по личному составу (о приеме, увольнении, переводе сотрудника);
- трудовые книжки;
- личные карточки типа Т-2;
- личные дела;
- лицевые счета по З/П.

Трудовой контракт (договор) - документ, фиксирующий согласие сторон об установлении трудовых правоотношений и регулирующий их.

Трудовой кодекс РФ:

Сторонами, заключающими трудовой контракт являются предприятие (работодатель) и работник (контрактант).

В соответствии с ТК РФ, трудовой контракт (договор) заключается в письменной форме

(она повышает гарантии сторон в реализации достигнутых соглашений).

При заключении контракта рекомендуется указывать следующие основные условия:

- * место работы (наименование предприятия, куда принимается работник, его адрес);
- * конкретную работу в соответствии с квалификацией по определенной профессии или должность, которую должен выполнять работник;
- * дату начала работы и ее окончание, если заключался срочный трудовой контракт;
- * оплату труда;
- * обязанности предприятия по обеспечению охраны труда.

Трудовой контракт может заключаться на неопределенный срок, на определенный срок не более 5-и лет, на время выполнения определенной работы.

При заключении трудового контракта не могут устанавливаться, по согласованию сторон, следующие условия:

- * основания увольнения работника;
- * дисциплинарные взыскания, не предусмотренные законодательством;
- * введение для работника полной материальной ответственности, кроме случаев, предусмотренных ТК РФ.

Трудовой контракт составляется в двух экземплярах: один находится у работодателя, второй у работника.

Вопросы к практическому занятию:

1. Нормативная и нормативно-справочная кадровая документация.
2. Содержание плановой кадровой документации.
3. Комплекс организационно-правовой кадровой документации.
4. Содержание персональной документации.
5. Характеристика договорной документации по кадрам.
6. Распорядительная документация по кадрам.
7. Группы учетной документации по кадрам.
8. Содержание документации по учету рабочего времени и расчетов с персоналом по оплате труда.
9. Отчетная и отчетно-справочная документация по кадрам.

Литература: [1,2,3,4-9].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 12

Документация по личному составу.

Оформление документов по личному составу (часть 2).

Цель: изучить оформление документов по личному составу.

Планируемые результаты обучения:

- знать: оформление документов по личному составу;
- использовать изученные теоретические основы в практической деятельности.
- владеть навыками применения теоретических основ на практике.

В результате освоения темы формируются индикаторы компетенции:

ИД-2 ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) современного состояния и эволюции организационной и

управленческой теории, основ рациональной организации документооборота, понимания роли основных управленческих ресурсов, включая управление операциями по их преобразованию

Теоретическая часть

Приказами по личному составу оформляются прием, увольнение и перевод сотрудников предприятия.

Большинство текстов приказов по личному составу не имеют констатирующей части.

Вторая часть приказа начинается словами:

«НАЗНАЧИТЬ», «УВОЛИТЬ», «ПЕРЕВЕСТИ», которые печатаются от границы левого поля (принять, изменить фамилию, предоставить отпуск, командировать и т.д.)

Постоянная информация для любого кадрового приказа:

- 1) распоряжительное действие (*уволить*);
- 2) Ф.И.О. работника;
- 3) должность и структурное подразделение;
- 4) дата вступления в силу этого пункта приказа (если не совпадает с датой регистрации приказа).

Специфика:

- a) при приеме на работу: указывается устанавливаемый размер оплаты труда и условия приема (временно и т.д.);
- b) при переводе: новая должность и подразделение, вид перевода (временный, указать продолжительность), причина (в соответствии с КЗоТ), изменение оплаты труда;
- c) при увольнении: причина, согласно КЗоТ;
- d) при предоставлении отпуска: вид, продолжительность, даты начала и окончания;
- e) при командировании: дата и продолжительность, место командирования, наименование предприятия.

Каждый пункт приказа по личному составу должен заканчиваться ссылкой на письменное основание этого распоряжительного действия.

Приказы по л/с согласно КЗоТ доводятся до сведения работников под расписку (виза ознакомления).

Проект приказа по л/с согласовывается с:

- 1) Гл. бухгалтером;
- 2) юрисконсультom;
- 3) с руководителем структурного подразделения;
- 4) руководителем кадровой службы.

Вопросы к практическому занятию:

1. Нормативная и нормативно-справочная кадровая документация.
2. Содержание плановой кадровой документации.
3. Комплекс организационно-правовой кадровой документации.
4. Содержание персональной документации.
5. Характеристика договорной документации по кадрам.
6. Распорядительная документация по кадрам.
7. Группы учетной документации по кадрам.
8. Содержание документации по учету рабочего времени и расчетов с персоналом по оплате труда.

9. Отчетная и отчетно-справочная документация по кадрам.

Литература: [1,2,3,4-9].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 13

Организация работы с документами.

Работа с ошибками в документе (часть 1)

Цель: изучить особенности работы с ошибками в документе.

Планируемые результаты обучения:

знать: теоретические основы работы с ошибками в документе;

использовать изученные теоретические основы в практической деятельности.

владеть навыками применения теоретических основ на практике.

В результате освоения темы формируется индикаторы компетенции:

ИД-2 ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) современного состояния и эволюции организационной и управленческой теории, основ рациональной организации документооборота, понимания роли основных управленческих ресурсов, включая управление операциями по их преобразованию

Теоретическая часть

Совершенствование делопроизводства на предприятии можно проводить по примерному плану:

Документирование.

1. Определение основных видов документов предприятия, необходимых и достаточных для его работы. Сокращение и выведение из оборота устаревших видов документов.
2. Изучение и анализ составления и оформления документов учреждения (правила оформления, стиль изложения, логическое построение текстов).
3. Разработка фирменных бланков двух видов (бланк для писем, факсов и внутренних документов).
4. Составление файла образцов основных видов документов учреждения с трафаретными текстами.
5. Обучение сотрудников предприятия правилам оформления документов с использованием файла образцов.

Организация работы с документами.

1. Изучение и анализ технологии работы с документами.
2. Изучение практики формирования и оформления дел, порядка их использования.
3. Составление номенклатуры дел.
4. Назначение ответственных за формирование и ведение дел в структурных подразделениях.
5. Изучение порядка регистрации документов и подготовка предложений по их совершенствованию с использованием ПК.
6. Введение ежегодной обработки документов предприятия для последующей передачи части их в архив, а другой – на уничтожение.
7. Внедрение средств оргтехники (ПК, факсов, ксероксов, нумераторов и т. п.).
8. Внедрение современных инфотехнологий на базе электронной техники (компьютерного делопроизводства, электронной почты).
9. Составление инструкции по документационному обеспечению предприятия.

10. Обучение сотрудников предприятия навыкам рациональной работы с документами и современными инфотехнологиями.

Задания

Телеграмма:

1. Составить телеграмму в адрес брокера фирмы на товарной бирже в городе Ставрополе о дополнительном приобретении шифера в количестве 50 тыс. штук, лесоматериала - 53 м³.
2. Составьте и оформите телеграмму фирмы «Юнисиб» Кемеровскому предприятию «Кристалл» о полном отказе от оплаты за поступившую продукцию в связи с тем, что эта продукция не была заказана. Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

Телефонограмма:

3. Составить телефонограмму в адрес мебельного комбината о покупке 50 комплектов кухонной мебели от имени магазина по продаже мебели.

Вопросы к практическому занятию:

1. Сущность и значение делопроизводства.
2. Юридическая сила документа.
3. Нормативно-методическая база делопроизводства.
4. Законодательные акты РФ в сфере информации и документации.
5. Понятие о документе. Функции документа.
6. Виды документов, их классификация.
7. Унификация и стандартизация управленческих документов.

Литература: [1,2,3,4-9].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 14

Организация работы с документами.

Работа с ошибками в документе (часть 2)

Цель: изучить особенности работы с ошибками в документе.

Планируемые результаты обучения:

знать: теоретические основы работы с ошибками в документе;
использовать изученные теоретические основы в практической деятельности.
владеть навыками применения теоретических основ на практике.

В результате освоения темы формируются индикаторы компетенции:

ИД-2 ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) современного состояния и эволюции организационной и управленческой теории, основ рациональной организации документооборота, понимания роли основных управленческих ресурсов, включая управление операциями по их преобразованию

Теоретическая часть

Грамматические ошибки

В деловых бумагах и документах следует избегать типичных грамматических ошибок.

- Неправильное употребление падежей.

- Наиболее частым является неправильное употребление существительного в родительном падеже вместо дательного. Например, нельзя писать *согласно, благодаря, вопреки* (чего?). Следует писать - *согласно, благодаря, вопреки* (чему?) *соответствующему положению*. Следует также помнить: *руководитель, начальник* (чего?) *отдела, кафедры, центра; заведующий* (чем?) *отделом, кафедрой; руководство* (чем?) *бизнесом, производством*;
- Ошибки при склонении фамилии.
- Следует помнить:
 - а) не склоняются фамилии славянского происхождения на -а, -о: часто в звуковом составе они совпадают с неодушевленными предметами, например: *Крыса, Сало, Шило* и т. п.;
 - б) не склоняются фамилии на -аго, -яго, -ых, -их, -ово, -ко(-енко), например: *Дубяго, Седых, Долгих, Дурново, Франко, Шевченко*;
 - в) как правило, склоняются нерусские фамилии на безударные -а, -я, например: творчество Пабло Неруды, песни Булата Окуджавы, фильмы Акиры Куросавы;
 - г) склоняются русские и иноязычные фамилии на согласный звук, если относятся к мужчинам, но не склоняются, если относятся к женщинам или к супружеской паре, например: заявление Анатолия Федорчука; письмо Ольги Федорчук; просьба супругов Федорчук.
- Ошибки при употреблении количественных имен числительных.
- Например: «*Депутат встретился с шестьюстами семьдесят (семидесятью) шестью рабочими предприятия*». Несклонение или неполное склонение сложных и составных числительных является нарушением общелитературной норм.
- Неправильное использование предлогов.
- В деловой речи получили большое распространение словосочетания с предлогом о (*вопрос о доверии; решение о кадрах* и т. п.). Однако наблюдаются случаи злоупотребления предлогом о. Например: «*Директор завода отметил о важности поставленной проблемы*» (отметил важность).
- Изменение грамматической формы слов, входящих во фразеологический оборот.
- Например: «*Главный инженер явно покривил в душе*» (покривил душой).

Структурные ошибки

Источником структурных ошибок является неверное построение делового письма, несоразмерное положение его частей.

Важно, чтобы каждый аспект содержания занимал определенное место в логической структуре делового письма и не совпадал с другим аспектом. Несоблюдение этого условия ведет к длинным введениям и сложным системам мотивировок.

Синтаксические ошибки

Самая распространенная ошибка в деловых бумагах - нарушение специфики употребления деепричастных оборотов.

Деепричастный оборот служит средством передачи действия, происходящего одновременно или в связи с другим действием:

а) деепричастным оборотом следует начинать фразу в документах, например: *Учитывая...; Считая...; Принимая во внимание...; Руководствуясь...* и т. п.;

б) составители деловых бумаг допускают ошибки, не учитывая, что оба действия в предложении с деепричастным оборотом должны осуществляться одним и тем же лицом, и

соответственно это лицо и его основное действие должны в предложении отражаться в позициях подлежащего и сказуемого.

Ошибки при употреблении деепричастных оборотов нетрудно исправить, заменяя предложения с деепричастными оборотами предложениями с обстоятельствами, выраженными сочетаниями слов. Например: *«Проработав всего два месяца, у него возникли осложнения с начальником цеха»*. Правильный вариант: *«Проработав всего три недели, она испортила отношения с главным бухгалтером»*.

Часто встречаются ошибки, связанные с неправильным порядком слов в предложении.

Например: *«Для определения фонда оплаты в конце года уточняются расценки на продукцию»*. В письменной речи информационная роль порядка слов возрастает к концу предложения, потому в заданной фразе непонятно — расценки уточняются в конце года или расценки уточняются для определения фонда оплаты. По-видимому, это предложение должно быть составлено так: *«Для определения фонда оплаты расценки за продукцию уточняются в конце года»*.

Нередко составители деловых писем неоправданно усложняют текст. Хотя специфика делового письма требует пристального внимания к деталям изложения, однако не всегда и не все детали уместны в тексте. Поэтому неоправданно усложненные синтаксические построения должны упрощаться. Это можно сделать и путем прямого сокращения текста, и путем его переработки: например, разбивкой сложного текста на отдельные, простые по составу и построению фразы.

Морфологические ошибки

Ошибки при употреблении полной и краткой форм имен прилагательных.

Следует учитывать, что краткие формы имен прилагательных более употребительны в официально-деловой речи. Полные имена прилагательных в подобных текстах оказываются неуместными, ощущаются как разговорные и даже просторечные.

Лексические ошибки

В деловых бумагах часто встречаются различные лексические ошибки.

- Неправильное использование слов-терминов. Например: *«Частично доставленные заготовки зубчатых колес не имеют маркировки и свидетелей. Прошу принять меры к обеспечению»*. Под словом *«свидетели»* адресат понимал макеты деталей, прилагаемых к партии. Этот термин используется узким кругом специалистов. Текст не был понят получателем документа.
- Неуместное или неоправданное использование иностранных слов.
- Заимствование иностранных слов – закономерный путь обогащения всякого языка. Часто в деловой язык попадают иностранные слова, обозначающие понятия, за которыми уже закреплен русский эквивалент. Однако нет смысла использовать иностранное слово, если есть русский термин, обозначающее данное понятие. Употребление иностранной лексики должно быть обусловлено тремя обстоятельствами: необходимостью, уместностью и точностью словоупотребления. Неуместное или неоправданное употребление иностранных слов. Например: *«Срок выполнения задания может быть пролонгирован (продлен)»*. Нет смысла использовать иностранное слово, если есть русский термин, обозначающий данное понятие. Употребление иностранной лексики должно быть обусловлено требованием необходимости, уместности и точности словоупотребления.
- Употребление архаизмов.
- К числу слов и оборотов, исторически свойственных деловой письменной речи, но в настоящее время ощущаемых как архаичные, следует отнести: *при сем* (при этом); *на предмет* (для); *каковой* (который); *отношение* (письмо); *уведомлять* (сообщать); *в настоящем...* (в этом...); *вышепоименованный* (указанный выше) и т. п.

- Тавтология или смысловые повторы, возникающие в тех случаях, когда в предложении соседствуют однокоренные слова.
- Тавтологические повторы делают фразу неблагозвучной. Кроме того, они затрудняют ее восприятие, поскольку привлекают к себе внимание. Например: «*150 рублей денежных средств...*» или «*Следует учитывать следующие факторы...*» и т. п.
- Неразличение паронимов.
- Например: «*Командировочный прибыл в указанное время*». *Командировочный* образовано от слова *командировка* и обозначает предметы и обстоятельства, связанные с этим понятием (*командировочное удостоверение, получить командировочные*). *Командированный* — человек, направленный в командировку (*командированный специалист*).
- Ошибки в употреблении слов-синонимов.
- Ошибки в употреблении слов-синонимов нередко происходят от того, что многозначное слово может быть синонимично другому только в одном из своих значений. Например: «*Высылаем ответ на ваше требование от 12.05.2006*». В данном случае в официально-деловом стиле преимущественно употребляется синонимичное слово *запрос*, а не *требование*.
- Ошибки при применении фразеологизмов в деловой речи.
- Нормы употребления фразеологизмов подчиняются исторически сложившимся правилам, закрепленным традицией, и являются обязательными для всех. Часто встречается искажение состава фразеологизмов в результате лексических подмен. Например: «*Предложения финансового отдела оказались ниже любой критики (всякой критики)*».

Стилистические помехи

Специалисты советуют: «Не излагайте в письме того, что вы не сказали бы устно». Однако в нашей современной официальной переписке сплошь и рядом встречаются примеры искусственного удлинения речи. В языке деловой корреспонденции недопустимы слишком длинные обороты.

Кроме того, часто встречается стилистическая несовместимость фразеологизма с деловым стилем речи. Если в художественной литературе и публицистике на первый план выдвигается образность, эмоциональность и оценочность фразеологических оборотов, то в официально-деловом стиле используются устойчивые выражения книжного характера или стилистически нейтральные фразеологизмы, лишенные экспрессивности (*оставлять желать лучшего, находиться на уровне, называть вещи своими именами* и т. п.). Не соответствует деловой речи такая, например, фраза: «*Меньший налог — вот стимул приватизации, и не надо никого через колено ломать*».

Технические помехи

К техническим помехам относятся опiski, ошибки, механические повреждения целостности текста (надрывы, склеивания с конвертом и т.д.). Основная причина возникновения технических помех — небрежность при составлении делового письма.

Будьте аккуратны и внимательны, тогда ваши деловые письма будут выполнены на должном уровне.

Задания

Справка:

1. Составить справку для студента Иванова Станислава Петровича о месте учебы для предоставления в отделение милиции.

Письмо:

1. От имени ООО «Орион» обратиться в АО «Стрижамент» с просьбой о продаже им 10000 бутылок фирменного бальзама.
2. Составить сопроводительное письмо от имени Ставропольского магазина «Дом книги» В адрес Ставропольского университета.

Вопросы к практическому занятию:

1. Положения государственного стандарта ГОСТ Р 6.30-2003 носят рекомендательный или обязательный характер для предприятий Российской Федерации.
2. Сколько реквизитов документов установлено ГОСТом?
3. Объясните правила оформления реквизитов документа.
4. Какие виды бланков используются в организации?
5. Какой бланк используется для изготовления любых документов, кроме писем.
6. Кокой государственный стандарт устанавливает требования к формату и качеству бумаги бланка документа?
7. Какие реквизиты должны располагаться на общем бланке организации?
8. Какие реквизиты должны располагаться на бланке письма организации?
9. Чем отличается общий бланк организации от бланка конкретного вида документа?
10. Способы изготовления бланков документов.
11. Способы расположения реквизитов на бланках документов.
12. Правила учета и хранения бланков.

Литература: [1,2,3,4-9].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 15

Организация работы с документами.

Работа с ошибками в документе (часть 3)

Цель: изучить особенности работы с ошибками в документе.

Планируемые результаты обучения:

знать: теоретические основы работы с ошибками в документе;

использовать изученные теоретические основы в практической деятельности.

владеть навыками применения теоретических основ на практике.

В результате освоения темы формируются индикаторы компетенции:

ИД-2 ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) современного состояния и эволюции организационной и управленческой теории, основ рациональной организации документооборота, понимания роли основных управленческих ресурсов, включая управление операциями по их преобразованию

Теоретическая часть

Ошибки при ведении штатного расписания

В области ведения штатного расписания допускается много видов ошибочных действий (бездействия):

- отсутствие штатного расписания вовсе;
- неутверждение штатного расписания (существование некоего «черновичка»);
- наличие двух и более вариантов штатного расписания;
- подделка штатного расписания, в том числе в виде несоответствия окладов и надбавок реальности или должностям;
- прием на несуществующие должности, на не соответствующие штатному расписанию оклады;
- все виды изменений штатного расписания, направленные на мнимое сокращение штата.

В большинстве случаев на практике последствия ошибок при ведении штатного расписания ложатся на плечи сотрудников: в случае спора работодатель представляет в суд то штатное расписание, которое ему наиболее выгодно, пользуясь тем, что документ является локальным актом предприятия, документом ограниченного пользования. Суд, беря его за основу, может прийти к необоснованному выводу о надуманности требований работника. А они в большинстве случаев просто оказываются недоказанными.

От неправильного оформления штатного расписания может пострадать - хоть это случается и нечасто - и сам работодатель. Например, в ситуации неправильного начисления заработной платы из-за неверных сведений в штатном расписании. К сожалению для работодателя, суд придерживается мнения об отсутствии в данном случае счетной ошибки, которая в соответствии со ст. 137 ТК РФ давала бы работодателю право обратного взыскания (удержания) с работника излишне перечисленных сумм.

Задания

Акт:

1. Комиссия налоговой инспекции провела ревизию остатков продуктов на центральном складе ООО «Алмаз». При этом обнаружены товары, не предусмотренные документами фирмы. Составить акт.

Докладная записка:

2. Составьте докладную записку бухгалтера Тимошиной И.П. главному бухгалтеру фирмы «Рубин» Бабичеву Н.П. от 15.09.2016 о произведенной Тимошиной И.П. проверке выполнения приказа директора фирмы №92 от 12.01.2016 «О состоянии бухгалтерского учета на строительстве базы отдыха в районе Каспийского моря». В приказе были указаны конкретные сроки ликвидации недостатков, обнаруженных в январе 2016 года. В докладной записке должно быть отмечено выполнение всех пунктов приказа, за исключением пунктов об организации равномерной ежедневной сдачи рабочими нарядов бухгалтеру. Выявлено, что 25 февраля 2016 года было сдано только 35,2% всех нарядов. Остальные наряды сданы 1 марта. По графику срок сдачи последних нарядов за прошлый месяц установлен первого числа следующего месяца. Остальные данные укажите самостоятельно.

Вопросы к практическому занятию:

1. Понятие о документообороте предприятия.
2. Виды работ при обработке входящей документации.
3. Особенности организации работы с исходящими документами.
4. Особенности организации работы с внутренними документами.
5. Содержание контроля документов и поручений.

6. Что входит в понятие «формирование дел»?
7. Кто занимается формированием дел в организации?
8. Что указывается в заголовке дела: подлинность или копия?
9. Цель разработки номенклатуры дел.
10. Роль типовых и примерных номенклатур дел.
11. С кем согласовывается номенклатура дел?
12. Срок использования конкретной номенклатуры в организации.
13. Что такое «экспертная комиссия», с какой целью ее создают?
14. Какова структура управления архивным делом в России?
15. Что такое негосударственная часть Архивного фонда РФ?
16. Чем архивная справка отличается от выписки?

Литература: [1,2,3,4-9].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 16

Система планово-отчетной документации

Цель: изучить работу с плановой и отчетной документацией.

Планируемые результаты обучения:

знать: теоретические основы работы с плановой и отчетной документацией;
использовать изученные теоретические основы в практической деятельности.
владеть навыками применения теоретических основ на практике.

В результате освоения темы формируются индикаторы компетенции:

ИД-2 ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) современного состояния и эволюции организационной и управленческой теории, основ рациональной организации документооборота, понимания роли основных управленческих ресурсов, включая управление операциями по их преобразованию

Теоретическая часть

План – документ, устанавливающий перечень намеченных к выполнению мероприятий, их последовательность, объем, сроки, ответственных исполнителей.

Форма планов, как правило, табличная. В графах таблицы содержатся сведения о содержании работы, исполнителях, сроке исполнения, а также примечания или отметка об исполнении.

Планы организаций оформляются на общем бланке. Обязательными реквизитами являются: наименование организации, название документа, дата, номер документа, место составления, заголовок к тексту, подпись, гриф утверждения. Планы подразделений оформляются на стандартных листах бумаги с использованием всех необходимых реквизитов.

Внутриучрежденные отчетные документы (**отчет или справка отчетного характера**) могут составляться по различным направлениям деятельности организации: о результатах деятельности подразделения или организации в целом, о результатах научно-исследовательской деятельности, о командировках, о рекламной деятельности и т.д.

Отчет – документ, содержащий сведения о результатах деятельности за определенный период времени, выполнении мероприятий, поручений, заданий, представляемый руководителю структурного подразделения, организации или вышестоящему органу.

Отчеты составляются на общем бланке или стандартном листе бумаги. Обязательные реквизиты отчета: наименование организации (или подразделения), наименование вида документа, дата, номер документа, место составления, заголовок к тексту, подпись, гриф утверждения (на отчетах) или резолюция руководителя (на справке отчетного характера). Датой отчета является дата его утверждения или вынесения резолюции.

Структура отчета содержит 10 элементов:

- 1) титульный лист;**
- 2) список исполнителей;
- 3) реферат;**
- 4) содержание;
- 5) перечень сокращений, условных обозначений, единиц и терминов;
- 6) введение;**
- 7) основная часть;**
- 8) заключение;**
- 9) список использованных источников;
- 10) приложения.

Полужирным шрифтом выделены обязательные элементы отчета. Остальные элементы включаются в отчет по усмотрению исполнителя.

Титульный лист является первой страницей отчета и содержит: наименование организации-исполнителя, грифы согласования и утверждения, наименование работы, должности, ученые степени, ученые звания, фамилии и инициалы руководителей организации-исполнителя и руководителей работы, место и дату составления отчета и другие реквизиты. Список исполнителей содержит сведения обо всех исполнителях и соисполнителях работы. Если отчет выполнен одним исполнителем, его данные указывают на титульном листе отчета.

Реферат должен содержать:

- 1) сведения об объеме отчета, количестве иллюстраций, таблиц, приложений, количестве использованных источников;
- 2) перечень ключевых слов (5-15 слов из текста отчета, которые наиболее полно характеризуют его содержание и пишутся в именительном падеже прописными буквами в строку через запятые);
- 3) текст реферата.

Текст реферата должен содержать: объект исследования, цель работы, метод исследования, полученные результаты и их новизну, основные характеристики объекта исследования, степень внедрения, область применения, экономическую эффективность или значимость работы, прогноз о развитии объекта исследования. Если отчет не содержит сведений по какой-либо из частей структуры реферата, то в тексте она опускается, при этом последовательность изложения сохраняется.

Содержание включает введение, наименование всех разделов, подразделов, пунктов и заключение с указанием номеров страниц, с которых они начинаются. В отчете объемом не более 10 страниц допускается не составлять содержание.

Введение содержит оценку современного состояния решаемой проблемы, обоснование необходимости проведения работы, ее актуальности и новизны.

Основная часть должна содержать:

- 1) выбор направления исследования, методы решения задач и их сравнительную оценку, разработку общей методики проведения работы;
- 2) теоретические и (или) экспериментальные исследования, методы исследования и расчета;

3) обобщение и оценку результатов работы, их сравнение с аналогичными результатами отечественных и зарубежных исследований, обоснование необходимости продолжения работ или их прекращения.

Заключение должно содержать краткие выводы, оценку полноты решений поставленных задач, оценку технико-экономической эффективности (ТЭЭ) внедрения результатов работы. Если определение ТЭЭ невозможно, необходимо указать научную, социальную или другую значимость работы.

В список использованных источников включаются сведения обо всех источниках, использованных при составлении отчета. Сведения располагают в порядке появления ссылок на источники в тексте и нумеруют арабскими цифрами с точкой. Ссылки в тексте указываются порядковым номером по списку источников, выделенным двумя косыми чертами. Наряду с общим списком допускается приводить ссылки на источники в подстрочном примечании.

В приложение следует включать дополнительные материалы, связанные с выполнением работы, но не включенные в основную часть. Это могут быть таблицы вспомогательных данных, промежуточные математические доказательства, иллюстрации вспомогательного характера, протоколы испытаний, акты внедрения и другие документы.

Задания

Задание 1.

Составить на выбор 2 плана текущей деятельности:

- план повышения квалификации работников подразделения на следующий год;
- план профсоюзных мероприятий организации;
- план командировок сотрудников на объекты для осуществления проверок;
- программа командировки сотрудника Петрова В.Ф.
- программа конференции членов профсоюзной организации;
- график отпусков;
- план заседаний студенческого актива.

Задание 2.

Составить на выбор 1 отчет и справку отчетного характера по текущей деятельности:

- отчет о результатах командировки;
- отчет о результатах работы подразделения;
- отчет о результатах исследования социально-психологического климата в подразделении;
- отчет по результатам мероприятия;
- отчет о результатах выполнения задания;
- отчет о результатах рекламной кампании.

Вопросы к практическому занятию:

1. Назначение и состав плановой документации.
2. Составление и оформление плановых документов.
3. Назначение и состав отчетной документации.
4. Составление и оформление отчетных документов.

Литература: [1,2,3,4-9].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 17

Контрактная документация

Цель: изучить работу с контрактной документацией.

Планируемые результаты обучения:

знать: теоретические основы работы с контрактной документацией;

использовать изученные теоретические основы в практической деятельности.

владеть навыками применения теоретических основ на практике.

В результате освоения темы формируются индикаторы компетенции:

ИД-2 ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) современного состояния и эволюции организационной и управленческой теории, основ рациональной организации документооборота, понимания роли основных управленческих ресурсов, включая управление операциями по их преобразованию

Теоретическая часть

Чтобы выполнить задание, необходимо ознакомиться с пакетом документов договорно-правовой документации.

В условиях развития рыночных отношений особую роль приобретает документация, отражающая коммерческую деятельность предприятий, осуществляющих сотрудничество на договорной основе. Основная схема сотрудничества предприятий построена на взаимоотношениях поставщика и покупателя, закрепляющих свое деловое партнерство соответствующими договорными обязательствами. Договор – это соглашение двух или нескольких лиц (граждан или юридических лиц) об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей. Договоры определяют права и обязанности сторон. Несмотря на то, что нет универсальной формы договора, а договор – это индивидуальный акт и требует специальных знаний, существует базовая структура договора, содержащая основные положения. По договору купли-продажи продавец обязуется передать имущество в собственность (полное хозяйственное ведение, оперативное управление) покупателя, а покупатель – принять имущество и уплатить за него определенную сумму.

Право собственности у покупателя возникает с момента передачи вещи, если иное не установлено законодательством или договором. Инициатива в заключении договора, как правило, принадлежит поставщику, который после предварительных переговоров и согласования условий сотрудничества обязан составить и выслать указанному в них потребителю подписанный проект договора в двух экземплярах. К договору необходимо приложить спецификацию с указанием технической характеристики, развернутого ассортимента и других данных, характеризующих поставляемую продукцию.

Покупатель не позднее 10 дней после получения проекта договора должен подписать его и вернуть один экземпляр поставщику. Договор считается заключенным с того момента, когда обе стороны достигли соглашения по всем вопросам, а также когда неурегулированные сторонами условия договора определены решением арбитражного суда по преддоговорному спору.

Протокол разногласий к договорам поставки составляется в тех случаях, когда по предложенному поставщиком проекту договора у покупателя имеются возражения. Несмотря на это, он обязан подписать договор, а по спорным вопросам составить протокол разногласий. Протокол разногласий составляется в трех экземплярах. Два экземпляра направляются поставщику одновременно с подписанным договором. Поставщик, получивший подписанный покупателем проект договора с протоколом разногласий, обязан в течение 10 дней рассмотреть его, включить в договор все принятые им предложения покупателя, а спорные вопросы передать в тот же срок на рассмотрение арбитража, предупредив об этом покупателя. Если в течение указанного срока поставщик не передает спорные вопросы на рассмотрение в арбитражный суд, то условия договора по этим пунктам считаются принятыми поставщиком.

Задания

Задание 1. Составить и оформить договор (купли-продажи оптовой партии выбранной вами продукции).

Задание 2. Составить и оформить протокол разногласий.

Задание 3. Составить дополнительное соглашение к договору.

Вопросы к практическому занятию:

1. Назначение и состав контрактной документации.
2. Составление и оформление контрактных документов.

Литература: [1,2,3,4-9].

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 18

Работа с обращениями граждан.

Работа по письменным и устным обращениям граждан

Цель: изучить работу по письменным и устным обращениям граждан.

Планируемые результаты обучения:

знать: теоретические основы работы по письменным и устным обращениям граждан;

использовать изученные теоретические основы в практической деятельности.

владеть навыками применения теоретических основ на практике.

В результате освоения темы формируются индикаторы компетенции:

ИД-2 ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) современного состояния и эволюции организационной и управленческой теории, основ рациональной организации документооборота, понимания роли основных управленческих ресурсов, включая управление операциями по их преобразованию

Теоретическая часть

Делопроизводство по заявлениям, предложениям и жалобам граждан ведется отдельно от общего делопроизводства. Все поступающие обращения граждан в офисы, учреждения, организации или на предприятия должны быть зарегистрированы в регистрационно-контрольных карточках в день их поступления и переданы на рассмотрение в тот же день. На обращении не должно быть более одной резолюции. Последующие резолюции возможны при необходимости детализации порядка исполнения. Срок рассмотрения обращений граждан, который исчисляется с момента получения документа, установлен не позднее 1 месяца со дня поступления, а не требующего дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 дней.

Конверты от поступающих обращений сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штампа служит подтверждением времени отправления и получения обращения и в некоторых других случаях.

Письменные обращения, не содержащие подписи граждан с указанием фамилии, имени и отчества, данные о месте жительства или работы (учебы), считаются анонимными и рассмотрению не подлежат, за исключением тех, в которых содержатся сведения о преступлении.

При личном приеме гражданами устные и письменные обращения также подлежат регистрации в установленном порядке.

Регистрационный индекс и дата регистрации обращения указываются в регистрационном штампе, расположенном в правом нижнем углу или на другом свободном от текста месте первой страницы. Регистрационный индекс состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например, Д-23).

Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе регистрационно-учетной карточки указывается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу повторного обращения и на регистрационно-контрольных карточках делается отметка «повторно» и подбираются предшествующие документы за период не более двух лет со времени поступления первого обращения.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различными адресатами и поступившие для рассмотрения в один и тот же орган, учреждение, организацию, на предприятие, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера, проставляемого через дефис. Например, Д-23-1, Д-23-2.

Регистрационно-контрольные карточки заполняются не менее чем в двух экземплярах. Один экземпляр карточки вместе с обращением передается исполнителю, второй помещается в контрольную картотеку.

Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на должностных лиц или структурные подразделения, осуществляющие непосредственное ведение делопроизводства по письменным и устным предложениям, заявлениям и жалобам граждан. Обращения граждан, направленные в соответствующие органы различными адресатами по одному и тому же вопросу, на которые необходимо дать ответ о результатах рассмотрения обращения, берутся на особый контроль. В этом случае на всех экземплярах регистрационно-контрольных карточек и на обращениях в правом верхнем углу проставляется штамп «Контроль» или знак контроля «К». Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращения. Если даются промежуточные ответы, то документ не снимается с контроля. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает руководитель и другие должностные лица органов, ответственных за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан.

Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их решением, а также документы по личному приему граждан формируются в дело для обеспечения их сохранности и оперативного поиска в справочных целях.

Срок хранения обращений граждан, материалов, связанных с их рассмотрением, - 5 лет (в случае неоднократного обращения - 5 лет с даты последнего рассмотрения).

Дела по обращениям граждан передаются в архив через год после завершения делопроизводства по ним.

По истечении установленного срока хранения обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом республиканским органом государственного управления, в ведении которого находятся вопросы архивов и делопроизводства.

Вопросы к практическому занятию:

5. Нормативные акты, регламентирующие вопросы работы с обращениями граждан
6. Порядок работы с письменными обращениями
7. Личный прием граждан

8. Анализ рассмотрения обращений граждан
 9. Работа с обращениями граждан в коммерческие организации
- Литература: [1,2,3,4-9].

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Кузнецова, И.В. Документирование управленческой деятельности: учебное пособие для бакалавров / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. - Документирование управленческой деятельности, Весь срок охраны авторского права. - Электрон. дан. (1 файл). - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. - 240 с. - электронный. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-394-03274-5, экземпляров неограничено.
2. Афонюшкина, О.И. Документирование управленческой деятельности. Электронный ресурс: Учебное пособие / О.И. Афонюшкина; ред. В.И. Пустовая. - Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2017. - 111 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 2227-8397, экземпляров неограничено.

Дополнительная литература

1. Кауфман, Н.Ю. Документирование управленческой деятельности: Учебное пособие / Кауфман Н. Ю. - Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. - 177 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-93252-309-4, экземпляров неограничено.
2. Приходько, А.Н. Документирование управленческой деятельности: Учебное пособие / Приходько А. Н. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2013. - 270 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-9227-0406-9, экземпляров неограничено
3. Рогожин, М.Ю. Организация делопроизводства предприятия: (на основе ГОСТ Р6.30-2003) / М.Ю. Рогожин. - М.|Берлин: Директ-Медиа, 2014. - 209 с. - ISBN 978-5-4458-6535-3, экземпляров неограничено
4. Брескина, Н.В. (СКФУ). Основы делопроизводства: учеб. пособие: Направление подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление. Профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление в социальной сфере». Бакалавриат / Н.В. Брескина; Сев.-Кав. федер. ун-т - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 123 с., экземпляров неограничено
5. Быкова, Т.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): учебное пособие для студентов вузов / Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л. В. Санкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Инфра-М, 2012. - 304 с.: прил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 295-301. - ISBN 978-5-16-004805-5, экземпляров 12

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для обучающихся по организации и проведению
самостоятельной работы
по дисциплине «Документирование управленческой деятельности»
для студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль) Маркетинг и рыночная аналитика

Ставрополь, 2026

Методические указания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Документирование управленческой деятельности» и содержат задания к самостоятельной работе, порядок их выполнения и методические указания к ним. Предназначены для студентов ОФО направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленность (профиль) Маркетинг и рыночная аналитика.

Составитель: канд.экон.наук, доцент Момотова О.Н.

Рецензент: канд.экон.наук, доцент Воронцова Г.В.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Общая характеристика самостоятельной работы
2. План – график выполнения самостоятельной работы
3. Контрольные точки и виды отчетности по ним
4. Методические указания по изучению теоретического материала
5. Методические указания по подготовке к практическим занятиям
6. Методические указания по самостоятельному решению задач
7. Методические указания к подготовке к экзамену

Список рекомендуемой литературы

ВВЕДЕНИЕ

Информация, содержащаяся в документах, необходима для стабильной деятельности любой организации. На ее основе принимаются соответствующие управленческие решения. Документы во многих случаях являются главным аргументом в спорных ситуациях.

Эффективная деятельность аппарата управления неразрывно связана с правильной организацией работы с документами. Практически ни одна технологическая функция управления, связанная с информационными источниками, подготовкой и принятием решений, не обходится без документирования процесса создания, исполнения и оформления документов. От того насколько рационально поставлено в учреждениях и на предприятиях делопроизводство, во многом зависят совершенствование управления производственно-хозяйственными системами, повышение уровня организации и эффективности управленческого труда.

В соответствии с этим важное значение приобретает улучшение подготовки молодых специалистов в вопросах работы с документами.

В этой связи целью самостоятельной работы является закрепление студентами теоретического материала, изучаемого в курсе «Документирование управленческой деятельности».

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Целью освоения дисциплины «Документирование управленческой деятельности» является формирование набора профессиональных компетенций студента по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент направленность (профиль) Маркетинг и рыночная аналитика путем овладения студентами теоретическими знаниями и практическими навыками в области работы с документами, носителями информации.

Задачи данного курса:

- изучение терминологии документооборота, закономерностей документообразования, правил составления документов с использованием традиционных и современных компьютерных информационных технологий;
- изучение законодательного и нормативно-методического регулирования документационного обеспечения управления, этапов формирования государственной системы делопроизводства;
- формирование практических навыков оформления основных реквизитов документов, составления и редактирования отдельных видов управленческих документов.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие индикаторы компетенций у обучающегося:

ИД-2 ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) современного состояния и эволюции организационной и управленческой теории, основ рациональной организации документооборота, понимания роли основных управленческих ресурсов, включая управление операциями по их преобразованию

По итогам изучения дисциплины студент должен получить следующие результаты:

- понимать документооборотную терминологию, действующие государственные нормативно-методические документы, регламентирующие документирование управленческой деятельности и организацию

информационно-документационного обслуживания; тенденции развития документа и систем документации, их структуру; правила составления и оформления управленческих документов.

- знать требования к рациональной организации работы с документами в условиях использования в аппарате управления организационной и вычислительной техники; правила оперативного хранения документов; порядок отбора документов для последующего хранения или уничтожения; задачи служб документационного обеспечения управления и работников этих служб.

- составлять и оформлять наиболее распространенные виды документов, применяемых в управлении операционной (производственной) деятельностью с учетом их назначения; осуществлять документальное оформление решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций в соответствии с ГОСТом; выполнять задачи и функции документального оформления внутренних и внешних коммуникаций; осуществлять информационное обеспечение участников организационных проектов.

- организовать работу с документами в различных сферах предпринимательства; анализировать информацию о функционировании внутреннего документооборота организации; формулировать требования к службе документационного обеспечения управления по рациональной организации информационно-документационного обслуживания аппарата управления; организовать рациональное хранение и эффективное использование информационно-документационных массивов.

- владеть практическими навыками по составлению и оформлению основных управленческих документов; анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота, выявления соответствующих причинно-следственных связей и проблемных мест; оптимизации вопросов документирования управленческой деятельности.

2. ПЛАН – ГРАФИК ВЫПОЛНЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Виды и содержание самостоятельной работы студента и формы контроля
Технологическая карта самостоятельной работы студента

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки
2 семестр			
ИД-2 ОПК-1	Подготовка к лекции	Конспект	Собеседование
ИД-2 ОПК-1	Подготовка к практическому занятию	отчет	Собеседование
ИД-2 ОПК-1	Самостоятельное изучение литературы	Конспект	Собеседование
ИД-2 ОПК-1	Самостоятельное решение задач	Отчет по решению задач	Зачетное задание
ИД-2 ОПК-1	Выполнение контрольной работы	Контрольная работа	Контрольная работа

Необходимые указания по проведению практических занятий отражены в Методических указаниях для практических работ по дисциплине «Документирование управленческой деятельности» для студентов направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» направленность (профиль) Маркетинг и рыночная аналитика / сост. Момотова О.Н. - [Электронная версия], 2026 г.

3. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков самостоятельной работы выполняется в соответствии с учебным графиком и оформляется в соответствии с заданием. Предусмотрена следующая рейтинговая оценка знаний студента:

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
1.	Защита практических работ 1-9, собеседование по темам 1-4	8 неделя	15

2.	Защита контрольной работы	16 неделя	20
3.	Защита практических работ 10-18, собеседование по темам 5-9	17 неделя	20
Итого за 1 семестр			55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Процедура дифференцированного зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

При дифференцированном зачете используется шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе.

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

<i>Рейтинговый балл по дисциплине</i>	<i>Оценка по 5-балльной системе</i>
<i>88 – 100</i>	<i>Отлично</i>
<i>72 – 87</i>	<i>Хорошо</i>
<i>53 – 71</i>	<i>Удовлетворительно</i>
<i>< 53</i>	<i>Неудовлетворительно</i>

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

При изучении дисциплины «Документирование управленческой деятельности» предусмотрено изучение теоретического материала. Форма контроля данного вида СРС: собеседования.

Вопросы для проведения собеседования:

Тема 1: Основные понятия документирования управленческой деятельности (ИД-2 ОПК-1)

- Законодательство РФ, правовые акты Президента, Правительства РФ, федеральных органов исполнительной власти в области документационного обеспечения.
- Государственные стандарты на документацию.
- Унифицированные системы документации.
- Государственная система документационного обеспечения управления.

Основные требования к документам.

- Сущность и значение делопроизводства.
- Юридическая сила документа.
- Нормативно-методическая база делопроизводства.
- Законодательные акты РФ в сфере информации и документации.
- Понятие о документе. Функции документа.
- Виды документов, их классификация.
- Унификация и стандартизация управленческих документов.

Тема 2: Оформление управленческих документов (ИД-2 ОПК-1)

- Общий вид и состав реквизитов документа.
- Общие требования к оформлению реквизитов документа.
- Бланки документов.
- Компьютерные технологии подготовки и работы с документами.
- Положения государственного стандарта носят рекомендательный или обязательный характер для предприятий Российской Федерации.
- Сколько реквизитов документов установлено ГОСТом?
- Объясните правила оформления реквизитов документа.
- Какие виды бланков используются в организации?
- Какой бланк используется для изготовления любых документов, кроме писем.
- Какой государственный стандарт устанавливает требования к формату и качеству бумаги бланка документа?
- Какие реквизиты должны располагаться на общем бланке организации?
- Какие реквизиты должны располагаться на бланке письма организации?
- Чем отличается общий бланк организации от бланка конкретного вида документа?
- Способы изготовления бланков документов.

- Способы расположения реквизитов на бланках документов.
- Правила учета и хранения бланков.

Тема 3: Организационные документы (ИД-2 ОПК-1)

- Назначение и состав организационно-правовой документации.
- Составление и оформление отдельных видов организационно-правовых документов.
- Виды организационно-правовых документов.
- Основное назначение организационно-правовых документов.
- Требования к оформлению организационно-правовых документов.

Тема 4: Система плановой документации (ИД-2 ОПК-1)

- Назначение и состав плановой документации.
- Составление и оформление плановых документов.

Тема 5: Распорядительные документы (ИД-2 ОПК-1)

- Основное назначение распорядительных документов.
- Виды распорядительных документов.
- Назначение и состав распорядительной документации.
- Процедура издания распорядительных документов.

Тема 6: Информационно-справочные документы (ИД-2 ОПК-1)

- Назначение и состав документации.

- Составление и оформление справочно-информационных документов.
- Составление и оформление справочно-аналитических документов.
- Назначение информационно-справочных документов.
- Какие документы относятся к информационно-справочным?
- Назначение протокола заседания.
- Формы протоколов используемых в управленческой практике
- Кто подписывает протоколы заседаний?
- Особенности оформления акта.
- Какими документами доводится до сведения руководства информация о положении дел в организации?
- Назначение служебной переписки.
- Какие виды документов относят к переписке?
- На каких бланках составляются служебные письма?
- Особенности структуры, содержания и стиля текстов служебных писем.

Тема 7: Система отчетной документации (ИД-2 ОПК-1)

- Назначение и состав отчетной документации.
- Составление и оформление отчетных документов.

Тема 8: Документация по личному составу (ИД-2 ОПК-1)

- Состав документов по личному составу.
- Составление и оформление документов по личному составу.
- Порядок составления и ведения личных дел.
- Нормативная и нормативно-справочная кадровая документация.
- Содержание плановой кадровой документации.
- Комплекс организационно-правовой кадровой документации.
- Содержание персональной документации.
- Характеристика договорной документации по кадрам.
- Распорядительная документация по кадрам.
- Группы учетной документации по кадрам.
- Содержание документации по учету рабочего времени и расчетов с персоналом по оплате труда.
- Отчетная и отчетно-справочная документация по кадрам.

Тема 9: Организация работы с документами (ИД-2 ОПК-1)

- Регистрация и учет документов
- Организация контроля за исполнением документов
- Хранение документов, составление номенклатуры дел
- Понятие о документообороте предприятия.

- Виды работ при обработке входящей документации.
- Особенности организации работы с исходящими документами.
- Особенности организации работы с внутренними документами.
- Содержание контроля документов и поручений.
- Что входит в понятие «формирование дел»?
- Кто занимается формированием дел в организации?
- Что указывается в заголовке дела: подлинность или копийность?
- Цель разработки номенклатуры дел.
- Роль типовых и примерных номенклатур дел.
- С кем согласовывается номенклатура дел?
- Срок использования конкретной номенклатуры в организации.
- Что такое «экспертная комиссия», с какой целью ее создают?
- Какова структура управления архивным делом в России?
- Что такое негосударственная часть Архивного фонда РФ?
- Чем архивная справка отличается от выписки?

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Для подготовки к практическим занятиям необходимо использовать Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Документирование управленческой деятельности» для студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, 2026-[Электронная версия]. Решенные задания в письменном виде предоставляются преподавателю на проверку и подлежат защите при собеседовании.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ РЕШЕНИЮ ЗАДАЧ

По дисциплине «Документирование управленческой деятельности» предусмотрено самостоятельное решение задач, формой контроля которого выступает зачетное задание, оценочным средством является следующий комплект задач:

Задача №1

Составить телефонограмму. ЗАО «Полиграф» выполнило заказ на изготовление рекламных материалов для ООО «Строитель». Информация о выполнении заказа была передана посредством составления телефонограммы, в которой ЗАО «Полиграф» также просило оплатить выставленный счет в срок до 20 декабря текущего года. Телефонограмма была подписана заместителем директора З.М. Сониным и передана его секретарем.

Задача №2

Составить и оформить докладную или объяснительную записку, необходимые в следующей управленческой ситуации.

Курьер ЗАО «Фарма» С.С. Сомов регулярно опаздывал на работу, чем нарушал трудовую дисциплину. Заведующая канцелярией И.В. Шумилина неоднократно делала ему замечания (в устной форме), а 12 июня текущего года была вынуждена обратиться с данным вопросом к Генеральному директору А.В. Седову с докладной запиской, в которой просила принять меры дисциплинарного характера к С.С. Сомову.

Задача №3

Составить полный и краткий протокол. Дирекция ООО «Астрей» (Санкт-Петербург) 12.08.20__ г. провело свое очередное заседание, на котором присутствовали Востряков С.Т., Студнев П.Д., Лебедев И.М., Антонов П.Л., Шептунова В.Г., Тимофеев А.А., Стулова М.И.

На заседании обсуждалось два вопроса: о ходе рекламной кампании в III квартале 20__ г. и о переходе на новую систему выплаты премиальных.

По первому вопросу слушали сообщение начальника отдела рекламы Вострякова С.Т., текст сообщения которого был передан секретарю заседания Н.Д. Беловой. По этому же вопросу выступил финансовый директор Тимофеев А.А., который одобрил увеличение расходов на наружную рекламу в III квартале 20__ г. на 5%.

По второму вопросу сделал сообщение Стулов М.И. и текст сообщения также передал секретарю. По данному же вопросу выступили Антонов П.Л., начальник отдела кадров, и Лебедев И.М., директор по продажам. Первый одобрил новую систему выплаты премиальных и рекомендовал подготовить необходимые документы к 01.09.20__ г. Второй предложил доработать новую систему выплаты премиальных и рекомендовал провести голосование по данному вопросу на общем собрании трудового коллектива.

В итоге заседания были приняты следующие решения: 1. Одобрить работу отдела рекламы в III квартале 20__ г. 2. Провести общее собрание трудового коллектива по вопросу о переходе на новую систему выплаты премиальных 15.08.20__ г. Ответственным за подготовку собрания была назначена зав.канцелярией Шептунова В.Г.

Собрание вел председатель О.А. Румянцев.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Вопросы к экзамену

по дисциплине «Документирование управленческой деятельности»

1. Правила оформления делового письма.
2. Классификация служебной переписки
3. Классификация писем
4. Структура некоторых видов писем (может быть любой вид письма)
5. Структура коммерческих писем (может быть любой вид коммерческого письма)
6. Состав реквизитов письма международного образца
7. Формуляр-образец письма международного образца
8. Особенности оформления международной телеграммы

9. Общие положения по документированию приема на работу (в том числе схема приема на работу)
10. Общие положения по документированию увольнения работника (в том числе схема увольнения)
11. Общие положения по документированию перевода работника (в том числе схема перевода)
12. Определение трудового контракта
13. Специфика приказа по личному составу (особенности по сравнению с приказом по основной деятельности)
14. Трудовая книжка (сущность)
15. Разделы трудовой книжки
16. Порядок ведения записей в трудовой книжке
17. Определение документа
18. Функции документа
19. Определение системы документации
20. Перечислите системы документации
21. Определение унифицированной системы документации
22. Определение организационно-распорядительной системы документации
23. Состав организационно-распорядительной системы документации
24. Определение делопроизводства
25. Определение документооборота
26. Принципы функционирования делопроизводства
27. Определение унификации документов
28. Определение стандартизации документов
29. Цели унификации
30. Классификация документов
31. Требования к управленческим документам
32. Формуляр-образец документа
33. Требования к бланкам документов

34. Отличие бланка для письма от общего бланка
35. Отличие бланка с угловым расположением реквизитов от бланка с продольным расположением реквизитов
36. Характеристика реквизитов документов
37. Нормативный акт, устанавливающий единые требования и правила оформления документов управления
38. Определение организационных документов
39. Перечень организационных документов
40. Общие положения по организационным документам (порядок утверждения, замены, согласования)
41. Определение устава
42. Определение положения
43. Определение инструкции
44. Определение постановления
45. Определение решения
46. Определение распоряжения
47. Определение указания
48. Определение приказа
49. Особенности оформления приказа
50. Определение протокола
51. Особенности оформления протокола
52. Определение акта
53. Особенности оформления акта
54. Определение докладной записки
55. Особенности оформления докладной записки
56. Определение справки
57. Особенности оформления справки
58. Особенности оформления телеграммы
59. Особенности оформления телефонограммы
60. Три основных потока документации

61. Этапы обработки поступающих документов
62. Содержание этапа приема и первичной обработки документов
63. Содержание этапа предварительного рассмотрения и распределения
64. Работа с исходящими документами
65. Определение регистрации документов
66. Цели регистрации
67. Формы регистрации и их краткая характеристика
68. Расшифровка регистрационного номера
69. Два вида контроля и их краткая характеристика
70. Две формы контроля и их краткая характеристика
71. Две формы информационно-справочной работы и их краткая характеристика
72. Определение номенклатуры дел
73. Цели составления номенклатуры дел
74. Три вида номенклатуры дел и их краткая характеристика
75. Порядок разработки сводной номенклатуры дел
76. Определение формирования дела
77. Признаки заведения дел
78. Порядок систематизации документов внутри дела
79. Текущее хранение дел
80. Содержание обработки дел для последующего хранения
81. Определение экспертизы ценности документов
82. Три этапа экспертизы ценности документов
83. Четыре группы дел, выделяемые в процессе экспертизы ценности документов
84. Полное оформление дел
85. Частичное оформление дел

Задание 1.

1. Оформите адресование руководителю предприятия ООО «Лучик» Петрову В.Ф.
2. *Оформите реквизит, который проставляется только на письмах-ответах*

Задание 2.

1. Оформите адресование начальнику отдела кадров ООО «Лучик» Иванову Г.К.
2. *Оформите текст письма-подтверждения о намерениях*

Задание 3.

1. Оформите адресование бухгалтеру по заработной плате ООО «Лучик» Федоровой Е.В.
2. *Определите по тексту вид письма:*

« 21 апреля 2019 года я приобрел у Вас холодильник, стоимостью 21000 (двадцать одна тысяча) рублей, копия чека прилагается. Через 2 месяца, во время гарантийного срока, он сломался.

Я обратился в сервисный центр с просьбой осуществить ремонт. Необходимых деталей в наличии не было, поэтому мастер не смог его отремонтировать. Нужные детали в течение месяца в сервисный центр так и не поступили. Таким образом, дефект не может быть устранен без больших затрат времени и относится к существенным, я имею право на замену холодильника другой марки.

В соответствии с п.1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу заменить неисправный холодильник с перерасчетом покупной цены.

Прошу рассмотреть мою претензию в течение 7 дней. В случае игнорирования моих требований я буду вынужден обратиться в суд.

Приложение: копия чека о покупке в 1 экз.

копия гарантийного талона в 1 экз.

копия акта осмотра от 22.06.2019 г. №12 на 2 л. в 1 экз.»

Задание 4. В «Кредит Урал Банк» (Акционерное общество) г. Магнитогорск подведены итоги документальной ревизии работы банка с 01.02.2017 по 01.09.2017 г.

В акте ревизии зафиксированы следующие недостатки:

- не упорядочен учет личного состава, некоторые дела руководителей, специалистов и служащих находятся в запущенном состоянии;
- допускается необоснованное списание производственного и хозяйственного инвентаря.

В целях исправления зафиксированных в акте ревизии недостатков работы с документами целесообразно издать приказ «О проведении документальной ревизии». Основные действия, которые должны быть отражены в приказе:

- 1) упорядочить учет личного состава предприятия;
- 2) привести в соответствие с предъявляемыми требованиями личные дела работников предприятия;
- 3) наладить порядок списания производственного и хозяйственного инвентаря;

А также записать выговор заведующему складом Погореловой Т.П. за необоснованное списание материальных ценностей.

К приказу приложены документы: 1) докладная записка бухгалтера Зотовой О.П. на 2 л. в 1 экз.; 2) акт документальной ревизии работы банка на 9 л. в 2 экз.

Задание.

1. Составьте приказ по основной деятельности.
2. Составьте выписку из приказа.

Задание 5. Составить полный протокол совещания работников аппарата управления ООО «Лидер» г. Ставрополь по вопросам правил распорядка работы предприятия. В повестке дня не менее 2 вопросов. Остальную информацию сформулировать самостоятельно.

Задание.

1. Составьте полный протокол.
2. Составьте выписку из протокола.

Задание 6. Составить полный протокол совещания работников аппарата управления ООО «Лидер» г. Ставрополь по вопросам правил распорядка работы предприятия. В повестке дня не менее 2 вопросов. Остальную информацию сформулировать самостоятельно.

Задание.

1. Составьте полный протокол.
2. Составьте краткий протокол.

Тестовые задания

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
Семестр 1			
		Тестовые задания	
1.	b	Обработка дел для хранения включает: а. оформление документа – подписание – регистрация – согласование – утверждение – отправка b. проведение экспертизы научной и практической ценности документов – оформление дел – составление описи на дела с постоянным и долговременным сроками хранения. с. прием – первоначальная обработка – предварительное рассмотрение – регистрация – рассмотрение руководителем – исполнение – направление в дело	ОПК-1
2.	1 – а 2 – b 3 – с	Соотнесите термин и определение 1. Документооборот 2. Регистрация документов 3. Номенклатура дел а. Это движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения или сдачи в дело. b. Это фиксация факта создания или поступления документа путем проставления на нем номера и даты с последующей записью необходимых сведений о документе в регистрационных формах. с. Систематизированный перечень заголовков дел с	ОПК-1

		указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.	
3.	а	Документооборот это: а. это движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения или сдачи в дело б. это фиксация факта создания или поступления документа путем проставления на нем номера и даты с последующей записью необходимых сведений о документе в регистрационных формах с. деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами в процессе осуществления им управленческих функций	ОПК-1

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Кузнецова, И.В. Документирование управленческой деятельности: учебное пособие для бакалавров / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. - Документирование управленческой деятельности, Весь срок охраны авторского права. - Электрон. дан. (1 файл). - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. - 240 с. - электронный. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-394-03274-5, экземпляров неограничено.
2. Афонюшкина, О.И. Документирование управленческой деятельности. Электронный ресурс: Учебное пособие / О.И. Афонюшкина; ред. В.И. Пустовая. - Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2017. - 111 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 2227-8397, экземпляров неограничено.

Дополнительная литература

1. Кауфман, Н.Ю. Документирование управленческой деятельности: Учебное пособие / Кауфман Н. Ю. - Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. - 177 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-93252-309-4, экземпляров неограничено.
2. Приходько, А.Н. Документирование управленческой деятельности: Учебное пособие / Приходько А. Н. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2013. - 270 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-9227-0406-9, экземпляров неограничено
3. Рогожин, М.Ю. Организация делопроизводства предприятия: (на основе ГОСТ Р6.30-2003) / М.Ю. Рогожин. - М.|Берлин: Директ-Медиа, 2014. - 209 с. - ISBN 978-5-4458-6535-3, экземпляров неограничено
4. Брескина, Н.В. (СКФУ). Основы делопроизводства: учеб. пособие: Направление подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление. Профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление в социальной сфере». Бакалавриат / Н.В. Брескина; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 123 с., экземпляров неограничено
5. Быкова, Т.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): учебное пособие для студентов вузов / Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л. В. Санкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Инфра-М, 2012. - 304 с.: прил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 295-301. - ISBN 978-5-16-004805-5, экземпляров 12