ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

«Алтайский государственный технический университет

им. И.И. Ползунова»

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

Институт текстильной и лёгкой промышленности

Кафедра менеджмента, предпринимательства и информационных технологий

**Контрольная работа**

**по дисциплине:**

 **«Документирование управленческой деятельности»**

**Проверил:** ст.преподаватель

 Головина С.В.

**Выполнил:**

студентка 5 курса

ИЭ факультета

специальность 080502

 шифр 105064 Никулина Н.Е.

Барнаул • 2010

**Содержание**

1. Виды писем. Международное письмо. 3

2. Организация управления архивным хранением документов предприятия. 8

Список использованных источников 14

1. **Виды писем. Международное письмо.**

Особое место в системе информационно-справочной документации занимает переписка – обобщенное название различных по содержанию документов, выступающих в качестве инструмента оперативного информационного обмена между организациями.
        Служебные письма – основное средство управленческой коммуникации. Являясь связующим звеном между организациями, переписка занимает около **80%** от объема входящей и исходящей документации.
        При ведении переписки должны соблюдаться следующие требования:

письма оформляются на специальных бланках – бланках для писем и подписываются руководителем организации или его заместителями в рамках предоставленной им компетенции;

письма должны составляться грамотно, аккуратно, без грубых помарок, исправлений;

независимо от содержания письмо должно излагаться спокойным, выдержанным, официально-деловым языком, обладать достаточной аргументацией, точностью, полнотой и ясностью характеристик, краткостью и последовательностью изложения;

содержать объективные сведения об излагаемых событиях и фактах, в необходимых случаях иметь разъясняющие и дополняющие материалы.

 Существует несколько видов классификации деловых писем, в основе их лежат различные классификационные признаки.

По тематическому признаку идет условное деление корреспонденции на деловую и коммерческую.

***Коммерческие письма*** составляются при заключении и выполнении коммерческой сделки от имени юридических лиц и часто имеют правовую силу. Коммерческая переписка решает вопросы сбыта продукции (услуг) и снабжения. К чисто коммерческим видам деловой корреспонденции относятся: письма-запросы, предложения (оферта), письма-рекламации и ответы на эти письма.
   ***Деловые письма*** решают организационные вопросы, правовые проблемы, а также вопросы экономических отношений корреспондентов.
      Обязательного ответа требуют инициативные коммерческие письма (письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-рекламация), а также письма-просьбы и обращения.
      Письма-подтверждения, письма-напоминания, письма-предупреждения, письма-извещения, письма-заявления и сопроводительные констатируют свершившийся факт и ответа не требуют, т.к. выполняют функцию квитанции или ярлыка, прикладываемого к отправляемым документам.
       По структурным признакам деловые письма делятся на регламентированные и нерегламентированные. Регламентированные письма составляются по определенному образцу. Они решают типичные вопросы регулярных экономико-правовых ситуаций.
        Деловое нерегламентированное письмо представляет собой авторский текст, реализующийся в виде формально-логического повествования.
        По композиционным особенностям деловые письма делятся на одноаспектные и многоаспектные. Одноаспектное письмо рассматривает одну проблему, вопрос, а многоаспектное несколько. Многоаспектное письмо может содержать предложение, просьбу и напоминание одновременно. Письма, составленные таким образом, усложняют техническую обработку писем и замедляют их исполнение.
        По характеру информации письма можно разделить на большое количество разновидностей:
        В письмах-просьбах адресат требует совершить какое-то определенное действие или прекратить его. Но не предполагает ответного письма.
        В письмах-запросах адресат побуждается к ответному письму, в котором он должен разъяснить какой-то вопрос или удостоверить тот или иной факт.
        В претензионных письмах адресат обоснованно требует возместить убытки, нанесенные нарушением договорных обязательств.
        В письмах-напоминаниях адресат побуждается к действию, которое он должен был выполнить, но еще не выполнил.
      Циркуляры – письма, рассылаемые во все подведомственные учреждения, носят чаще распорядительный характер.
      Информационные имеют справочный характер, их высылают для сведения и руководства к работе.
        Разновидность информационных - рекламные – содержат рекламу, цены предлагаемых товаров, услуг.
      Сопроводительные указывают наименование направляемого документа, необходимые пояснения к этому документу или его исполнению.
      Договорные письма – разновидность сопроводительного письма, подтверждающие факт отправки договора.
      Письма-требования адресуют в организации с требованием выполнить взятые обязательства. К разновидностям этих писем относятся рекламационные и претензионные. Рекламационные направляют по поводу качества продукции, претензионные – по поводу всех других вопросов.
      Гарантийное письмо – документ, обеспечивающий исполнение изложенных в нем обязательств. В нем гарантируют оплату или предоставление чего-либо. Эти письма имеют повышенную правовую функцию, поэтому изложение текста должно быть предельно четким и ясным.

Главная цель служебного письма – побудить к действию, убедить, показать, разъяснить. Это достигается ясностью, четкостью и краткостью текста. Текст должен быть лаконичным, последовательным, убедительным и корректным. Факты и события должны представляться объективно, а все стороны излагаемого вопроса должны освещаться с достаточной полнотой, кратко и ясно. Тон письма должен быть нейтральным.
        Текст письма чаще всего состоит из вводной части и основной. Письма также могут содержать вступительную и заключительную форму вежливости.
        В вводной части указываются причины, вызвавшие составление письма, сопровождаемые ссылками на факты, даты, документы.
        В основной части письма формулируется его основная цель (предложение, отказ, просьба, гарантия и т.п.).
        В зависимости от назначения письма можно использовать и другой порядок расположения логических частей текста.
        Письма по финансовым вопросам подписывает руководитель и главный бухгалтер. Письма, дающие какие-либо гарантии, имеющие юридические и финансовые последствия, заверяются печатью фирмы.

Существуют международные стандарты на основные коммерческие документы, в том числе на реквизиты делового письма. Деловое письмо международного образца имеет чёткую структуру, отдельный набор реквизитов и стабильное расположение каждого из них.

Итак, от начала и до конца, официальное письмо содержит следующие элементы:

 1. Обратный адрес и дата (в правом верхнем углу, именно здесь Ваш адресат будет искать дату и Ваш адрес)

2. Адрес получателя (Левый верхний угол, одной строкой ниже по уровню, чем ваш адрес). Этот реквизит может содержать название конкретного отдела или указание конкретного лица-получателя

3. Приветствие (двумя строками ниже адреса получателя или на 1/3 страницы от верха). Лучше обращайтесь к конкретному человеку, избегайте общих обращений, потому что никому конкретно – это значит никому. Ведь не сложно же выяснить, кто в компании отвечает за тот или иной вопрос: посетите их веб-сайт, позвоните...

4. “Тело” письма. Тело письма имеет три части: введение, которое должно объяснить, кто вы и почему вы пишете, средняя часть, которая проясняет и представляет детали, а также пытается в чем-то убедить вашего адресата или побудить к действию, ну и последняя, завершающая часть, которая собственно и говорит, что именно вы от получателя хотите, какое действие или какой результат.

5. Прощание. (Начинается двумя строками ниже тела письма, выравнивается по левому краю, находится за строку до вашей подписи.) Для людей, чье имя Вы не знаете, используйте (“Искренне ваш”), но все же избегайте писать письма, не узнав имени получателя. Не пишите ничего более вежливого или дружелюбного, если не:

а) вы достаточно хорошо знаете получателя лично и уверены, что можете написать неформально, не производя конфуз

 б) вы пишете письмо от лица компании или торговой марки, заканчивая его фирменной фразой, являющейся частью корпоративного имиджа.

6. Подпись и напечатанное имя (имя и фамилия). Подпись дает минимальную гарантию, что вы имеете отношение к написанному. Если ваша подпись неразборчива или сложна, напишите ваше имя разборчиво двумя строками ниже.

7. Вложения. (Реквизит располагается под подписью.) Если вы прилагаете к письму какие-либо материалы: визитную карточку, брошюру, прайс-лист и т.д. - перечислите все приложения.

Ну и, наконец, перечитайте, поправьте, перечитайте снова, поправьте и перечитайте еще раз. Помните, что если друзья простят Вам опечатки или грамматические ошибки, то деловое письмо часто Ваш первый (а бывает что и единственный) шанс произвести благоприятное впечатление – оно должно быть безупречным.

**2. Организация управления архивным хранением документов предприятия.**

Завершающим этапом процесса делопроизводства является подготовка исполненных документов к хранению. Через год после окончания дела постоянного и временного хранения передаются в архив. Главным документом, на котором строится организация архивного хранения документов является Федеральный закон от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации», а также новый типовой перечень, действующий с 2000 г. и получивший название «Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения».

Создание архивов - процесс сложный и трудоемкий. Государственные органы, органы местного самоуправления муниципального района и городского округа обязаны создавать архивы в целях хранения, комплектования, учета и использования образовавшихся в процессе их деятельности архивных документов.

Организации и граждане также имеют право создавать архивы. Чаще всего это происходит в целях хранения образовавшихся в процессе их деятельности архивных документов, в т.ч. - хранения и использования архивных документов, не относящихся к государственной или муниципальной собственности.

Хранение архивных документов - обеспечение рационального размещения и сохранности документов. Согласно российской практике делопроизводства архивное хранение документов является самостоятельным процессом, не относящимся к документообороту. Однако практически любой орган власти осуществляет архивное хранение собственных документов.

Государственное управление архивным делом в Российской Федерации осуществляют федеральные органы государственной власти, в том числе специально уполномоченные Правительством РФ федеральные органы исполнительной власти. В субъектах России этим делом занимаются органы государственной власти субъектов РФ. Управление же архивным делом в муниципальных образованиях осуществляют органы местного самоуправления. При этом государство выступает гарантом прав, предусмотренных настоящим Федеральным законом, обеспечивает развитие архивного дела в Российской Федерации на основе проведения соответствующей научно-технической и финансовой, в том числе налоговой и кредитной, политики (ст.14, п.1).

Финансовое и материально-техническое обеспечение архивного дела осуществляется следующим образом. Государственные органы, органы местного самоуправления, организации и граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, обязаны:

- обеспечивать финансовые, материально-технические и иные условия, необходимые для комплектования, хранения, учета и использования архивных документов;

- предоставлять создаваемым ими архивам здания и/или помещения, отвечающие нормативным требованиям хранения архивных документов и условиям труда работников архивов.

В случае реконструкции, передаче или сносе здания, в котором размещен государственный или муниципальный архив, государственный орган или орган местного самоуправления, принимающие подобное решение, обязаны предоставить этому архиву здание, отвечающее всем нормативным требованиям хранения документов.

В современных рыночных условиях важным становится право архивов осуществлять приносящую доход деятельность постольку, поскольку это предусмотрено их учредительными документами, служит и соответствует достижению целей, ради которых они созданы, а также покрывать свои расходы за счет иных поступлений, разрешенных российским законодательством.

Таким образом, все услуги архива можно разделить на бесплатные и платные. К бесплатным услугам государственного архива можно отнести социально-правовые запросы граждан, составляющие основной костяк обращений в Государственный архив России:

- подбор документов для оформления пенсий;

- рассмотрение запросов граждан, пострадавших во время Второй мировой войны;

- справочная работа, связанная с желанием потомков репрессированных и реабилитированных граждан ознакомиться с личными делами своих родственников;

- запросы граждан, бежавших с территории Чечни, где документов и учреждений не сохранилось.

Однако существуют работы, выполнение которых не бесплатно, и это имеет смысл. Например, много запросов поступает от организаций, обращающихся с просьбой подтвердить право собственности на землю, здание, и ответы на них уже являются платной услугой. Кроме того, документы архивов часто используют для съемок фильмов исторического плана. Но в каждом отдельном случае заключают договор и учитывают массу деталей.

Документы организации, отложившиеся в делопроизводстве, в дальнейшем либо остаются  на   длительное архивное хранение, либо хранятся краткие сроки и затем выделяются к уничтожению. Отбор документов на хранение или уничтожение является результатом проведения экспертизы ценности документов. Работу по организации и проведению экспертизы ценности документов должны проводить квалифицированные специалисты, которые в своей деятельности должны руководствоваться действующем архивном законодательством. Отбор документов постоянного срока хранения проводится на основании номенклатуры дел предприятия с обязательным полистным просмотром дел. При полистном просмотре дел постоянного срока хранения подлежат изъятию дублирующие экземпляры документов, черновики, копии документов и документы с временными сроками хранения. Одновременно проводится отбор документов и дел временного (до 10 лет включительно) хранения с истекшими сроками хранения. По результатам экспертизы ценности документов составляются описи дел постоянного, временного (свыше 10 лет) сроков хранения и документов по личному составу, а также акты о выделении к уничтожению дел с истекшими сроками хранения (до 10 лет включительно).

**Описи дел** постоянного, временного (свыше 10 лет) срока хранения и по личному составу, а также акты о выделении дел к уничтожению рассматриваются на заседании ЭК организации и согласовываются с ведомственным архивом. Дела временного (до 10 лет включительно) срока хранения могут быть уничтожены только после того, как описи дел постоянного, временного (свыше 10 лет) срока хранения и по личному составу за соответствующий период утверждены и пере­даны в ведомственный архив организации. Опись дел является учетным документом и основной частью научно-справочного аппарата архива, обеспечивающей оперативный поиск документов. Опись составляется в трех экземплярах: один передается вместе с делами в ведомственный архив, второй - прилагается в качестве основания к протоколу заседания экспертной комиссии, третий - остается в качестве контрольного экземпляра в аппарате предприятия. На дела постоянного, временного (свыше 10 лет) сроков хранения и по личному составу составляются отдельные описи. Форма описи унифицирована. Не подлежащие сдаче на государственное хранение дела с временным (до 10 лет включительно) сроком хранения по истечении установленного срока хранения включаются в акт о выделении документов к уничтожению. Не допускается уничтожение документов до полного истече­ния срока их хранения. Для исключения преждевременного уничтожения документов необходимо соблюдать следующее правило: дела включаются в акт об уничтожении, если предусмотренный для них срок хранения истек к 1 января того года, в котором составлен акт. Например, дела с трехлетним сроком хранения, законченные делопроизводством в 1998г., могут быть включены в акт, который будет составлен не ранее 1 января 2002г. Законченные делопроизводством дела постоянного, временного (свыше 10 лет) срока хранения и по личному составу после окончания календарного года, в котором они заведены, должны быть подготовлены к передаче в ведомственный архив. Предархивная подготовка дел включает две процедуры: оформление и описание дел.

**Оформление дел** проводится лицом, ответственным за работу с документами. Полное или частичное оформление дел проводится в зависимости от сроков хранения документов. Дела постоянного и временного (свыше 10 лет) срока хранения подлежат полному оформлению, дела временного (до 10 лет включительно) хранения - частичному оформлению.

**Полное оформление дела** предусматривает:

•      перегруппировку документов дела в прямой хронологической последовательности с января по декабрь (вместо обратной хронологической последовательности с декабря по январь, получающейся при формировании дела в течение года);

•      нумерацию листов дела черным графитным карандашом в правом верхнем углу арабскими цифрами;

•      составление для наиболее ценных дел внутренней описи документов дела;

•      составление заверительной надписи дела;

•      подшивку дела в твердую  обложку из картона на 4 прокола без металлических зажимов (с веревочными завязками) или переплет документов дела;

•      внесение необходимых уточнений в реквизиты обложки дела: уточнение названия структурного подразделения, если оно менялось, делопроизводственного индекса, заголовка дела, даты и др.

**Внутренняя опись** документов дела  составляется для учета документов определенных категорий дел постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения, что вызывается спецификой данной документации (приказы по основной деятельности, приказы по личному составу, личные дела, дела на авторские свидетельства и т.п.). Внутреннюю опись документов дела необходимо также составлять для дел постоянного и временного (свыше 10 лет) сроков хранения, сформированных из документов, заголовки которых не раскрывают конкретное содержание документов. Заверительная надпись дела составляется на отдельном листе-заверителе,  где отражаются, при не­обходимости, особенности физического состояния дела (например, наличие повреждений, разрывов, склеек; отсутствие отдельных документов или их частей и т.п.).

**Описание дела** - это вынесение на его обложку всех необходимых для дальнейшего хранения и поиска сведений о документах дела. На обложке дела постоянного и временного (свыше 10 лет) срока хранения указываются: наименование организации, наименование структурного подразделения, индекс дела, номер тома, заголовок дела, аннотация к документам дела (для дел постоянного хранения, содержащих особо ценные документы), дата, количество листов, срок хранения дела (см. приложение № 42).Дела временного срока хранения (до 10 лет включительно) подлежат частичному оформлению: дела допускается хранить в скоросшивателях, листы не нумеровать, заверительные надписи не составлять, не проводить пересистематизацию документов в деле, располагая их в прямом (вместо обратного) хронологическом порядке.

**В ведомственный архив** вместе с делами передаются регистрационные карточки на документы по согласованию с архивом. В небольших по структуре и штатной численности организациях, как правило, отсутствует специальное подразделение - ведомственный архив. В этом случае обязанности архивариуса совмещает секретарь-референт, отвечая за сохранность документации и своевременную сдачу ее в государственный архив. Взаимодействие государственных архивов с современными коммерческими структурами осуществляется на договорной основе. В договоре закрепляются обязательства сторон, состав передаваемых документов, порядок и сроки передачи документов на постоянное или депозитарное хранение.

**Список использованных источников**

1. Бахтеев Ю.Д. Документационное обеспечение управления предприятий и архивное хранение документов М: 2003 г.
2. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство М6 2005 г.
3. Коробейникова Л.С. Документационное обеспечение делового общения М: 2004г.
4. Наумов И.Н. Архивное хранение документов М62002г.
5. Сиганова Т.В. Делопроизводство и документооборот М: 2002г.