Реферат: Этика делового общения

Министерство образования и науки Украины

ХАРЬКОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ГОРОДСКОГО ХОЗЯЙСТВА

Кафедра: «Мененджмента и маркетинга в строительстве».

Контрольная работа по курсу: «Делопроизводство».

На тему: « Культура делового общения и официальной переписи».

Выполнила:

Студентка I

ММТ-5

Факультета ЭиМ

Капустина С.В.

Проверила:

Виноградская О.М.

Содержание:

1. Этика делового общения ---------------------------------------------

3

2. Ключевые понятия

------------------------------------------------------ 3 - 4

3. Основные понятия

------------------------------------------------------ 4 - 5

4. Требования к разработке унифицированных форм

документов

----------------------------------------------------------------- 5 - 6

5. Классификация унифицированных форм документов -- 6 - 8

6. Правила деловой переписки ----------------------------------------

8- 11

7. Работа с документами

------------------------------------------------- 11- 20

8. Заключение

---------------------------------------------------------------- 20- 21

9. Список используемой литературы ------------------------------

22

Этика делового общения

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни,

важнейшим видом отношений с другими людьми. Вечным и одним из главных

регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены

наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости,

правильности или неправильности поступков людей. И общаясь в деловом

сотрудничестве со своим подчиненными, начальником или коллегами, каждый,

так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления.

Но в зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое

содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в

общении, он может, как облегчить себе деловое общение, сделать его более

эффективным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так

и затруднить это общение или даже сделать его невозможным.

Ключевые понятия

Этика (от греч. Ethos — обычай, нрав) — учение о морали, нравственности.

Термин "этика" впервые употребил Аристотель (384-322 до н.э.) для

обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос,

что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки.

Мораль (от лат. moralis — нравственный) — это система этических

ценностей, которые признаются человеком. Мораль — важнейший способ

нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей

в самых различных сферах общественной жизни — семье, быту, политике,

науке, труде и т.д.

Важнейшими категориями этики являются: "добро", "зло", "справедливость",

"благо", "ответственность", "долг", "совесть" и т.д.

Нормы морали получают свое идейное выражение в общих представлениях,

заповедях, принципах о том, как должно себя вести. Мораль всегда

предполагает наличие определенного нравственного идеала, образца для

подражания, содержание и смысл которого меняются в историческом времени

и социальном пространстве, т.е. в различные исторические эпохи и у

разных народов. Однако в морали должное далеко не всегда совпадает с

сущим, с реально существующей нравственной реальностью, фактическими

нормами поведения людей. Более того, на всем протяжении развития

морального сознания внутренним стержнем и структурой его изменения

является" противоречиво-напряженное соотношение понятий сущего и

должного"1.

В этом противоречии между должным и сущим заключена и противоречивая

сущность мотивации общения (в том числе и делового общения и поведения

человека). С одной стороны, он стремится вести себя нравственно должным

образом, а с другой, — ему необходимо удовлетворить свои потребности,

реализация которых очень часто связана с нарушением нравственных норм.

Этот внутренний конфликт между возвышенным идеалом и практическим

расчетом, нравственным долгом и непосредственным желанием существует

всегда и во всех сферах жизни. Но особенно напряженно он проявляется в

этике делового общения, потому что именно в этом виде общения основной

предмет, по поводу которого оно образуется, является внешним для

индивидов.

Общение — процесс взаимодействия общественных субъектов: социальных

групп, общностей или личностей, в котором происходит обмен информацией,

опытом, способностями и результатами деятельности. Общение выступает как

способ бытия общества и человека. Именно в процессе общения происходят

социализация личности и ее самореализация.

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе

и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством

какого-либо продукта или делового эффекта. При этом стороны делового

общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые

определяют необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические)

поведения людей. Как и всякий вид общения, деловое общение имеет

исторический характер, оно проявляется на разных уровнях социальной

системы и в различных формах. Его отличительная черта — оно не имеет

самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для

достижения каких-либо других целей. В условиях рыночных отношений — это,

прежде всего получение максимальной прибыли.

С учетом всего сказанного этику делового общения можно определить как

совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих

поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.

Она представляет собой частный случай этики вообще и содержит в себе ее

основные характеристики.

Основные понятия

Документ - это зафиксированная на материальном носителе информация с

реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Каждый документ состоит из ряда составляющих его элементов, которые

называются реквизитами. ГОСТ закрепляет следующие определения:

Реквизит документа – обязательный элемент оформления официального

документа.

Различные документы состоят из набора реквизитов. Число реквизитов

определяется целями создания документа, его назначением, требованиями к

содержанию и форме данного документа. Для многих документов число

реквизитов ограничено. Для рада документов число и состав реквизитов

установлены законодательными и нормативными актами. Но в любом случае,

информация должна быть обязательно оформлена путем проставления

необходимых реквизитов. Только тогда она становится документом.

Документы, зафиксировав информацию, тем самым обеспечивают ее сохранение

и накопление , возможность передачи другому лицу, многократное

использование. Они затрачивают различные сферы деятельности человека и

разделяются на текстовые и графические, традиционные и машинных

носителях, научные, технические, личные и официальные.

Как носители информации, документы выступают в качестве неприметного

элемента внутренней организации любого учреждения, предприятия, любой

фирмы, обеспечивая взаимодействие их структурных частей и отдельных

сотрудников. Они являются основанием для принятия управленческих

решений, служат доказательством их исполнения и источником для обобщений

и анализа, материалом для справочно-поисковой работы. В управленческой

деятельности документ выступает и как предмет труда, и как результат

труда.

Документы можно классифицировать в соответствии с их назначением как

средства:

регламентации деятельности (уставы, положения, регламенты, правила);

распорядительной деятельности ( приказы, указания, постановления,

решения, распоряжения); накопление и обобщение информации (отчеты, акты,

доклады); передачи информации (письма, телеграммы).

Кроме того, важную роль в сфере управления играют документы, отражающие

деятельность различных коллегиальных органов, которые могут выступать и

средством осуществления распределительной деятельности, и средством

накопления и обобщения информации.

Требования к разработке унифицированных форм документов

1. Унифицированные формы документов разрабатываются при необходимости

формирования новых показателей для решения задач управления. Не

допускается дублировать показатели в различных формах документов.

2. Реквизиты форм документа размещают на основе формуляра-образца,

построенного с учетом рационального использования двух сторон листа для

форм документов, бланки которых изготавливаются типографским способом.

Вторая и последующие страницы должны быть пронумерованы. Номера страниц

проставляются в середине верхнего поля листа арабскими цифрами.

3. Содержательную часть формы документа следует оформлять в соответствии

с ГОСТ 1.5-85. Допускается оформлять содержательную часть документа в

виде текста. "

4. Наименования реквизитов унифицированных форм документов должны

соответствовать наименованиям, принятым в общероссийских классификаторах

технико-экономической информации (ОКТЭИ).

5. В наименованиях граф, в которых предусматривается простановка кодов,

следует указать сокращенные наименования используемых классификаторов

или принятую для них идентификацию.

6. Постоянные реквизиты форм документов должны, как правило,

предшествовать переменным. Первые графы таблицы в зоне, содержащей

реквизиты, подлежащие обработке средствами вычислительной техники,

должны быть отведены для реквизитов, идентифицирующих при вводе в ЭВМ

информацию, размещенную в строке.

7. При использовании метода контрольного суммирования рекомендуется для

записи контрольных сумм, предназначенных для защиты информации от

случайных ошибок, отводить последнюю строку таблицы и (или) ее графу с

учетом требований вычислительных средств, применяемых при обработке

данных.

8. Требования к текстам документов и порядок их изложения определяются

по нормативным документам на организационно-распорядительную

документацию.

9. Сокращения слов в формах документов должны соответствовать

действующим правилам орфографии и пунктуации и сокращениям, принятым в

ОКТЭИ.

Классификация унифицированных форм документов

В зависимости от уровня утверждения унифицированные формы документов

разделяются на четыре категории:

— государственные (общероссийские);

— отраслевые (ведомственные);

— субъектов Российской Федерации;

— формы документов объединений, предприятий, организаций.

Рассмотрим подробнее четвертую категорию, а именно, какие виды

документов обращаются на предприятиях и в организациях.

Все документы, обращающиеся на предприятии, в организации,

классифицируют по следующим признакам:

1) по видам деятельности (или назначению): научно-технические,

конструкторские, проектно-сметные, нормативные,

организационно-распорядительные, первичные, учебно-методические,

плановые, финансово-расчетные; по торговле, ценообразованию, по личному

составу и другие;

2) по наименованию: уставы, положения, инструкции, распоряжения,

приказы, договоры, планы и отчеты, справки, докладные и объяснительные

записки, служебные письма, телеграммы, анкеты, стандарты, доверенности,

платежные требования и поручения и другие;

3) по способу фиксации информации: письменные (рукописные, машинописные,

типографские и т.д.), графические, фото- и кинодокументы, акустические;

4) по месту составления: внешние (входящие и исходящие) и внутренние;

5) по степени сложности: простые (рассматривается один вопрос) и сложные

(рассматривается несколько вопросов);

6)по степени гласности: открытые (несекретные), документы с ограниченным

доступом (секретные, совершенно секретные и другие) и документы для

служебного пользования;

7) по юридической силе: подлинные (действительные и недействительные);

подложные (надлежащие изготовленные, но содержащие ложные сведения) и

поддельные (могут полностью имитировать подлинные либо содержать

изменения, внесенные с противоправной целью);

8) по срокам исполнения: срочные (со сроком исполнения, установленным

законом и соответствующими правовыми актами, а также телеграммы и другие

документы с грифом «срочно») и несрочные;

9) по стадиям подготовки: черновики и подлинники (оригиналы). С

подлинника могут быть изготовлены копии, оттиски, выписки из документа и

дубликат подлинника;

10) по происхождению: служебные и личные (изложение жалоб, просьб,

предложений и т д.);

11) по срокам хранения: постоянного хранения и временного (до 10 лет и

свыше 10 лет);

12) по степени обязательности: информационные (сведения о

производственной и иной деятельности организации) и директивные

(обязательные для исполнения, носящие характер юридической или

технической нормы);

13) по степени унификации: индивидуальные (носят разовый характер),

типовые (для изложения однородных процессов и явлений), трафаретные

(заранее подготовленный текст с пробелами), примерные и унифицированные

в виде анкеты и таблицы;

14) по характеру содержания: первичные и вторичные;

15) по периодичности формирования: дневные, месячные,

квартальные, годовые;

16) по полноте данных: с обязательным минимумом реквизитов, с частью

обязательных реквизитов.)

Правила деловой переписки

Другая важная часть делового этикета — служебная переписка. Конечно,

каждое деловое письмо должно быть строго индивидуально. На него

накладывают отпечаток, прежде всего адресат, конкретная ситуация,

личность и должность пишущего. Подход к решению вопроса, каким должно

быть деловое письмо, предполагает определенную долю творчества, но, тем

не менее, существуют и общие правила деловой переписки.

Переписка — это общение в миниатюре, овладение ею - это и труд, порой

нелегкий, и искусство. Толковая деловая переписка способствует

увеличению оборота фирмы, предприятия, улучшению взаимосвязи различных

служб, повышению квалификации, установлению прочных связей с

потребителями.

Одно из главных требований к письму — оно должно быть не длинным. Если

хотите, чтобы ваше письмо прочли, постарайтесь уложиться на полутора

страничках машинописного текста, а еще лучше — на одной странице.

Хорошее письмо, как и выступление, должно быть четким и ясным. Это

второе требование к письму. Старайтесь избегать в деловом письме много

сложных, непонятных (иностранных, сугубо специальных) слов и выражений.

Это третье правило написания делового письма. Это же правило

предполагает, и составление писем короткими предложениями, в которых

четко и ясно сформулированы основные мысли автора. Лаконичные письма,

написанные односложными словами, характеризуют пишущих как хороших

собеседников, владеющих искусством общения. В письмах не должно быть

лишних прилагательных, наречий, что часто делает стиль излишне

"цветистым".

Письмо должно отражать индивидуальность автора, отдела или компании, где

он работает. Из письма должно быть ясно, что это за компания, чем она

занимается, прочно ли стоит на ногах и т.д. Это еще одно требование к

служебному письму.

Но даже при таком, казалось бы, стандартном подходе, остается большой

простор для творчества. Прежде всего, думайте об адресате, старайтесь

узнать его интересы, в свою очередь приложите силы, чтобы заинтересовать

его, так донести до него суть вопроса, чтобы ваше письмо запомнили.

Поможет вам решить эти и другие проблемы... чувство юмора. Письмо,

написанное с чувством юмора, как правило, быстрее читается и прочнее

запоминается. Оно поможет завоевать будущего клиента. Такое письмо

показывает получателю, что его готовила личность.

При деловой переписке надо помнить, что впечатление, производимое

письмом на адресата, зависит от таких "мелочей", как конверт, бланк

фирмы, содержание письма. Не пожалейте времени, если даже вам кажется,

что письмо написано безупречно, отложите его отправку еще некоторое

время, перечитайте еще раз. Как правило, найдутся неточности, излишне

эмоциональные выражения. Исправьте их, а уж потом отправляйте. Особенно

важно соблюдение этого правила при ответах на жалобы клиентов. Не

стремитесь отписаться, отделаться от клиента — это непростительная

ошибка. Недовольство клиента работой фирмы распространяется в 100 раз

быстрее, чем добрая слава о ней.

Постарайтесь начинать письмо дружески — это вызывает у получателя добрые

чувства к автору. Личностные штрихи придадут вашему посланию большую

значимость. Этому способствует также разговорный стиль письма.

Специалисты по переписке делят корреспонденцию на шесть видов:

• Торговые соглашения, сделки и другая подобная корреспонденция.

• Ответные письма с благодарностью.

• Поздравления.

• Извинения.

• Требования и запросы.

• Соболезнования.

Эти шесть видов писем в свою очередь делят на две категории: формальные

и неформальные.

Служебные записки тоже делятся на виды:

• распоряжения по кадровым вопросам, внутреннему распорядку учреждения,

правила работы;

• благодарности и поздравления;

• напоминания, просьбы, проведение мероприятия.

В деловой неформальной переписке часто используются сокращения,

односложные слова и прилагательные: они создают впечатление близкого

знакомства, теплоты, взаимной симпатии. Такие прилагательные, как

добросердечный, умелый, отзывчивый, изумительный, прекрасный и т.п.,

сближают автора письма и его адресата. Они передают эмоциональное

состояние, показывают, насколько объективен или субъективен автор

письма, может быть, он готовил его, руководствуясь лишь эмоциями.

Существует много способов подготовки корреспонденции, но выделим

наиболее общие вопросы:

Что нужно потенциальному клиенту?

Каковы его основные заботы?

Какие сомнения его тревожат?

Каковы его финансовые соображения?

Были ли у него раньше какие-либо проблемы, которые беспокоят его до сих

пор? Какие у него цели?

И еще один не малозначащий момент: письмо должно строиться по такой

схеме: внимание — интерес — просьба — действие.

Надо только помнить, что, формулируя просьбу, предоставьте адресату

ограниченный выбор вариантов. Чем меньше вариантов, тем больше

вероятность успеха.

Этикет и такт делового человека проявляются на каждом шагу: во время

мимолетного разговора с подчиненным, коллегой, на производственном

совещании и т.п. К сожалению, иногда должностные лица злоупотребляют

формой обращения на "ты". Обращаются на "ты" к подчиненным, которые

гораздо старше их по возрасту, но говорят "вы" молодому вышестоящему

начальнику. В форме обращения на "ты" проявляется пренебрежение к

подчиненному. Обращение на "ты", особенно публично к подчиненному, — это

демонстрация барского чванства, низкого уровня интеллекта. Занимаемый

пост не дает ему основания для подобного общения с подчиненным или

наемным работником. Такое обращение унижает достоинство человека. Этикет

служебных, деловых отношений требует строго соблюдения речевых норм, как

в межличностном общении, так и во время деловых бесед, совещаний. Когда

вы разговариваете с людьми (или даже с одним человеком), ведите беседу

так, чтобы вам никто не мешал. Все дела, за исключением экстренных,

внезапных, могут подождать.

Деловые беседы, совещания надо стараться проводить за час— полтора часа.

Если сроки совещания затягиваются, — значит, оно плохо подготовлено. От

этого может быть больше вреда, чем пользы. Совещания отнимают уйму

времени и не оставляют времени для работы. Коллективное решение вопросов

— исключение из правил, а не правило. Нет необходимости сразу всем

руководителям нести ответственность за все дела. Коллективная

ответственность, как правило, проваливает решение вопроса. Каждый должен

отвечать за свой участок работы. Не получится толкового обсуждения

вопроса, если на беседу, совещание вы пригласите 20—30 человек.

Выступлений будет много, результатов, как правило, никаких. Если вы

хотите решить серьезную проблему, то пригласите тех специалистов,

которых она непосредственно касается. Дайте им высказаться по очереди.

Первыми пусть выскажут свое мнение "нижние чины", затем дайте слово

главным специалистам. Не разрешайте никому прерывать речь выступающего.

Старайтесь проводить совещания регулярно: в одни и те же дни, в одно и

то же время, в одном и том же помещении (комнате, зале). В противном

случае вам никогда не удастся всех собрать.

Прежде чем принять решение о проведении совещания, задайте себе

следующие вопросы:

Нужно ли это совещание? Что вы хотите на нем решить?

Нельзя ли решить эти вопросы лично вам?

Сколько человек, кого конкретно пригласите на него?

Сколько времени потребует обсуждение вопроса?

Для ответственного совещания, заседания свою речь, доклад готовьте сами.

Не отводите себе роль озвучивающего средства. Специалисты сразу же

поймут, владеете ли вы той или иной проблемой. Завершая совещание, сами

подведите итоги, соотнесите окончательное решение с поставленными

задачами, корректно оцените прозвучавшие на совещании предложения.

Итак, успех фирмы, предприятия, организации тесно связан с этикетом и

культурой поведения. Для хорошего овладения деловым этикетом, культурой

поведения требуются время, желание и настойчивость, постоянные

тренировки поведения в различных условиях вашей деятельности, чтобы

знания перешли в навыки, привычки. Тогда ваша реакция на любое действие,

любой ход оппонента, развитие ситуации будет соответствовать правилам

хорошего тона, делового этикета, требованиям культуры поведения в данной

ситуации.

РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ

Деятельность любого предприятия, учреждения, организации, фирмы

оформляется, регламентируется и осуществляется на основе и с

использованием большого количества документов, которые делятся на два

крупных блока: обязательные (указы, постановления, распоряжения,

инструкции и другие

правовые акты государственных органов власти и управления; уставы,

приказы, договорные, финансово-бухгалтерские и иные документы

внутрифирменного характера, в том числе

деловая корреспонденция) и необязательные (различные

письменные материалы внутрифирменного характера, которые могут быть

квалифицированы как документы). Служебная документация, отражающая

деятельность фирмы, является

юридическим источником, к которому можно обратиться всякий раз, когда в

этом возникает необходимость. В этом,

собственно, и заключается смысл и назначение служебной

документации.

Документирование охватывает все сферы управленческой и профессиональной

деятельности, но оно будет бесполезным и никому не нужным, если

документация плохо классифицирована, безграмотно составлена,

неудовлетворительно хранится, не имеет необходимых реквизитов. Поэтому в

штате фирмы или в составе ее служащих совершенно необходимы такие

работники, на которых возлагается ответственность за правильное

составление, ведение и контроль исполнения документов. А поскольку

документы очень различны как по своему содержанию, форме, составу, так и

по способам отражения информации, юридической достоверности и т. д., ими

занимаются специалисты всех служб управления и структурных подразделений

фирмы.

Все эти и другие документы группируются в комплексы. Так, в

административном досье принято выделять организационно-распорядительную

документацию. Организационная работа отражается в так называемой

уставной документации — должностных инструкциях, положениях, уставах.

Как правило, документация группируется по следующим признакам:

— тематическому — в одну группу объединяются документы одинакового

содержания, например, распоряжения, отчеты и | т. д.;

— номинальному, — когда объединяются в одну группу документы,

имеющие одно и то же название;

хронологическому (по датам поступления или отправки);

— авторскому (протоколы правления, совета, отчеты сотрудников,

материалы дирекции и т. д.);

корреспондентскому, — например, объединение в одном у досье переписки с

одним адресатом (получателем) или адресантом (отправителем)

Избираемая классификация должна учитывать каналы прохождения документов

по структурным подразделениям фирмы|и быть тесно связана с контролем

исполнения, формированием| дел, организацией поиска и хранения

документов.

Большой массив документации фирмы часто составляет

корреспонденция, т. е. служебная переписка. Она подразделяется на

входящую и исходящую.

Всю поступившую почту можно разделить на две части:

— корреспонденция, уже вскрытая в главной канцелярии;

— невскрытая корреспонденция, адресованная на имя директора.

Вскрытая распределяется по адресам, исходя из резолюций; невскрытая —

вскрывается. При этом конверты складываются в стопку адресом вниз, а

после вскрытия проверяется, не осталось ли в них приложений. У

бандеролей с газетами и журналами с одной стороны разрезается полоска

бумаги, в которую они обернуты. Вскрывая свернутый в трубочку журнал,

берут булавку или нож-скребок и проводят острием вдоль всей трубочки.

Обертка окажется разрезанной по всей длине, и тогда можно извлечь и

журнал без повреждений.

Может оказаться, что в конверте содержатся не все перечисленные в письме

документы. Тогда против номера приложения, которого не хватает, ставят

ноль или просто пишут: «нет» или «не хватает».

Для скрепления бумаг удобнее пользоваться не скрепкой, а булавкой,

чтобы предотвратить сцепление разных документов. Затем почта

сортируется. Сначала в отдельные стопки складываются письма в

конвертах, не подлежащие вскрытию, и письма, подлежащие вскрытию. Потом

отбираются письма по тематике, например: финансовые вопросы, технические

вопросы, вопросы снабжения и т. д. При этом учитывается, в какое

структурное подразделение будет направлено письмо на исполнение.

Документы сортируются и по срокам исполнения:

— почта, обрабатываемая в первую очередь: телеграммы, срочные и

авиаписьма, телефонограммы. Эти виды корреспонденции незамедлительно

передаются исполнителям;

— текущая переписка, которую следует распределить

между исполнителями;

— письма, которые следует вернуть в главную канцелярию или на почту;

— печатные материалы (газеты, журналы, пресс-релизы, циркуляры,

рекламные издания и т. д.).

Вся полученная корреспонденция должна регистрироваться в журнале

входящей почты.

Регистрация почты осуществляется путем заполнения карточки.

Карточки — наиболее удобная форма регистрации при большом

документообороте.

На входящий документ в левом верхнем углу страницы ставится штамп и в

соответствии с ГОСТом 6.38—90 указываются дата и индекс входящего

письма.

Находящуюся на контроле документацию можно разбить на следующие группы:

— входящая корреспонденция, на которую можно подготовить ответы (прежде

всего письма);

— исходящие документы, не обусловленные запросами (прежде всего

документы инициативного характера).

Лучшим средством контроля за подготовкой ответов служат сроковая и

учетная картотеки. На учетную карточку заносятся следующие признаки

документа: вид документа (письмо, распоряжение и т. д.), регистрационный

номер, дата получения, тема, резолюция, исполнитель, срок исполнения.

Регистрационный номер и дата могут составлять один признак. Сроковая

карточка располагается на обороте учетной карточки, но сроки исполнения

здесь выносятся на первое место — так легче проводить ежедневный

контроль за исполнением документов.

В целом контроль состоит из следующих операций:

— заполнение учетной и сроковой карточек;

— снятие при необходимости копий с материалов, отданных на исполнение;

— напоминание исполнителям о необходимости соблюсти срок исполнения;

— передача исполнителю информации, дополнительно к той, которая

содержится в резолюции.

Укажем формы контроля за такими важными документами, какими являются

приказы. В приказе четко предписываются

определенные действия, которые должны быть точно сформулированы,

указываются исполнители, сроки исполнения и оговаривается материальная и

финансовая база. Контроль за исполнением приказов — важнейшее условие их

действенности.

Другой формой контроля может служить график. По вертикали указываются

исполнители, по горизонтали — сроки исполнения. В месте пересечения граф

указываются номер и пункт приказа. После исполнения приказа делаются

специальные отметки. Обычно графики используются для контроля за

приказами по однородным или смежным действиям. Так же осуществляется

контроль за исполнением распоряжений и указаний.

Наиболее оперативным и распространенным видом управленческой

документации является служебное письмо.

Как быстро и без ошибок подготовить акт, протокол, распоряжение? Какие

слова и обороты уместны при изложении просьбы, гарантии, отказа? Эти и

другие вопросы возникают всякий раз, когда необходимо подготовить

служебный документ. Но для того, чтобы правильно и быстро его составить,

надо знать особенности языка и стиля современной деловой речи и

предъявляемые к ней требования. Их невыполнение, с одной стороны,

затрудняет работу с документами, а с другой — может лишить их

юридической и практической значимости.

Прежде всего, текст служебного документа не должен допускать нескольких

толкований и словесного произвола. Он обязан быть однозначным,

математически точным и строгим. Ввиду правовой значимости официальных

документов их язык и стиль должны удовлетворять тем же требованиям, что

предъявляются и к языку законов. Во все века однозначность языка

деловой бумаги, строгая его формализованность рассматривались как

средство ограничения произвола власти. Еще в V в. до н. э. древнеримский

плебс настаивал на введении четких, «писаных» законов. Создание

зафиксированных на бумаге установлений и правил было главным требованием

многих средневековых восстаний. Когда же такие законы появлялись, от

делопроизводителя требовались абсолютная точность формулировок и

доскональное соблюдение формы. Иначе документ терял юридическую силу.

Существует поразительное количество видов и разновидностей документов: в

том или ином виде документируется почти каждая производственная

ситуация. Однако если хорошо знать некоторые общие принципы унификации

документов, это может избавить от необходимости вникать во множество

ситуаций и фактов. Ведь язык официальных документов — это, в сущности,

набор клише, штампов, стандартов, что не так уж и плохо, поскольку все

они отшлифованы долгой практикой употребления в разных вариантах.

Унификация текстов рассматривается как выбор одного языкового варианта

из нескольких возможных на основе правил построения предложений по

определенным моделям, соответствующим тем или иным жизненным ситуациям,

Поэтому процесс составления служебного документа сводится к конкретному

использованию языковых моделей, стандартизированных словесных оборотов.

Они требуют минимального напряжения при восприятии и ускоряют процесс

составления документа, позволяя не тратить усилий на поиск формулировок.

Такие обороты отличаются информационной емкостью, так как сигнализируют

о смысле в самой обобщенной форме. Без готовых проверенных долголетней

практикой широко известных словесных формул невозможно быстро, грамотно

и точно отразить данную производственную ситуацию. Поэтому язык

служебных документов правомерно считать регламентированным,

представляющим собой набор отлитых форм, в которые каждый раз

закладывается новое содержание.

Бланк — это своего рода идеальный образец деловой бумаги, тот эталон, к

которому она стремится и которого достигает. В бланке жесткость формы

сводит к нулю все возможности нескольких толкований. И если автор

художественного текста сам определяет его форму, то автор деловой бумаги

в плену у нее.

Процесс составления служебного документа можно свести к следующим трем

операциям: заполнение явного или воображаемого трафарета документа;

выбор стандартных готовых синтаксических конструкций; построение

предложений по аналогии с моделями стандартных синтаксических

конструкций. При этом, готовя текст документа, следует, конечно,

обеспечивать достоверность и объективность содержания, полноту

информации, краткость изложения, отсутствие рассуждений и повествований,

нейтральность тона изложения, применение средств логической, а не

эмоционально-экспрессивной оценки ситуации и фактов

Стилевые особенности любого текста зависят от автора. Но

дело в том, что действительного автора письма или другого документа

трудно определить. Технический составитель и автор служебного документа

— не всегда одно и то же лицо. Не случайно государственный стандарт

требует указания на документе его исполнителя. Большинство официальных

документов визируются и подписываются несколькими лицами. Кроме того, в

служебной документации выражаются интересы общественные, коллегиальные,

коллективные. Автором документа является, как правило, лицо юридическое,

коллективное. Поэтому личностный момент в оценке фактов, констатируемых

в тексте служебного документа, ослаблен, а тон нейтрален. Когда автор

документа — лицо юридическое (организация, предприятие, учреждение,

объединение, фирма, кооператив), то субъект действия отождествляется с

собирательными существительными: дирекция, администрация, руководство,

общее собрание, коллегия, ученый совет, местком, комиссия, СТК.

Коллективный статус авторства в официально-деловой письменной речи

обусловил тенденцию к унификации речевых средств на всех уровнях языка:

синтаксиса, стиля, терминолексики, фразеологии, морфологии,

словообразования.

Еще не разработаны государственные стандарты на состав информации в

служебных документах, но практика их составления дает все основания

утверждать, что каждый служебный документ включает один или несколько

стандартных аспектов содержания. Под аспектом понимается мысль,

выражаемая одним или несколькими предложениями. Один аспект может

составить содержание целого документа

Многоаспектные документы можно представить как сумму нескольких

аспектов. Текст их необходимо условно подразделять на разделы,

подразделы, пункты и подпункты, которые должны быть пронумерованы по

правилам, предусмотренным ГОСТом 1.5-85.

Изложение каждого аспекта содержания рекомендуется начинать с нового

абзаца. Новую тему или новый поворот темы следует также выделять красной

строкой. Таким образом, абзац служит показателем перехода от одной

мысли (темы) к другой. Разбивая текст служебного документа на абзацы, мы

облегчаем его восприятие. Кроме того, разделение текста позволяет

адресату делать небольшие остановки, мысленно возвращаться к

прочитанному, сосредоточиться перед очередной порцией информации.

Считается, что средняя длина абзаца — 4-6 предложений. Однако, например,

в текстах официальных писем часто встречаются абзацы, состоящие из

одного предложения. Но какова бы тек ни была длина абзаца, всегда

следует помнить, что он является внутренне замкнутой смысловой единицей.

Нарушение этого требования затрудняет процесс восприятия текста письма.

Формально связи между предложениями реализуются в виде последующего

повтора фрагментов предыдущего предложения. Кроме того, связи между

предложениями осуществляются с помощью слов и словосочетаний,

выступающих в роли связок.

Теперь о композиции и логике построения документа. Композиция, или

структура текста служебного документа, — это последовательность

расположения его составных частей (аспектов). Композиционная стройность

определяется не только последовательностью изложения и расположения

материала. Во многом она зависит от характера и объема сведений,

включаемых в документ. При составлении служебного документа

рекомендуется сначала «набросать» логическую схему его содержания. При

этом в качестве аналога можно использовать документ, составленный

ранее. Порядок слов в предложении должен отражать логическую

последовательность элементов содержания и соответствовать традиционным

для русского языка нормам словорасположения. Если группа подлежащего

предшествует группе сказуемого, то это так называемый прямой порядок

главных членов предложения.

Использование прямого или обратного порядка слов не должно диктоваться

прихотью автора, ибо порядок слов несет в русском языке огромную

информационную нагрузку. Несмотря на то, что в нашем языке принят

относительно свободный порядок слов в предложении, т. е. члены

предложения не имеют фиксированного места, как в некоторых других

языках, существуют все-таки определенные правила расположения слов. Тем

более это относится к письменной речи. Если в устной речи наиболее

значимое слово выделяется интонационно, то в письменной информационная

роль слова или словосочетания возрастает к концу предложения. Отсутствие

в письменной речи активной, не формирующей смысл интонации

компенсируется наличием специфического принципа «линейной» подачи

информации. Согласно этому принципу сначала в предложение вводится

вспомогательная информация, а затем - основная, причем последняя

располагается после сказуемого, а вспомогательная — в начале предложения

до сказуемого. В зависимости от того, где располагается то или иное

словосочетание, меняется смысл предложения.

Для служебных документов характерны и свои особенности синтаксиса.

Официально-деловой стиль речи допускает предложения, в которых

подлежащее выражено не одним именным.

В первом случае целью высказывания является указание на необходимое

издание; во втором — указание формы сотрудничества, на основании которой

адресат предполагает получить.

Рассмотрим несколько вариантов согласования сказуемого с подлежащим,

вызывающих затруднения у составителей.

При подлежащем с количественным именем числительным, оканчивающимся на

«один», сказуемое ставится в форме единственного числа, т. е. происходит

согласование по грамматическому принципу.

Употребление сказуемого в форме множественного числа (согласование по

смыслу) по аналогии с другими количественными числительными в составе

подлежащего неправильно

2. При подлежащем, имеющем в своем составе имя числительное «два» и

более, сказуемое употребляется как в форме единственного, так и в форме

множественного числа.

Форма единственного числа придает сообщению безличную окраску,

подчеркивает итоговый результат действий. Единственное число оказывается

более уместным и в тех случаях, когда лица или предметы, обозначаемые

подлежащим, пассивны по отношению к обозначаемому сказуемому действию

или при знаку.

3. Подлежащее со словами и словосочетаниями, содержащими слова

«большинство», «меньшинство», «множество», «ряд», «часть», «много»,

«немало», «несколько», «количество», «число», «не меньше чем», а также

отрицательные и неопределенные местоимения «никто», «ничто», «кое-кто»,

употребляется со сказуемым в форме единственного числа, т. е. сказуемое

в этом случае согласуется с подлежащим по грамматическому принципу.

4. При подлежащем, выраженном местоимением сказуемое обычно ставится в

форме единственного числа.

При местоимении «что» сказуемое ставится в форме единственного числа в

том случае, если слово, замещаемое местоимением, имеет форму

единственного числа. Если слово, с которым соотносится местоимение

«что», имеет форму множественного числа, сказуемое при слове «что» также

ставится в форме множественного числа.

Замена местоимением «что» союзного слова «которые» носит разговорный

характер и в официальных текстах неуместна.

В официально-деловой речи сложились правила расположения определений.

Так, согласованные определения ставятся перед определяемым словом, а

несогласованные — после него.

Обстоятельства степени ставят перед прилагательными , а дополнения —

после него.

В обычном тексте существительное следует за числительным, при табличной

или анкетной записи, наоборот, числительное следует за существительным.

Дополнение ставится после сказуемого. При построении словосочетаний

следует учитывать, что большинство слов в письменной деловой речи

употребляется только с одним словом или с ограниченной группой слов.

А если в деловой письменной речи, в документах необходимо употребить

специальные термины или неологизмы, как это правильно делать? Слово в

тексте документа употребляется только в одном из значений, принятых в

официально-деловой письменной речи — это главное правило. Недопустимо не

только искажение термина, но и замена его синонимическими формами.

Что же касается неологизмов, то их употребление в документах вообще

нежелательно, тем более образуемых по традиционным моделям, но не

имеющих терминологического смысла. Помимо того, что они не являются

литературной нормой русского язык; подобные неологизмы всегда нетрудно

заменить формами общелитературного употребления.

В официально-деловых текстах часто приходится иметь дело

с цифрами. Запись цифровой информации имеет некоторую специфику,

обусловленную необходимостью сокращения больших

чисел и облегчения понимания, запоминания их. Неправильна

запись чисел, расчетов и другой цифровой информации может

стать источником помех, возникающих при чтении, изучении

обработке текстов. Отдельные виды управленческой информации передаются в

форме смешанной записи, состоящей из цифр и

слов. Словесно-цифровая запись не только дает возможность сокращать

написание больших и малых чисел, но и значительно облегчает их

восприятие.

Простое количественное числительное, обозначающее однозначное число (без

указания меры), в записи воспроизводится

словом, а не цифрой.

Многозначные числа принято записывать цифрами. Исключение делается в тех

случаях, когда такие числа начинают предложение

Запись порядковых числительных отличается от записи количественных. Если

запись ведется арабскими цифрами, то порядковое числительное вводится в

текст с указанием падежных окончаний.

Некоторые порядковые числительные обозначаются в документах с помощью

цифр, но уже без падежных окончаний. Порядковые номера месяцев,

кварталов по традиции принято записывать римскими цифрами.

В заключение напомним основные принципы грамотного составления служебных

документов:

— документ должен быть убедительным;

— следует писать кратко, аргументация должна быть не столько

исчерпывающей, сколько достаточной; текст служебного документа должен

быть однозначным; следует употреблять стандартизированные словесные

обороты; служебные документы пишутся в нейтральном тоне, не допускается

эмоционально-экспрессивная окраска; ошибки исправляются аккуратно, на

машинке;

— форма документа должна соответствовать стандарту.

Заключение

Таким образом, деловое общение является необходимой частью человеческой

жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Этику делового

общения можно определить как совокупность нравственных норм, правил и

представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их

производственной деятельности.

Успех фирмы, предприятия, организации тесно связан с этикетом и

культурой поведения. Для хорошего овладения деловым этикетом, культурой

поведения требуются время, желание и настойчивость, постоянные

тренировки поведения в различных условиях вашей деятельности, чтобы

знания перешли в навыки, привычки. Тогда ваша реакция на любое действие,

любой ход оппонента, развитие ситуации будет соответствовать правилам

хорошего тона, делового этикета, требованиям культуры поведения в данной

ситуации.

Деятельность любого предприятия, учреждения, организации, фирмы

оформляется, регламентируется и осуществляется на основе и с

использованием большого количества документов.

Служебная документация, отражающая деятельность фирмы, является

юридическим источником, к которому можно обратиться всякий раз, когда в

этом возникает необходимость. В этом, собственно, и заключается смысл и

назначение служебной документации.

Документирование охватывает все сферы управленческой и профессиональной

деятельности. Все документы группируются в комплексы.

Текст служебного документа не должен допускать нескольких толкований и

словесного произвола. Он обязан быть однозначным, математически точным и

строгим.

Язык служебных документов правомерно считать регламентированным,

представляющим собой набор отлитых форм, в которые каждый раз

закладывается новое содержание.

Процесс составления служебного документа можно свести к следующим трем

операциям: заполнение явного или воображаемого трафарета документа;

выбор стандартных готовых синтаксических конструкций; построение

предложений по аналогии с моделями стандартных синтаксических

конструкций.

Композиция, или структура текста служебного документа, — это

последовательность расположения его составных частей (аспектов).

Отсутствие в письменной речи активной, не формирующей смысл интонации

компенсируется наличием специфического принципа «линейной» подачи

информации. Согласно этому принципу сначала в предложение вводится

вспомогательная информация, а затем – основная.

Для служебных документов характерны и свои особенности синтаксиса.

Официально-деловой стиль речи допускает предложения, в которых

подлежащее выражено не одним именным.

Под оформлением понимается соблюдение в ходе их составления, подготовки,

перепечатки, согласования, удостоверения, пересылки в управленческих

аппаратах учреждений требований, установленных в законодательных актах.

Основные правила составления и оформления управленческих документов

закреплены в действующих в настоящее время – государственных стандартах,

которые являются основой для конкретизации правил работы с документами в

каждой организации, их уточнения с учетом специфики ее деятельности,

технологии документирования, условий работы управленческого аппарата. На

основе законодательных , нормативных и нормативно - методических

документов каждое учреждение устанавливает свои требования к работе с

документами в уставе, регламентах, правилах, инструкциях. В них и

закрепляются конкретные правила документирования.

Список используемой литературы:

1. Веселов П.В. « Профессия-секретарь».

2. Дорошенко В.Ю., Золотова Л.М., Лавриненко В. Н. «Психология и

этика делового общения».

3. Комышов А.Л. «Основы документального обеспечения

управления».

4. «Организация работы с документами».

5. Делопроизводство (организация и технология документального