

# **ОСНОВЫ ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЯ**

**ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЕ** – наука о документах и коммуникативной деятельности, которая осуществляется посредством документов.

**ДОКУМЕНТ** (лат. «свидетельство, способ доказательства») – материальный объект с закрепленной информацией, созданный для передачи ее во времени и пространстве.

# Функции документа

1. **Информационная** (фиксация фактов, событий, явлений практической и мыслительной деятельности человека).
2. **Организационная** (воздействие на коллективы людей для организации и координации их деятельности).
3. **Коммуникативная** (обеспечение внешних связей предприятий и организаций).
4. **Юридическая** (доказательство при рассмотрении спорных вопросов сторонами отношений).
5. **Воспитательная** (развитие профессионализма у сотрудников и повышение корпоративной культуры).

# ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

– это коммуникация в сфере коммерческих, административно-правовых, экономико-правовых и дипломатических отношений.

## СПЕЦИФИКА:

- осуществление в правовых рамках
- соблюдение ролевого амплуа
- повышенная ответственность участников
- регламентированность
- соблюдение делового этикета
- запрет на использование нелитературных языковых средств

# Классификация документов по назначению

1. **Гражданско-правовые** (законы, кодексы, расписки, завещания, договоры и др.).
2. **Личные** (заявления, резюме, автобиографии, характеристики и др.)
3. **Административные** (свидетельства об аккредитации, положения, инструкции и др.).

**4. Организационно-распорядительные (управленческие) – предназначены для внутреннего пользования, являются обязательными к исполнению.**

***Включают:***

**Организационные** (уставы, штатные расписания, положения о персонале, правила внутреннего распорядка и др.)

**Распорядительные** (приказы, распоряжения, указания и др.)

**5. Информационно-справочные** – носят вспомогательный характер по отношению к организационно-распорядительным, **не являются обязательными к исполнению** (акты, протоколы, справки, телеграммы, докладные / служебные / объяснительные записки и др.)

**6. Деловые письма** – все документы, которые служат для связи организации с внешними структурами.

**Стандартизация документов –**  
установление в государственном  
масштабе оптимальных правил и  
требований по разработке и  
оформлению документов

**Виды стандартов:**

**ГОСТ** – межгосударственные

**ГОСТ Р** – государственные

**ОСТ** – отраслевые

**СТП** – стандарты предприятия



# **ГОСТ Р 6.30-2003**

**«Унифицированные системы  
документации. Унифицированная  
система организационно-  
распорядительной документации.  
Требования к оформлению  
документов»**

*Требования стандарта имеют  
**рекомендательный** характер*

**Унификация документов** – приведение к единообразию 1) формы, структуры, языкового оформления документов; 2) операций по обработке, учету и хранению документов.

**Обеспечивает:**

- сокращение количества применяемых документов
- типизацию формы документов
- повышение качества документов
- снижение трудоемкости обработки документов и др.

# Правила оформления документов

**Реквизиты** – обязательные элементы документа, установленные в ГОСТе.

**Постоянные реквизиты** приводятся на бланках документов.

**Переменные реквизиты** наносятся в процессе составления конкретного документа.

# Типовые реквизиты

- 01 – Государственный герб Российской Федерации
- 02 – герб субъекта Российской Федерации
- 03 – эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания)
- 04 – код организации
- 05 – основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица
- 06 – идентификационный номер налогоплательщика / код причины постановки на учет (ИНН / КПП)
- 07 – код формы документа
- 08 – наименование организации
- 09 – справочные данные об организации
- 10 – наименование вида документа

- 11 – дата документа
- 12 – регистрационный номер документа
- 13 – ссылка на регистрационный номер и дату документа
- 14 – место составления или издания документа
- 15 – адресат
- 16 – гриф утверждения документа
- 17 – резолюция
- 18 – заголовок к тексту
- 19 – отметка о контроле
- 20 – текст документа

- 21 – отметка о наличии приложения
- 22 – подпись
- 23 – гриф согласования документа
- 24 – визы согласования документа
- 25 – оттиск печати
- 26 – отметка о заверении копии
- 27 – отметка об исполнителе
- 28 – отметка об исполнении документа и направлении его в дело
- 29 – отметка о поступлении документа в организацию
- 30 – идентификатор электронной копии документа

**Бланк** – стандартный лист бумаги с нанесенными на нем постоянными реквизитами.

## Угловой бланк

РОСАРХИВ  
Государственное учреждение  
Всероссийский научно-исследовательский институт  
документоведения и архивного дела  
(ВНИИДАД)  
Профсоюзная ул., д. 82, Москва, 117393  
Тел./факс: (095) 718-78-74  
E-mail: mail@vniidat.ru  
http://www.vniidat.ru  
ОКПО 02842708, ОГРН 1027700380795,  
ИНН/КПП 7708033140/771001001

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

## Продольный бланк

РОСАРХИВ  
Государственное учреждение  
Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела  
(ВНИИДАД)  
Профсоюзная ул., д. 82, Москва, 117393  
Тел./факс: (095) 718-78-74. E-mail: mail@vniidat.ru  
ОКПО 02842708, ОГРН 1027700380795, ИНН/КПП 7708033140/771001001

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

## **Постоянные реквизиты на бланках:**

- Государственный герб Российской Федерации
- герб субъекта Российской Федерации
- эмблема организации или товарный знак
- код организации (ОКПО)
- основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица
- идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет (ИНН/КПП)
- код документа (ОКУД) по Общероссийскому классификатору управленческой документации
- наименование организации
- справочные данные об организации (адрес, телефоны, факсы, сайт)



**Формуляр** – совокупность реквизитов документа, расположенных в установленной последовательности.

**Примеры:**

**Реквизиты резюме:** наименование документа, дата, текст, подпись

**Реквизиты заявления:** адресат, заявитель, наименование документа, текст, дата, подпись

# Примеры оформления реквизитов

**«Дата документа»** оформляется арабскими цифрами в последовательности: день, месяц, год.

Цифровой способ: 19.11.2018

Словесно-цифровой способ: 19 ноября 2018 г. (года)

**«Адресат»** оформляется в правом верхнем углу:

*Директору НИУ ВШЭ – Пермь  
Г.Е. Володиной*

**«Заголовок к тексту»** отражает краткое содержание документа:

*О создании аттестационной комиссии (приказ)*

*О повышении трудовой дисциплины (распоряжение)*

*О поставке обуви по контракту № 25 (деловое письмо)*

**«Текст документа»** оформляется в виде связного текста, анкеты, таблицы или в виде соединения этих структур.

Связный текст обычно состоит из двух частей:

- ❖ **в первой части** указывают причины, основания, цели составления документа
- ❖ **во второй части** (заключительной) формулируются решения, выводы, просьбы, предложения, рекомендации и др.

Для более четкого представления нескольких решений, выводов и др. используется **рубрикация** – разбивка текста на разделы, подразделы, пункты, которые нумеруют арабскими цифрами.

# ПОЛЯ ДОКУМЕНТА

20 мм - левое

10 мм - правое

20 мм - верхнее

20 мм - нижнее

# ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ

- Выбирая форму документа, ставьте себя на место получателя.
- Прежде чем начинать составлять текст, разработайте его план, обращая внимание на исходные данные.
- Применяйте слова в их прямом значении, старайтесь избегать неоднозначности.
- Делайте каждое предложение точным и завершенным.
- Используйте одно предложение для выражения только одной мысли.

- Написав предложение, обязательно отредактируйте его. Для этого прочитайте предложение вслух, обращая внимание на ряд моментов:
  - ✓ стиль изложения (с одной стороны, он не должен быть разговорным, с другой – не должен быть чрезмерно синтаксически сложным)
  - ✓ длину предложения (не более 20 слов)
  - ✓ порядок слов
  - ✓ выбор слов и однозначность их прочтения
  - ✓ избегайте разговорной лексики, просторечия, жаргонизмов, эмоционально-экспрессивных слов, лишних слов

- Перед тем как отправить документ, отредактируйте его текст и проверьте:
  - а) грамматику, б) длину текста,
  - в) ясность смысла.
- Не стоит отправлять ответственный документ сразу после написания: следует выждать не менее 24 часов, затем еще раз перечитать текст, внести правку, если она необходима, и только затем отправить.
- Не акцентируйте внимания только на деталях, проверьте весь текст в целом и оцените, правильно ли он составлен с точки зрения стоящей перед вами задачи.

- Проверьте правильность написания имен и должностей.
- Применяйте правильные образцы документов аналогичного содержания.
- Не злоупотребляйте аббревиатурами; при первом употреблении аббревиатуры в тексте письма дайте ее расшифровку. Например:

*Отвод канализационных стоков от жилых домов по ул. Окулова осуществлялся через **канализационную насосную станцию** (далее — КНС), расположенную на территории бывшего ВКИУ.*



## Сайты-помощники:

<http://www.gramota.ru> («Письмовник»)

– информация о правилах составления документов и рекомендации по их оформлению

<http://www.doc-style.ru> – все разделы сайта посвящены языку деловых текстов. Ознакомившись с материалами сайта, вы научитесь составлять любые документы.

# <http://www.sokr.ru>

The screenshot shows a web browser window with the URL [www.sokr.ru/pf/](http://www.sokr.ru/pf/). The page title is "словарь сокращений — Ян." and the search query is "рф". The website header includes "sokr.ru 5.0" and navigation links: "Словарь", "О проекте", "Советы", "Статистика", "Погодать", and "Добавить".

The search results section displays "По запросу рф нашлось 3416 сокращений, вот 150 из них." Below this, a list of results is shown:

Сокращение	Полное название
<a href="#">РФ</a>	Российская Федерация <i>РФ</i>
<a href="#">РФ</a>	распределительный фидер <i>связь</i>
<a href="#">РФ</a>	региональный филиал
<a href="#">РФ</a>	разделение функций <i>комп., техн.</i>
1. <a href="#">Руфь</a> 2. <a href="#">Рф</a>	Книга Руфи <i>Ветхий Завет</i> <i>библ., религ.</i>
<a href="#">РФ</a>	ретикулярная формация
<a href="#">РФ</a>	«Рот фронт» ОАО <i>организация</i> <a href="http://www.rotfront.ru/">http://www.rotfront.ru/</a>
<a href="#">РФ</a>	рентгеновская фотоплёнка
<a href="#">РФ</a>	радиофизика <i>валиофизический</i>

The browser's taskbar at the bottom shows several open applications: "гост7\_12\_93.pdf", "TRANSCEND (E:)", "E2.105-95", "Microsoft PowerPoint - [...]", "Лекция 3 [Режим орган...]", and "Поиск рф - Google Ch...". The system clock shows 12:17 on 12/17.

## **РЕЗЮМЕ**

02.02.2007

**Воронин Алексей Михайлович**

**Адрес:** 197001, Санкт-Петербург, ул. Некрасова, дом 82, кв. 16.

**Телефоны:** (812)343-16-44 (рабочий с 10:00 до 17:00), 89224463533

**E-mail:** [vor122@mail.ru](mailto:vor122@mail.ru)

**Дата и место рождения:** 23.02.1967, г. Волхов Ленинградской обл.

**Гражданство:** Российская Федерация

**Семейное положение:** Женат. Дети: дочь 1993 г. р., сын 1996 г. р.

**Цель:** трудоустройство по специальности / получение должности ...

**Образование:**

2001 г. – курсы по маркетингу предприятий малого бизнеса при учебном центре «Знание», Санкт-Петербург.

2000 г. – курсы английского языка при СПбГУ.

1995 г. – Санкт-Петербургский инженерно-экономический институт, экономический факультет. Диплом экономиста по специальности «Планирование народного хозяйства».

## **Опыт работы:**

03.2000 – по н. вр. – ООО «ПЛЮС» (оптовая торговля продовольственными товарами). Начальник отдела продаж. Функции: организация продаж, контакты с розничными торговыми предприятиями, составление договоров, контроль за расчетами.

08.1999 – 03.2000 – ИЧП «ФОБОС» (розничная торговля продовольствием и товарами народного потребления). Коммерческий директор. Функции: закупка товаров и организация их реализации через торговые точки.

11.1995 – 08.1999 – Оптовая база «Ленснабсбыт». Инженер, старший инженер, зам. начальника отдела сбыта продовольственных товаров. Функции: организация закупок продовольствия и его сбыта через сеть магазинов базы.

## **Дополнительные сведения:**

Владею английским языком (могу изъясняться и работать с технической документацией).

Опытный пользователь ПК (MS Office: Word, Excel, Access; прикладное программирование приложений для Excel и Access).

Имею личный автомобиль, водительские права категории В. Опыт вождения 4 года.

Обладаю коммуникабельностью и стрессоустойчивостью. Без вредных привычек.

Сохранил деловые связи с поставщиками продовольственных товаров и торговыми компаниями в различных регионах России и за рубежом.

*Воронин*

Ректору ПГНИУ  
проф. И.Ю. Макарихину  
зав. кафедрой русского  
языка и стилистики  
Баженовой Е.А.

## Заявление

Прошу предоставить мне командировку в Москву, МГУ, для участия в VI Международном конгрессе «Русский язык: исторические судьбы и современность» с 1 по 5 марта 2019 г.

Мой доклад на тему «Динамические процессы в функциональных стилях» включен в программу конгресса (приглашение прилагаю).

Прошу оплатить авиаперелет Пермь – Москва – Пермь, проживание (4 ночи) и суточные (5 суток).

15.02.2019

*Т. В.*

Декану исторического факультета  
проф. С.Н. Петрову  
от студента 3 курса группы 2016-2  
Сидорова И.И.

### **Объяснительная записка**

Я, Сидоров Иван Иванович, был вынужден 12.11.2018 пропустить две лекции и семинар по демографии в связи с тем, что по дороге в университет взялся помочь пожилой женщине перейти дорогу. Женщина пожаловалась на то, что ей тяжело нести сумку с продуктами, и я донес ей сумку до дома. По дороге она посетовала, что у нее грязно, так как некому убратся, а самой здоровье не позволяет. Я не смог остаться равнодушным и прибрался в ее квартире. Во время уборки старушка сказала, что ей тяжело дойти до врача, а сердце барахлит и ее одолевают нехорошие предчувствия. Мы пошли с ней в поликлинику, где, отсидев длинную очередь, посетили доктора.

В связи с вышеописанными событиями я не смог присутствовать в этот день на лекциях и семинаре.

Записку от врача о том, что я сопровождал бабушку, прилагаю как свидетельство.

15.11.2018

*Сидоров*

Генеральному директору ЗАО «Луч»  
А.П. Куликову

Служебная записка

О премировании менеджера Родионова И.С.

Ставлю Вас в известность, что менеджером Родионовым Игорем Сергеевичем досрочно (за две недели) и с высоким качеством выполнена месячная норма продажи товара. И.С. Родионов зарекомендовал себя как ответственный и квалифицированный работник, добросовестно выполняющий свои служебные обязанности.

В связи с вышеизложенным прошу премировать И.С.Родионова денежной премией в размере одного оклада.

Данные о продажах И.С.Родионова прилагаю.

Начальник отдела продаж

Митрофанов

*Митрофанов*

М.А.

18.11.2018



# Деловое письмо

Вид корреспонденции, направляемой от имени одной организации, учреждения и т.д. другой организации, учреждению, хотя адресована она может быть одному лицу и подписана одним лицом (такое лицо выступает в этом случае как юридическое, а не частное).

# Типы деловых писем по цели

письмо-запрос

письмо-предложение

письмо-рекламация

письмо-просьба

письмо-приглашение

письмо-извещение

письмо-напоминание

письмо-

предупреждение

письмо-распоряжение

письмо-отказ

сопроводительное

письмо

письмо-подтверждение

гарантийное письмо

информационное

письмо

# Типы деловых писем по адресату

## **Обычные**

*направляются в один адрес*

## **Циркулярные**

*направляются в несколько  
адресов*

# Типы деловых писем по структуре текста

## Регламентированные

- ✓ *составляются по определенному образцу*
- ✓ *реализуются в виде стандартных текстов*
- ✓ *имеют четкую структуру*

## Нерегламентированные

- ✓ *не имеют жесткой структуры*
- ✓ *представляют собой авторский текст*

# Структура делового письма

## 1. Обращение

## 2. Вводная часть

ИЗЛОЖЕНИЕ ПРИЧИНЫ ОБРАЩЕНИЯ

УКАЗАНИЕ ЦЕЛИ ОТПРАВИТЕЛЯ

ПРИВЕДЕНИЕ ССЫЛКИ

## 3. Основная часть

ИЗЛОЖЕНИЕ СУТИ ОБРАЩЕНИЯ

## 4. Заключение

ЭТИКЕТНАЯ ФРАЗА

# Языковые формулы деловых писем

Языковые формулы (клише), отражая устойчивые элементы делового стиля, обеспечивают точность и однозначность понимания текста адресатом, сокращают время на подготовку текста и его восприятие.

## ПРИЧИНА ОБРАЩЕНИЯ

- По причине задержки оплаты ...
- По причине отсрочки платежа ...
- В связи с неполучением счета-фактуры ...
- Ввиду несоответствия Ваших действий ранее принятым договоренностям ...
- Ввиду задержки получения груза...
- Вследствие изменения цен на энергоносители...
- Учитывая социальную значимость объекта ...
- Поскольку оптовые цены выросли на 5%, просим Вас ...
- В связи с переходом на новый график работы...

## ЦЕЛЬ ОБРАЩЕНИЯ

- В целях скорейшего решения вопроса...
- В целях выполнения распоряжения...
- Для согласования спорных вопросов ...
- Для наиболее полного освещения деятельности Вашей организации в СМИ...
- В целях безопасности прохождения груза ...
- В ответ на Ваш запрос ...
- Во избежание конфликтных ситуаций...
- В целях ознакомления с продукцией нашего предприятия высылаем Вам каталог товаров...



## ИЗЛОЖЕНИЕ СУТИ ОБРАЩЕНИЯ

- Прошу прислать образцы товаров и прайс-листы ...
- Просим рассмотреть наше предложение ...
- Просим подтвердить получение груза ...
- Предлагаем в счет взаимных поставок на 2019 год ...
- На основании предоставленного нам договором права мы настаиваем...
- Направляем вам протокол согласований...
- Подтверждаем получение партии...

# ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

система нравственных правил, норм, представлений и коммуникативных стереотипов, регулирующих отношения и поведение индивидов в совместной производственной деятельности в соответствии с их статусом

# СПОСОБЫ ОБРАЩЕНИЯ

- Уважаемый Андрей Петрович!
- Уважаемый господин Иванов!
- Уважаемый господин директор!
- Уважаемые господа!
- Уважаемые коллеги!
- Уважаемый Председатель  
Законодательного Собрания!
- Дорогая Ирина Петровна!
- Глубокоуважаемый / Многоуважаемый  
Николай Васильевич!

# Заключительные этикетные фразы

- Надеемся на дальнейшее плодотворное сотрудничество.
- Желаем успехов и надеемся на будущее взаимовыгодное сотрудничество.
- Надеемся на скорейший ответ (решение нашего вопроса).
- Убедительно просим Вас не задерживать ответ.
- Мы признательны Вам за...
- С наилучшими пожеланиями (подпись)
- С надеждой на сотрудничество (подпись)
- С интересом ждем от Вас новых предложений.
- Мы надеемся, что Вы оцените преимущества нашего проекта и примете участие в его реализации.
- Искренне Ваш (подпись)
- С уважением (подпись)

# Способы акцентирования «значительности» партнера

- **косвенная похвала или комплимент:**

*Поскольку Ваша организация имеет прочные позиции на рынке компьютерных технологий, мы хотим Вам предложить ...*

*Так как Ваша организация является крупнейшим поставщиком ВАЗа, мы хотим заключить с вами договор о ...*

- **этикетные формулы:**

*Имеем честь предложить Вам...*

*Позвольте выразить Вам искреннюю благодарность за оказанную услугу.*

<b>Не следует!</b>	<b>Лучше используйте!</b>
Начинать послание с констатации отказа.	Сначала аргументируйте принятое решение. Затем дайте понять, что при определенных обстоятельствах к рассмотрению вопроса можно вернуться.
Навязывать адресату ожидаемый исход вопроса ( <i>«Прошу изучить и решить вопрос положительно»</i> или <i>«Прошу утвердить эту кандидатуру»</i> ).	В заключении к письму используйте фразы <i>«С надеждой на благоприятное решение нашего вопроса»</i> , <i>«Надеемся на дальнейшее плодотворное сотрудничество»</i> .
Побуждать адресата к срочности при вынесении решения и использовать слова <i>«срочно»</i> , <i>«незамедлительно»</i> , <i>«в более короткие сроки»</i> .	Воспользуйтесь этикетными формулами <i>«Прошу Вас ответить до такого-то числа»</i> , <i>«Убедительно прошу Вас сразу же сообщить о своем решении»</i> .
Намекать адресату на его мнимую невнимательность, некомпетентность, вводя в текст письма формулировку типа <i>«Предлагаю внимательно изучить...»</i> .	<i>«Предлагаем изучить»</i> , <i>«Направляем интересующую Вас документацию»</i> , <i>«Обращаем Ваше внимание на ...»</i>

# ПРИМЕР ПИСЬМА-ОФЕРТЫ

Директору рекламного  
агентства "Прайм-тайм"  
С.А.ШЛЯПИНУ

## Предложение о размещении рекламы

Уважаемый господин директор!

Мы рады предложить Вашему агентству заключить с нами договор о проведении рекламной компании для продвижения на рынке нашей новой продукции (хрустальные светильники, люстры, украшения для интерьера).

Сроки проведения рекламной компании — I квартал 2014 года.

Условия сделки — предварительная оплата в размере 50% от общей стоимости.

Наш адрес: ...

## **ПРИМЕР ПИСЬМА-АКЦЕПТА**

Из Вашего рекламного объявления мы узнали, что организация «Чистый родник» занимается доставкой в офисы питьевой воды в 20-литровых пластиковых канистрах по цене 150 руб. за штуку. Мы хотели бы заключить с Вашей организацией договор на постоянное обслуживание нашего офиса.

Сообщите номер счета и отделение банка, в который следует перечислить деньги за оказываемые услуги.



## ПРИМЕР ПИСЬМА-РЕКЛАМАЦИИ

### О просрочке поставки товара

Олег Алексеевич!

По контракту № 24 от 17.10.2017 Ваше предприятие должно было поставить товар не позднее 01.09.20018. Однако в нарушение п. 4.1 контракта товар был поставлен с опозданием на 22 дня.

На основании п. 5.4 контракта наша организация начисляет Вам пени в размере ... руб.

Указанную сумму просим перевести в течение 5 банковских дней на наш расчетный счет № ... в Инкомбанке.

В случае неуплаты этой суммы в предлагаемый срок мы будем вынуждены обратиться в арбитраж.

Приложение: Акт приема товаров от 23.09.2018.

Директор

(подпись)

(расшифровка подписи)

***Спасибо за внимание!***