Московский Государственный университет

технологий и управления

Филиал г. Унеча

**Контрольная работа**

по дисциплине:

"Документационное обеспечение управления"

на тему:

"Справочно-информационное документы, их составление и оформление "

Выполнила: студентка 3 курса

специальность 080502, ПФО

шифр №570-Э-07

Руцкая В. С.

Унеча, 2009

Содержание

Введение

1. Служебное письмо

2. Докладная записка

3. Объяснительная записка

4. Телеграмма

5. Телефонограмма

6. Телекс

7. Протокол

8. Акт

9. Справка. Электронная почта

Заключение

Список литературы

## Введение

С древнейших времен дошли до нас различные виды документов, с помощью которых мы узнаем историю своей страны, особенности быта и различных отношений, складывающихся в те далекие времена.

Документы возникли вместе с письменностью, вначале как средство закрепления имущественных отношений, а затем, с развитием письменности, стали средством общения, передачи информации. Документы являются одним из важнейших хранилищ человеческой памяти.

Работа любого управленческого аппарата, как и вообще любая работа сегодня, держится на основах научной организации труда. Всякий процесс организации работы должен быть методически разложен на свои составные части, вплоть до простейших операций. Из продуманных, правильно организованных операций и строится полная цепочка научно-организационной работы.

Документационное обеспечение - важнейшая задача деятельности любого учреждения, организации, предприятия. Законодательство Российской Федерации регламентирует общие принципы организации документационного обеспечения деятельности физических лиц (граждан) и юридических лиц. Информационно-документационное обслуживание выступает главной обеспечивающей функцией управления, выполнение которых требует специальных профессиональных знаний.

В настоящее время система делопроизводства претерпевает значительные положительные изменения, связанные с использованием персональных компьютеров, что позволяет решить многие проблемы в системе делопроизводства.

## 1. Служебное письмо

***Письмо*** (синонимы: служебное письмо, деловое письмо; во множественном числе деловая корреспонденция) - общепринятое название большого числа разновидностей справочно-информационных документов, используемых для решения, главным образом, текущих задач в управлении. Основным признаком, по которому письма выделяются в группу документов является пересылка их по почте.

Разработчик делового письма должен построить грамотную стилистическую конструкцию. От стиля и тона письма зависит характер делового диалога между фирмами. Письмо должно быть мощным и гибким инструментом проведения экономической стратегии фирмы.

Для писем установлен специальный бланк - бланк письма.

***Реквизиты служебного письма:*** Государственный герб Российской Федерации; герб субъекта Российской Федерации; эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания); код организации; основной государственный регистрационный номер юридического лица; индификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет; код формы документа; наименование организации; справочные данные об организации; дата документа; регистрационный номер документа; ссылка на регистрационный номер и дату документа; адресат; резолюция; заголовок к тексту; текст; отметка о наличии приложения; подпись; гриф согласования документа; визы согласования документа; оттиск печати; отметка об исполнителе; отметка об исполнении документа и направлении его в дело; отметка о поступлении документа в организацию; идентификатор электронной копии документа.

***Текст письма*** служебного состоит из двух логически связанных частей. В первой части (вступление) формируется тема письма, указываются причины, послужившие основанием для составления письма, факты, события, ссылки на другие документы. Во второй части (заключение) высказывается основная цель письма, делаются выводы, излагаются предложения, просьбы, дается гарантии. Письма по вопросам, не нуждающимся в пояснении, оговоренным заранее, могут состоять из одной заключительной части.

В письмах используют следующие формы изложения: от первого лица множественного числа; от третьего лица единственного числа; от первого лица единственного числа.

***Размер служебного письма*** не должен превышать одной машинописной страницы (до пяти страниц при необходимости). Если текст письма не превышает 5 - 7 строк, то можно использовать бланк формата А-5 и не составлять заголовок к тексту.

Служебное письмо подписывает руководитель организации, его заместитель или руководитель того структурного подразделения, которому предоставлено право подписи в пределах его компетенции.

При составлении служебных писем с однотипной информацией используют типовые тексты и тексты - трафареты. При составлении текстов - трафаретов следует учитывать закономерность порядка слов в официально - деловом стиле русского языка: постоянная информация предшествует переменной. Поэтому текст - трафарет не может начинаться с пробела.

Различают ***различные виды писем***: дадим краткую характеристику некоторым. Циркулярные письма - обычно выделяет вышестоящая организация и они касаются деловых вопросов и носят распорядительный характер. Гарантийные письма направляются с целью подтверждения данных ранее обещаний или оговоренных условий. Сопроводительные письма составляются при отправке адресату каких-либо документов или материальных ценностей. Коммерческие письма составляют от имени юридического лица при выполнении коммерческой сделки.

Существуют также: договорные письма, письма-просьбы, письма - приглашения, информационные письма, письма - сообщения, письма - напоминания, письма - подтверждения, письма - ответы, письма - рекламации и т.д.

***Пример составления и оформления информационного письма.***

**ХУДОЖЕСТВЕННО-ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ**

***МОСКОВСКИЙ ДВОР***

Малый Трехгорный пер., 8/10 Р/с №606326 в Киевском филиале

Помещение №1 Индустриального банка, МФО 201832

Москва, 123336 ОКПО 028847777264 ОГРН 1049287569643

Телефон: 449-84-20 ИНН/КПП 7704653289/770532876

27 марта 2001 г. № 27/05/02

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

О задержке сдачи работ

Фирма "Камелия"

ул. Советская, д.32, Москва, 163020

Уважаемые господа!

От имени нашего Объединения приносим вам свои извинения за задержку сдачи работ по выполнению художественного оформления вашего офиса.

Хотим заверить вас, что работы будут выполнены в срок, оговоренный в наших предварительных переговорах.

Также просим вас учесть, что резкое повышение цен в стране может повлечь за собой увеличение суммы нашего договора.

Заранее благодарны.

С уважением,

Директор *<Личная подпись>* С.А. Хачатуров

Ю.В. Гавричкина

242 38 12

## 2. Докладная записка

***Докладная записка***-документ, адресованный руководителю данного или вышестоящего учреждения и информирующий его о сложившейся ситуации, имевшем место явлении или факте, о выполненной работе, а также содержащий выводы и предложения составителя. Докладная записка готовится как по инициативе самого работника, так и по указанию руководителя. Цель инициативной докладной записки - побудить руководителя принять оптимальное решение. Информационная докладная записка содержит сведения о ходе выполнения какой-то сложной работы, характер которой руководителю известен. Отчетная докладная записка информирует о выполнении планов, указаний. Внутренняя докладная записка составляется на обычных истых листах, ее подписывает составитель. Внешние докладные записки, направляемые в вышестоящие организации, оформляются на бланке для писем, подписываются руководителем организации.

***Реквизиты:*** наименование организации, вида документа; дата; регистрационный номер; место составления или издания; заголовок; адресат; текст; подпись.

***Текст*** докладной записки обычно состоит из двух частей. В первой части текста излагаются события или факты, послужившие поводом к написанию, а вторая часть должна содержать выводы, предложения, просьбы.

***Пример составления и оформления докладной записки.***

Общий отдел Генеральному директору объединения

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА Иванову Н.К.

10.05.99 №36

г. Калуга

О замене пишущих машинок.

Довожу до вашего сведения, что машбюро в настоящее время оснащено пишущими машинками устаревшего образца, многие из которых имеют ненадежные эксплуатационные качества.

Прошу рассмотреть вопрос о приобщении шести новых машинок и одного компьютера с принтером.

Зав.машбюро <Личная подпись> Г.Н. Колбина.

## 3. Объяснительная записка

Это документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта) или объясняющий причины какого - либо события, факта, поступка.

По содержанию документы этого вида можно разделить на две группы. Объяснительные записки, которые поясняют содержание отдельных положений основного документа, оформляются на общем бланке. Другие объяснительные записки составляются по поводу каких - либо происшествий, сложившихся ситуаций, поведения отдельных лиц, служат для объяснения причины какого - либо события, факта, поступка. Текст таких записок должен быть особенно убедительным, содержать неопровержимые доказательства. Оформляются объяснительные записки второй группы на обычных листах, подписываются составителем.

***Пример составления и оформления объяснительной записки.***

Бухгалтерия

ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА Вице-президенту АО "Оникс"

30.05.2001 О.Ф. Яблокову

Москва

О невыплате зарплаты

20.05.2001 не выплачена зарплата работникам АО. Причина состоит в том, что работник бухгалтерии Иванова А.И. несвоевременно оформила необходимые документы. Отсутствие надлежащего контроля не позволило своевременно выявить этот факт.

После принятия срочных мер зарплата была выплачена сотрудникам АО 22.05.2001. Иванова А.И. предупреждена о недопустимости подобного отношения к порученным обязанностям.

Приняты меры по усилению контроля над деятельностью работников бухгалтерии.

Главный бухгалтер<Личная подпись>И.И. Сивков

## 4. Телеграмма

Это документ, передаваемый по каналам телеграфной связи. Реквизиты телеграмм: наименование вида документа, дата, регистрационный номер, ссылка на номер и дату входящего документа, адресат, текст. Подпись. В зависимости от того, насколько быстро необходимо передать информацию, отправитель телеграммы указывает степень ее срочности.

В телеграммах дается точный адрес. Для ее удешевления и упрощения обработки правительственные учреждения и многие организации имеют зарегистрированный на телеграфе условный или сокращенный адрес.

***Текст*** телеграммы должен быть кратким. В нем не излагаются цели, причины, задачи документа, но только способы, напоминания, извещения. Не рекомендуется использовать распространенные предложения. Если знаки препинания необходимы, они обозначаются сокращенно: тчк (точка), зпт (запятая), квч (кавычки), двтч (двоеточие), скб (скобки). Цифры, знаки "+", "-" и другие в тексте рекомендуется писать словами.

***Бланк телеграммы*** делится на две части горизонтальной чертой. Над чертой (в оплачиваемой части) может быть указано: сокращенное наименование должности в реквизите "Подпись"; фамилии без инициалов. Под чертой (в неоплачиваемой части указывают: полное наименование организации, отправляющей телеграмму; ее почтовый адрес; полное наименование должности лица, подписавшего документ; расшифровку его подписи. Над горизонтальной чертой телеграмму печатают прописными буквами.

Под горизонтальной чертой телеграммы оформляют по обычным правилам машинописного оформления документов: прописные и строчные буквы, знаки препинания, межстрочные интервалы, полное наименование должности лица, подписавшего телеграмму, личная подпись и ее расшифровка, дата подписания, печать организации.

***Пример составления и оформления телеграммы.***

ТЕЛЕГРАММА СРОЧНАЯ

МОСКВА РОСТОКИНСКАЯ 7 УПО ПЕТРОВУ

ДОКУМЕНТЫ ОФОРМЛЕНЫ ПРОСИМ ВЫЕХАТЬ ПРЕДСТАВИТЕЛЯ тчк

23/06-14

МАТВЕЕВА

Невский пр-т, 16,

Санкт - Петербург, 190098

РУСЬТУРЭКС

Начальник отдела <Личная подпись> Л.Б. Матвеева

02.03.2003

## 5. Телефонограмма

Для передачи оперативной информации используют телефонограммы - официальные сообщения, переданные по телефону.

***Обязательными реквизитами*** телефонограммы являются: наименование учреждений адресанта и адреса; реквизит "от кого" и "кому" с указанием должности, фамилии, имени и отчества должностных лиц; номер, дата и время передачи и приема телефонограммы; должности и фамилии передавшего и принявшего телефонограмму; номера телефонов; текс и подпись.

Телефонограмма составляется и оформляется на специальном бланке или на чистом листе бумаги в одном экземпляре. Ее текст должен быть кратким (не более 50 слов), лаконичным, четким, без труднопроизносимых слов. В телефонограмме необходимо акцентировать внимание на факты, даты, время, место проведения мероприятия, на вопросы, подлежащие обсуждению. Она должна быть подписана руководителем предприятия или ответственным исполнителем.

Если телефонограмма передается нескольким организациям, к ней прилагается список адресатов и номера их телефонов.

При передаче телефонограммы вначале следует указать название своей фирмы и телефон, вид документа; после передачи текста нужно записать должность, имя, отчество и фамилию лица, принявшего ее, номер телефона, дату, время передачи; указываются все знаки препинания. При приеме телефонограммы необходимо записать название фирмы, автора телефонограммы, дату, время приема; во избежание неточностей или ошибок принимающий должен повторить записанный текст телефонограммы передающему лицу.

Пример составления и оформления телефонограммы.

Оргкомитет "Возрождение"Директору ОАО "ЛОГОС"

ТЕЛЕФОНОГРАММА И.В. Смирнову

05.09.2001 №02-65/164

14 час. 15 мин. 144 28 17

Совещание "Круглый стол "Возрождение" переносится в гостиницу "Славянская" (конференц-зал). Время проведения - 12.09.2001 в 17.00. Регистрация участников - в 16.00.

Председатель оргкомитета<Личная подпись> А.Л. Глебов

Передал: Принял:

Референт И.С. Круглов Секретарь <Личная подпись> А.Р. Усова

329 15 19 144 28 17

05.09.2001

14 час. 15 мин.

## 6. Телекс

Это обобщенное название различных по содержанию документов, передаваемых по абонентской телексной сети. Телекс - это телеграмма, переданная по телетайпу (телепринту) - аппарату, применяемому для непосредственной телеграфной связи. Телексная связь является абонентской, поэтому в ней отсутствуют категории и виды (как в телеграммах). Для передачи телекса необходимо знать код получателя, код страны и города, где находится телетайпный аппарат.

***Реквизиты телекса:*** наименование и адрес организации - отправителя; дата отправления; номер телекса; адресат; текс; подпись. Требования к оформлению телексов аналогичны требованиям к оформлению телеграмм. Текст телекса близок к телеграфному, так как оплата за передачу телекса исчисляется в зависимости от времени, затраченного на передачу информации. Язык телекса мало чем отличается от языка писем. В тексте телекса может присутствовать вступительное приветствие и заключительная форма вежливости, сохраняются знаки препинания.

Отличается телекс от телеграммы содержанием заголовка, в котором указывается информация об адресате и отправителе, время передачи сообщения.

Телексы печатаются латинским шрифтом. Для записи русских букв латинскими используется специальная перекодировочная таблица. Последнее сообщение телекса заканчивается знаком "++". Знак "+?" в конце телекса означает ожидание ответа.

***Перекодировочная таблица для записи телекса.***

|  |
| --- |
| А-aЖ-zh (j) М-mТ-tШ-shБ-bЗ-zН-nУ-uЩ-schВ-vИ-iО-jФ-fЬ-yГ-gЙ-iП-pХ-hЭ-eД-dК-kР-rЦ-cЮ-juЕ-eЛ-lС-sЧ-chЯ-ja |

## 7. Протокол

Этот документ фиксирует ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов. Он ведется, как правило, во время заседания. Вести протокол должен секретарь или специально назначенное лицо.

По полноте освещения хода обсуждения вопросов на заседаниях протоколы делятся на:

* ***полные*** - содержат кроме обсуждаемых вопросов и решений, краткую запись выступлений докладчиков и участников обсуждения вопросов;
* ***краткие -*** содержат указание фамилии докладчика, темы доклада, фамилии выступавших, принятые решения;
* ***стенографические*** - содержат полную запись всего хода заседания.

Протокол оформляется на общем бланке организации или на чистом листе бумаги формата А-4 с расположением реквизитов по образцу общего бланка. Содержит следующие реквизиты: наименование организации - автора, наименование вида документа (протокол), дата (заседания), регистрационный номер, место (заседания), гриф утверждения (в том случае, если протокол подлежит утверждению), заголовок к тексту, текст, подписи.

***Датой*** протокола является дата заседания, а не окончательное оформление или подписания документа.

***Регистрационный номер -*** это порядковый номер заседания коллегиального органа в течение календарного года.

***Заголовок*** протокола содержит вопрос "чего?", указание вида коллегиальной деятельности (заседания, собрания, совещания), название коллегиального органа в родительном падеже.

***Текст*** протокола состоит из вводной и основной частей. В вводной части указываются фамилии и инициалы председательствующего, секретаря, присутствующих, приглашенных и повестка дня. В основной части фиксируется ход заседания.

Основная часть текста строится по разделам, соответствующим пунктам повестки дня, и пишутся прописными буквами, от границы левого поля, каждое с новой строки, после них ставится двоеточие.

В случае необходимости указываются результаты голосования по каждому пункту решения. При выборе должностных лиц результаты голосования фиксируются по каждой кандидатуре отдельно.

В протоколах общих собраний акционеров или учредителей указывается также количество и процент голосующих акций.

Содержание особого мнения, высказанного во время обсуждения, записывается в тексте протокола после соответствующего постановления.

Протокол подписывается председателем и секретарем заседания.

Протоколы заседаний совещательных органов подлежат утверждению первым руководителем предприятия или организации. Утверждение оформляется грифом, который располагается в верхнем правом углу документа от 5-го положения табулятора и состоит из слова "УТВЕРЖДАЮ", сокращенного наименования должности руководителя.

Фирма "Заря"

ПРОТОКОЛ

29.10. 2001 №21

Москва

совещания руководителя фирмы

Председатель - Иванов И.И.

Секретарь - Петров П.П.

Присутствовали: Бугров С.К., Егоров В.А., Сидоров С.С., Смирнова Н.Н.

Повестка дня:

1. Об образовании функционального подразделения отдела информатизации. Информация юрисконсульта Егорова В.А.

2. о заключении договоров о хозяйственной деятельности фирмы. Информация зам. директора по хозяйственным вопросам Сидорова С.С.

1. СЛУШАЛИ:

Егорова В.А. - о необходимости образования функционального подразделения - отдела информатизации - с целью качественного и своевременного обеспечения деятельности фирмы информацией.

ВЫСТУПИЛИ:

Бугров С.К. - о формах и методах работы отдела.

ПОСТАНОВИЛИ:

1.1. Признать целесообразным создание самостоятельной службы информатизации.

1.2. Внести изменения в структуру и штатную численность фирмы.

2. СЛУШАЛИ:

Сидорова С.С. - текст доклада прилагается.

ВЫСТУПИЛИ:

Смирнова Н.Н. - о необходимости заключения договоров.

ПОСТАНОВИЛИ:

2.1. Одобрить перспективный план развития отдела

Председатель <Личная подпись> Иванов И.И.

Секретарь <Личная подпись> Петров П.П.

***Пример составления и оформления протокола.***

## 8. Акт

Это документ, составленный несколькими лицами для подтверждения установленного факта, события, действия. Чаще всего акты составляются комиссиями, как постоянно действующими, так и назначаемыми распорядительным документом (обычно приказом или распоряжением). В некоторых случаях акт может быть составлен одним должностным лицом (акты проверок, ревизий, обследований).

В акте отражаются только те факты, которые точно установлены лицами, подписывающими документ. Первоначально ведутся черновые записи, фиксирующие количественные данные, а затем уже составляется текст документа.

Акт имеет унифицированную форму. Оформляется на общем бланке организации или на чистом листе бумаги формата А - 4 с расположением реквизитов по образцу общего бланка.

***Реквизиты акта:*** наименование организации, вида документа; дата; регистрационный номер; место составления; гриф утверждения; заголовок к тексту; текст; отметка о наличии приложения; подпись.

***Дата и место составления*** должны соответствовать дате и месту актируемого события. Но если работа комиссии продолжалась несколько дней, то при составлении акта указывают дату окончания работы.

***Текс*** акта состоит из двух логически связанных составных частей: вводной (введение) и констатирующей. Текст введения во всех актах формализован: основание для составления акта; лица, составляющие акт; лица, присутствующие при этом.

Во вводной части акта также могут быть указаны лица, присутствующие при проверке, участвующие в работе, но не являющиеся членами комиссии. Это, как правило, проверяемые, руководители заинтересованных подразделений.

В констатирующей части излагаются цели и задачи, сущность, методы и характер работы, проделанной составителями акта, ее результаты, установленные факты. Иногда констатирующая часть содержит выводы и рекомендации, но часто акты заканчиваются просто констатацией фактов.

Почти все разновидности актов подлежат утверждению:

* Руководителем организации или его заместителями, по приказу или распоряжению которых комиссия получила свои полномочия.
* Органами коллегиального управления (общим собранием, советом директоров, правлением).
* Вышестоящей организацией.

Утверждение оформляется грифом, который располагается в верхнем правом углу документа.

Количество экземпляров акта определяется практической необходимостью.

Завершают текст акта подписи. Акт подписывают председатель и все составители. При подписании должности перед фамилиями не указываются.

Личные подписи председателя и всех членов комиссии проставляются на каждом экземпляре акта.

Член комиссии, имеющий особое мнение по содержанию акта, подписывает акт и прилагает к нему свои замечания на отдельном листе.

***Пример составления и оформления акта.***

Администрация Смоленской области

Управление капитального строительства

АКТ

10.09.2003 №19

г. Смоленск

о проверке сохранности документов в Управлении

Основание: приказ Начальника Управления от 20.08.2003 №38 "О проведении

проверки сохранности документов в Управлении".

Составлен комиссией в составе:

Председатель: зам. начальника Управления Мирошниченко И.П.

Члены комиссии:

1. Зам. главного бухгалтера Копылова Н.А

2. Зам. начальника хозяйственного отдела Луговая И.А.

3. Начальник сектора отдела кадров Незлобина Е.В.

В период с 28 августа по 8 сентября 2003 г. Комиссия проверила организацию и условия хранения документов в центральном аппарате Управления.

Документы хранятся в структурных подразделениях, сформированы в дела в соответствии с номенклатурой. Номенклатура дел согласовывается с архивным отделом администрации области в установленные сроки. Фактов гибели, утраты, порчи или незаконного уничтожения документов не установлено.

Комиссия рекомендует предоставить специальное помещение для архива, оборудовав его стеллажами.

Составлен в двух экземплярах.

1 экз. - направлен в объединенный архив Управления;

2 экз. - в дело №01-11.

Председатель комиссии <Личная подпись> И.П. Мирошниченко

Члены комиссии: <Личная подпись>Н.А. Копылова

<Личная подпись> И.А. Луговая

<Личная подпись> Е.В. Незлобина

М.М. Иванова

111 22 33

## 9. Справка. Электронная почта

Справка - это документ информационного характера, содержащий описание производственной деятельности организации и подтверждение каких - либо фактов, событий. Реквизиты справки: наименование организации, вида документа; дата; регистрационный номер; место составления; адресат; заголовок; текст; подпись; оттиск печати.

***Пример составления и оформления справки.***

Администрация Ивановской области

Комитет по делам архивов Зав. отделом соц. защиты населения

Государственный архив Петровского района Ивановской области

СПРАВКА А.Н. Кринцову

03.11.2001 №11

г. Иваново

О наличии документов по трудовому стажу

За 1941-1950 гг.

В документах Государственного архива Ивановской области имеются документы, подтверждающие трудовой стаж граждан, работавших в 1941-1950 гг. на предприятиях и организациях Петровского района:

Завод расточных станков - за 1941-1944 гг.,

Колхоз "Светлый путь" - за 19480-1950 гг.

Директор архива <Личная подпись > Р.П. Суконцев

И.И. Чернова

5 18 48

Деловая переписка по электронной почте давно стала неотъемлемой частью бизнеса, поэтому и на нее распространяется некоторые правила делового этикета.

***Электронное письмо,*** также как и традиционное, начинается с обязательного приветствия и обращения по имени отчеству. Хорошим тоном считается указывать тему сообщения. Заботьтесь о безопасности ваших партнеров по переписке, не пользуйтесь электронной почтой, если подозреваете, что ваш компьютер может быть "заражен" компьютерным вирусом. Регулярно следите за чистотой вашего почтового ящика: даже самый большой объем может когда-нибудь оказаться заполненным.

В конце письма, как и традиционной переписке, лучше употреблять универсальные заключительные формулы: "С уважением" или "С наилучшими пожеланиями". Письмо должно быть подписано (для этого можно использовать настройки почтовых программ), при желании можно сделать персональный бланк, указав служебный номер телефона и факса, а также название организации. Перед отправкой письма рекомендуется проверить орфографию.

## Заключение

На основе изложенного материала в данной контрольной работе можно сделать следующие выводы, что:

* письмо (синонимы: служебное письмо, деловое письмо; во множественном числе деловая корреспонденция) - общепринятое название большого числа разновидностей справочно-информационных документов, используемых для решения, главным образом, текущих задач в управлении;
* докладная записка-документ, адресованный руководителю данного или вышестоящего учреждения и информирующий его о сложившейся ситуации, имевшем место явлении или факте, о выполненной работе, а также содержащий выводы и предложения составителя;
* объяснительная записка - документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта) или объясняющий причины какого - либо события, факта, поступка;
* телеграмма-это документ, передаваемый по каналам телеграфной связи;
* для передачи оперативной информации используют телефонограммы - официальные сообщения, переданные по телефону;
* телекс - это телеграмма, переданная по телетайпу (телепринту) - аппарату, применяемому для непосредственной телеграфной связи;
* протокол - этот документ фиксирует ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов;
* акт - это документ, составленный несколькими лицами для подтверждения установленного факта, события, действия;
* справка - это документ информационного характера, содержащий описание производственной деятельности организации и подтверждение каких - либо фактов, событий;
* деловая переписка по электронной почте давно стала неотъемлемой частью бизнеса, поэтому и на нее распространяется некоторые правила делового этикета.

## Список литературы

1. Басаков М.И. Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах: Учеб. Пособие. - 2 изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д, 2001. - 320 с.
2. Березина Н.М., Воронцова Е.П., Лысенко Л.М. Современное делопроизводство. 2 изд. - СПб., 2007. - 272 с.
3. Байкова И.Ю. настольная книга делопроизводителя / И.Ю. Байкова. - М., 2008. - 352 с.