

# **Документационное обеспечение делового общения**

## **(культура оформления документов в деловом общении)**

1. Понятие документа, его функции и виды
2. Характеристика основных видов документов
3. Культура делового письма

Деловое общение неразрывно связано с созданием огромного количества разнообразных документов. Государственные органы на основе документов и с их помощью вырабатывают внутреннюю и внешнюю политику, управляют государством. Экономическая и социальная жизнь общества также не представляется без документов.

От правильной организации работы с документами зависит эффективность работы учреждений, предприятий, фирм. С помощью управленческой документации осуществляется планирование, финансирование, распорядительная деятельность аппарата управления, ведется бухгалтерский учет и отчетность и т.п. **Во время проведения ревизий проверяют именно документы**, т.к. они служат основным доказательством фактов.

**Причина появления любого документа – необходимость фиксирования информации.** Отобразив информацию, документ обеспечивает ее сохранение и накопление, возможность передачи другому лицу, многократное использование, возвращение к информации во времени. Таким образом, документ оценивается по информации, которую он содержит.

# 1. Понятие документа, его функции и виды

**Обычно документ определяется как** зафиксированная на материальном носителе информация, имеющая юридическую силу (закон, приказ, заявление, доверенность и т. д. ).

**Документирование**, или создание документа, представляет собой регламентированный процесс записи информации на бумаге или на ином носителе, обеспечивающий ее юридическую силу. В деловом общении документирование имеет особое значение. Действительно, ссылка на какую-либо устную договоренность или распоряжение может быть опровергнута или подвергнута сомнению, но если данная договоренность имеет форму документа, то ссылка на него обоснована юридически.

Правила документирования устанавливаются правовыми актами каждого государства или вырабатываются традицией.

**Юридическая сила документа обеспечивается комплексом реквизитов** – обязательных элементов оформления документа. **К ним относятся:** наименование автора, адресата, текст, подпись, дата, номер документа, печать и т. д. *Совокупность реквизитов и схема их расположения на документе составляют **формуляр документа**.* Формуляр регламентирован стандартами, принятыми в той или иной стране.

## **Реквизиты управленческих документов, определенные СТБ 6.38–2004 (32):**

- 01 – Государственный герб Республики Беларусь;
- 02 – эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания);
- 03 – код организации;
- 04 – код формы документа по ОКУД;
- 05 – наименование вышестоящей организации;
- 06 – наименование организации;
- 07 – наименование структурного подразделения;
- 08 – почтовый адрес отправителя;
- 09 – коммуникационные и коммерческие данные;
- 10 – название вида документа;
- 11 – дата;
- 12 – регистрационный индекс документа;
- 13 – ссылка на регистрационный индекс и дату входящего документа;
- 14 – место составления или издания;
- 15 – гриф ограничения доступа;
- 16 – адресат;
- 17 – гриф утверждения;
- 18 – резолюция;
- 19 – заголовок к тексту;
- 20 – отметка о контроле;
- 21 – текст;
- 22 – отметка о наличии приложения

- 23 –подпись;
- 24 – гриф приложения;
- 25 – гриф согласования;
- 26 – визы;
- 27 – печать;
- 28 – отметка об исполнителе;
- 29 – отметка о заверении копии;
- 30 – отметка об исполнении документа и направлении его в дело;
- 31 – отметка о поступлении (регистрационный штамп входящих документов);
- 32 – отметка о переносе данных на машинный носитель.

**Стандарт дает максимальный набор реквизитов, которые могут быть использованы при оформлении документов. В конкретном документе будет только часть реквизитов.**

Документ можно условно разделить на три части:

- заголовочная часть документа** – содержит реквизиты 1–20;
- содержательная часть документа** – содержит реквизиты 21, 22;
- оформляющая часть документа** – содержит реквизиты 23 – 32.

Любой официальный документ выполняет несколько функций. Выделяют **общие и специальные функции документа**.

К **общим функциям** относятся:

- *информационная* (любой документ создается для сохранения информации);
- *социальная* (любой документ является социально значимым объектом, так как обусловлен той или иной социальной потребностью);
- *коммуникативная* (документ выступает в качестве средства общения между отдельными элементами общественной структуры, в частности между учреждениями);
- *культурная* (документ – средство закрепления и передачи культурных традиций, этапов развития цивилизации).

**Специальные функции** документа:

- *управленческая* (документ является инструментом управления; этой функцией наделены так называемые управленческие документы, например, организационно-распорядительные);
- *правовая* (документ – средство закрепления и изменения правовых норм и правоотношений в обществе, например, законодательные акты);
- *функция исторического источника* (документ выступает в качестве источника исторических сведений о развитии общества).

Указанные функции имеют интернациональный характер и определяют общие для разных языковых структур требования к документу.

Принято выделять несколько **основных свойств документа**, которые характеризуются соответствующими признаками:

юридическая сила, оригинальность (уникальность), подлинность, копияность.

**По фактору адресации** документы подразделяют на внутреннюю и внешнюю переписку. **Внутренняя деловая переписка** ведется между должностными лицами, состоящими в отношениях должностного соподчинения, и подразделениями одной организации. Документацию этого типа называют **служебной**. **Внешняя деловая переписка** ведется между разными организациями, учреждениями, должностными лицами, состоящими в подчинении по отношению друг к другу. Документацию этого типа называют **официальной**.

**По фактору доступности информации**, содержащейся в документе, они могут быть открытого пользования (доступа), ограниченного доступа, конфиденциального характера.

**По содержанию и назначению выделяют:**

- организационно-правовая документация
- распорядительная документация
- справочно-информационная документация
- справочно-аналитическая документация
- плановая документация
- отчетная документация

При составлении документов нельзя увлекаться специальной и иностранной терминологией. Если по тексту документа требуется привести такие термины, то они должны быть понятны в данной сфере общения, либо объяснены. В текстах документов не принято делать сокращений, кроме общеупотребительных: кг, км, руб, коп и т.д.

## 2. Характеристика основных видов документов

### Организационно-правовая документация

**Организационно-правовые документы** содержат правила, нормы, положения, устанавливающие статус организации, её компетенцию, структуру, штатную численность и должностной состав, права, обязанности и ответственность работников. **К организационно-правовым документам относятся:** устав организации; положение об организации, положение о структурных подразделениях, коллегиальных и совещательных органах учреждения; регламенты работы коллегиальных органов, аппарата управления или руководства; штатное расписание.

Эти документы проходят обязательно процедуру утверждения непосредственно руководителем с проставлением грифа утверждения или распорядительным документом (постановлением, решением, приказом или распоряжением) или заседанием коллегиального органа и действуют до утверждения новых.

**Устав – правовой акт, определяющий порядок образования, компетенцию организации, ее функции, задачи, порядок работы.**

Содержание устава в соответствии с законодательством РБ должно включать:

- наименование учреждения, организации, предприятия, его вид;
- местонахождение (почтовый адрес); предмет и цель деятельности;
- порядок образования имущества (или уставного капитала, выпуска и распределения акций и т.д.);
- порядок распределения прибыли;
- порядок образования учреждения (организации, предприятия);
- порядок управления и прекращения деятельности;
- органы управления (внутренняя организационная структура)



## **Текст устава может содержать следующие разделы:**

Общие положения.

Акционерный капитал (уставной фонд).

Порядок деятельности.

Управление.

Учет и отчетность, распределение прибыли.

Прочие накопления.

Прекращение деятельности.

Устав оформляется на стандартном листе бумаги с нанесением всех необходимых реквизитов общего бланка: наименование организации, наименование вида документа «УСТАВ», место составления документа, заголовки к тексту, гриф утверждения, отметка о регистрации, печать регулирующего органа.

**Положение**- правовой акт, определяющий порядок образования, правовые положения, права, обязанности, организацию работы учреждения, или структурного подразделения . На его основании действуют в основном государственные бюджетные организации. Различаются Положения об организациях и Положения о структурных подразделениях (службах).

Текст Положения об организации включает разделы:

- Общие положения
- Основные задачи
- Функции
- Права и обязанности
- Руководство
- Контроль, проверка и ревизия деятельности
- Реорганизация и ликвидация

Обязательными реквизитами Положения об организации являются: наименование вышестоящего органа, наименование организации, название вида документа, «ПОЛОЖЕНИЕ», дата, номер документа, место составления, заголовок к тексту, подпись, гриф утверждения, печать.

**Должностная инструкция.** Для эффективной работы и оптимизации делового взаимодействия каждому работнику необходимо знать правовой акт, издаваемый организацией в целях регламентации организационно-правового положения работника, прав, и ответственности- должностную инструкцию.

Текст должностной инструкции включает следующие разделы:

- Общие положения
- Должностные обязанности
- Права
- Ответственность
- Взаимоотношения

На основе должностной инструкции определяются: порядок назначения на должность и освобождения от неё, непосредственное подчинение работника, квалификационные требования (уровень образования, стаж работы ); устанавливается конкретное содержание деятельности работника и его полномочия, обеспечивающие выполнение возложенных на него обязанностей, самостоятельно подписывать документы в рамках его компетенции и т.д.

Задача должностных инструкций- максимально конкретизировать функции работников с учётом общего объёма работы и оптимального распределения обязанностей между сотрудниками коллектива.

**Штатное расписание** – документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия, указывающий фонд заработной платы. Форма штатного расписания оформляется на общем бланке организации с указанием реквизитов: наименование организации; наименование вида документа; дата; место издания; гриф утверждения; текст; визы; подпись; печать. **Текст оформляется в виде таблицы**, указывается перечень должностей, сведения о количестве штатных единиц, должностных окладов, надбавок и месячном фонде заработной платы. Штатное расписание визирует главный бухгалтер, юрист, подписывает начальник отдела кадров или заместитель руководителя, утверждает руководитель организации, подпись которого заверяется печатью.

# Распорядительная документация.

Руководство любой организации наделяется правом издания распорядительных документов, регулирующих деятельность организации.

**Приказ**- правовой акт, издаваемый руководителем, действующий на основе единичного принятия решений, в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед организацией.

Приказы оформляются на специальном бланке- бланке приказа или общем бланке организации с указанием вида документа ( приказ). Приказы содержат следующие обязательные реквизиты: наименование вышестоящей организации, наименование вида документа, дата, номер документа, место издания, заголовок к тексту, подпись, визы.

**Заголовок**- обязательный реквизит приказа- должен быть сформулирован чётко, по возможности кратко, выражая основное содержание документа.

Текст приказа, как правило, состоит из двух частей: вступительной и распорядительной. Во вступительной части даётся обоснование предписываемых действий. Распорядительная часть приказа излагается в повелительной форме.

Тексты приказов сплошь состоят из клишированных фраз:

*Во вступительной части*

Во исполнение приказа... №...

В соответствии с разделом II части I ГК Республики Беларусь , на основании представленных документов...

*В распорядительной части*

Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на...

Срок исполнения до...



**Решение** – это распорядительный документ, являющийся правовым актом, принимаемый коллегиальным органом: коллегией министерства или ведомства, научным советом, советом директоров и т.д.

**Распоряжение** – распорядительный документ, издаваемый руководителем коллегиального органа в рамках присвоенной должностному лицу, государственному органу компетенции.

Распоряжения делятся на две группы: распоряжения общего, длительного действия и распоряжения, касающиеся конкретного вопроса. *Распоряжения издают министерства, ведомства, администрации областей, городов, районов, администрации предприятий (учреждений) в пределах прав, предоставленных им законами Республики Беларусь.*

**Указание** – распорядительный документ, издаваемый министерствами, ведомствами, организациями преимущественно по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и др. актов. Указание должно иметь конкретных исполнителей и по оформлению не отличается от приказа, его распорядительная часть начинается словами «ПРЕДЛАГАЮ» («ОБЯЗЫВАЮ»).

## Справочно-информационная документация.

Справочно-информационные документы содержат информацию о фактическом положении дел в системе управления и оказывают большое влияние на процесс принятия обоснованных управленческих решений. Их особенность состоит в том, что, как правило, эти документы, идущие снизу вверх по системе управления: от работника к руководителю структурного подразделения, от руководителя структурного подразделения к руководителю организации, от подведомственной организации к вышестоящей.

К справочно-информационным документам относятся: ***протокол, докладная записка, объяснительная записка, заявление, представление, переписка.***

***Протокол***- это документ, содержащий запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, заседаниях, конференциях, деловых встречах. Обязательному протоколированию подлежат заседания постоянно действующих и временных коллегиальных органов (собрания трудовых коллективов, собрания акционеров, заседания различных советов, заседания кафедры и др.).

*Существуют два вида протоколов: полные и краткие.* Полный протокол содержит запись всех выступлений на заседании, краткий- только фамилии выступающих и краткую запись о теме выступления.

*Обязательными реквизитами протокола являются:* наименование организации, название вида документа (ПРОТОКОЛ), номер протокола, заголовок к тексту, подписи.

В заголовке к протоколу указывается название коллегиального органа или заседания, например: Протокол общего собрания сотрудников предприятия;

*Текст протокола состоит из двух частей: вводной и основной.* В вводной части указываются фамилии председателя и секретаря заседания, фамилии или общее количество участников заседания. Фамилии присутствующих записываются в протокол, если их не более 15, в алфавитном порядке с указанием места работы и должности, а если их много, то рядом с указанием количества делается отметка- «Список участников прилагается». Вводная часть заканчивается повесткой дня. Основная часть текста протокола по каждому вопросу повестки дня строится по схеме: Слушали... Выступили... Постановили(решили).

В разделе «Постановили» записывается принятое решение с указанием количества голосов, поданных «за», «против», воздержавшихся.

Протокол заседания подписывается председателем и секретарём. К протоколу прилагаются основной доклад, отчёт, тезисы выступлений, а в самом документе отмечаются все мнения по каждому обсуждаемому вопросу. Копия протокола или выписка из него являются основанием для принятия решений.

***Докладная записка.*** Информирование руководства об имевшихся событиях, фактах, явлениях, сложившейся ситуации, требующих принятия решения, осуществляется в форме докладной записки- документа, адресованного руководителю организации. Текст докладной записки состоит из трёх смысловых частей. В первой части излагаются факты, события, причины, послужившие поводом для ее написания, во второй- анализ сложившейся ситуации, возможные варианты развития или выхода из сложившейся ситуации, в третьей- выводы и предложения о конкретных действиях.

Докладная записка составляется на стандартном листе бумаги. Её реквизитами являются: наименование организации, наименование вида документа (докладная



## **Образец докладной записки**

Отдел техники безопасности  
ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА  
05.06.2014 № 12  
г. Минск

Главному инженеру  
СМУ № 4  
Синякову В.С.

О соблюдении техники  
безопасности

*Федорову С. Н.*  
*Установить ограждения*  
*к 12.06.1998*  
*Подпись Синякова*  
*05.06.2014*

Отдел техники безопасности неоднократно информировал Вас о несоблюдении техники безопасности на строительной площадке. Однако до настоящего времени отсутствуют ограждения в местах проведения строительных работ. Не ограждаются места сварочных работ. При проведении работ в механосборочном цехе ведется бетонирование колонн, хотя ограждение котлована не сделано.

Прошу Вас срочно принять меры по безопасному ведению работ на строительном участке.

Инженер по технике  
безопасности

Подпись

В.И.Нечухрин

*В дело 1-25*

*Ограждения установлены*

*Подпись Федорова*

*11.06.2014*

**Объяснительная записка**- это документ, объясняющий причины какого-либо действия, факта, происшествия, составляемый работником организации и предъявляемый вышестоящему должностному лицу.

Текст объяснительной записки состоит из двух частей: первая часть содержит факты, послужившие поводом к ее написанию, вторая- причины, объясняющие сложившуюся ситуацию. Объяснительная записка адресуется конкретному должностному лицу.

**Заявление.** Этот документ адресован должностному лицу и содержит просьбу работника. Как правило, работниками организации составляются заявления по кадровым вопросам: принятие на работу, увольнение, предоставление отпуска и т.д.

Особое место в системе информационно-справочной документации занимает **переписка**- обобщённое название различных по содержанию документов, выступающих в качестве инструмента оперативного обмена.

# Справочно-аналитические документы.

Справочно-аналитические документы представлены в форме акта, справки, сводки и др.

**Акт**-это документ, составленный для подтверждения установленных фактов, событий, действий. Главное при составлении акта- установление фактического состояния дел и правильное отражение их в акте. Существует множество разновидностей актов с точки зрения их содержания и назначения: сдачи- приёмки( работ, материальных ценностей, документов); обследования; испытаний; ревизии, инвентаризации и др.

Акт оформляется на общем бланке организации или на специальном бланке акта. **Обязательные реквизиты акта:** название вида документа, дата и номер документа, место составления, заголовок к тексту, отметка о наличии приложений, подписи, гриф утверждения.

**Текст акта состоит из двух частей:** вводной и основной. В вводной части акта указывается основание для его составления, а также кем составлен акт (председатель, члены комиссии). В основной части излагается сущность проделанной работы, установленные факты, а также выводы и предложения.

**Справка.** Документ составляется с целью описания фактов основной деятельности организации или подтверждения сведений биографического или служебного характера.

**Основные реквизиты справки:** название организации, название вида документа, дата и номер документа, заголовок к тексту, адресат, отметка о наличии приложений, подпись.

Заголовок к тексту справки строится по схеме «О чём?» и включает указание периода времени, к которому относится изложенное в справке сведения

## Образец акта о списании имущества

ООО «Трикотаж»

АКТ

15.05.2014 №11

г. Минск

О списании имущества

Основание: приказ генерального директора ООО «Трикотаж» от 07.04.2014 № 12 «О проведении инвентаризации имущества».

Составлен комиссией:

Председатель — коммерческий директор П. П. Миронов

Члены комиссии: 1. Главный бухгалтер И. С. Дубинина

2. Начальник административно-хозяйственного отдела Н. И. Кулаков

Присутствовали: кладовщица Э. П. Крашенинникова

В период с 18.04.2005 по 15.05.2005 комиссия провела работу по установлению непригодного к дальнейшему использованию имущества.

Комиссия установила, что имущество согласно прилагаемому к акту перечню подлежит списанию в связи с непригодностью для использования.

Составлен в 3-х экземплярах:

1-й экземпляр — в дело № 1-11;

2-й экземпляр — в административно-хозяйственный отдел;

3-й экземпляр — в бухгалтерию.

Приложение: перечень подлежащего списанию имущества на 3 л. в 1 экз.

Председатель комиссии

Подпись

П.П.Миронов

Члены комиссии:

Подпись

И.С.Дубинина

Подпись

Н.И.Кулаков

С актом ознакомлена:

Подпись

Э.П.Крашенинникова

15.05.2014

**Сводка**- документ, содержащий сведения по какому-либо одному вопросу. В сводке концентрируется информация из связанных одной темой различных источников по заранее установленным параметрам (сводка отзывов, сводка предложений, сводка замечаний и т.д.).

## **Плановая документация.**

Любая деятельность, чтобы быть успешной, должна планироваться. Плановые документы всегда составляются на какой-либо определённый срок (**план, перспективный план, программа, график, схема, генеральная схема** и т.д.) .

Текущая деятельность организации планируется, как правило, в форме годовых и квартальных планов работы управлений, отделов, служб, в форме планов командировок и графиков отпусков.

**План**- документ, устанавливающий перечень намеченных к выполнению мероприятий, их последовательность, объём, сроки , ответственных исполнителей. Форма планов, как правило, табличная.

## **Отчётная документация.**

**Отчёт**- документ, содержащий сведения о результатах деятельности за определённый период времени, о выполнении мероприятия, поручений, заданий, представляемый руководителю.

Отчётная документация в деятельности организации и государства в целом выполняет функцию обратной связи, позволяя сопоставить полученные результаты с показателями, намеченными планами или

# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_  
(наименование организации,  
предприятия, учреждения)

\_\_\_\_\_  
(директор, иное должностное  
лицо, уполномоченное  
утверждать должностную  
инструкцию)

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

(подпись) \_\_\_\_\_

(расшифровка

подписи)

№ \_\_\_\_\_

Место издания \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(дата)

МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Менеджер по продажам относится к категории руководителей, принимается на работу и увольняется с работы приказом директора предприятия по представлению \_\_\_\_\_.

1.2. На должность менеджера по продажам назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование (по специальности менеджмент) или высшее профессиональное образование и дополнительную подготовку в области менеджмента, стаж работы по специальности не менее 2 лет.

1.3. Менеджер по продажам подчиняется \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_.

1.4. В своей деятельности менеджер по продажам руководствуется:

- законодательными и нормативными документами, регламентирующими предпринимательскую, коммерческую и рекламную деятельность;
- методическими материалами, касающимися соответствующих вопросов;
- уставом предприятия;
- правилами трудового распорядка;
- приказами и распоряжениями директора предприятия (непосредственного руководителя);
- настоящей должностной инструкцией.

1.5. Менеджер по продажам должен знать:

- законодательные и нормативные правовые акты, регламентирующие предпринимательскую, коммерческую и рекламную деятельность;
- основы рыночной экономики, предпринимательства и ведения бизнеса;
- конъюнктуру рынка;
- порядок ценообразования и налогообложения;
- теорию и практику менеджмента;
- методы продаж;
- основы делового администрирования, маркетинга;
- организацию рекламного дела;
- направления предпринимательской деятельности, организационно-правовой статус предприятия, перспективы его развития;
- этику делового общения;
- технологию производства выпускаемой продукции, выполняемых работ (услуг);
- порядок разработки и оформления договоров;
- основы социологии, общую и специальную психологию;
- основы организации делопроизводства;
- современные средства сбора и обработки информации;
- средства вычислительной техники, коммуникаций и связи;

- гражданское право, трудовое и хозяйственное законодательство;
- правила и нормы охраны труда.

1.6. Во время отсутствия менеджера по продажам его обязанности выполняет в установленном порядке назначаемый заместитель, несущий полную ответственность за их надлежащее исполнение.

## II. ФУНКЦИИ

На менеджера по продажам возлагаются следующие функции:

- 2.1. Организация работы по реализации производимой продукции или выполняемых услуг.
- 2.2. Осуществление взаимодействия с деловыми партнерами.
- 2.3. Методическая помощь руководителям подразделений по всем вопросам, связанным с продажей производимой продукции или выполняемых услуг.
- 2.4. Организация обучения персонала, повышения квалификации сотрудников.
- 2.5. Осуществление руководства подчиненными сотрудниками.
- 2.6. Обеспечение здоровых и безопасных условий труда для подчиненных исполнителей, контроль за соблюдением ими требований законодательных и нормативных правовых актов по охране труда.

## III. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Для выполнения возложенных на него функций менеджер по продажам обязан:

- 3.1. Осуществлять эффективную и рациональную организацию продаж (реализации) продукции предприятия, ее поставку потребителям в сроки и объеме в соответствии с заказами и заключенными договорами.
- 3.2. Обеспечивать участие отдела продаж (сбыта) в подготовке прогнозов, проектов перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию предприятия, перспектив развития рынков сбыта.



3.4. Возглавлять работу по составлению планов поставок и их увязку с планами производства с целью обеспечения своевременной сдачи готовой продукции в сроки, по номенклатуре, комплектности и качеству в соответствии с заказами и заключенными договорами.

3.5. Принимать меры по обеспечению выполнения плана продажи продукции, своевременному получению заказов на поставку продукции.

3.6. Контролировать выполнение заказов, договорных обязательств, состояние запасов готовой продукции на складах.

3.7. Организовывать приемку готовой продукции от производственных подразделений предприятия на склады, рациональное хранение и подготовку к отправке потребителям, определение потребности в транспортных средствах, механизированных погрузочных средствах, таре и рабочей силе для отгрузки готовой продукции.

3.8. Осуществлять разработку и внедрение стандартов предприятия по организации хранения, сбыта и транспортировки готовой продукции, а также мероприятий по совершенствованию сбытовой сети, форм доставки продукции потребителям, сокращению транспортных затрат, снижению сверхнормативных остатков готовой продукции и ускорению сбытовых операций.

3.9. Принимать участие в организации выставок, ярмарок, выставок-продаж и других мероприятиях по рекламе продукции предприятия.

3.10. Организовывать оптовую торговлю выпускаемой продукцией.

3.11. Принимать меры по обеспечению своевременного поступления денежных средств за реализованную продукцию.

3.12. Участвовать в рассмотрении поступающих на предприятие претензий потребителей и подготовке ответов на предъявленные иски, а также претензий потребителям при нарушении ими условий договоров.

3.13. Обеспечивать учет выполнения заказов и договоров, отгрузки и остатков нереализованной готовой продукции, своевременное оформление сбытовой документации, составление предусмотренной отчетности по продаже (сбыту, поставкам), о выполнении плана продажи продукции.

3.14. Осуществлять руководство подчиненными сотрудниками.

#### IV. ПРАВА

Менеджер по продажам имеет право:

- 4.1. Знакомиться с проектами решений руководства предприятия, касающимися его деятельности.
- 4.2. Вносить на рассмотрение руководства предложения по улучшению деятельности предприятия по вопросам, связанным с реализацией продукции.
- 4.3. Сообщать непосредственному руководителю о выявленных в процессе исполнения своих должностных обязанностей недостатках и вносить предложения по их устранению.
- 4.4. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.
- 4.5. Осуществлять взаимодействие с руководителями всех структурных подразделений предприятия, получать информацию и документы, необходимые для выполнения должностных обязанностей.
- 4.6. Требовать от руководства предприятия оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

#### V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Менеджер по продажам несет ответственность:

- 5.1. За неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Республики Беларусь.
- 5.2. За совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Республики Беларусь.
- 5.3. За причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым, уголовным и гражданским законодательством Республики Беларусь.

Руководитель структурного \_\_\_\_\_  
подразделения (подпись) (расшифровка подписи)

Визы

С Инструкцией ознакомлен: \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

### **3. Культура делового письма**

**Деловое письмо — документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами, которые могут быть как юридическими, так и физическими лицами.**

Руководителю или специалисту управления по роду своей деятельности приходится писать и получать немало деловых писем. К таким письмам относятся характеристики, резюме, рекомендательные письма, письма-напоминания и благодарности, письма - приглашения на собеседования или презентацию, письма-отказы, исковые заявления, жалобы и т.п.

**В некоторых случаях деловой этикет рекомендует передавать информацию только в письменном виде:** например, приглашение на деловой прием, поздравление с юбилейной датой и др. Более того, в отдельных случаях это письменное сообщение может быть сделано обязательно от руки, например, выражение соболезнования никогда не печатается. Благодарность за поздравление (с повышением по службе, по случаю бракосочетания) тоже рекомендуется написать от руки.

# **Общие требования написания деловых писем**

**таковы:**

- точность и ясность изложения мыслей — короткие слова, короткие фразы, короткие абзацы;

- максимальная доступность текста для понимания, употребление простых фраз, точно и однозначно выражающих суть;

- краткость, отсутствие лишних слов и пустых фраз, (деловое письмо должно занимать не более страницы);

- грамотность — соблюдение норм грамматики и правописания, а также требований делового этикета;

- корректность — деловой и вежливый стиль изложения, не исключая живой и образности языка, оставляющий приятное впечатление о человеке.

- бумага для делового письма должна быть хорошего качества, абсолютно чистой, аккуратно обрезанной;

- желательно, чтобы бланк письма был с эмблемой организации, ее полным названием, почтовым и телеграфным адресом, телефоном, факсом, электронным адресом и банковскими реквизитами;

- служебные письма печатаются на лицевой стороне листа, без помарок; все страницы, кроме первой, нумеруются арабскими цифрами;

- ширина поля с левой стороны листа должны быть не менее 2-х см, абзац начинается с красной строки с отступлением в пять интервалов от левого края строки;

- текст печатается через полтора - два интервала;

- желательно избегать переноса слов;

- в левом верхнем углу под адресом организации-отправителя ставится дата,

желательно подлинность (пример: 2 января 2014 года)

- наименование организации или фамилия и адрес человека, куда отправляется письмо, проставляется на правой стороне листа;
- ниже, с края строки или в центре листа пишется вежливое обращение; например « Уважаемый Иван Иванович»;
- после обращения требуется запятая, но часто ставят восклицательный знак, чтобы следующую фразу начать с красной строки и с заглавной буквы;
- **За обращением следует преамбула, в которой вы должны раскрыть цель письма:** получатель вашего послания сразу должен понять, о чем дальше вы будете вести речь. Например, ваш поставщик тянет с отправкой комплектующих и наносит вам материальный ущерб. Стремясь заставить его выполнять договор, вы пишете ему письмо. *В преамбуле вы объясняете ситуацию так: "Я пишу Вам с целью выразить свое недовольствие затягиванием сроков поставки комплектующих, которые Ваша компания обещала поставлять нам, и рассчитываю на Ваши действия, направленные на скорейшее изменение ситуации к лучшему и возмещение причиненных нам убытков"*. Из этого предложения получатель должен понять, что: 1) вы недовольны его работой; 2) вы будете добиваться соблюдения договора; 3) вы даете руководителю шанс самому «разрулить» ситуацию.

Основной текст, следующий ниже, должен в нескольких абзацах обрисовать ситуацию. В этой части письма вы можете потребовать от адресата выполнить какие-то действия или же очертить ему собственное видение решения существующей проблемы.

- **заканчивается письмо словами благодарности** за сотрудничество и выражением надежд на его продолжение;

- **Иногда письмо требует дополнительных материалов, развернутых доказательств** Тогда данные материалы называются приложениями, и в тексте письма указывается, что они имеются. **Правил о том, как таковые дополнения к письму оформлять, не существует. Они выполняются на отдельных листах и нумеруются: "Приложение 1, Приложение 2" и т. д.** Информация о приложениях указывается до подписи и имеет общепринятую форму, например: "К данному письму прилагается 2 документа на 3 листах:
  1. Акт сдачи-приемки выполненных работ в двух экземплярах.
  2. Счета-фактуры".
- подпись ставится в правой стороне листа, после заключительной фразы вежливости, например, « С уважением ...», фамилия подписывающего печатается под его рукописной подписью;
- резолюции на всех видах входящей корреспонденции должны делаться карандашом или на отдельных листах;
- письмо складывается текстом внутрь, а наиболее важные деловые письма не сгибаются, для чего посылаются в больших плотных конвертах;

Существует несколько видов делового письма. Так, **не требуют непременно письменного ответа письма, содержащие** предупреждение, напоминание, приглашение, подтверждение, отказ, письма сопроводительные, гарантийные, информационные, письма с извещением и распоряжением.

**Ответ следует обязательно написать на письмо с просьбой, обращением, предложением, запросом, требованием.**

***Написав письмо, проверьте, насколько хорошо оно составлено.***

Для этого ответьте себе на следующие вопросы:

- Соблюдены ли общие требования к структуре?
- Насколько структура ясна и логична?
- Кто получатель (давний потребитель, босс, поставщик, налоговый инспектор)?
- Приемлемо ли звучит для получателя мой тон (не уверены – прочитайте вслух!)?
- Что я делаю в письме (информирую, убеждаю, критикую, благодарю...)?
- Не выгляжу ли я грубым, бестактным, незаинтересованным, слишком фамильярным?
- Если поменяться ролями, как бы я реагировал на это письмо?
- Не содержит ли письмо информацию, в которой нет необходимости?
- Включено ли в письмо все, что важно?
- Поймет ли получатель специальные технические термины или их нужно расшифровать?
- Не использованы ли «избитые» выражения и клише?
- Не применялись ли сленговые выражения (например, "вылететь в трубу")?
- Проверены ли правописание, пунктуация и грамматика?
- Проверены ли возможные фактографические ошибки (например, даты, цены)?
- Соответствуют ли бумага и конверт виду письма и статусу получателя?
- Использовался ли фирменный бланк нашей компании?
- Все ли реквизиты фирмы-отправителя указаны верно?
- Соответствует ли обращение должности и статусу получателя?
- Указаны ли должность, фамилия и контактные координаты отправителя?

**Письмо должно быть не только грамотно составлено, но и грамотно оформлено.**

**Деловые письма выполняются на специальных бланках организации, где содержится следующая обязательная информация:**

- название организации;
- физический адрес организации;
- телефон и факс;
- web-сайт и e-mail.

Необязательной информацией являются реквизиты организации и ее логотип. Последнее придает бланку солидность и сообщает адресату больше сведений о вашей фирме.

**В деловых письмах обязательно указывается информация об исполнителе, необходимая для связи с конкретным лицом, отвечающим за данный участок работы:** необходимо указать его должность в фирме, фамилию, имя, отчество, контактный телефон (рабочий, мобильный), адрес электронной почты. Данные об исполнителе набираются на кегль или два мельче основного текста письма.



**В солидных организациях исходящим письмам присваивается свой порядковый номер, который указывается в верхнем левом углу письма. Это регистрационный номер (например, № 123).**

Кроме номера письмо обязательно имеет дату, например, 11 января 2014 года. В письме эти сведения будут записаны так: "Исх. № 123 от 11.01.2014 г.". В дальнейшем, получив ответ, вы отметите, что это ответ на известное вам письмо: "Вх. № 254 от 21.01.2014 г. на исх. № 123 от 11.01.2014 г.".

Чуть ниже регистрационного номера, в верхнем правом углу, располагается «шапка» письма, содержащая обращение к адресату и имеющая соответствующую форму: должность, название организации, фамилия, имя, отчество. Например:

Генеральному директору  
ЗАО "Сигма"  
Сергееву И. И.

А ниже, по центру листа: "Уважаемый  
Иван Ильич!" или "Уважаемый господин  
Сергеев!"

# Образец входящего письма

НПО «Книжный дом»  
ул. Я. Коласа, 55, 220113, г. Минск  
тел. (0172)32-18-96  
факс (0172)32-18-97  
р/с 3041223650029 в Гоперу  
АКБ «Белбизнесбанк», код 739  
04.04.2014 №04-09/131  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Директору ООО «Публицист»

г-ну Перовичу В. Л.

ул. Кропоткина, 57

220002, г. Минск

*Чалому В. Н.*

*Оформить заявку и подготовить перечень наших изданий для выставки к 12.04.2014*

*Подпись Перовича*

*07.04.2014*

О проведении международной книжной выставки

Уважаемый Вячеслав Леонидович!

Фирма «Книжный дом» проводит 20 – 25 мая 2014 г. в г. Минске традиционную международную выставку-продажу книг научного, учебного, методического, производственно-практического и справочного характера. На выставке будут представлены ведущие отечественные издательства, а также издательства России, Украины, Казахстана, Польши, Великобритании, Германии и других стран.

Так как Ваша фирма осуществляет выпуск литературы соответствующего профиля, приглашаем Вас принять участие в нашей выставке.

Для этого необходимо до 01.05.2014 прислать в наш адрес заявку на участие в выставке (форма заявки прилагается), а также два экземпляра каталога (перечня) изданий, которые Вы бы хотели представить на выставке, с указанием стоимости каждого издания.

Приложение: на 1 л. в 1 экз.

С уважением, Директор НПО

Подпись

Г.М.Брегер

Вертинский 232 51 38

*В дело 01–18*

*Подготовлен ответ.*

*Исх. № 01–18/75*

*Подпись Чалого*

*14.04.2014*

ООО  
«Публицист»  
05.04.2014  
№ 57/01–18

Директору научно-методического  
учреждения «Национальный  
институт образования»  
Министерства образования  
Республики Беларусь  
Р.С. Сидоренко

Уважаемая Раиса Станиславовна!

\_\_\_\_\_

(указать наименование организации-заказчика, имеющей потребность в подготовке научных работников высшей квалификации за счет средств республиканского бюджета)  
просит выделить на 20\_\_\_\_ год одно место для обучения в дневной (заочной, в форме соискательства) форме получения образования в аспирантуре научно-методического учреждения «Национальный институт образования»

\_\_\_\_\_

(указать Ф.И.О. поступающего)

по специальности \_\_\_\_\_.

(указать шифр и наименование специальности)

Предполагаемая тема диссертационного исследования « \_\_\_\_\_ »,

(указать тему)

предполагаемый научный руководитель \_\_\_\_\_.

(указать Ф.И.О., ученое звание и ученую степень)

После обучения в аспирантуре трудоустройство гарантировано (для дневной формы получения образования).

Руководитель учреждения \_\_\_\_\_

(подпись) (инициалы, фамилия)

М.П.

Ф.И.О., тел.

**Для каждого типа делового письма существуют стандартные речевые обороты, которые следует использовать. Вот их примерный перечень.**

### ***Стандартное письмо***

В соответствии с протоколом... В целях усиления охраны имущества... В ответ на Вашу просьбу... В связи с тяжелым положением... В связи с проведением совместных работ... В соответствии с письмом заказчика...

### ***Извещение***

Сообщаем, что задержка в отгрузке... произошла ввиду...  
Ставим Вас в известность, что руководство завода приняло решение...  
Ставим Вас в известность, что Ваше предложение принято.  
Извещаем, что мы...  
Доводим до Вашего сведения, что...  
Сообщаем, что, к сожалению, не можем...

### ***Просьба***

Просим Вас проверить ход выполнения работ... Прошу принять меры...  
Прошу сообщить данные о производительности...

### ***Отправка документов или материальных ценностей***

Направляем чертежи сборки машин...  
Посылаем интересующие Вас документы заказной бандеролью...  
Высылаем подписанный с нашей стороны договор...

### ***Подтверждение***

С благодарностью подтверждаем получение Вашего заказа и приступаем к его выполнению...  
Подтверждаем получение спецификаций на...

## ***Предложение***

Мы можем предложить Вам... Предлагаем Вам приобрести...

## ***Приглашение***

Приглашаем Вас принять участие в обсуждении проекта...

Просим Вас принять участие в обсуждении проблемы...

Приглашаем представителя Вашего предприятия посетить...

## ***Отказ и отклонение предложения (проекта)***

Присланный Вами проект не может быть утвержден по следующим причинам...

Ваше предложение (проект) отклонено по следующим причинам...

## ***Напоминание***

Напоминаем, что по плану совместных работ Вы должны...

Напоминаем, что в соответствии с... Вы должны...

Напоминаем Вам, что Ваша задолженность по оплате составляет...

Напоминаем Вам, что срок предоставления рукописи истекает...

## ***Гарантии***

В письме, которое выслано в качестве гарантии оплаты, указываются банковские реквизиты организации-плательщика.

Оплату гарантируем. Настоящим письмом гарантирую...

Сроки выполнения гарантируем. Качество изделий гарантируем.

## ***Заключительные слова***

Надеемся, что наша просьба будет выполнена. Надеемся на дальнейшее сотрудничество. С пожеланиями успехов.

Убедительно просим Вас не задерживать ответ. Просим извинить нас за задержку с ответом (за допущенную ошибку).

**Заявление** – внутренний служебный документ, предназначенный для доведения до сведения должностного лица (как правило, вышестоящего) информации узкой направленности. В абсолютном большинстве случаев заявление пишется от имени одного лица. Но может быть и коллективное заявление, когда проблема, поднимаемая в документе, затрагивает интересы сразу нескольких человек или всего коллектива. Заявление всегда пишется по конкретному поводу и посвящено, как правило, одному вопросу. Оно пишется на имя одного лица, в компетенции которого находится поднимаемый вопрос (прием на работу или увольнение, предоставление отпуска и т.д.).

#### **Основные элементы заявления:**

- *адресат* – наименование должности, фамилия, инициалы лица, которому адресовано заявление – *в форме дательного падежа*; если адресатом является организация, то ее название употребляется *в форме винительного падежа*;
- *адресант* (автор документа) – наименование должности адресанта, фамилия, инициалы – *в форме родительного падежа без предлога* или *с предлогом **от***; если заявление пишется от частного лица в организацию, то указывается еще и адрес автора документа;
- *наименование документа* – слово «заявление», после которого ставится точка, если нет предлога **от**;
- *текст заявления; дата; подпись*;

Далее рассмотрим образцы заявлений.

Декану эк. ф-та БГУ  
Ковалеву М. М.  
студентки группы М-1  
Мироновой М.В.

### Заявление.

Прошу освободить меня от занятий с 11.09.14. по 15.09.14. в связи с поездкой домой по семейным обстоятельствам.

Письмо от родителей прилагаю.

10.09.14.

Подпись

В дирекцию  
Национальной библиотеки РБ  
от студентки 1 курса  
экономического факультета  
БГУ Тихоновой Т.Б.,  
проживающей по адресу:  
г. Минск, ул. Беды, д. 5, кв. 19

### Заявление

Прошу разрешить мне работу в читальном зале библиотеки для подготовки дипломного проекта.

10.01.14.

Подпись

## Составление резюме.

**Резюме (самохарактеристика)** — одно из самых эффективных средств саморекламы, самомаркетинга на рынке труда. Рассылая свое резюме в соответствующие организации, кандидат резко повышает свои шансы на успех.

**Цель резюме** — привлечь внимание к себе при заочном знакомстве, произвести благоприятное впечатление и вызвать желание пригласить кандидата на личную встречу. Для этого надо как можно более выигрышно (и в то же время предельно объективно) представить себя и свою рабочую биографию. Важно уметь выделить из персональной информации ту, которая непосредственно относится к выбранной работе. Рекомендуется не указывать все места работы, а просто подытожить общий стаж работы в сопоставимых должностях (например, «работал корреспондентом, помощником редактора отдела писем и т. п.»).

**Резюме могут быть краткими и подробными**, если кандидат претендует на высокие руководящие должности или направляет их в агентства по трудоустройству. Чаще составляют резюме хронологические и реже функциональные. **Хронологические резюме** содержат описание трудовой деятельности в прямом или обратном хронологическом порядке.

**Функциональные** описывают основные направления деятельности, наиболее важные профессиональные достижения, отвлекая при этом внимание от перерывов в работе, частой смены мест работы или работы не по специальности.



*Специалисты кадровых служб считают наиболее приемлемой следующую структуру резюме:*

**Заголовок** — фамилия, имя, отчество кандидата;

**Основные личные данные** — адрес, телефон, дата и место рождения, семейное положение;

**Цель обращения** — на какую работу, в какой должности и на какие условия претендует, с дальнейшим обоснованием своих претензий;

**Опыт работы** — даты мест работы, занимаемых должностей, выполняемых функций и профессиональных достижений ( не обязательно все);

**Образование** — даты, учебные заведения, полученная специальность и присвоенная квалификация, а также награды, призы и звания.

**Дополнительная информация** — данные о дополнительных знаниях и навыках, имеющих отношение к данной работе, важных фактах биографии и личных качествах:

- **владение иностранными языками** (свободно, в совершенстве или читаю и перевожу со словарем);
- **владение навыками работы на компьютере** (желательно с указанием применяемых программных средств);
- **наличие водительских прав и опыт вождения;**
- **указание готовности к сверхурочной работе, длительным и дальним командировкам, смене места жительства;**
- **сведения о рекомендациях** При наличии письменных рекомендаций они могут быть приложены к резюме.
- **личные характеристики** (стандартные или действительно важные, например, «высоко заинтересован», «требователен к себе и другим», «лидерские качества»).

## Составление письма-отказа.

Писать и получать письма-отказы тяжелее, чем письма-приглашения и какие-либо другие деловые письма. Однако составлять их вам и получать их кандидатам будет легче, если вы постоянно будете исходить из того, что не отвергаете человека, а отстаиваете интересы дела и своей организации. Не следует откладывать написание письма с отказом, так как кто-то с нетерпением ждет вашего решения в надежде на положительный ответ. Проявите свою интеллигентность и профессиональную компетентность и быстро сообщите о своем отказе.

**Письмо-отказ надо составить так, чтобы смягчить удар по самолюбию человека.** Для этого надо начать и закончить письмо обнадеживающе, позитивно, подчеркнуть достоинства и успехи кандидата, пожелать удачи. Если необходимо указать на недостатки, следует оценить отдельные качества, знания и навыки, а не человека в целом, например, «Ваша профессиональная подготовка не соответствует требуемому уровню», «Наша работа требует свободного владения двумя иностранными языками» и т. п. **Кандидат должен понять, что у вас была веская объективная причина, не позволяющая взять его на работу.**

Не пишите сухо «вы нам не подходите», а укажите, что шансы на успех были высоки, что кандидат был в числе нескольких отобранных из сотен претендентов. Пожелайте ему успехов в поисках работы. Но если человек вам явно не понравился, не обнадеживайте его возможным сотрудничеством.

## Рекомендательное письмо

В современной деловой жизни принято такое содержание рекомендательного письма:

а) представление рекомендуемого адресату ("к **Вам** обращается" ...) и повод для обращения;

б) **характеристика рекомендуемого**: базовое образование, опыт работы, уровень компетентности профессионализма, личностные характеристики - все то, что позволяет автору письма предложить рекомендуемого для замещения определенной должности.

в) **иногда к письму-рекомендации прилагается резюме**, выполненное претендентом на должность; тогда о наличии резюме упоминается в рекомендующем письме;

г) в **заключение в письме излагается просьба - встретиться с рекомендуемым**, ознакомившись предварительно с данными резюме, для принятия окончательного решения (неэтично при этом ввязывать адресату положительное решение вопроса, и слова «настоятельно рекомендую» здесь недопустимы);

д) **в конце письма - подходящая к данной ситуации "формула вежливости"** - в данном случае это признательность за внимание, выявленное при ознакомлении с рекомендательным письмом .

## **Письмо-благодарность**

Благодарность в деловой практике может быть выражена по самым различным поводам: за поздравление по случаю юбилея и пр.; за рекомендацию при устройстве на работу; за рекомендованного для найма на работу сотрудника, если он идеально подошел для замещения вакантной должности; за приглашение на прием.

Обычно стиль письма-благодарности носит менее официальный характер, чем другие деловые письма; в таком письме, естественно, просматривается эмоциональная окраска положительного свойства, так как письмо должно донести до адресата теплоту и искренность.

## **Письмо-напоминание**

Такое письмо *напоминает о назначенном ранее мероприятии -совещании, деловой встрече, приеме, необходимости выполнить обещанное.* Рассылка таких писем вызвана информационной перегрузкой современного делового человека. Хотя договоренность о деловой встрече была достигнута ранее или приглашения на прием разосланы в срок, однако для полной уверенности организаторов совещания, переговоров, приема рассылаются письма, напоминающие о вышеуказанных мероприятиях.

## **Письмо-уведомление**

Такие письма обычно рассылают организации, особо заботящиеся о своих клиентах (покупателях). Организация сообщает последние новости о новых видах продукции или услуг, об открытии новых филиалов, о проведении презентации, об образовании новых подразделений в структуре и, следовательно, о постановлении

**Электронная почта и телефакс** используются, как правило, для решения оперативных вопросов, в то время как письма, имеющие большое юридическое значение (договоры, предложения), высылаются обычным почтовым отправлением.

Для деловой электронной переписки с партнерами и клиентами действуют жесткие правила этикета. Официальные и деловые письма пишутся на бланках фирмы, которые должны быть в вашем компьютере в электронном виде. На таком бланке есть логотип, адрес и телефоны вашей организации. При этом используются те же строгая структура и стиль письма, как если бы писали его на бумаге. Подписывать электронные письма можно, предварительно отсканировав свой автограф и сохранив его изображения в электронном виде. Если вместе с письмом отправляется информация в приложении, требуется указать, на скольких страницах уместились эти файлы. Если это графика, рисунки или фотографии, следует также указать их расширение, формат, количество.

*В официальных электронных письмах не допускаются опечатки, использование различных шрифтов, графических изысков, выражение эмоций, а также смешения кириллицы и латинского шрифта. Недопустимо посылать документы в приложении, оставляя при этом пустым само место для письма. Любые высылаемые по электронной почте файлы необходимо сопровождать приветствием и некоторым комментарием.*

При получении письма необходимо сразу же дать короткое уведомление о его получении. Более детальный ответ можно выслать позже.

**Посылая кому-либо текстовые или графические файлы, нужно заранее удостовериться в том, что они не содержат вирусов.**