

Юлия Александровна Петрова

Секретарское дело

Глава 1. Нормы и правила оформления документов

1.1. Оформление реквизитов

Стандарт – документ, устанавливающий характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг в целях многократного использования.

Реквизиты документа – надписи, которые являются обязательными элементами оформления официальных документов.

Каждый документ имеет индивидуальный набор реквизитов, которые отражают его особенности и назначение.

Формуляр документа – набор реквизитов официального письменного документа, расположенных в определенной последовательности.

Бланк документа – набор реквизитов, идентифицирующих автора официального письменного документа.

Заголовочная часть (реквизиты: с 01 по 17 и 19) содержит сведения об организации и первичные данные о самом документе.

Содержательная часть (реквизиты: 18, 20 и 21) – главная часть документа, раскрывающая его назначение и смысл.

Оформляющая часть (реквизиты с 22 по 30) содержит реквизиты, подтверждающие подлинность документа и достоверность содержащихся в нем сведений.

Помните!

Реквизиты влияют на юридическую силу документа, поэтому важно правильно его оформить в соответствии с действующими нормативами.

Среди обязательных реквизитов есть постоянные и реквизиты, которые изменяются или меняются полностью.

Реквизиты документа располагаются на лицевой стороне листа бумаги.

Двустороннее оформление документов допускается при составлении документов с краткими сроками хранения.

Документы, подлежащие многолетнему, длительному хранению целесообразнее оформлять с одной стороны листа для обеспечения большей степени сохранности бумаги.

В соответствии с разделом 2 ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» в состав реквизитов документа входят 30 элементов.

- 01 – Государственный герб Российской Федерации;
- 02 – герб субъекта Российской Федерации;
- 03 – эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания);
- 04 – код организации;
- 05 – основной государственный регистрационный номер предприятия;
- 06 – индивидуальный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП);
- 07 – код формы документа;
- 08 – наименование организации;
- 09 – справочные данные об организации;
- 10 – наименование вида документа;
- 11 – дата документа;
- 12 – регистрационный номер документа;
- 13 – ссылка на регистрационный номер и дату документа;
- 14 – место составления или издания документа;
- 15 – сведения об адресате;
- 16 – гриф утверждения документа;
- 17 – резолюция;
- 18 – заголовок к тексту;
- 19 – отметка о постановке документа на контроль;
- 20 – текст документа;
- 21 – отметка о наличии приложений;
- 22 – подпись;
- 23 – гриф согласования документа;

- 24 – визы согласования документа;
- 25 – оттиск печати организации;
- 26 – отметка о заверении копии документа;
- 27 – отметка об исполнителе документа;
- 28 – отметка об исполнении документа и направлении его в дело;
- 29 – отметка о поступлении документа в организации;
- 30 – идентификатор электронной копии документа.

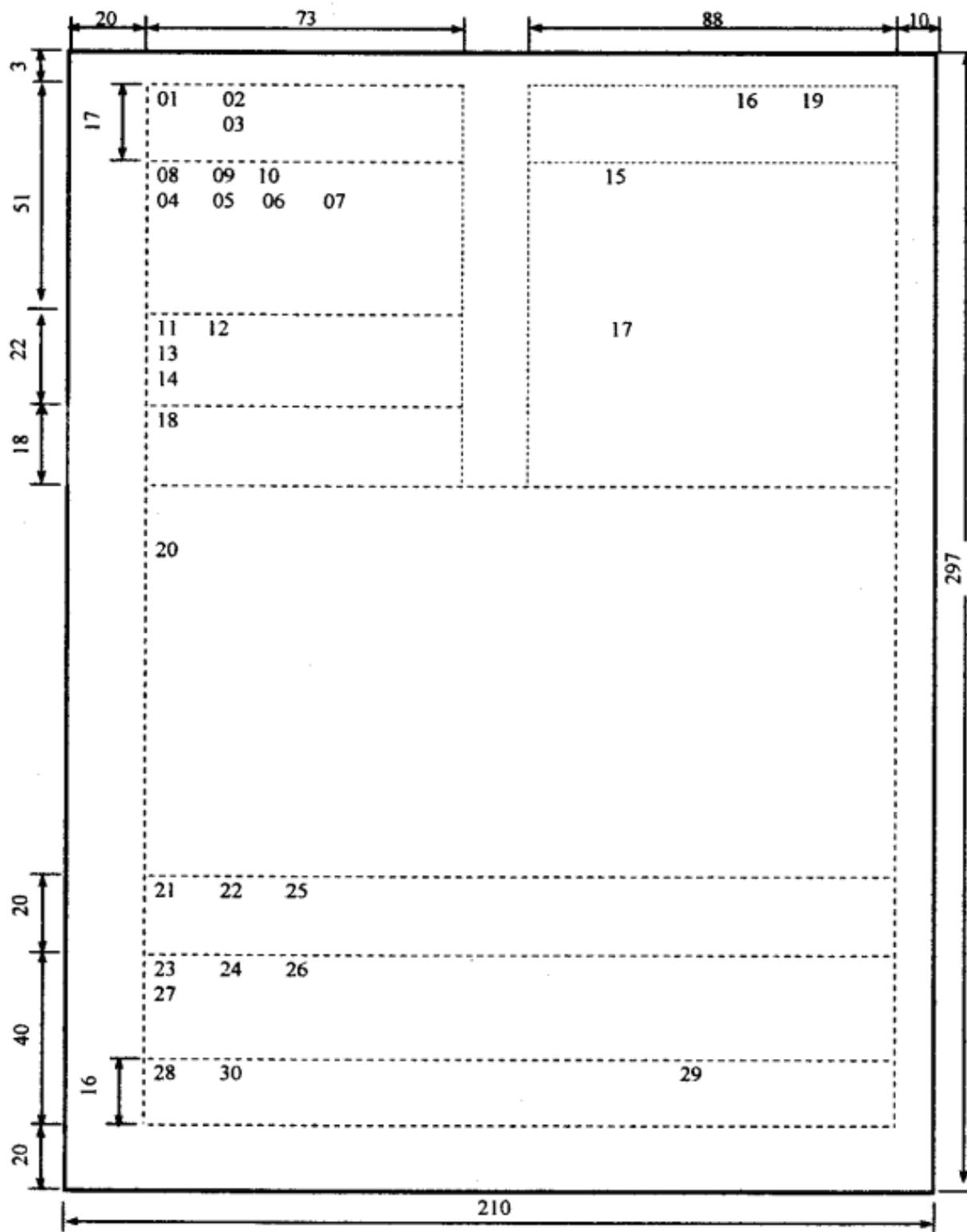


Схема 1. Расположение реквизитов и границы зон на формате А4
 углового бланка (размеры указаны в мм).

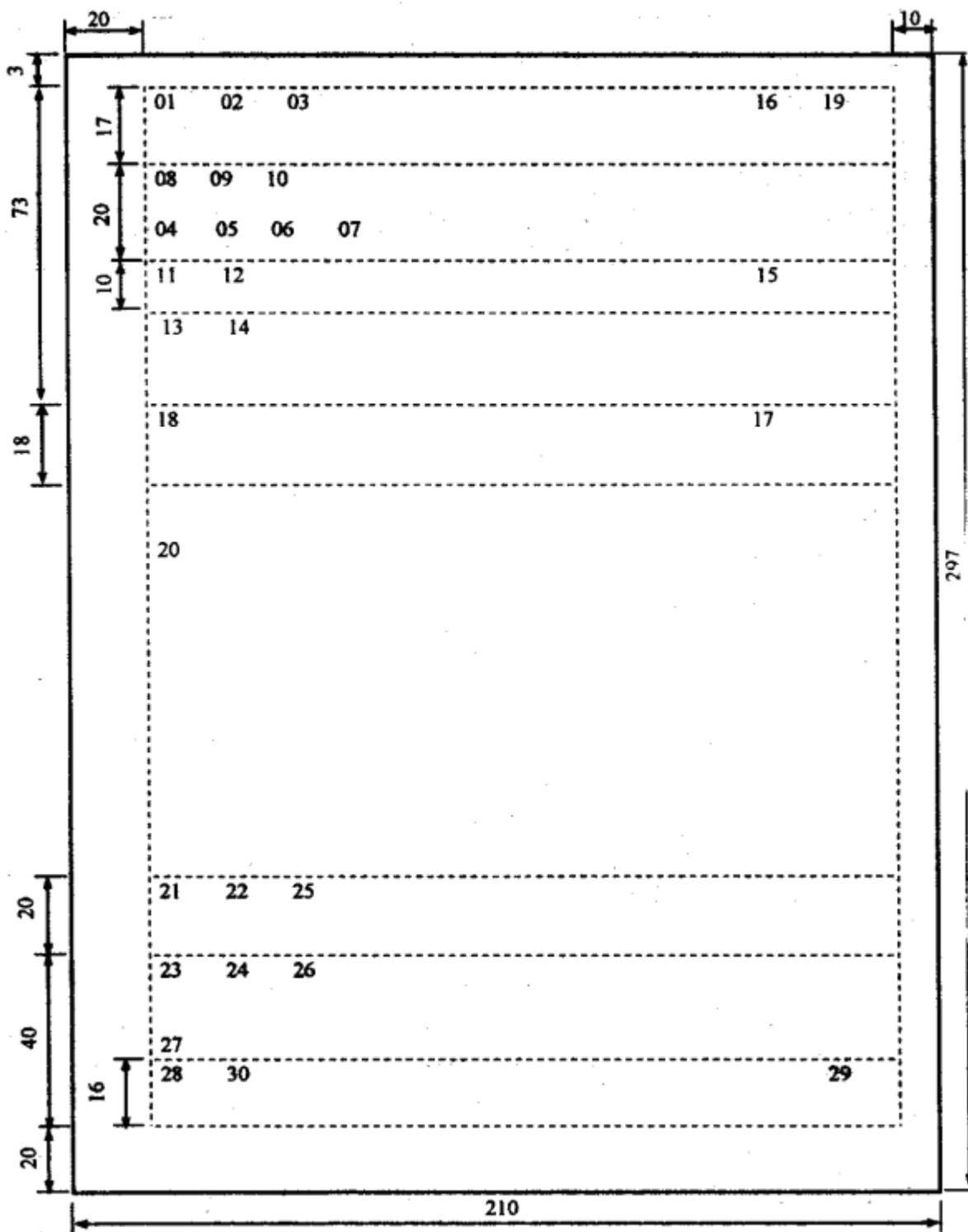


Схема 2. Расположение реквизитов и границы зон на формате А4 продольного бланка.



ООО «Мир компьютеров»
123105, Москва,
ул. Баумана, 78,
офис 145
тел/ факс: (095) 193-57-59
р/с 5684924736942157641
в АКБ «Инкомбанк»
к/с 20132056197812046520
БИК 4995689192

№ _____
На № _____ от _____

Схема 3. Образец бланка письма с угловым расположением реквизитов.



АТЛАНТ
Закрытое акционерное общество

№ _____
На № _____ от _____

680123, г. Хабаровск, ул. Ким Ю Чена, 64, тел.: (4212) 32-64-69
р/с 258888847955124448 АКБ «Инкомбанк»
к/с 20156554897645546144

Схема 4. Образец бланка письма с продольным расположением реквизитов.

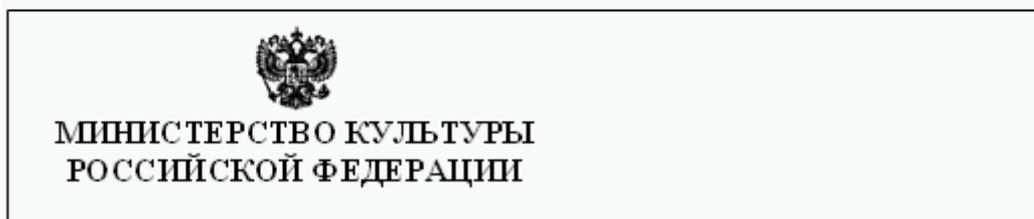
Реквизит 01. Государственный герб РФ

В соответствии с Положением о Государственном гербе, утвержденным Указом Президента РФ от 30 ноября 1993 г. № 2050, Государственный герб изображается на бланках:

- Президента Российской Федерации;
- палат Федерального Собрания;
- Правительства Российской Федерации;
- Конституционного Суда Российской Федерации;
- Верховного Суда Российской Федерации;

- Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации;
- центральных органов федеральной исполнительной власти (министерств, ведомств);
- федеральных судов;
- Прокуратуры Российской Федерации;
- Центрального банка Российской Федерации;
- Уполномоченного по правам человека;
- Счетной палаты;
- дипломатических представительств, консульских учреждений и иных официальных представительств Российской Федерации за границей.

Изображение герба располагается на верхнем поле документа центрованно относительно наименования организации.



Помните!

В документах, создаваемых в негосударственных организациях, герб не изображается.

Реквизит 02. Герб субъекта Российской Федерации

Герб субъекта РФ помещают на бланках документов в соответствии с правовыми актами органов власти субъектов РФ. Как правило, герб субъекта РФ изображается на бланках представительных и исполнительных органов власти и управления республик, краев, областей, автономных образований и городов федерального подчинения – Москвы и Санкт-Петербурга, а также на бланках организаций, находящихся в их подчинении. То же касается и изображения на

бланках гербов муниципальных образований (городов, сельских поселений).



Реквизит 03. Эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания)

Эмблема организации или товарный знак (иные знаки обслуживания) используются в соответствии с Законом РФ от 23 сентября 1992 г. N 3520-I «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров» (с изм. и доп. от 27 декабря 2000 г., 30 декабря 2001 г., 11, 24 декабря 2002 г.).

Эмблема предприятия – это графическое обозначение, которое позволяет отличить товары и услуги одних юридических или физических лиц от однородных товаров других.

Помните!

Нельзя заменять название предприятия или учреждения эмблемой.

Эмблема должна быть зарегистрирована официально.

Товарный знак запрещается использовать другим лицам.

Если на бланке указан герб, то эмблема не воспроизводится.

Товарный знак (эмблема) размещается на верхнем поле документа центровано относительно наименования организации.



ЗАО «БИЗНЕСКОНСАЛТ»



«КОМПЬЮМИР»

Допускается располагать эмблемы на части площади, занимаемой реквизитом «Наименование организации».



ЗАО «КАНЦТОВАРЫ»

Реквизит 04. Код организации

Код организации имеют все зарегистрированные учреждения. Код организации проставляется согласно Общероссийскому классификатору предприятий и учреждений (ОКПО).

Код организации – автора документа служит для ускорения передачи документированной информации по каналам электронной связи и сокращения количества ошибок, возникающих при передаче длинных и сложно воспринимаемых названий организаций.

Реквизит 05. Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) предприятия (юридического лица)

Проставляется в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами. Реквизит располагается на бланке правее или ниже реквизита 04 по ОКПО.

Реквизит 06. Индивидуальный номер налогоплательщика /код причины постановки на учет (ИНН/КПП)

Проставляется в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами. Реквизит располагается на бланке правее или ниже реквизита 04 по ОКПО.

Пример нанесения реквизитов: 04, 05 и 06 показаны на схемах 3 и 4.



Реквизит 07. Код формы документа

Код формы проставляется в случае, если соответствующая разновидность документа включена в классификатор согласно Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД), класс 0200000. Этот реквизит печатается при составлении конкретного вида документа и включается в состав справочных сведений об организации в бланках писем, в остальных случаях проставляется рядом с наименованием вида документа.

Пример оформления и расположения кода формы документа

		Код
	Форма по ОКУД	0301001
ЗАО «Бизнесконсалт» (наименование организации)	по ОКПО	

	Номер документа	Дата составления
ПРИКАЗ	№ 5	15.07.2005

**(распоряжение)
 о приеме работника на работу**

		Дата
Принять на работу	с	18.07.2005
	по	

	Табельный номер
Маркин Семен Борисович (фамилия, имя, отчество)	12

в	Отдел по связям с общественностью (структурное подразделение)
	Начальник отдела 1 категории (должность (специальность, профессия), разряд, класс (категория) квалификации)
	Руководство и реклама отдела (условия приема на работу, характер работы)

с тарифной ставкой (окладом)	6000	руб.	00	коп.
	(цифрами)			

надбавкой	1500	руб.	00	коп.
	(цифрами)			

с испытанием на срок	3 месяца	месяца(ев)
----------------------	----------	------------

Основание:

Трудовой договор от “ 15 ”	июля	20 05	г. №	10
----------------------------	------	-------	------	----

Руководитель организации	Генеральный директор		А.П. Игнатьев
	(должность)	(личная подпись)	(расшифровка подписи)

С приказом (распоряжением) работник ознакомлен		“ 18 ”	июля	20 05	г.
	(личная подпись)				

Реквизит 08. Наименование организации

Наименование организации, являющейся автором документа, должно соответствовать наименованию, закрепленному в ее учредительных документах.

Помните!

Над наименованием организации указывают сокращенное, а при его отсутствии – полное наименование вышестоящей организации.

Наименование организаций субъектов РФ, имеющих наряду с государственным языком Российской Федерации (русским) государственный язык субъектов РФ, печатают на двух языках.

Наименование организации на государственном языке субъекта РФ или ином языке располагают ниже или справа от наименования на государственном языке Российской Федерации.

Сокращенное наименование организации приводят в тех случаях, когда оно закреплено в учредительных документах организации. Сокращенное наименование (в скобках) помещают ниже полного.

Наименование филиала, территориального отделения, представительства указывают в том случае, если оно является автором документа, и располагают ниже наименования организации.

РОСАРХИВ Государственное учреждение Всероссийский научно-исследовательский институт Документоведения и архивного дела (ВНИИДАД) ПРИКАЗ	
КОНТИНЕНТ МЕЖДУНАРОДНАЯ ФИНАНСОВО - ПРОМЫШЛЕННАЯ КОМПАНИЯ	KONTINENT INTERNATIONAL FINANCIAL AND INDUSTRIAL CORPORATION

Реквизит 09. Справочные данные об организации

Этот реквизит используется только при переписке и не проставляется на внутренних документах.

Справочные данные об организации включают: почтовый адрес; номера телефонов и другие сведения по усмотрению организации (номера факсов, телексов, счетов в банке, адрес электронной почты и др.).

Почтовый адрес оформляется в соответствии с требованием Правил оказания услуг почтовой связи.

Помните!

В почтовой адресе не должно быть сокращенных названий или условных знаков.

Порядок написания адреса адресата:

- 1) наименование адресата (для физических лиц – фамилия, имя, отчество);
- 2) название улицы, номер дома, номер квартиры;
- 3) название населенного пункта (города, поселка);
- 4) название области, края, автономного округа, республики;
- 5) страна (для международных почтовых отправлений);
- 6) почтовый индекс;
- 7) номер телефона, факса, электронной почты и сайта;
- 8) банковские реквизиты (письма по вопросам расчетно-денежных операций).

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

Реквизит 10. Наименование вида документа

Вид письменного документа – это его принадлежность по признакам содержания и целевого назначения к системе документации.

Наименование вида документа, составленного или изданного организацией, регламентируется уставом (положением об организации) и должно соответствовать видам документов, предусмотренным ОКУД (класс 0200000).

Помните!

В письме вид документа не указывается.

РОСАРХИВ	
Государственное учреждение Всероссийский научно-исследовательский институт Документоведения и архивного дела (ВНИИДАД)	
ПРИКАЗ	
_____	№ _____
Москва	

Реквизит 11. Дата документа

Дата – один из основных реквизитов, обеспечивающий юридическую силу документа.

Дату документа оформляют арабскими цифрами в последовательности: день месяца, месяц, год. День месяца и месяц оформляют двумя парами арабских цифр, разделенных точкой; год – четырьмя арабскими цифрами.

Например, дату 29 декабря 2005 г. следует оформлять 29.12.2005.

Даты могут иметь другую последовательность в соответствии с международными стандартами: год, месяц, число:

2005.29.12

Допускается оформление словесно-цифровой даты:

29 декабря 2005 г.

Помните!

Датой документа является дата его подписания или утверждения, для протокола – дата заседания (принятия решения), для акта – дата события.

Документы, изданные двумя или более организациями, должны иметь одну (единую) дату.

После написания дата, слово «год» не ставится.

Не допускается употребление римских цифр.

Дату на документе проставляет должностное лицо, непосредственно при подписании или утверждении.

Дата может быть проставлена от руки.

Реквизит 12. Регистрационный номер документа

Регистрационный номер (индекс) документа – это цифровое или буквенно – цифровое обозначение, присваиваемое каждому исходящему (отправляемому), внутреннему и входящему (поступившему) документу при его регистрации. Регистрация документов ведется в соответствии с принятой в организации системой индексации, основу которой составляет порядковый номер документа.

В зависимости от видов документов, типа действующей в организации системы делопроизводства, наличия классификаторов и т. д. к порядковому номеру могут добавляться другие составные части, например при регистрации служебных писем к порядковому номеру добавляется индекс дела по номенклатуре дел, а при необходимости – код документа по тематическому классификатору, код корреспондента и др.

На документах, составленных совместно несколькими организациями, регистрационные номера авторов проставляют через косую черту в порядке указания авторов в документе. Наличие на документе регистрационного номера свидетельствует о том, что он включен в информационный массив организации и находится под ее контролем и ответственностью.

Реквизит состоит из трафаретной части «_____№_____», которая заполняется от руки датой и регистрационным номером.

Реквизит 13. Ссылка на регистрационный номер и дату документа

Реквизит проставляется только на ответных исходящих письмах и включает регистрационный номер и дату документа, на который дается ответ:

На № 03–15/ 45 от 29.12.2005

Помните!

Ссылка на регистрационный номер и дату документа позволяет не упоминать индекс и дату поступившего документа в тексте письма.

Реквизит 14. Место составления или издания документа

Реквизит используется только в общих бланках и бланках конкретных видов документа (кроме письма). При оформлении этого реквизита учитывается административно-территориальное деление страны с использованием общепринятых сокращений. Например:

**Москваг. Балаково Саратовской обл.
г. Георгиевск Ставропольского края. Ивановка
Мытищинского района Московской области.**

Место составления или издания документа может не указываться, если название территории входит в наименование организации:

Самарская академия культуры и искусств

Помните!

Необходимо учитывать административно – территориальное деление, так как возможны повторения наименований некоторых населенных пунктов в различных регионах.

Сокращение «г.» не ставится при названии «Москва» и при названиях городов, оканчивающихся на «град» и «бург».

Реквизит 15. Сведения об адресате

Адресат – это организация, структурное подразделение, должностное или физическое лицо, кому адресован документ.

Реквизит используется в письмах и внутренних документах, предназначенных для рассмотрения руководством (заявления, докладные, объяснительные записки и др.). В состав реквизита «Адресат» может входить почтовый адрес.

Наименование организации и ее структурного подразделения указывают в именительном падеже.

**ЗАО «БИЗНЕСКОНСАЛТ», но не
«В акционерное общество „Бизнесконсалт“**

Документ может быть адресован руководителю организации, в этом случае указывают в дательном падеже название должности,

включающее наименование организации и инициалы и фамилию руководителя. Инициалы проставляются перед фамилией:

Генеральному директору

ЗАО «Бизнесконсалт»

А. П. Игнатьеву

При адресовании документа руководителям структурного подразделения или специалистам адресование начинается с указания наименования организации в именительном падеже:

ЗАО «Бизнесконсалт»

Главному бухгалтеру

И.П. Карповой

ЗАО «Бизнесконсалт»

Начальнику отдела по связям с общественностью

С.Б. Маркину

При обращении к должностному лицу употребляется слово-обращение (академик, господин, профессор):

Президенту АКБ

«Росинвест»

г-ну Панюкину А.К.

Допускается центрировать каждую строку реквизита «Адресат» по отношению к самой длинной строке:

Председателю садоводческого товарищества

«Заволжские дали»

Крюкину О.П.

Если письмо адресуется организации, а не конкретному лицу, указывается наименование и почтовый адрес:

Всероссийский **научно-исследовательский**
институт документоведения и архивного дела

Профсоюзная ул., д. 82,

Москва, 117393

Иногда документ приходится отправлять сразу в несколько однородных организаций. Такие документы адресуются обобщенно:

Генеральным директорам предприятий газового комплекса

При адресовании документа физическому лицу указывают сначала почтовый адрес, затем инициалы и фамилию получателя:

Ул. Тулупная, 10, кв. 32

пос. Алексеевка,

Самарской обл., 419108

И.С. Шептуну

При адресовании внутренних документов можно указать только название подразделения или должность, инициалы и фамилию его руководителя.

Помните!

Почтовый адрес не указывается, если документ направляется в высшие органы государственной власти и управления, вышестоящую организацию, подведомственные организации или постоянным корреспондентам.

Реквизит проставляется на бланке документа справа.

Старайтесь направлять документ конкретному лицу.

На документе может быть указано не более четырех адресов.

Реквизит 16. Гриф утверждения документа

Гриф утверждения – реквизит официального документа, придающий нормативный или правовой характер его содержанию.

Управленческие документы, требующие грифа утверждения.

Акты, задания, инструкции, нормативы, перечни, отчеты, планы, программы, положения, сметы, тарифные ставки, формы унифицированных документов, штатные расписания, должностные инструкции, расценки на производство работ или услуг.

Документ утверждается:

- должностным лицом (руководителем);
- изданием соответствующего распорядительного документа;
- коллегиальным органом.

При утверждении документа гриф содержит слово УТВЕРЖДАЮ, наименование должности лица, утверждающего документ, личную подпись, ее расшифровку и дату утверждения:

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ЗАО «Бизнесконсалт»

Подпись А. П. Игнатьев

29.12.2005

Если документ утверждается распорядительным документом или коллегиальным органом, то гриф утверждения должен содержать наименование, номер и дату документа, в котором зафиксировано решение об утверждении.

УТВЕРЖДЕНО

приказом

Генерального директора

ЗАО «Бизнесконсалт»

от 29.12.2005 № 178

Если на документе несколько грифов утверждения, то они располагаются параллельно (слева и справа) на одном уровне.

<p>УТВЕРЖДАЮ Директор завода «Текстильщик» Подпись С.Г. Мамаев 29.12.2005</p>	<p>УТВЕРЖДАЮ Зам. директора завода «Красная заря» Подпись А.С. Антоненко 29.12.2005</p>
--	--

Помните!

Гриф утверждения должен состоять из слова УТВЕРЖДАЮ без кавычек.

При утверждении документа наименование утверждающего документа приводится в творительном падеже.

При утверждении документа несколькими лицами их подписи приводятся на одном уровне.

Реквизит 17. Резолюция

Резолюция – это надпись на документе, которую проставляет должностное лицо и содержит принятое им решение.

Указания по исполнению документа должны содержать: фамилию и инициалы исполнителя, содержание поручения и срок исполнения.

Резолюция пишется от руки в заголовочной части документа на любом свободном от текста месте. Допускается оформление резолюции на отдельных листах бумаги с указанием регистрационного номера и даты документа, к которому резолюция относится.

И.С. Боткину

Подготовить проект контракта 26.12.2005

Подпись 12.12.2005

Если в документе указано несколько исполнителей, то первый назначается ответственным, но ни каких дополнительных пометок не делается.

Реквизит 18. Заголовок к тексту

Заголовок текста – это краткое содержание документа.

Грамматически заголовок согласован с наименованием вида документа:

приказ о приеме на работу, протокол собрания акционеров, должностная инструкция инженера – технолога, положение об отделе внешних контактов, правила внутреннего трудового распорядка, распоряжение о предоставлении отпуска работнику.

Помните!

Заголовок располагается слева над текстом документа.

Заголовок к тексту на документах формата А5 не указывается.

Заголовок печатается под реквизитами бланка без кавычек и не подчеркивается.

В конце заголовка точка не ставится.

Объем не должен превышать 5 строк, в каждой не более 28–30 знаков.

Реквизит 19. Отметка о постановке документа на контроль

Отметка о контроле обозначает, что документ поставлен на контроль в процессе его исполнения с целью обеспечения установленных сроков, указанных в резолюции, или типовых сроков исполнения.

Существует два вида срока исполнения документа:

1) **типовой срок исполнения документа** – срок исполнения документа, для группы типовых документов (например, для обращений граждан) срок исполнения типовых запросов и т. д.;

2) **индивидуальный срок исполнения документа** – срок исполнения документа, установленный поступившим документом, поручением или указанный в резолюции. Контролю подлежат все документы, требующие исполнения.

В соответствии с ГОСТ отметка о контроле за исполнением проставляется на наиболее важных документах и обозначается буквой «К», словом или штампом «Контроль». Для наглядности этот реквизит может быть выделен цветом.

Реквизит 20. Текст документа

Текст документа – это основной реквизит документа, который содержит объективную и достоверную информацию, изложенную кратко, точно, ясно и безупречно в юридическом отношении.

В соответствии с законодательством РФ и субъектов РФ о государственных языках текст документа составляют на русском или национальном языке.

Документ может быть представлен в виде анкеты, таблицы, текста.

Тексты большого объема разбиваются на параграфы, пункты, подпункты, разделы, которые нумеруются арабскими цифрами:

1. Раздел

1.1. Подраздел

1.1.1. Пункт

1.1.1.1. Подпункт

Связанный текст большого размера, как правило, состоит из двух частей. В первой части указывается причина, основание и цель составления документа.

Во второй части излагаются решения, выводы, просьбы, предложения и рекомендации.

В документах (приказ, распоряжение и т. д.) организаций, действующих на принципах единоначалия, а также документах, адресованных руководству организации, текст излагают от первого лица единственного числа («приказываю», «предлагаю», «прошу»).

В документах коллегиальных органов текст излагают от третьего лица единственного числа («постановляет», «решил»).

В совместных документах текст излагают от первого лица множественного числа («приказываем», «решили»).

Текст протокола излагают от третьего лица множественного числа («слушали», «выступили», «постановили», «решили»).

В документах, устанавливающих права и обязанности организаций, их структурных подразделений (положение, инструкция), а также содержащих описание, оценку фактов или выводы (акт, справка), используют форму изложения текста от третьего лица единственного или множественного числа («отдел осуществляет функции», «в состав объединения входят»).

Текст в форме анкеты содержит постоянную информацию об одном объекте по ряду показателей. Анкетные тексты чаще всего используются в кадровых и маркетинговых документах.

Текст в форме таблицы содержит информацию о нескольких объектах по ряду признаков. Таблицы широко используются в отчетных, плановых, финансовых и других документах.

Если таблица размещается на нескольких страницах, графы нумеруются, и на следующих страницах печатаются только номера граф. Если документ содержит несколько таблиц, то над таблицей справа пишется слово «Таблица» и указывается ее порядковый номер без знака

В тексте документа должны иметься ссылки на все содержащиеся в нем таблицы.

Связный текст может составляться произвольно либо на основе трафаретов, содержащих постоянную информацию и пробелы для внесения переменной информации:

Применение трафаретных текстов позволяет значительно повысить быстроту составления документов, при этом исключаются стадии редактирования текста и перепечатки. Особенно эффективно использование трафаретов при составлении документов на компьютера.

Помните!

Тексты документа пишутся на русском языке при направлении их:

- 1) федеральные органы государственной власти;
- 2) в органы государственной власти субъектов РФ;
- 3) в организации и на предприятия, не находящиеся в ведении данного субъекта;
- 4) в организации и на предприятия, расположенные на территории других субъектов РФ.

Реквизит 21. Отметка о наличии приложений

В распорядительных документах сведения о наличии приложений указывают в тексте.

Сведения о наличии приложений к письмам, справкам, планам, отчетам и т. д. оформляются в следующем порядке.

Если в тексте содержится полное наименование приложения, то отметка о наличии приложений оформляется сокращенно.

Приложение: на 3 л. в 3 экз.

Если документ имеет приложение, не указанное в тексте, то в отметке о его наличии необходимо указать полное наименование входящих в него документов.

Приложение: 1. Типовая инструкция по делопроизводству – на 2 л. в 2 экз.

2. Перечень документов с указанием сроков хранения – на 4 л. в 2 экз.

Если к письму прилагается документ, уже имеющий приложение, то отметка о наличии приложений оформляется следующим образом.

Приложение: Договор аренды от 03.04.2003 № 07/23 и приложения к нему, всего на 12 л.

На сброшюрованных приложениях количество листов не указывается.

Если документ отправляют в несколько адресов, а приложение к нему – не во все адреса, то это отражают в отметке о наличии приложения.

Приложение: на 3 л. в 2 экз. только в первый адрес

На самих приложениях в правом верхнем углу проставляется отметка, где пишется слово «Приложение», арабскими цифрами номер приложения (если их несколько), наименование, дата и номер основного документа.

Приложение 1

к приказу директора ЗАО «Атлант»

от 26.12.2005 № 76

Допускается выражение «ПРИЛОЖЕНИЕ №» печатать прописными буквами, также центрировать это выражение, наименование документа, его дату и регистрационный номер относительно самой длинной строки, например:

Приложение 1

к приказу директора ЗАО «Атлант»

от 26.12.2005 № 76

Реквизит 22. Подпись

Подпись – это обязательный реквизит любого документа, как служебного, так и личного. В состав реквизита «Подпись» входят:

- 1) наименование должности лица, подписавшего документ (с названием организации, если документ оформлен не на бланке, и без названия организации, если документ оформлен на бланке);
- 2) личная подпись;
- 3) расшифровка подписи (инициалы и фамилия).

Генеральный директор ЗАО «Бизнесконсалт» Подпись А.П. Игнатьев

При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагают одну под другой, в соответствии с занимаемой должностью:

Генеральный директор ЗАО «Бизнесконсалт» Подпись А. П. Игнатьев

Главный бухгалтер ЗАО «Бизнесконсалт» Подпись И.П. Карпова

Если документ подписывают несколько равных по должности лиц, их подписи располагаются на одном уровне, например.

<p>Директор завода «Текстильщик» Подпись С.Г. Мамаев 29.12.2005</p>	<p>Директор завода «Красная заря» Подпись А.С. Антоненко 29.12.2005</p>
---	---

Все экземпляры документов, остающиеся в делах предприятия, должны содержать **подлинные** подписи должностных лиц и визы согласования. Исключение составляют лишь копии исходящих писем, в которых вместо подписи ставится отметка о заверении копии.

Если должностное лицо, подпись которого на проекте документа была предусмотрена, отсутствует, то документ может быть подписан его заместителем или лицом, исполняющим его обязанности. При этом обязательно следует указать фактическую должность и фамилию лица, подписавшего документ. Исправления «Зам.» или «И.О.» вносятся от руки или машинописным способом, не допускается ставить косую чету или предлог «за» перед наименованием должности.

Документы коллегиального органа (Общего собрания участников АО, Совета директоров и т. п.) подписываются председателем этого органа и секретарем.

В документах, подготовленных комиссией, указывают не фактические должности лиц, составивших документ, а распределение обязанностей в составе комиссии (Председатель, Члены комиссии).

Реквизит «Подпись» проставляется под реквизитом «Текст» и печатается следующим образом: должность – от границы левого поля; расшифровка подписи – после 48 печатных знаков от границы левого поля

Реквизит 23. Гриф согласования

Согласование – это предварительное рассмотрение вопросов, содержащихся в тексте документа, необходимое для принятия правильных управленческих решений. Согласование может осуществляться как с должностными лицами внутри организации (внутреннее согласование), так и с должностными лицами других организаций (внешнее согласование). К внешнему согласованию относится и согласование документа с общественными объединениями (советами трудовых коллективов, профсоюзными органами и т. п.).

При внутреннем согласовании применяется визирование документов, при внешнем – гриф согласования.

Гриф согласования содержит слово «СОГЛАСОВАНО» без кавычек, наименование должности лица, с которым согласуется документ (включая наименование организации), личной подписи, ее расшифровки и даты.

СОГЛАСОВАНО

Начальник отдела по связям с общественностью

ЗАО «Бизнесконсалт»

Подписи С.Б. Маркин

29.12.2005

При согласовании документа с коллегиальным органом в грифе согласования указывают название документа (в именительном падеже) его дату и номер

СОГЛАСОВАНО

Протокол собрания акционеров

26.12.2005 № 6

Если согласование документа осуществляется путем издания другого документа, то в грифе согласования указывается вид документа, его автор (наименование организации), дата и индекс документа:

СОГЛАСОВАНО

Письмо Президиума РАН

от 26.12.05 № 08-124

Помните!

Реквизит «Гриф согласования» располагается ниже реквизита «Подпись», а если грифов согласования несколько, то их, как правило, располагают на отдельном листе согласования.

Реквизит 24. Визы согласования документа

Визы согласования документа – реквизит документа, указывающий на согласие или несогласие должностного лица организации – автора документа с его содержанием.

Документ — визируется в зависимости от характера и содержания документа исполнителем, заинтересованными должностными лицами, ответственными лицами юридической, финансовой и экономической служб, заместителем руководителя организации, курирующим данный вопрос, руководителем службы делопроизводства.

Виза включает подпись визирующего, расшифровку подписи (инициалы, фамилия) и дату; при необходимости – должность визирующего:

Директорзавода «Красная заря»

Подпись А.С. Антоненко

29.12.2005

Если есть замечания к документу, то делается пометка об их наличии:

Замечания прилагаются

Директорзавода «Красная заря»

Подпись А.С. Антоненко

29.12.2005

Визы проставляют на оборотной стороне последнего листа подлинника распорядительного документа, на копии отправляемого документа (письма).

Если в процессе визирования в проект документа вносятся существенные изменения, он подлежит повторному визированию. Повторного визирования не требуется, если при доработке в проект документа внесены уточнения, не меняющие его сути.

Реквизит 25. Оттиск печати организации

Оттиски печати с изображением Государственного герба РФ, герба субъекта РФ, герба города, района Российской Федерации, а также печати организаций (с наименованием организаций), не имеющих право изображать государственную символику (далее – печать), ставятся на документах, требующих удостоверения подлинности подписи в соответствии с действующим законодательством или нормативным актом организации. Примерный перечень документов, на которые ставится оттиск печати: акты, договоры, доверенности, гарантийные письма, поручения, сметы, удостоверения, уставы и положения об организациях, штатные расписания, нормы и др.).

Печати бывают гербовыми и простыми.

Гербовая печать круглая, в центре расположено изображения герба, а по окружности указывается полное название учреждения.

Простые печати по форме могут быть: круглые, квадратные, треугольные и прямоугольные. На таких печатях нет изображения герба, а только название учреждения или его структурного подразделения.

Помните!

Оттиск печати следует проставлять таким образом, чтобы оттиск проставляемой печати и личная подпись были хорошо читаемы.

Письма, выполняемые на бланках не требуют удостоверения печатью.

Перечень документов, на которых ставится гербовая печать:

1) гражданско-правовые договоры или контракты (о поставках, подрядах, совместной деятельности, аренде помещений, о производстве работ и т. д.);

2) трудовые договоры, договоры о материальной ответственности;

3) доверенности (на получение товарно-материальных ценностей, ведение дел в арбитраже и т. д.);

4) акты приема объектов, оборудования, выполненных работ, списания, экспертизы и т. д.;

5) гарантийные и коммерческие письма (на выполнение работ, услуг и т. д.);

6) справки, подтверждающие юридический факт;

7) официально-личные документы (диплом об образовании, трудовые книжки, свидетельство о браке и т. д.);

8) бухгалтерские документы (наряды и др.);

9) заявление на аккредитив, об отказе от акцепта и т. д.;

10) поручения бюджетные, банковские, пенсионные, платежные (сводные в баю на получение и перевод валюты, на импорт и т. д.);

11) реестры чеков, бюджетных поручений, представляемые в банках

12) справки о выплате страховых сумм, отчисленной и причитающейся зарплат и т. д.;

13) смета расходов (на производство новых изделий на капитальное строительство, калькуляцию к договору и т. д.);

14) заявки на оборудование и т. д.;

15) командировочные удостоверения;

16) образцы оттисков печатей и подписей работников, имеющих право совершения финансово-хозяйственных операций;

17) спецификации (изделий, продукции и т. д.);

18) штатные расписания и изменения к ним.

Реквизит 26. Отметка о заверении копии документа

Данный реквизит проставляется для придания копии юридической силы. Отметка о заверении копии документа состоит из слова «верно»,

наименовании должности сотрудника, заверившего копию, личной подписи, ее расшифровки и даты заверения.

Верно

Начальник отдела по связям с общественностью

ЗАО «Бизнесконсалт» Подпись С.Б. Маркин

29.12.2005

Помните!

Если копия документа пересылается в другое учреждение или выдается на руки, то заверительную отметку удостоверяют печатью.

Документ, посланный по факсу не имеет юридической силы, поэтому заверенные копии высылаются по почте.

Реквизит 27.Отметка об исполнителе документа

Реквизит обеспечивает оперативную связь с тем, кто составил документ, для разъяснения и уточнения каких-либо вопросов.

Отметка об исполнителе включает фамилию (или фамилию, имя, отчество) исполнителя документа и номер его телефона.

Располагается реквизит на лицевой или оборотной стороне последнего листа документа в левом нижнем углу.

Ю.П. Кондратьева

248 75 39

или

Юлия Павловна Кондратьева 248 75 39

Если документ подлежит размножению, то отметка об исполнителе ставится на лицевой стороне.

Реквизит 28.Отметка об исполнении документа и направления его в дело

Реквизит проставляется только на исполненных документах, которые подшиваются в дело для последующего хранения и использования в справочных целях.

Оформляют реквизит на первой странице документа на нижнем поле.

Помните!

Реквизит включает в себя:

- слово «В дело»;
- номер дела, в котором будет храниться документ (можно с указанием года);
- при отсутствии копии – ссылку на номер и дату ответного документа (если таковой имеется), который свидетельствует об исполнении;
- подпись исполнителя документа;
- дату проставления отметки.

Отметку об исполнении проставляет и датирует или сам исполнитель, или руководитель структурного подразделения.

В дело 13–45 за 2005 г.

Подпись 24.01.2005

Направлено письмо

23.12.2005 № 01–11/201

В дело 7–1 Подпись 24.12.2005

Сообщено по телефону О.А.Антоновой 23.12.2005

В дело 02-7

Подпись 24.12.2005

Реквизит 29.Отметка о поступлении документа в организацию

Отметка о поступлении документа в организацию проставляется на входящих документах от руки или с помощью специального регистрационного штампа.

Реквизит включает порядковый номер, дату поступления документа, по необходимости часы и минуты.

ЗАО «АТЛАНТ»
Дата _____
№ _____

Отметка располагается в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа документа.

Реквизит 30.Идентификатор электронной копии документа

Идентификатор электронной копии документа – это отметка, которая проставляется в левом нижнем углу каждой страницы документа и содержит наименование файла на машинном носителе, код оператора, дату, место изготовления и другие поисковые данные, принятые в организации.

Желательно указывать полный путь к файлу:

С: \Приказы по личному составу\ Измайлов

ГОСТ Р6.30-2003 содержит требования к бланкам на которых оформляются документы предприятия. В соответствии с требованием ГОСТа используются бланки формата А4 (210x297 мм) или А5 (148x210).

Таблица 1. Размерные характеристики потребительских бумажных форматов (мм)

ИСО – А ряд		ИСО – В ряд		ИСО (длинные форматы)	
Обозначение	Формат	Обозначение	Формат	Обозначение	Формат
A0	841x1189	B0	1000x1414	1/3 A4	99x210
A1	594x841	B1	707x1000	1/4 A4	74x210
A2	420x594	B2	500x707	1/8 A4	13x74
A3	297x420	B3	353x500	-	-
A4	210x297	B4	250x353	-	-
A5	148x210	B5	176x250	-	-
A6	105x148	B6	125x176	-	-
A7	74x105	B7	88x125	-	-
A8	52x74	B8	62x88	-	-
A9	37x52	B9	44x62	-	-
A10	26x37	B10	31x44	-	-

Бумага, применяемая для изготовления бланков, должна быть белого цвета или, в исключительных случаях, слабо окрашена в кремовые или желтые тона. Бланки для документов постоянного хранения следует изготавливать на бумаге высших сортов.

На бланках документов левое поле должно быть не менее 20 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее (включая поле для реквизитов 01,02,03,16,19) – не менее 20 мм, нижнее – не менее 20 мм.

Бланки документов должны изготавливаться преимущественно типографским способом. Для документов временного срока хранения допускается использовать бланки, полученные с помощью средств оперативной полиграфии (ксерокопии), а также воспроизводить все необходимые реквизиты бланка непосредственно при создании конкретного документа на персональном компьютере.

Исключительно типографским способом изготавливаются бланки, имеющие в качестве реквизита Государственный герб РФ или герб субъекта Федерации и являющиеся объектом строгой отчетности. Этим же правилом следует руководствоваться при изготовлении бланков организаций и изображении зарегистрированного логотипа организации.

ГОСТ устанавливает следующие **виды бланков организационно-распорядительных документов для организации, ее структурного подразделения и должностного лица:**

- 1) общий бланк для изготовления любого вида документа (кроме письма);
- 2) бланк письма;
- 3) бланк конкретного вида документа (кроме письма).

Бланки всех видов могут изготавливаться на основе как углового, так и продольного расположения документов. При продольном расположении реквизитов их границы продлеваются до границы правого поля бланка.

В случаях, когда реквизиты, печатаемые на национальном и русском языках, размещаются в пределах площади, отводимой для углового варианта, целесообразно изготавливать бланки с угловым расположением реквизитов. При этом каждый реквизит указывается сверху на национальном языке, а ниже – на русском.

1.2. Стилистика деловой документации

Язык – совокупность средств речевого взаимодействия людей.

Литературный язык – тип речи, который исторически сложился на базе русской письменности и литературы. Это язык литературы и искусства, науки, государственных учреждений, школы, печати, радио и телевидения. Как средство общения в масштабе нации, государства литературный язык противостоит, с одной стороны, диалектам (особенностям местных, территориально ограниченных говоров), с другой – жаргонам (особенностям речи узких социальных прослоек и групп).

Официально-деловой стиль – это особенности языка служебных, в первую очередь организационно-распорядительных (акт, отчет, служебное письмо, постановление, приказ и т. д.), а также дипломатических документов.

Официально-деловому стилю присуще использование слов только в тех значениях, которые признаются нормой общелитературного словоупотребления, а также в значениях, традиционных именно для деловых документов, которые не нарушают их стилистического единообразия и соответствуют общей тенденции стандартизации делового языка.

Отбор лексики предполагает внимательное отношение к лексическому значению слов. Незнание лексического значения отдельных слов приводит к ошибкам типа: «необходимо улучшить зоотехническое и ветеринарное обслуживание животноводства» (можно улучшить обслуживание скота, но не животноводства), «удешевить себестоимость» (удешевить можно товары, продукты, но не себестоимость; возможный вариант: «снизить себестоимость»).

Язык служебных документов имеет некоторые особенности.

1. Необходимыми качествами документов являются **полнота и своевременность информации, точность, лаконизм формулировок**. Основная задача составителя документа – предельно четко отразить сведения, имеющие (приобретающие) правовую силу.

Нейтральный тон изложения является нормой делового этикета. Личный, субъективный момент должен быть сведен к минимуму. Поэтому за пределами деловой речи оказываются, например, формы, обладающие эмоционально-экспрессивной окраской (существительные и прилагательные с суффиксами субъективной оценки, междометия). Использование разговорных, просторечных, диалектных и т. п. слов и фразеологических оборотов в деловой речи недопустимо.

2. Ограничение типов языковых единиц, используемых в деловых текстах, и общая регламентация формы документов обуславливают другую важнейшую особенность деловой речи – высокую частотность отдельных языковых форм на определенных участках текстов документов. В качестве простейшего примера можно указать на абсолютное преобладание форм именительного падежа в элементах оформления документов, в текстах, построенных по принципу анкет или таблиц.

Слово – ключевая единица языка. Словами обозначают предметы, признаки, действия. Из слов состоят предложения – основное средство выражения мысли.

Большую роль в речи играют местоимения. Особую роль играют местоимения. Они не обладают лексическим значением, однако в речи приобретают вполне конкретный смысл, поскольку заменяют полноточные слова или указывают на них. Частицы, предлоги, союзы выполняют служебные функции – участвуют в образовании сложных форм слов, придают словам или предложениям дополнительные смысловые оттенки, служат средствами связи между словами или частями текста и т. д. Междометия – это речевые жесты, сигнализирующие об эмоциональном восприятии говорящим той или иной жизненной или речевой ситуации.

Помните!

Использование в деловой речи междометий не допустимо.

Речевые ошибки, связанные с незнанием значения слова.

Смысловая точность речи – одно из главных условий, обеспечивающих практическую, а нередко и правовую ценность делового текста. Неправильно выбранное слово сожжет исказить смысл сообщения, создать возможность двояко толковать ту или иную фразу и придать тексту нежелательную тональность, поэтому важно правильно употреблять отдельные слова и словосочетания.

Паронимы – это близкие по звучанию однокоренные слова, различающиеся значением: гарантированный – гарантийный, поместить – разместить, вдохнуть – вздохнуть. Смешение паронимов является одним из наиболее грубых нарушений норм литературной речи.

Синонимы – это слова с одинаковым или очень близким значением: будущий – грядущий, спешить – торопиться, построить – соорудить. Невнимание к оттенкам значений синонимов, незнание традиционных норм лексической сочетаемости может привести к смысловой ошибке.

Плеоназм (от греч. – переизбыток) – это частичное совпадение значений слов, образующих словосочетание: памятный сувенир (сувенир – подарок на память), совместное сотрудничество (сотрудничество – совместное решение проблем, совместная работа). Наличие плеоназмов в тексте принято рассматривать как речевой недостаток, неумение выразить мысль точно и лаконично.

Нарушением норм литературной правильности и культуры речи является также тавтология – смысловые повторы, которые возникают в тех случаях, когда в предложении соседствуют однокоренные слова: Польза от использования навесных агрегатов...; Следует учитывать следующие факты...; Данное явление полностью проявляется в условиях. Тавтологические повторы делают фразу неблагозвучной. Кроме того, они затрудняют ее восприятие, поскольку привлекают к себе особое внимание.

Омонимы – это слова, совпадающие по звучанию, но различающиеся по смыслу: лук – «оружие» и лук – «растение»; брак – «супружество» и брак «изъян, дефект, недостаток».

Употребление лексики устной речи.

Лексика устной речи охватывает различные группы слов, неравноценные как по объему, так и по своему месту в языке. Различают слова разговорные и просторечные.

К **разговорным** относят слова типа говорун, зазнайка, умелец, буянить, пугнуть, позабавить, добренький, покрепче. Их употребление ограничено сферой непринужденного, неофициального общения. Эти слова часто используют в разговоре, в дружеской переписке, однако они оказываются неуместными в официальных текстах.

К **просторечным** принято относить слова типа баба, бабье, сопли, блажить, брехать, сквалыжничать. Такие слова воспринимаются как вульгарные.

К просторечным примыкают жаргонные слова – лексика, присущая некоторым узким социальным прослойкам: пара – «два», шпора – «шпаргалка» – из жаргона учащихся; медведь – «несгораемый шкаф», наколоть – «украсть» – из жаргона уголовников и др.

Близка к жаргонной профессионально – жаргонная лексика: баранка – у шоферов «рулевое колесо», а у спортсменов и болельщиков «ноль очков»; лапоть – у рыбаков «крупный окунь»; закозлить – у летчиков «плохое приземление самолета». Получая общую известность, жаргонные и профессионально-жаргонные слова переходят в разряд просторечных.

Особое место в лексике устной речи занимают **диалектизмы** – слова, присущие местным народным говорам: зоркий – «ясный, солнечный, но холодный ветреный день»; нальё – «каменистая гряда на дне озера», а также такие формы слов, как придеть (вместо придет), бывалыча (вместо бывало) и др.

Если употребление разговорных слов возможно в любых условиях, кроме официальных текстов, то использование просторечных слов, жаргонизмов и диалектизмов допустимо только в качестве особых стилистических средств (например, в художественных и публицистических произведениях, когда требуется воспроизвести языковые особенности среды, дать речевую характеристику героев).

В иных условиях использование лексики устной речи, с точки зрения норм современного литературного языка, **недопустимо**.

В общесоюзных классификаторах технико-экономической информации и других нормативно-технических документах используется нормированная терминология.

К специальной лексике относятся также **профессионализмы**. Профессионализмы возникают в основном в двух случаях:

1) когда специальность или род деятельности не имеет своей развитой терминологии (например, охота, рыболовство, игры и т. д.);

2) как разговорные, неофициальные заменители терминов; например, в живой речи очень часто упрощаются официально принятые терминологические сочетания: карданное устройство – кардан, передаточный механизм – передача и др.; нередко появляются русские варианты заимствованных терминов: офтальмолог – глазник, трансплантация – пересадка и др.

Профессионализмы обычно общепонятны и в пределах той или иной специальности общеупотребительны. Однако их использование в официальных текстах **нежелательно**.

В лексике с одной стороны присутствует устаревшая лексика, с другой – новые слова (так называемые неологизмы). Возникновение новых слов и утрата языком устаревших – явление закономерное: новые понятия требуют своего языкового воплощения; напротив, ряд явлений уходит в прошлое, некоторые понятия утрачивают свою актуальность, своё общественное значение.

Основное условие правильного использования неологизмов и устаревших слов – оправданность их употребления в данном контексте. В официально-деловых текстах нельзя употреблять архаичные канцеляризмы типа на ваше благоусмотрение, прилагаю при сем, вышепоименованный нарушитель, по получении таковых. Неуместны в них и многие новые профессионализмы, особенно в тех случаях, когда мысль может быть выражена словами общелитературного употребления или с помощью «узаконенных» терминов.

Заимствованными называют слова, пришедшие в русский язык из других языков. Заимствование слов, присущее всем языкам, обусловлено торговым, научно-техническим, культурным общением народов. Овладение новыми понятиями часто сопровождается усвоением их иноязычных названий, обозначений.

Правильное использование заимствованных слов в некоторых случаях представляет известные трудности. Основная из них – употребление заимствованных слов в том или ином стиле языка, в том или ином контексте.

Фразеологизмы – это совокупность устойчивых, целостных по составу и значению сочетаний слов и выражений типа витать в облаках, ахиллесова пята, удельный вес, сизифов труд.

Помните!

Не следует применять фразеологизмы в служебных документах. Однако при подготовке выступления руководителя возможно правильное применение фразеологизмов.

Для того, чтобы не допускать ошибок при составлении деловой документации и подготовке выступлений и докладов, секретарю необходимо уметь ориентироваться в словарях и справочных изданиях по русскому языку и практической стилистике.

Толковые словари. В толковом словаре русского языка дается истолкование слов, т. е. объясняется, в каком значении употребляется слово, какие оттенки смысла оно способно выразить.

В толковом словаре указывается также правописание слова, отмечаются особенности образования грамматических форм, приводятся фразеологические обороты с данным словом и т. д. Очень важно то, что во многих толковых словарях отмечается стилистическая окраска слов, указывается, когда по преимуществу используется слово и какими выразительными возможностями обладает.

«Толковый словарь русского языка» под редакцией Д. Н. Ушакова. Этот толковый словарь является нормативным: в нем отражено современное литературное словоупотребление. Нормативный

характер словаря проявляется и в строгом отборе слов, и главным образом в системе стилистических помет, показывающих, как и когда может быть употреблено то или иное слово. «Толковый словарь» под редакцией Ушакова сохраняет свое значение и в наши дни. Нужно только помнить, что со времени выхода словаря изменились написания и значения некоторых слов; по-иному оценивается и стилистическая принадлежность многих слов.

В «Словаре русского языка» С.И. Ожегова отмечаются по преимуществу основные значения слов. Толкования формулируются очень кратко. Предельно сокращен иллюстративный материал.

В. Даль «Толковый словарь живого великорусского языка (в 4 томах). Наряду с лексикой литературного языка первой пол. 19 в. здесь представлены областные слова, терминология разных профессий и ремесел, около 30 тысяч пословиц и поговорок.

К толковым словарям русского языка примыкают **словари иностранных слов**. Основное их назначение – дать объяснение словам и терминам иноязычного происхождения, встречающимся в литературе (научной, технической, общественно-политической и др.).

Словарь иностранных слов содержит иностранные слова и терминологические сочетания, вошедшие в разное время в русский язык. Это общеупотребительная лексика и термины по различным отраслям знаний. В своей основе это толковый словарь. Однако отличие от толковых словарей русского языка в нем подробных примеров употребления того или иного слова. При истолковании значений нередко даются сведения энциклопедического характера. Обязательно указывается происхождение слова.

Словари-справочники правильности современного словоупотребления. Орфоэпические и орфографические словари.

В словарях-справочниках правильного словоупотребления рассматриваются различные трудности, связанные с выбором слов. Основная цель таких справочников – помочь пишущему выбрать из существующих в языке различных способов выражения наиболее

правильные, наиболее уместные в той или иной конкретной речевой ситуации.

Словарь—справочник «Правильность русской речи» Л. П. Крысина и Л.И. Скворцова. Основным материалом для этой книги явились наблюдения над словоупотреблением в периодической печати, художественной литературе, в научно-популярных изданиях и в разговорной речи последних десятилетий.

«Трудности русского языка. Словарь-справочник журналиста» под ред. Л.И. Рахмановой. Этот словарь содержит слова, при употреблении которых возникают различные трудности. Он составлен на основе материалов газет, общественно-политических и научно-популярных журналов, радио- и телепередач.

Словарь-справочник «Трудные случаи употребления однокоренных слов русского языка» Ю.А. Бельчикова и М.С. Панюшевой. Это справочник нормативного употребления тех однокоренных слов, которое в письменной и устной речи вызывает трудности в силу сходства этих слов: воинственный – воинствующий, выплата – оплата – плата и др. В словаре представлены по преимуществу распространенные слова; слова специальные, а также диалектные, просторечные и устарелые, как правило, не рассматриваются. В каждой словарной статье приводятся примеры правильного и разъясняются случаи неправильного употребления слова.

«Словарь трудностей русского языка» Д. Э. Розенталя и М. А. Теленковой. В словаре не только регистрируются трудные случаи написания, произношения, словоупотребления, но и даются рекомендации нормативного характера. В ряде случаев составители приводят стилистическую характеристику слов, словосочетаний, различных форм и конструкций, вариантов произношения, включают пометы, указывающие на сферу распространения.

«Словарь грамматических трудностей русского языка» Т.Ф. Ефремовой и В.Г. Костомарова состоит из двух частей. В первой систематизированы грамматические категории существительного,

прилагательного и глагола. Вторая часть содержит статьи, посвященные словам, в употреблении которых есть трудности.

В орфоэпических словарях указываются нормы литературного произношения слов. Так, в них отмечается место постановки ударения в слове, особенности произношения некоторых сочетаний звуков, особенности образования и произношения отдельных форм слов и т. д.

«Словарь ударений для работников радио и телевидения» Ф.Л. Агеенко и М. В. Зарвы. В отличие от других изданий такого типа в этот словарь включены сведения о произношении многих имен собственных.

«Орфоэпический словарь русского языка» под ред. Р.И. Аванесова содержит не только сведения о произношении и ударении, но и о грамматических формах 63 500 слов.

По орфографическому словарю проверяется правильность написания слов. Наиболее полным из современных орфографических словарей является **«Орфографический словарь русского языка»** под редакцией С. Г. Бархударова, И. Ф. Протченко, Л. И. Скворцова.

Полезными могут быть словари-справочники **«Слитно или раздельно?» Б.З. Букчиной и Л. П. Калакуцкой, «Прописная или строчная?» Д. Э. Розенталя.**

«Фразеологический словарь русского языка» под редакцией А.И. Молоткова. В словаре даны толкования значений фразеологизмов, приведены различные формы их употребления их синонимы и антонимы, а в некоторых случаях – сведения о происхождении фразеологизмов. На примерах из классической и современной русской литературы показано, как фразеологизмы употребляются в речи.

Прочие словари.

Александрова З.Е. «Словарь синонимов русского языка». В словаре даются синонимы и синонимические сочетания слов, т. е. слова и сочетания слов, тождественные и близкие по значению. Они составляют ряд, в которых словарные единицы расположены в

зависимости от степени близости из значения к значению исходного заглавного слова.

Ахманова О.С. «Словарь омонимов русского языка». Словарь включает свыше 2000 словарных статей, содержащих пары или группы омонимов (слов, совпавших по звучанию в результате различных языковых процессов, например, коса – «волосы», коса – «орудие для косьбы» и коса – «отмель»). В словарной статье содержатся указания на тип образования омонимов, а также грамматические, стилистические и другие сведения, подчеркивающие противопоставленность омонимов. К словарю даются указатели и приложения.

Львов М.Р. «Словарь антонимов русского языка». В словаре помещены широкоупотребительные в современном русском языке антонимы, объединенные в пары. В словарных статьях раскрываются значения антонимов, приводятся сведения об антонимической синонимике, гнездах антонимов, приведены примеры из произведений художественной литературы, иллюстрирующие употребление антонимов.

Правила цитирования.

Часто при подготовке выступления руководителя используются цитаты, при оформлении которых необходимо соблюдать следующие требования:

1) цитирование должно быть полным. Недопустимо сокращать цитаты, оставляя в них лишь какую-то часть рассуждений, доводов, нужных автору;

2) цитируемый текст должен приводиться в кавычках без изменений. Недопустим пропуск слов, предложений или абзацев без указания на то, что такой пропуск делается (такие пропуски обычно обозначаются отточием). Недопустима замена слов. Должны сохраняться все особенности авторских написаний;

3) нельзя объединять в одной цитате несколько выдержек, взятых из разных мест цитируемого источника (хотя эти выдержки могут быть и логически связанными, и однородными по материалу);

4) все цитаты должны сопровождаться указаниями на источник.

Сокращения.

В текстах документов используются различные виды сокращений, которые изложены в «Словаре сокращений русского языка»:

1) почтовые сведения:

г. = город, обл. = область, р-н = район,

а/я = абонентский ящик, пр-д = проезд, пр-т = проспект;

2) географические понятия:

оз. = озеро, р. = река;

3) наименование должностей и званий:

проф. = профессор, член. – корр. = член-корреспондент, и. о. = исполняющий обязанности;

4) слово «год»: в 2005 г., в 2002–2004 гг., в 2003/2004 отчетном году;

5) денежные единицы: 300 руб., 70 коп., 30 р. 75 коп., 6 тыс. рублей, 18 млн долларов;

6) текстовые обозначения:

и т. д. = и так далее, и т. п. = и тому подобное, см. = смотри/смотреть, и др. = и другие, с. = страница, гл. – глава, т. = том.

7) единицы измерения:

кг = килограмм, км = километр, га = гектар, 0С = градус Цельсия, Вт = ватт.

Официально узаконено множество сокращенных наименований учреждений, организаций. Некоторые из них по первым буквам полного наименования (буквенные аббревиатуры), например, МГУ (Московский государственный университет); по слоговому принципу, например, Минздравсоцразвития (Министерство здравоохранения и социального развития); по смешанному принципу, например Гипрохолод (Государственный институт по проектированию холодильников, фабрик мороженого, заводов сухого и водного льда и жидкой углекислоты). При этом буквенные аббревиатуры, читаемые по слогам, склоняются как обычные слова. Исключение составляют слово ГЭС и подобные, которые не склоняются.

Сокращенная запись слов полностью отвечает стремлению уместить максимальное количество информации в минимальном объеме текста. Но сокращенные написания должны быть понятны читающему, например, сокращения «бук.», «бух.» известны только специалистам («бук.» – буксир, «бух.» – бухта). Однако документ, в котором употреблено слово в сокращенном виде, может быть предназначен для очень широкого круга лиц. В этом случае сокращение должно быть заменено полным написанием. Необходимо учитывать и то, что насыщенность текста сокращениями как бы снижает официальный тон документа.

Написание сокращений должно быть унифицировано. Недопустимо, например, в одном тексте сокращать слово «район» и «р.», и «р-н». Нельзя сокращать обозначения единиц физических величин, если они употребляются без цифр. Исключение составляют единицы физических величин в таблицах и в расшифровках буквенных обозначений, входящих в формулы.

В официальных текстах не должно быть разнобоя в написании имен, географических названий, терминов, должностей, учреждений и т. д. Так, если однажды фамилия написана с двумя инициалами, например, «Иванов В.В.», или «В.В.Иванов», она и в дальнейшем должна писаться так же.

Название должности главы государства пишется с прописной буквы:

- Президент Российской Федерации.

В названиях органов при Президенте Российской Федерации с прописной буквы пишутся первое слово и имена собственные:

- Руководитель Администрации Президента Российской Федерации;
- Советник Президента Российской Федерации;
- Председатель Правительства Российской Федерации;

Все слова с прописной буквы пишутся в следующих названиях:

- Правительство Российской Федерации;
- Коллегия Правительства Российской Федерации;
- Совет Министров Республики Башкортостан и т. п.

В названиях министерств, государственных комитетов и других центральных органов государственного управления Российской Федерации и республик в ее составе с прописной буквы пишется первое слово. Если в словосочетание входят имена собственные или названия других учреждений, эти имена собственные и названия пишутся так же, как при самостоятельном употреблении. Во множественном числе или не в качестве имени собственного названия указанного типа пишутся со строчной буквы: «правительство», «министерство», «республиканские министерства», «государственный комитет», «государственные комитеты».

Названия органов судебной власти принято писать так:

- Конституционный Суд Российской Федерации;
- Верховный Суд Российской Федерации;
- Высший арбитражный суд Российской Федерации.

Аналогичным образом пишутся названия соответствующих органов и должностей в республиках в составе Российской Федерации:

- Верховный Суд Республики Башкортостан;
- Высший арбитражный суд Удмурдской Республики.

Во всех остальных случаях слова «суд», «судья», «государственный арбитр» пишутся со строчной буквы.

В названиях актов высших органов государственной власти и управления Российской Федерации прописные буквы употребляются следующим образом:

- Конституция (Основной Закон) Российской Федерации;
- Декларация прав и свобод человека и гражданина;
- Федеративный договор;
- Основы законодательства Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О прокуратуре Российской Федерации»;
- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;
- Указ Президента Российской Федерации;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации.

С прописной буквы пишутся названия должностей в системе государственной власти и управления Российской Федерации:

Со строчной буквы пишутся названия следующих должностей:

- начальник Государственно-правового управления Президента Российской Федерации;
- начальник Контрольного управления Администрации Президента Российской Федерации;
- первый заместитель Министра внутренних дел Российской Федерации;
- заместитель Министра здравоохранения Российской Федерации;
- глава администрации Красноярского края;
- губернатор Сахалинской области;
- мэр Санкт-Петербурга.

Названия должностей руководителей общественных организаций пишутся со строчной буквы:

- председатель Федерации независимых профессиональных союзов России;
- президент Союза арендаторов и предпринимателей России.

С прописной буквы пишутся такие звания, как Герой Российской Федерации. Почетные звания Российской Федерации пишутся в кавычках и с прописной буквы, в других случаях почетные звания пишутся без кавычек и со строчной буквы. Например: «установить почетное звание „Народный артист Российской Федерации“», «присвоить почетное звание „Народный художник Российской Федерации“» (но: «наградить народного артиста Российской Федерации»).

Воинские звания, ученые степени и звания пишутся со строчной буквы:

- маршал артиллерии;
- генерал армии;
- адмирал;
- академик;
- действительный член Российской академии наук;

- доктор технических наук;

Существуют так называемые условные имена собственные. В особом стилистическом употреблении с прописной буквы пишутся слова «Родина», «Отчизна», «Человек» и др.

Со строчной буквы пишется первое слово в следующих словосочетаниях:

- государственная граница Российской Федерации;
- государственная награда Российской Федерации.

Слово «Государственный» пишется с прописной буквы в следующих словосочетаниях:

- Государственный герб Российской Федерации;
- Государственный гимн Российской Федерации;
- Государственный флаг Российской Федерации;
- Государственная программа...

Названия праздников и памятных дней.

В названиях праздников, памятных дней и знаменательных дат с прописной буквы пишутся первое слово и имена собственные или слова, выступающие в качестве имени собственного: День Конституции Российской Федерации, Восьмое марта, Новый год, День российской науки, День Победы, День защитников Отечества.

Слово «праздник» пишется со строчной буквы, если не входит в официальное название праздника.

Названия постоянно проводимых праздников и других массовых мероприятий пишутся со строчной буквы без кавычек: день открытых дверей, день встречи выпускников; месячник безопасности движения.

Если слово «день» не является первым в названии конкретного праздника, оно пишется со строчной буквы:

- Всемирный день окружающей среды;
- Всемирный день ребенка;
- Международный день учителя;
- Международный день мира.

Названия религиозных праздников и постов в светской литературе в последнее время пишутся с прописной буквы: Великий пост, Пасха, Страстная неделя.

В официальных документах в названиях религиозных праздников с прописной буквы пишутся первое слово и имена собственные: Рождество Христово.

Географические названия.

С прописной буквы пишутся все слова, входящие в состав географических названий, за исключением родовых географических терминов (остров, море, гора, озеро и т. д.), употребляемых в прямом значении, служебных слов, а также слов «имени», «памяти», «лет», «года».

Например: Урал, Западная Сибирь, Новый Свет, Центральная Азия, водопад Виктория, долина Тамашлык, Западно-Карельская возвышенность, залив Благополучия, мыс Доброй Надежды, остров Новая Земля, Сахара, Главный Кавказский хребет, Москва, Саратов.

Страны света, части света.

С прописной буквы пишутся названия стран света (простые и составные), когда они употребляются вместо географических названий: народы Востока (т. е. восточных стран), Дальний Восток, страны Запада, Крайний Север.

В остальных случаях названия стран света пишутся со строчной буквы: запад, юго-восток.

Части света пишутся с прописной буквы: Европа, Азия, Америка, Антарктида, Африка, Австралия.

Географические области и зоны.

Пишутся со строчной буквы: лесостепная полоса, лесотундровая зона.

Участки течения рек и плесов.

Пишутся со строчной буквы, если они не входят в состав сложных собственных названий: верхняя Припять, нижняя Березина, средний плес Волги, но: Верхняя Тура, Нижняя Тунгуска.

Геологические бассейны, месторождения ископаемых, бассейны рек.

Пишутся с прописной буквы, кроме родовых слов: бассейн Волги, Волжско-Уральский нефтегазоносный бассейн, Вятско-Камское месторождение фосфоритов, Средиземно-морский бассейн.

Морские пути.

С прописной буквы пишется первое слово: Северный морской путь.

Служебные слова в середине сложных русских и иноязычных географических названий.

Пишутся со строчной буквы и соединяются двумя дефисами: Айн-эль-Хаджель, Комсомольск-на-Амуре, Пинар-дель-Рио, Пуэрто-де-Чоррера, Санта-Мария-ди-Леука, Франкфурт-на-Майне, Шатильон-сюр-Эндр, Шуази-ле-Руа.

Географические названия с родовым понятием, потерявшим свое прямое значение.

Существительные (типа лес, поляна, рог, церковь) пишутся с прописной буквы, если они употреблены не в прямом значении и называют объект условно: Золотые Ворота (пролив), Советская Гавань (город), Огненная Земля (остров), Чешский Лес (горы), Золотой Рог (бухта), Вятский Увал (возвышенность), Белая Церковь (город).

Родовые иноязычные слова в составе географических названий.

Пишутся со строчной буквы в том случае, если они вошли в русский язык в качестве нарицательных существительных (фьорд, каньон и др.): Варангер-фьорд.

В остальных случаях принято написание с прописной буквы: Йошкар-Ола (ола – город), Сьерра-Невада (сьерра – горная цепь).

Названия государств

В официальных названиях государств все слова пишутся с прописной буквы: Российская Федерация – Россия, Австралийский Союз, Иорданское Хашимитское Королевство, Государство Израиль.

Пишутся через дефис названия государств: Гвинея-Бисау, Кабо-Верде, Коста-Рика, Кот-д'Ивуар, Сан-Марино, Сан-Томе и Принсипи, Сьерра-Леоне.

Все слова в неофициальных общепринятых названиях зарубежных стран и их частей, кроме родовых (берег, побережье, материк, континент, центр, зона и т. п.), пишутся с прописной буквы: Альбион, Англия, Внутренняя и Внешняя Монголия, Северная Италия, Соединенное Королевство.

В образных названиях зарубежных стран с прописной буквы пишутся либо первое слово, либо слово, подчеркивающее характерный признак называемого объекта: Страна восходящего солнца (Япония), Страна утренней свежести (Корея).

Употребление местоимений.

Местоимения пишутся с прописной буквы как форма вежливого обращения к одному лицу в официальных отношениях, личных письмах: Прошу Вас... Сообщаем Вам...

При обращении к нескольким лицам эти местоимения пишутся со строчной буквы: Уважаемые господа, ваше письмо...

С прописной буквы указанные местоимения пишутся также в анкетах: Где Вы проживали раньше? Состав Вашей семьи.

Личные имена.

В именах, отчествах, фамилиях, псевдонимах, с прописной буквы пишутся все входящие в них слова:

- Александр Дюма, Максим Горький (Алексей Пешков), Всеволод Большое Гнездо.

- но: Дюма-отец, Федоров-старший и т. п., где отец, старший и т. п. не перешли в разряд прозвищ и являются нарицательными.

С прописной буквы пишутся:

- индивидуальные имена, употребляемые в качестве нарицательных, но не утратившие индивидуального значения:

- будущие Суворовы и Нахимовы;

- индивидуальные мифологические и религиозные имена:

- Сизиф, Каин, Афродита;

- имена действующих лиц в художественных произведениях:

– Золушка, Буратино, Снегурочка.

Со строчной буквы пишутся:

- имена, утратившие значение собственных и употребляемые в смысле нарицательных:

– обломовы, маниловы.

- названия единиц величин, образованные от имен лиц:

– ом, ампер, паскаль.

Названия оружия, предметов бытового обихода, образованные от имен лиц, пишутся со строчной буквы без кавычек:

– браунинг, кольт, максим, толстовка, френч, галифе.

Родовые названия мифологических существ пишутся со строчной буквы:

– ведьма, домовой.

Каждая часть русской двойной, тройной фамилии и псевдонима начинается с прописной буквы и отделяется дефисом: Петров-Водкин, Мухина-Петринская, Салтыков – Щедрин.

В западноевропейских фамилиях и именах артикли, предлоги, частицы ван, да, дас, дель, дер, дю, ла, ле, фон и т. п. пишутся со строчной буквы и отдельно от других составных частей: Людвиг ван Бетховен, Леонардо да Винчи, Лоне де Вега.

Артикли, предлоги, частицы, которые слились с фамилиями или присоединяются к ним при помощи дефиса, или такие, без которых фамилии не употребляются, пишутся с прописной буквы: Вандервельде, Декарт, Дюбуа, Ламарк, Лафонтен, Фонвизин, Ван-Гог, Дю-Белле. Исключение составляют фамилии Ламот-ле-Вайе, Риего-и-Нуньес.

Усеченная частица «де» присоединяется к другой части фамилии или имени через апостроф: Валери Жискар д'Эстэн, Луи де Бюсси д'Амбуаз, Ле Норман д'Этиоль, д'Оссины.

Числительные.

Для написания числительных используют три формы:

1. буквенную (три фотоаппарата);
2. цифровую (10 печатных листов);

3. буквенно-цифровую (100-тысячный).

Буквенная форма чисел используется:

- При написании однозначных целых чисел, стоящих в косвенных падежах;

- В названиях мероприятий.

Цифровая форма чисел используется:

- В большинстве случаев цифровая форма является предпочтительней для написания многозначных чисел;

- Если однозначные целые числа образуют сочетание с единицами физических величин, денежными единицами;

- Если однозначные целые числа, даже в косвенных падежах, стоят в ряду с дву- и многозначными, поскольку при восприятии ряда чисел не требуется мысленно переводить их в буквенную форму в нужном падеже.

Буквенно-цифровая форма чисел используется для обозначения крупных круглых чисел (тысяч, миллионов, миллиардов) в виде сочетания цифр с сокращением тыс., млн, млрд.

Порядковые числительные в основном пишутся арабскими цифрами.

Номера съездов, конференций, конгрессов спортивных состязаний, королей, императоров, кварталов обозначаются римскими цифрами.

При употреблении количественных числительных в деловых письмах, а также в телефонном разговоре, деловой беседе, при чтении деловых текстов в официальной обстановке следует помнить, что все количественные имена числительные склоняются, при этом изменяются все части сложных и составных числительных:

- до восьмисот рублей

- с шестьюстами шестьюдесятью шестью рублями и т. д.

Правила составления библиографических списков.

Согласно ГОСТу 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения», **библиография** – это информационная инфраструктура, обеспечивающая подготовку, распространение и использование библиографической информации.

Библиографическая информация – это информация о документах, необходимая для их идентификации и использования. В книге библиография показывает какие источники использовал автор для написания работы, а также включает дополнительную литературу по данной тематике. Существуют самые разнообразные виды библиографических пособий. Во всех видах библиографических пособий используется библиографическое описание – совокупность библиографических сведений о документе, его составной части или группе документов, приведенных по определенным правилам и необходимых и достаточных для общей характеристики и идентификации документа. Общие требования к библиографическому описанию документа и правила его составления: набор элементов библиографического описания, последовательность их расположения, наполнение и способ представления каждого элемента, применение условных разделительных знаков регламентируется ГОСТом 7.1-84 «Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления».

Библиографическое описание состоит из последовательных элементов, объединенных в области, которые могут повторяться. Элементы подразделяются на обязательные, которые приводятся в любом библиографическом описании и факультативные элементы, несущие дополнительную информацию о документе. Каждая область и элемент отделяются друг от друга разделительными знаками. Источником библиографических сведений является титульный лист книги или его оборот.

Правила составления библиографического описания.

Автор.

Фамилия автора приводится в именительном падеже, затем идут инициалы. Иногда после имени автора приводят даты жизни, название области деятельности, слова «сын», «отец», «старший», «младший» и т. д.

Пивоваров С.Э.

Дюма А. (отец)

Дюма А. (сын)

Если авторов несколько, то указывается первый, а все остальные приводятся после заглавия через косую черту без инверсии инициалов.

Чапек В.Н.

Экономика труда / В.Н. Чапек, Д.В. Максимов

Заглавие

В качестве основного заглавия приводят заглавие книги, указанное на титульном листе. Если на титульном листе приведены несколько заглавий, указывают все. Основное заглавие приводят в той форме, в которой оно дано в книге без кавычек.

После двоеточия указывают сведения, относящиеся к заглавию.

Основы управления государственной собственностью в России: проблемы теории и практики

Живая вода: Сб. рус. нар. песен, сказок, пословиц, загадок

В сведениях об ответственности указываются не только авторы, но и составители, редакторы, наименования учреждений (организаций), при участии которых опубликована книга.

Выходные данные.

Выходные данные – это сведения о том, где, кем и в какой период была опубликована книга.

Название место издания приводят в именительном падеже. При наличии двух мест издания приводят названия обоих и отделяют их друг от друга точкой с запятой.

М.; Ростов-на-Дону

В описаниях сокращаются только Москва (М.) и Санкт-Петербург (СПб.).

СПб.: Просвещение

М.: Международные отношения

Самара: Самар. ун-т

Саратов: Изд-во СЮИ МВД России

В качестве даты издания приводят год (цифрами), указанный на книге, а при его отсутствии пишут слова «Б.г.»

М.: Международные отношения, 2005

Саратов: Изд-во СЮИ МВД России, 2004

Кемерово: Дело, Б. г

Количественная характеристика

Область содержит сведения об объеме, размере книги, иллюстративном и другом материале, которым она снабжена. Объем может указываться арабскими и римскими цифрами в зависимости от нумерации, применяемой в книге.

78с.

XXVI, 603 с.

В качестве иллюстраций могут выступать рисунки, портреты, карты, атласы и т. д. Сведения об иллюстрациях разделяются запятой.

240 с.: ил., портр., карты

В книгах, монографиях и учебных материалах используются библиографические списки с сокращенным библиографическим описанием.

Полное библиографическое описание с обязательными и факультативными элементами используют в каталогах библиотек, государственных библиографических указателях, научно-вспомогательных и рекомендательных библиографических пособиях.

Чапек В.Н.

Экономика труда / В.Н. Чапек, Д.В. Максимов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2005.-349с.

В списках литературы, указателях, пособиях порядок размещения названий книг может быть: алфавитным, систематическим или хронологическим.

Если необходимо описать статью из газеты, журнала или сборника составляют аналитическое библиографическое описание. Аналитическое библиографическое описание состоит из двух частей. Сначала приводятся сведения о составной части документа, а затем сведения о документе, в котором помещена составная часть. Эти области отделяются друг от друга двумя косыми чертами с пробелом в один знак до и после знака.

Зезюлин В.И. Резервы территориального перераспределения трудовых ресурсов // Региональные особенности формирования и использования трудовых ресурсов: Сб. науч. трудов. – М., 1987.-С.19–29.

Иванова Т.Д. Трудовая миграция россиян (некоторые результаты социологического исследования) // Проблемы прогнозирования.-2005.-№ 2.-С. 150–160.

Библиографические сноски.

При написании научных работ в текстах документа цитировании, рассмотрении отдельных вопросов или упоминании книг других авторов необходимо делать ссылки.

Ссылки бывают:

- внутритекстовые – указывается порядковый номер в приведенном списке и страницу, с которой была взята цитата или выдержка. Допускается использование краткого библиографического описания с указанием страниц. Данные ссылки заключаются в круглые скобки.

При перераспределении населения между районами надо с максимальной скрупулезностью учитывать также его национальные особенности, навыки, традиции, привычки, быт, климат и т. д. (Москвин Д.Д. Население СССР: вопросы миграции (экономико-статистический обзор тенденций 60-х – 80-х годов). – М.: Наука, 1991.-С.68.

- подстрочные – приводится краткое описание книги с указанием страницы. Размещается внизу листа после текста.

Харитонов В.Н., Вижина И.А. Экономические оценки условий жизнедеятельности населения на севере России // Регион: экономика и социология.– 2005.-№ 3.-С.177.

Москвин Д.Д. Население СССР: вопросы миграции (экономико-статистический обзор тенденций 60-х – 80-х годов). – М.: Наука, 1991.-С.68.

- затекстовые – приводятся после всего текста с кратким библиографическим описанием книги и указанием страницы.

Библиографические ссылки на несколько документов, приведенные в одном внутритекстовом, подстрочном, затекстовом примечании, отделяются друг от друга точкой с запятой.

В библиографической ссылке на составную часть документа допускается:

- не указывать основное заглавие статьи или другой составной части документа, но при этом обязательно указывают страницы, на которых он опубликована;

- не указывать страницы, на которых опубликована составная часть документа, но при этом обязательно указывают ее основное заглавие, например:

Иванова Т.Д. // Проблемы прогнозирования.-2005.-№ 2.-С. 150–160.

или

Иванова Т.Д. Трудовая миграция россиян (некоторые результаты социологического исследования) // Проблемы прогнозирования.-2005.-№ 2.

При записи подряд нескольких библиографических ссылок на один документ в повторной ссылке приводят слова «Там же» или «Ibid» (для документов, напечатанных латинским шрифтом) и указывают соответствующие страницы. В ссылках на многотомное и сериальное издание кроме страниц указывают номер тома, выпуска (части), год, месяц, число, например:

Иванова Т.Д. Трудовая миграция россиян (некоторые результаты социологического исследования) // Проблемы прогнозирования.-2005.-№ 2.-С. 153.

Там же.-С.157.

Глава 2. Информационное обеспечение деятельности

2.1. Документооборот

Документооборот – это движение документов с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления.

Различают следующие **основные потоки документации**:

1) документы, поступающие из других организаций (входящие);

- 2) документы, отправляемые в другие организации (исходящие);
- 3) документы, создаваемые в организации, используемые работниками организации в управленческом процессе (внутренние).

Документооборот должен регламентироваться графиком, утвержденным приказом руководителя организации. **График документооборота** оформляется в виде схемы или перечня работ по созданию, проверке и обработке документов, который должен выполняться каждым структурным подразделением организации.

Для рационального обеспечения документооборота непрерывным потоком и без задержек необходимо добиваться сокращения рабочих мест, проходимых тем или иным документом. Для этого на предприятии:

- 1) проектируют маршруты прохождения документов;
- 2) устанавливают конкретные сроки нахождения документов у каждого исполнителя;
- 3) контролировать прохождение документов по всем рабочим местам.

В документообороте выделяют следующие группы документов:

- предложения, заявления и жалобы граждан;
- правительственная документация;
- документы, адресованные на имя руководства;
- документы, адресованные структурным подразделениям.

В систему документооборот входит понятие «маршрут документа».

Маршрут документа – это перечень состояний, каждое из которых характеризуется **следующими параметрами:**

- 1) дата поступления документа;
- 2) срок исполнения в днях;
- 3) дата фактического исполнения;
- 4) код отдела и табельный номер сотрудника, ответственного за отработку данного состояния документа («получатель» документа);
- 5) код отдела и табельный номер сотрудника, ответственного за прошлое состояние документа и инициировавшего его текущее состояние («отправитель»);

6) ожидаемый статус документа, т. е. статус, который инициализатор планирует получить в данном узле цепочки документооборота;

7) полученный статус документа, т. е. «выходной» статус документа по отношению к данному узлу цепочки документооборота;

8) примечание (многострочный текст);

9) путь и имя файла, связанного с текущим состоянием документа.

Регистрация документа – это запись необходимых сведений о документах с последующим проставлением на них даты регистрации и делопроизводственного индекса.

Цель регистрации – придание документу юридической силы, обеспечение учета, контроля и поиска документов.

Каждый документ должен регистрироваться только один раз – поступающие в день поступления, а создаваемые – в день подписания или утверждения.

Регистрация позволяет:

- подтвердить факт получения или отправки документа;
- создать регистрационно-справочный аппарат, который можно использовать в информационных целях;
- вести контроль исполнения документа;
- дать качественные и количественные характеристики документов.

Карточная система регистрации документов

Для регистрации документов применяется единая регистрационная карточка. Для того, чтобы ориентироваться в массе карточек, применяют цветовые различия по категориям документов.

Пример лицевой стороны карточки

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31																														
Корреспондент																														
Дата получения								Входящий №								Дата документа								№ документа						
Заголовок (о чем)																														
Резолюция																														
Исполнитель (указываются фамилия и инициалы)																														

Пример обратной стороны карточки

Контрольные отметки (ход исполнения)		
Фонд №	Опись №	Дело №

При карточной системе регистрации ведут две картотеки:

- 1) сроковая контрольная картотека;
- 2) справочная картотека.

Карточку на документ заполняют по мере выполнения следующих операций:

- 1) передача документа руководителю;
- 2) получение резолюции срока исполнения и исполнителя.

Журнальная система регистрации документа

Журнальная система регистрации используется в том случае, если документооборот предприятия менее 500–600 документов в год.

Журналы оформляются следующим образом:

1) в правом верхнем углу указывают название журнала, организации, регистрационный номер по номенклатуре;

2) в нижнем правом углу – начало и окончание ведения журнала.

Журнал регистрации входящих документов

Дата поступления и индекс документа	Корреспондент, дата и индекс поступившего документа	Краткое содержание	Резолюция или кому направлен документ	Отметка об исполнении	Примечание
1	2	3	4	5	6

Журнал регистрации исходящих и внутренних документов

Дата и индекс документа	Корреспондент	Краткое содержание	Отметка об исполнении	№ дела	Примечание
1	2	3	4	5	6

Все листы журнала нумеруются в правом верхнем углу, начиная со второго, и прошиваются прочной ниткой. Середины концов нитки склеивают, а затем проставляют печать предприятия и делают надпись, заверяющую правильность оформления.

Пример.

В журнале пронумеровано, прошнуровано и скреплено круглой печатью 100 листов.

Регистрация документов на компьютере позволяет:

- 1) одновременно регистрировать документы на нескольких рабочих местах;
- 2) организовывать децентрализованную регистрацию документов в структурных подразделениях с объединением сведений о всех документах (поступивших и внутренних) в одной базе данных;
- 3) организовать информационно-справочную работу на основе базы данных организации;
- 4) организовать автоматизированный контроль за исполнением документов.

При регистрации на компьютере данные о документе, заложенные при его регистрации, автоматически будут использованы в программах по автоматизированному контролю и справочной работе.

2.2. Работа с входящими документами

Входящие документы – это документы, которые поступают в организацию (на предприятие) из других организаций по разным каналам связи.

Организацию работы с входящими документами можно представить в виде последовательной цепочки.



Помните!

- Нельзя вскрывать конверты с надписью «лично».
- Составьте акт, если текст документа поврежден или отсутствуют приложения.
 - Отправьте один экземпляр акта вместе с полученными документами адресату.
 - Перешлите по нужному адресу ошибочно доставленную корреспонденцию.
 - Заказные письма принимаются под расписку.
 - Проставьте время получения на документе, который имеет надпись «срочно».

Примерные формы для работы с входящими документами

Форма журнала учета входящих документов

№ шп.	Дата рег.	Откуда поступ.	Наименование документа	Исх. №	К-во стр.	Прилож.	Помещен в дело	Отметка о получении
1	2	3	4	5	6	7	8	9

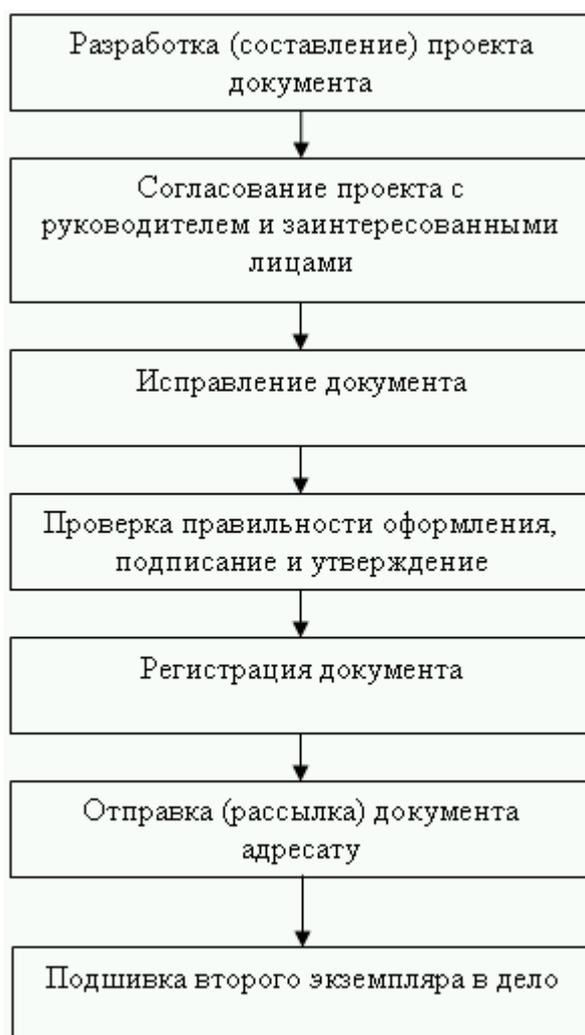
Форма журнала учета резолюций

№ пп.	Дата рег.	Наименование документа	Краткое содержание резолюции	Ответ. исполн.	Дата доведения	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7

2.3. Работа с исходящими и внутренними документами

Исходящие документы – это документы, которые созданы в данной организации и отправляемые за пределы организации (предприятия) в другие учреждения или ответы частным лицам, приславшим обращение.

Этапы работы с исходящими документами предприятия выглядят следующим образом:



Проверьте!

- Правильность оформления документов (наличие подписи, даты, индекса, отметку о категории отправления).

- Правильность адресования, наличие номера записи, если документ отправляется по факсу.

- Наличие приложений, указанных в отправляемом документе, соответствие количества экземпляров количеству адресатов.

Помните!

- Документы должны быть обработаны и отосланы в тот же день.
- Телеграммы отправляются немедленно.
- Исходящие документы печатаются в двух экземплярах.
- Если документ подлежит возврату, поставьте штамп или сделайте пометку «Подлежит возврату» и отметьте в регистрационной картотеке или журнале.

Примерные формы для работы с исходящими документами

Записи на исполнительном документе

Исп. исх. № 983 от 23.12.2005 Зав.отделом 29.12.2005	подпись	А.П.Игнатъев
--	---------	--------------

Расчет рассылки

(наименование документа)			
№ шп.	Номер экземпляра, подлежащего рассылке	Наименование адресата	Почтовый адрес места назначения
1	2	3	4

Форма журнала учета исходящих документов

№ шп.	Дата рег.	Наименование документа	Исх. №	К-во стр.	Прилож.	Куда отпр.	Помещен в дело	Контр. экз. в деле №
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Внутренние документы – это документы, которые готовятся, оформляются и исполняются в пределах самой организации (предприятия), в соответствии с внутренними правилами разработки документов.

К внутренним документам относятся: заявления, акты, протоколы, докладные и объяснительные записки.

Организация работы с внутренними документами выглядит следующим образом.



2.4. Хранение, списание и уничтожение документов

Все документы, создающиеся в процессе деятельности учреждений, организаций, предприятий, фирм, содержат информацию, ценность которой различна. Значительная часть документов несет информацию, имеющую разовое значение, после использования которой к документам больше не возвращаются. Другие документы содержат информацию, которая может потребоваться в течение ряда лет. И, наконец, совсем

небольшая группа документов содержит информацию, ценную в научных и практических целях. Такие документы должны храниться постоянно. С экономической точки зрения, хранить все документы нецелесообразно, т. к. для них потребуются большие помещения, оборудование, штат специальных работников. Поиск нужного ценного документа в большом количестве бумаг будет затруднен. Поэтому систематически проводится **экспертиза ценности документов** – определение политического, экономического, социально-культурного, практического и иного значения документов с целью отбора их на государственное хранение или установления сроков их хранения. Проведение экспертизы следует начинать с просмотра документов канцелярии или секретариата руководства, затем таких функциональных структурных подразделений, как бухгалтерия, отдел кадров, производственные отделы. В пределах документооборота и формы его организации каждого подразделения сначала просматривают документы для постоянного хранения. Это документы, наиболее полно характеризующие основную деятельность учреждения: положения, приказы, перспективные планы, отчеты, доклады и т. д.

Росархивом 6 октября 2000 года был утвержден «Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения» (с изм. и доп. от 27 октября 2003 г.).

Завершающий этап работы с документами в текущем делопроизводстве – обработка дел для последующего их хранения и использования.

Дела постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения, а также конфиденциальные и по личному составу подлежат полному оформлению, которое предусматривает следующие этапы.

Пересистематизация документов в деле. Документы в деле подшиваются в прямом хронологическом порядке (по датам поступления и порядковым номерам) таким образом, чтобы первый документ был в начале дела; из документов извлекаются все металлические скрепления (во избежание ржавчины).

Нумерация листов дела. В целях сохранности и закрепления порядка расположения документов, включенных в дело, они нумеруются в развернутом виде арабскими цифрами валовой нумерацией в верхнем углу черным графитовым карандашом или нумератором. Фотографии, чертежи, диаграммы и другие иллюстрируемые документы, представляющие собой самостоятельный лист, нумеруются на оборотной стороне в левом верхнем углу. Подшитые в дело конверты с вложениями нумеруются следующим образом: сначала нумеруется конверт, а затем очередным номером каждое вложение. В случае обнаружения большого числа ошибок в нумерации производится их перенумерация. При этом старые номера зачеркиваются одной наклонной чертой и рядом ставится новый номер.

Составление в необходимых случаях внутренней описи документов дела. Внутренняя опись должна быть в делах, содержащих особо ценную и личную документацию, а также в судебных и следственных делах, в делах о присуждении ученых степеней и ученых званий, в делах на авторские свидетельства и патентные изобретения и др. Внутренние описи необходимы также, если заголовки дел не раскрывают конкретное содержание документов, например «Приказы директора по основной деятельности». Форма внутренней описи, порядок ее составления регламентируются Основными правилами работы ведомственных архивов. Во внутренней описи содержатся сведения о датах и регистрационных номерах документов, их заголовках, количестве листов каждого документа с указанием листов дела. Внутренняя опись в деле играет роль оглавления, способствует обеспечению сохранности документов. Листы внутренней описи нумеруются отдельно от документов дела, в ее конце составляется итоговая запись, содержащая информацию о количестве включенных в нее документов дела и количестве листов самой внутренней описи.

Составление заверительной надписи дела. Она составляется по установленной форме на любую единицу архивного хранения и необходима для фиксации особенностей нумерации, учета количества листов дела и внутренней описи, особенностей формирования дела

(наличие листов с наклеенными документами, конвертов с вложениями, иллюстраций и пр.). Запрещается составлять заверительную надпись на обороте документов и самой обложке дела.

Все последующие изменения в составе и состоянии дела (повреждения, замена подлинников на копии, сведения о проверке наличия и состоянии дела, отметки о выдаче дела для использования и др.) отражаются в заверительной надписи.

Внесение необходимых уточнений в реквизиты обложки дела. Уточняются наименование организации и ее непосредственная подчиненность на период создания документов, включенных в дело, заголовки дела (тома, части), крайние даты документов дела, количество листов в деле.

Подшивка или переплет дела. Документы постоянного срока хранения, составляющие дело, подшиваются на четыре прокола в твердую обложку, требования к которой определены ГОСТ 17914-72 «Обложки дел длительных сроков хранения. Типы, разновидности, технические требования». Если у организации есть возможность, она может осуществить переплет дела. Все это осуществляется таким образом, чтобы обеспечить возможность свободного чтения текста всех документов, дат, виз и резолюций на них.

Особо ценные документы хранятся в закрытых твердых папках с тремя клапанами с завязками или в картонных футлярах (коробках). Как правило, вариант упаковки документов, поступающих на хранение, определяется тем носителем, на котором они созданы. Для документов, оформляемых на бумаге стандартных форматов (так оформляются в большинстве случаев документы постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения), – это твердая картонная обложка или особая папка.

Соблюдение установленных правил обработки дел имеет целью:

- обеспечить сохранность документов, передаваемых на хранение;
- подготовить полностью дела к архивному хранению, т. к. архив не должен заниматься оформлением дел; архив только дописывает на обложке дела архивный шифр.

Документы предприятия (организации) по окончании работы с ними подлежат текущему (оперативному) хранению.

Во время текущего хранения дела могут выдаваться для временной работы как сотрудникам предприятия (организации), так и сторонним организациям. Сотрудникам предприятия (организации) дела выдаются по указанию руководителя подразделения, где хранятся дела на срок не более 1 месяца. Сторонним организациям дела выдаются по их письменному запросу и указанию руководителя предприятия – владельца документов.

Оптимальным вариантом текущего хранения документов является следующий. Документы размещаются в специально оборудованных помещениях, где имеется достаточное количество мест хранения (шкафов, сейфов, стеллажей и т. п.) и постоянно поддерживается необходимый температурно-влажностный режим.

Доступ в указанные помещения имеют лишь должностные лица, ответственные за хранение, а также их непосредственные начальники и сотрудники подразделения по обеспечению сохранности документов (службы обеспечения информационной безопасности).

Шкафы и сейфы должны иметь на дверцах сведения об ответственном за хранение документов, а также замки и приспособления для опечатывания.

Ключи от шкафов должны храниться у ответственного лица, а по окончании рабочего времени сдаваться дежурному сотруднику охраны под роспись.

Внутри шкафов должны иметься регулярно обновляемые описи хранящихся дел.

Для оформления дел используются скоросшиватели (папки-файлы), представляющие собой обложки из твердого материала (с полиэтиленовыми вкладками для документов).

Размеры одной стороны обложки должны на 0,3–0,5 см превышать размеры листа формата А4, с тем чтобы предохранить подшитые документы от механических повреждений (обычно 215 x 300 мм). В один

скоросшиватель (том), как правило, не подшивается более 250 листов, при этом толщина тома не должна превышать 4 см.

Ведение дел предполагает, помимо регулярной подшивки документов, и составление (заполнение) описи на них. Такая опись ведется в каждом томе каждого дела.

Запись о вновь подшитом в дело документе делается после того, как пронумерованы в соответствии с внутренней порядковой нумерацией тома его страницы.

Документы предприятия состоят на текущем хранении в течение двух лет.

Порядок уничтожения или списания документов.

Один раз в год, в период, когда истекают сроки хранения у наибольшего числа документов, состоящих на хранении, они подвергаются проверке.

С этой целью формируется комиссия в составе председателя и двух-четырех членов. По результатам работы комиссии составляется акт, в котором перечисляются все проверенные и отобранные для уничтожения документы.

Помните!

- Только после передачи документов в архив предприятия (организации) разрешается производить уничтожение документов, включенных в акт.

- Запрещается выделять к уничтожению бухгалтерские документы, не прошедшие ревизию, даже если истек срок хранения.

- Уничтожение документов осуществляется с помощью специальных машин в присутствии не менее чем двух работников организации.

В том случае, если дело или какой-либо документ уничтожается не в полном объеме или продлеваются сроки его хранения, в акте об этом делается соответствующее примечание. **На основании письменного распоряжения руководителя предприятия комиссия:**

1) осуществляет полистную проверку материалов, отобранных для уничтожения;

2) вносит учетные данные о материалах, признанных ненужными и сроки которых истекли, в акт (указываются полное фактическое наименование документа, количество страниц, в том числе для приложений к нему, гриф документа);

3) сосредоточивает отобранные для уничтожения документы в определенном месте (в отдельном помещении, шкафу, сейфе или отдельной его секции);

4) по завершении отбора еще раз сверяет учетные данные и после доклада руководителю кадровой службы передает документы на уничтожение (методом сжигания или промышленной переработки).

Члены комиссии, присутствующие при уничтожении документов, фиксируют уничтожение каждого из них.

Уничтожению подлежит не только оригинал, но и все копии, сделанные когда-либо с данного документа и состоящие на хранении.

На документы, отобранные к уничтожению, составляется акт, в котором последовательно перечисляют списанные документы.

Пример акта

ЗАО «Бизнесконсалт» АКТ 27.12.2005 № 15 г. Москва	УТВЕРЖДАЮ Генеральный директор А.П. Игнатьев 27 декабря 2005 г.
--	--

О выделении документов к уничтожению.

На основании «Перечня документов, подлежащих хранению», инв. 102, утвержденного приказом генерального директора ЗАО «Бизнесконсалт» от 12.01.2003 № 3, экспертной комиссией общества отобраны к уничтожению как не имеющие практического значения и научно-исторической ценности документы:

№ п/п	Заголовок дела	Дата дела (документа)	Кол-во дел	Номер дела	Сроки хранения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

Итого двадцать семь дел (документов).

Описи дел за _____годы утверждены руководителем предприятия.

Председатель ЭК Члены ЭК	А.П. Карюхин С.Б. Маркин И.П. Карпова С.К. Демин В.К. Александров
-----------------------------	---

Глава 3. Организационно-распорядительная документация

3.1. Организационные документы

3.1.1. Штатное расписание

Штатное расписание – правовой акт, регламентирующий штатную численность организации, состав должностей и размер оплаты труда. Постановлением Госкомстата России от 5 января 2004 г. № 1 «Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты» унифицированная форма № Т-3 «Штатное расписание» применяется во всех организациях независимо от форм собственности для оформления структуры, штатного состава и штатной численности организации в соответствии с ее уставом (положением). Штатное расписание содержит перечень структурных подразделений, наименование должностей, специальностей, профессий с указанием квалификации, сведения о количестве штатных единиц и утверждается приказом (распоряжением), подписанным руководителем организации или уполномоченным им на это лицом.

Структуру документа образуют расположенные в соответствующих полях трафаретного текста и графах таблицы данные. **Реквизитами документа являются:**

- 1) код формы документа (07);
- 2) наименование предприятия (08);
- 3) наименование вида документа (10);
- 4) дата документа (11);
- 5) регистрационный номер документа (12);
- 6) гриф утверждения документа (16);
- 7) заголовок к тексту (18);
- 8) текст документа (20);
- 9) подпись (22);
- 10) визы согласования (24);
- 11) оттиск печати (25);
- 12) отметка об исполнителе (27);
- 13) идентификатор электронной копии документа (30).

Пример штатного расписания

Штатное расписание на 1 января 2006 года ЗАО «Бизнесконсалт»

Структурное подразделение		Должность	Кол-во штат. единиц	Оклад (тарифная ставка), руб.	Надбавки, руб.			Всего в месяц, руб.	Примечание
наименование	код								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Администрация		Генеральный директор	1	15000	5000			20000	
		Заместитель генерального директора	1	14000	3000			17000	
		Директор по персоналу	1	14000	3000			17000	
Бухгалтерия		Главный бухгалтер	1	10000	3000			13000	
		Зам. главного бухгалтера	1	8000	2000			10000	
		Бухгалтер-экономист	1	7000	2000			9000	
Юридический отдел		Юрисконсульт	1	9000	2000			11000	
Отдел по связям с общественностью		Начальник отдела	1	9000	3000			12000	
		Специалист	1	8000	1500			9500	

3.1.2. Положение о подразделении

Положение — правовой акт, определяющий порядок образования, правовое положение, права, обязанности, организацию деятельности государственных органов, организаций, учреждений, структурных подразделений.

Положение об организации – это правовой акт, на основании которого действуют государственные бюджетные организации (прежде всего органы государственной власти и управления всех уровней и некоторые другие).

Структура текста положения, например положения о министерстве, так же как и устав предприятия, регламентирована УСОПД и включает в себя **следующие разделы.**

- 1) общие положения;
- 2) основные задачи;
- 3) функции;
- 4) права и обязанности;
- 5) руководство;
- 6) взаимоотношения, связи;

7) контроль, проверка и ревизия деятельности;

8) реорганизация и ликвидация.

В **разделе 1 «Общие положения»** должны быть приведены официальные полное и сокращенное наименования организации, которые будут использоваться во всех официальных документах и в том числе на бланках организации. Далее указываются цели и основания создания организации, т. е. указывается правовой акт, на основании которого была создана организация. В этом же разделе указывается, чем руководствуется организация в своей деятельности, кем возглавляется и кому подчиняется, какие печати имеет.

В **разделе 2 «Основные задачи»** приводится перечень основных задач (проблем), которые определяют характер и направления деятельности.

Организация не имеет права заниматься такой деятельностью, которая не указана в данном разделе.

В **разделе 3 «Функции»** перечисляются функции и виды работ, реализация которых обеспечивает выполнение основных задач организации.

В **разделе 4 «Права и обязанности»** указываются: права, которыми наделена организация в лице ее руководителя; обязанности, которые организация должна выполнять для реализации своих функций.

Права устанавливаются в объеме, необходимом для реализации возложенных на организацию функций.

Право в данном случае – это юридически узаконенная возможность запрещать или требовать выполнения каких-либо действий: например, право требовать представления определенной информации.

В этом разделе указывается право на издание определенных видов распорядительных документов, право представлять в соответствующих органах и др.

В **разделе 5 «Руководство»** указывается, кто возглавляет организацию, кем назначается и освобождается от должности руководитель, сфера его компетенции.

В **разделе 6 «Взаимоотношения. Связи»** указываются все информационные связи с другими организациями, т. е. указывается какую информацию получает и представляет организация, основные виды документов, в которых эта информация содержится, а также периодичность и сроки их представления; в каком порядке и кем рассматриваются возникающие разногласия.

В **разделе 7 «Контроль, проверка и ревизия деятельности»** оговаривается, кем осуществляется контроль за деятельностью организации, проводятся проверка и ревизия финансово-хозяйственной деятельности и каков порядок их проведения.

В **разделе 8 «Реорганизация и ликвидация»** указывается, кто в соответствии с действующим законодательством имеет право принять решение о реорганизации или ликвидации организации и в каком порядке это осуществляется.

Положение об организации оформляется на общем бланке организации с указанием вида документа, подписывается руководителем организации с проставлением гербовой печати организации и утверждается, как правило, распорядительным документом вышестоящей организации. Изменения в положение об организации могут вноситься только приказом руководителя вышестоящей организации.

Положение о структурных подразделениях можно классифицировать следующим образом:

- 1) положение о структурных подразделениях;
 - 2) положения о коллегиальных органах (Совет директоров, правление, ученый совет, научно-технический совет, педсовет);
 - 3) положения о временных органах (совещания, комиссии, советы).
- Пример положения о структурном подразделении

предприятия по представлению начальника отдела рекламы и по согласованию с отделом кадров.

2. В состав отдела входят группы специалистов, отвечающие за отдельные направления работы отдела: разработку рекламных кампаний; подготовку рекламных текстов; творческое производство; пр.

3. Начальник отдела рекламы распределяет обязанности между сотрудниками отдела и утверждает их должностные инструкции.

III. Задачи.

1. Определение направлений и планирование рекламных кампаний.

2. Организация рекламных кампаний.

3. Разработка рекламных материалов.

IV. Функции.

1. Работа по рекламированию производимой предприятием продукции или выполняемых услуг с целью их продвижения на рынки сбыта.

2. Формирование рекламной стратегии, основанной на перспективных направлениях дальнейшего организационного развития, инновационной и инвестиционной деятельности.

3. Планирование работ по проведению рекламных кампаний:

3.1. Изучение сегментов рынка, на которых планируется рекламировать товар.

3.2. Определение целей рекламной кампании.

3.3. Выработка основной идеи рекламной кампании.

3.4. Определение типов конкретных носителей рекламы (газеты, журналы, рекламные ролики и др.) и их оптимальное сочетание.

3.5. Выбор форм и методов рекламы в средствах массовой информации, их текстового, цветового и музыкального оформления.

3.6. Прогнозирование сроков действия рекламы.

3.7. Определение затрат, необходимых для проведения рекламной кампании.

4. Изучение рынка сбыта и покупательского спроса с целью определения наилучшего времени и места размещения рекламы,

масштабов и сроков проведения рекламных кампаний, круга лиц, на которые должна быть направлена реклама, ориентирование рекламы на целевые группы по профессии, возрасту, покупательской способности, полу.

5. Разработка рекламных текстов, эскизов и макетов каталогов, буклетов проспектов, пр. и подготовка их для утверждения директором предприятия.

6. Обеспечение при разработке рекламных материалов соблюдения норм общественной морали, правил конкурентной борьбы, Закона РФ «О рекламе».

7. Разработка фирменного стиля предприятия, подготовка сувенирных рекламных продуктов полиграфического и промышленного исполнения (блокнотов, календарей, канцелярских принадлежностей с логотипами предприятия, пр.) для распределения их среди работников предприятия, вступающих в деловые отношения с контрагентами.

8. Планирование участия предприятия в выставках, ярмарках:

8.1. Согласование с Генеральным директором перечня продукции, которую следует выставить.

8.2. Разработка планов выставочных стендов.

8.3. Заключение договоров с оргкомитетами выставок, ярмарок.

8.4. Подготовка рекламных и информационных материалов.

8.5. Подбор и подготовка персонала, участвующего в выставках, ярмарках.

8.6. Оформление аккредитаций, приглашений, пропусков на выставки для деловых партнеров.

9. Заключение договоров по рекламированию продукции или услуг со сторонними организациями в случаях полномасштабной рекламы на телевидении, средствах массовой информации, городском общественном транспорте пр.

10. Установление связей с деловыми партнерами и расширение внешних связей в целях совершенствования рекламной деятельности.

11. Сбор и систематизация информации о рекламе продукции предприятий-конкурентов.

12. Анализ влияния проведенных и проводимых рекламных мероприятий на изменение спроса на производимую продукцию или оказываемые услуги.

13. Составление сметы рекламных расходов.

V. Права.

Отдел рекламы имеет право:

1.1. Давать указания структурным подразделениям предприятия по вопросам, относящимся к компетенции отдела и вытекающим из функций, которые перечислены в настоящем положении.

1.2. Требовать и получать от структурных подразделений предприятия материалы, необходимые для деятельности отдела.

1.3. Вести переписку по вопросам, входящим в компетенцию отдела и не требующим согласования с руководителем предприятия.

1.4. Представительствовать в установленном порядке от имени предприятия по вопросам, относящимся к компетенции отдела во взаимоотношениях с государственными и муниципальными организациями, а также другими предприятиями, организациями, учреждениями.

1.5. По согласованию с директором предприятия привлекать экспертов и специалистов в области рекламы для консультаций, подготовки заключений, рекомендаций и предложений.

1.6. Давать разъяснения и рекомендации по вопросам, входящим в компетенцию отдела.

1.7. Проводить совещания по вопросам рекламы на предприятии и участвовать в конференциях и семинарах по вопросам рекламы.

2. Начальник отдела рекламы подписывает все документы, связанные с деятельностью отдела (планы, договоры, отчеты, сметы, справки, пр.).

VI. Взаимоотношения (служебные связи).

1. Для выполнения функций и реализации прав, предусмотренных настоящим Положением, отдел рекламы взаимодействует:

1.1. С главной бухгалтерией по вопросам:

- получения: нормативов на представительские, рекламные и командировочные расходы;

- предоставления: отчетов о затратах, произведенных на проведение рекламных разработок, рекламных мероприятий;

1.2. С финансовым отделом по вопросам:

- получения: согласованных смет расходов на проведение рекламных кампаний; анализа затрат, произведенных отделом за месяц (квартал, год) с приложением рекомендаций по экономному расходованию средств;

- предоставления: смет расходов на проведение рекламных кампаний и участие в выставках, ярмарках; рекламных планов; результатов исследований эффективности рекламы;

1.3. С отделом маркетинга по вопросам:

- получения: обобщенной информации о спросе на производимую продукцию; сведений о конкурентной среде; информации о состоянии товарного рынка; проектов маркетинг-планов для подготовки отделом рекламы разделов, связанных с рекламой продукции;

- предоставления: планов проведения рекламных кампаний; проектов разделов маркетинг-планов в части рекламы; сведений о рекламной политике конкурентов; анализа эффективности рекламных мероприятий;

1.5. С отделом сбыта по вопросам:

- получения: сведений об основных группах потребителей продукции, производимой предприятием; данных о спросе на продукцию по отдельным позициям номенклатуры (ассортимента); отзывов потребителей на поставляемую продукцию;

- предоставления: образцов рекламных продуктов; сувенирной рекламной продукции предприятия; сведений о планируемых выставках, ярмарках;

2. Отдел рекламы поддерживает необходимую связь с другими структурными подразделениями предприятия в процессе разработки и проведения рекламных мероприятий,

VII. Ответственность.

1. Ответственность за надлежащее и своевременное выполнение функций отдела несет начальник отдела рекламы.

2. На начальника отдела рекламы возлагается персональная ответственность в случае:

2.1. Несоответствия законодательству издаваемых отделом инструкций, приказов.

2.2. Выпуска рекламы с нарушением законодательства, использование которой привело к осложнению взаимоотношений с контрагентами предприятия, уменьшению прибыли предприятия, причинению ущерба деловой репутации предприятия, а также привлечению предприятия к ответственности.

2.3. Необеспечения или ненадлежащего обеспечения руководства предприятия информацией по вопросам работы отдела рекламы.

2.4. Несвоевременного, а также некачественного исполнения документов и поручений руководства предприятия.

2.5. Утечки информации, являющейся коммерческой тайной.

2.6. Несоблюдения трудового распорядка сотрудниками отдела.

3. Ответственность сотрудников отдела рекламы устанавливается должностными инструкциями.

Руководитель структурного подразделения _____ Кавказцев
М.П. __

(подпись) (фамилия, инициалы)

09.08.2005

СОГЛАСОВАНО:

Начальник юридического отдела

(подпись) (фамилия, инициалы)

3.1.3. Должностная инструкция

Должностная инструкция – правовой акт, издаваемый организацией в целях регламентации организационно-правового положения работника, его обязанностей, прав, ответственности.

Основное функциональное назначение должностной инструкции состоит в осуществлении организационно-нормативной регламентации повседневной деятельности должностных лиц (работников соответствующих категорий) предприятия, что, в свою очередь, позволяет нам обозначить основную функцию данного документа как регламентирующую, или организационно-нормативную.

Работники предприятия обязаны руководствоваться соответствующими должностными инструкциями в процессе реализации своих полномочий, а в случае нарушения их положений – нести за это ответственность, предусмотренную законодательством и иными нормативными (нормативно-правовыми) актами, а также локальными актами предприятия.

Вспомогательное функциональное назначение должностной инструкции заключается, во-первых, в обучении вновь принятых на предприятие работников, а также работников предприятия, перемещенных на новые должности (рабочие места) (обучающая, или тренинговая, функция). Во-вторых, должностная инструкция, как правило, используется на этапе отбора персонала в качестве одного из документов проверки имеющихся у соискателей (кандидатов на должность) знаний (контрольная функция). Наконец, в-третьих, имеющиеся в распоряжении предприятия должностные инструкции, как правило, используются в качестве информационно-методической основы для их периодического уточнения (например, при изменении содержания работы того или иного должностного лица), а также для разработки новых должностных инструкций, в том числе для работников предприятия, занимающих должности с совмещенными полномочиями (информационно-методическая функция).

Должностная инструкция бывает типовая (примерная) и конкретная. Типовая должностная инструкция разрабатывается на должности, имеющие одинаковый набор обязанностей, прав, ответственности вне зависимости от того, в какой отрасли функционирует данная организация. Например, может быть создана типовая должностная инструкция кассира. Однако наличие типовой

должностной инструкции не означает, что нет необходимости разрабатывать конкретную должностную инструкцию. Такие должностные инструкции должны быть разработаны на все должности, предусмотренные штатным расписанием организации, а типовые инструкции могут служить основой для их разработки.

Должностная инструкция является фактическим описанием должности, и она необходима для создания эффективных условий работы, выполнения штатным персоналом поставленных перед структурным подразделением целей и задач. Должностная инструкция как организационный документ закрепляет организационно-правовое положение работника, является правовой основой для проведения аттестации работника, определения его ответственности, а также для решения трудовых споров, если они возникают между работником и администрацией.

Должностная инструкция, как правило, не составляет на категорию служащих «руководители» (организаций, структурных подразделений). Функции, задачи, обязанности, права и ответственность данных служащих фиксируются в положениях (уставе) об организации или в положении о структурном подразделении в разделе «Руководство».

Для работников хозяйственных и вспомогательных служб (а также для работающих по договору подряда или трудовому соглашению) могут также не составляться должностные инструкции по установленной форме. В таких случаях могут быть разработаны **функциональные обязанности**, оформление которых не регламентировано действующими нормативными документами.

Для главных специалистов могут быть разработаны **должностные положения**. Несмотря на различия в наименовании документа, его назначение всегда одно и то же – регламентировать функции работника, его обязанности, права и ответственность на конкретном рабочем месте.

Должностные инструкции, как и остальные организационные документы, являются документом длительного пользования и действуют до тех пор, пока не будут заменены новыми. Необходимость в

пересмотре должностной инструкции может возникнуть в связи с изменением структуры и функций подразделения и организации, сокращением штатов, изменением технологии выполняемых работ. Обычно должностные инструкции пересматриваются (корректируются) один раз в 3–5 лет. При составлении должностной инструкции за основу берут типовую или примерную, если таковые имеются, а при их отсутствии – тарифно-квалификационную характеристику должности из Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих. Но такая характеристика имеет отличную от должностной инструкции структуру текста и не содержит всю информацию, необходимую для составления должностной инструкции конкретного работника. Недостающую информацию берут из других организационных документов, таких как структура и штатная численность, положение о структурном подразделении и др.

Должностная инструкция как любой официальный документ должна быть оформлена на общем бланке организации с указанием вида документа.

Должностную инструкцию, как правило, утверждает заместитель руководителя, курирующий данное подразделение, или сам руководитель. Подписывает должностную инструкцию руководитель.

Пример должностной инструкции

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель «ЗАО Бизнесконсалт»

_____ (А.П.Игнатъев_____)

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

секретаря руководителя

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность секретаря руководителя «ЗАО „Бизнесконсалт“ (далее – „Общество“).

1.2. Секретарь руководителя назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом Руководителя Общества.

1.3. Секретарь руководителя подчиняется непосредственно Генеральному директору Общества.

1.4. На должность секретаря руководителя назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 2 лет.

1.5. Секретарь руководителя должен знать:

– постановления, распоряжения, приказы и другие руководящие материалы и нормативные документы, касающиеся деятельности предприятия и ведения делопроизводства; структуру и руководящий состав предприятия и его подразделений; организацию делопроизводства; методы оформления и обработки документов; архивное дело; машинопись; правила пользования приемно-переговорными устройствами; стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации; правила печатания деловых писем с использованием типовых форм; основы этики и эстетики; правила делового общения; основы организации труда и управления; правила эксплуатации вычислительной техники; основы административного права и законодательства о труде; правила внутреннего трудового распорядка; правила и нормы охраны труда.

1.6. В период временного отсутствия секретаря руководителя его обязанности возлагаются на Гусеву И.Г – специалиста отдела автоматизации.

2. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ.

2.1. Секретарь руководителя осуществляет следующие обязанности:

Осуществляет работу по организационно-техническому обеспечению административно-распорядительной деятельности руководителя предприятия.

Принимает поступающую на рассмотрение руководителя корреспонденцию, передает ее в соответствии с принятым решением в структурные подразделения или конкретным исполнителям для использования в процессе работы либо подготовки ответов.

Ведет делопроизводство, выполняет различные операции с применением компьютерной техники, предназначенной для сбора, обработки и представления информации при подготовке и принятии решений.

Принимает документы и личные заявления на подпись руководителя предприятия.

Подготавливает документы и материалы, необходимые для работы руководителя.

Следит за своевременным рассмотрением и представлением структурными подразделениями и конкретными исполнителями документов, поступивших на исполнение, проверяет правильность оформления подготовленных проектов документов, передаваемых руководителю на подпись, обеспечивает качественное их редактирование.

Организует проведение телефонных переговоров руководителя, записывает в его отсутствие полученную информацию и доводит до его сведения ее содержание, передает и принимает информацию по приемно-переговорным устройствам, (телефаксу, телексу и т. п.), а также телефонограммы, своевременно доводит до его сведения информацию, полученную по каналам связи.

По поручению руководителя составляет письма, запросы, другие документы, готовит ответы авторам писем.

Выполняет работу по подготовке заседаний и совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени и месте проведения, повестке дня, их регистрация), ведет и оформляет протоколы заседаний и совещаний.

Осуществляет контроль за исполнением работниками предприятия изданных приказов и распоряжений, а также за соблюдением сроков выполнения указаний и поручений руководителя предприятия, взятых на контроль.

Ведет контрольно-регистрационную картотеку.

Обеспечивает рабочее место руководителя необходимыми средствами организационной техники, канцелярскими

принадлежностями, создает условия, способствующие его эффективной работе.

Печатает по указанию руководителя служебные материалы, необходимые для его работы или вводит текущую информацию в банк данных.

Организует прием посетителей, содействует оперативности рассмотрения просьб и предложений работников.

Формирует дела в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечивает их сохранность и в установленные сроки сдает в архив.

Копирует документы на персональном ксероксе.

3. ПРАВА.

Секретарь руководителя имеет право:

3.1. Запрашивать и получать необходимые материалы и документы, относящиеся к вопросам деятельности секретаря руководителя.

3.2. Вступать во взаимоотношения с подразделениями сторонних учреждений и организаций для решения оперативных вопросов производственной деятельности, входящей в компетенцию секретаря руководителя.

3.3. Представлять интересы предприятия в сторонних организациях по вопросам, связанным с его профессиональной деятельностью.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

Секретарь руководителя несет ответственность за:

4.1. Необеспечение выполнения своих функциональных обязанностей.

4.2. Недостоверную информацию о состоянии выполнения работы.

4.3. Невыполнение приказов, распоряжений и поручений Генерального директора Общества.

4.4. Непринятие мер по пресечению выявленных нарушений правил техники безопасности, противопожарных и других правил, создающих угрозу деятельности предприятия и его работникам.

4.5. Необеспечение соблюдения трудовой дисциплины.

5. УСЛОВИЯ РАБОТЫ.

5.1. Режим работы секретаря руководителя определяется в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, установленными в Обществе.

5.2. В связи с производственной необходимостью секретарь руководителя обязан выезжать в служебные командировки (в т. ч. местного значения).

6. ПРАВО ПОДПИСИ.

6.1. Секретарю руководителя для обеспечения его деятельности предоставляется право подписи организационно-распорядительных документов по вопросам, входящим в его функциональные обязанности.

С инструкцией ознакомлен _____ /_А.С. Кабушкина_/

(подпись)

3.1.4. Правила внутреннего трудового распорядка

Правила внутреннего трудового распорядка отнесены к локальному нормативному акту, регулирующего вопросы трудовых отношений на уровне отдельно взятого предприятия, учреждения, организации.

В основном Правила регламентируют режимы рабочего времени и времени отдыха всех категорий занятых на предприятии, в учреждении, организации, сотрудников.

Разработанные в организации Правила внутреннего трудового распорядка в соответствии с положениями ст. 190 Трудового кодекса Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. N 197-ФЗ (далее – ТК РФ) (с изм. и доп. от 24, 25 июля 2002 г., 30 июня 2003 г., 27 апреля, 22 августа, 29 декабря 2004 г., 9 мая 2005 г.) утверждаются работодателем с учетом мнения представительного органа работников организации. Утвержденные в указанном порядке Правила внутреннего трудового распорядка прилагаются к коллективному договору организации.

Правила могут быть оформлены в качестве отдельного локального нормативного акта организации или же в качестве приложения к единому коллективному договору.

Пример правил внутреннего трудового распорядка

Правила внутреннего трудового распорядка

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила определяют внутренний трудовой распорядок в ЗАО «Бизнесконсалт» (в дальнейшем – «Компания»), порядок приема и увольнения работников, основные права и обязанности работников и администрации, режим рабочего времени и его использование, а также меры поощрения за успехи в работе и ответственность за нарушение трудовой дисциплины.

1.2. Правила внутреннего трудового распорядка распространяются на всех работников компании и имеют целью способствовать укреплению трудовой дисциплины, рациональному использованию рабочего времени, высокому качеству работ, повышению производительности труда и эффективности производства.

1.3. Все вопросы, связанные с применением правил внутреннего трудового распорядка, решаются администрацией Компании. В администрацию Компании входят Генеральный директор и его заместители.

2. Порядок приема на работу.

2.1. Прием на работу в Компанию производится на основании трудового договора.

2.2. При приеме на работу в Компанию администрация обязана потребовать от поступающего:

- представления трудовой книжки, оформленной в установленном порядке;
- предъявления паспорта, удостоверяющего личность;
- предъявления диплома или иного документа о полученном образовании или документа, подтверждающего специальность или квалификацию.

Прием на работу без указанных документов не производится.

В целях более полной оценки профессиональных и деловых качеств принимаемого работника администрация Компании имеет право предложить ему представить краткую письменную характеристику (резюме) с указанием прежних мест работы и характера выполняемых

ранее работ, а также проверить умение пользоваться оргтехникой, работать на компьютере и т. д.

Прием на работу в Компанию может осуществляться с прохождением испытательного срока продолжительностью от 1 до 3 месяцев.

Прием на работу оформляется приказом, который объявляется работнику под расписку.

2.3. При поступлении работника на работу или переводе его в установленном порядке на другую работу администрация:

- ознакомляет его с порученной работой, условиями и оплатой труда, разъясняет работнику его права и обязанности;
- ознакомляет с правилами внутреннего трудового распорядка;
- проводит инструктаж по технике безопасности, производственной санитарии, противопожарной охране и другим правилам охраны труда, а также об обязанности по сохранению сведений, составляющих коммерческую тайну или служебную тайну Компании, и ответственности за ее разглашение или передачу другим лицам.

2.4. На всех работающих ведутся трудовые книжки в порядке, установленном законодательством.

3. Порядок увольнения.

3.1. Прекращение трудового договора может иметь место только по основаниям, предусмотренным трудовым законодательством.

3.2. Работник имеет право расторгнуть трудовой договор, заключенный на неопределенный срок, предупредив об этом администрацию письменно за две недели. По договоренности между работником и администрацией трудовой договор может быть расторгнут в срок, о котором просит работник.

3.3. Срочный трудовой договор подлежит расторжению досрочно по требованию работника в случае его болезни или инвалидности, препятствующих выполнению работы по договору, нарушения администрацией законодательства о труде, трудового договора и по другим уважительным причинам, предусмотренным действующим трудовым законодательством.

3.4. Трудовой договор, заключенный на неопределенный срок, а также срочный трудовой договор до истечения срока его действия могут быть расторгнуты администрацией Компании в случаях:

- соглашения сторон;
- ликвидации компании, сокращения численности или штата работников;
- обнаружения несоответствия работника занимаемой должности или выполняемой работе вследствие недостаточной квалификации либо состояния здоровья, препятствующих продолжению данной работы;
- систематического неисполнения работником без уважительных причин обязанностей, возложенных на него трудовым договором, или правил внутреннего трудового распорядка, если к работнику ранее применялись меры дисциплинарного или общественного взыскания;
- прогула (в т. ч. отсутствие на работе более четырех часов в течение рабочего дня) без уважительных причин;
- неявки на работу более четырех месяцев подряд вследствие временной нетрудоспособности;
- восстановления на работе работника, ранее выполнявшего эту работу;
- появления на работе в нетрезвом состоянии, в состоянии наркотического или токсического опьянения;
- совершения по месту работы хищения (в т. ч. мелкого) имущества Компании, установленного вступившим в законную силу приговором суда или постановлением органа, в компетенцию которого входит наложение административного взыскания или применение мер общественного воздействия.

3.5. Прекращение трудового договора объявляется приказом по Компании. По просьбе работника ему выдается справка с указанием размера его заработной платы. Записи о причинах увольнения в трудовую книжку должны производиться в точном соответствии с формулировкой действующего законодательства и со ссылкой на соответствующую статью. Днем увольнения считается последний день работы.

4. Основные обязанности работников.

4.1. Работники компании обязаны:

4.1.1. Добросовестно выполнять свои трудовые обязанности, соблюдать трудовую дисциплину, своевременно и точно исполнять распоряжения администрации и непосредственного руководителя, использовать все рабочее время для производительного труда.

4.1.2. Качественно и в срок выполнять производственные задания и поручения, работать над повышением своего профессионального уровня.

4.1.3. Поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте, в служебных и других помещениях, соблюдать установленный порядок хранения документов и материальных ценностей.

4.1.4. Эффективно использовать персональные компьютеры, оргтехнику и другое оборудование, экономно и рационально расходовать материалы и энергию, другие материальные ресурсы.

4.1.5. Соблюдать нормы, правила и инструкции по охране труда, производственной санитарии, противопожарной безопасности.

4.1.6. Не использовать для выступлений и публикаций в средствах массовой информации как в РФ, так и за рубежом сведений, полученных в силу служебного положения и определенных специальным документом как коммерческая (служебная) тайна, распространение которой может нанести вред Компании или ее работникам.

4.1.7. Сознательно не вводить в заблуждение администрацию и непосредственных руководителей ложной информацией, относящейся к трудовой деятельности и обстоятельствам, способным повлиять на нее.

4.1.8. Сообщать руководству обо всех нарушениях законодательства.

4.1.9. Сообщать руководству об инициативах конкурентов по выведыванию конфиденциальной информации.

4.1.10. Соблюдать все законы и правила, применимые к сфере деятельности Компании.

4.1.11. Выполнять установленные нормы труда и производственные задания.

4.1.12. Иметь внешний вид, соответствующий нормам делового этикета:

- во внешнем облике сотрудников не должно быть броских и кричащих элементов, одежда не должна выглядеть вызывающе;
- запрещается появляться на рабочем месте в неопрятной одежде и обуви, а также в одежде и обуви домашнего или пляжного стиля;
- длина юбки у женщин должна быть не выше 10 см от колен.

4.2. Работникам запрещаются следующие действия:

4.2.1. Действия, комментарии или любое поведение (замечания, шутки и т. п.) на рабочем месте, которые могут, по мнению администрации, привести к запугиванию работников и создать агрессивную обстановку.

4.2.2. Угрозы, грубость и насилие.

4.2.3. Выступления, заявления от имени Компании без разрешения администрации или соответствующих полномочий.

4.2.3. Интервью, касающиеся деятельности Компании без разрешения администрации.

4.2.3. Пользование информацией, полученной из баз данных или иных источников принадлежащих Компании, не в ее интересах.

4.2.3. Занятие посторонними делами или личным бизнесом в помещении Компании и в рабочее время.

4.2.7. Использование оборудования Компании, расходных материалов, телефонов, ресурсов или частной информации Компании в личных целях и для выполнения посторонней работы любого вида.

4.2.8. Курение в помещениях Компании.

4.2.9. Появление в помещениях Компании и на рабочем месте в состоянии воздействия наркотических и психотропных веществ (даже если они принимались по предписанию врача), в т. ч. алкоголя.

4.2.10. Организация распродаж всех видов товаров в помещениях Компании.

4.2.11. Без согласия администрации работать по совместительству в других организациях либо выполнять для них работы или оказывать

услуги по договорам гражданско-правового характера деятельности Компании.

4.3. Круг обязанностей, которые выполняет каждый работник по своей специальности, квалификации, должности, определяется трудовым договором и должностной инструкцией.

5. Основные обязанности администрации.

5.1. Администрация обязана:

- соблюдать законодательство о труде;
- правильно организовать труд работников на закрепленных за ними рабочих местах, обеспечивать необходимыми принадлежностями и оргтехникой, создавать здоровые и безопасные условия труда;
- обеспечивать строгое соблюдение трудовой дисциплины, применять меры воздействия к нарушителям трудовой дисциплины;
- соблюдать оговоренные в трудовом договоре условия оплаты труда;
- способствовать работникам в повышении ими своей квалификации, совершенствовании профессиональных навыков.

5.2. Администрация, осуществляя свои обязанности, стремится к созданию высокопрофессионального работоспособного коллектива, развитию корпоративных отношений среди работников, их заинтересованности в развитии и укреплении деятельности Компании.

6. Права работников

Работники имеют право:

6.1. Вносить предложения по улучшению работы, а также по вопросам социально-культурного или бытового обслуживания.

6.2. На вознаграждение за труд без какой бы то ни было дискриминации и не ниже установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда.

6.3. На отдых.

6.4. На рабочее место, защищенное от воздействия вредных и опасных факторов, нормальные условия труда.

6.5. Обращаться к непосредственному руководителю по любому вопросу, включая такие, как нарушение закона или неэтичное поведение.

6.6. Кроме того, работники пользуются другими правами, предоставленными им трудовым законодательством и трудовым договором.

7. Права администрации.

Администрация имеет право:

7.1. Определять, изменять и уточнять трудовые обязанности работников исходя из производственных интересов Компании с учетом трудовых договоров и трудового законодательства.

7.2. Издавать распоряжения и давать указания, обязательные для всех сотрудников, а также требовать их неукоснительного исполнения.

7.3. Контролировать соблюдение работниками Компании трудовой дисциплины и выполнения условий настоящих Правил внутреннего трудового распорядка, применять соответствующие меры воздействия к работникам, их нарушающим.

7.4. Поощрять работников за успехи в работе.

7.5. Применять к работникам Компании меры материальной и дисциплинарной ответственности. Расчет материального наказания производится на основании служебной записки руководителя подразделения на имя Генерального директора. Основанием для материального наказания также могут служить данные автоматизированной пропускной системы.

7.6. Осуществлять другие права, не противоречащие действующему трудовому законодательству.

8. Рабочее время и время отдыха.

8.1. В соответствии с действующим законодательством для работников Компании устанавливается пятидневная рабочая неделя продолжительностью 40 часов с двумя выходными днями – суббота и воскресенье. Администрация вправе установить выходные в другие дни недели. При этом оба выходных дня предоставляются, как правило, подряд.

8.2. Привлечение работников Компании к работе в выходные дни допускается в случаях, оговоренных в трудовом законодательстве и, в частности, для выполнения неотложных, заранее не предвиденных работ, от срочного выполнения которых зависит в дальнейшем нормальная работа Компании в целом или ее отдельного подразделения.

8.3. Начало ежедневной работы, время обеденного перерыва и окончание рабочего дня устанавливается для работников Компании с учетом их производственной деятельности и определяется трудовым договором или графиками работы, утверждаемыми администрацией Компании. Если трудовым договором установлен 8-часовой рабочий день и характер работы не предусматривает технологических перерывов, суммарное время на отдых, питание и курение в течение рабочего дня не должно превышать 1 часа.

8.4. Накануне праздничных дней продолжительность работы сокращается на 1 час.

8.5. При совпадении выходного и праздничного дней выходной день переносится на следующий после праздничного рабочий день.

8.6. Работа в выходной или праздничный день компенсируется предоставлением другого дня отдыха или по соглашению сторон в денежной форме, размер которой определяется индивидуально.

8.7. Работник обязан в случае невыхода на работу по уважительным причинам (болезнь работника или членов его семьи, смерть близких родственников) известить непосредственного руководителя о причинах своего отсутствия на рабочем месте.

9. Отпуск.

9.1. Продолжительность ежегодного оплачиваемого отпуска для всех работников согласно действующему законодательству установлена не менее 28 календарных дней.

Очередность предоставления отпусков устанавливается администрацией с учетом производственной необходимости и пожеланий работников.

9.2. Администрации Компании и руководителям структурных подразделений ежегодный оплачиваемый отпуск предоставляется в два этапа – по 14 календарных дней.

Другим работникам Компании по их желанию или в случае производственной необходимости ежегодный отпуск также может быть предоставлен в два этапа. Право на ежегодный отпуск у работника Компании возникает через 6 месяцев после даты возникновения трудовых правоотношений, если иное не оговорено в трудовом договоре.

9.3. Если предоставление работнику отпуска в текущем рабочем году может неблагоприятно отразиться на нормальном ходе работы Компании, допускается с согласия работника перенесение отпуска на следующий год.

9.4. Запрещается непредоставление ежегодного отпуска в течение двух лет подряд. Замена отпуска денежной компенсацией не допускается, кроме случаев увольнения работника, не использовавшего отпуск.

9.5. Работник Компании может быть отозван из очередного отпуска, если это обусловлено производственной необходимостью. Решение об этом может быть принято Генеральным директором Компании по представлению руководителя структурного подразделения.

9.6. График отпусков работников Компании составляется в январе текущего года. Руководители структурных подразделений должны подать в службу персонала информацию по своему подразделению до 25 января текущего года.

9.7. Работникам Компании при уходе в очередной отпуск выдается единовременное пособие в размере средней заработной платы.

9.8. В связи с личными и семейными обстоятельствами работнику по его просьбе с разрешения руководителя Компании может быть предоставлен отпуск без сохранения заработной платы.

10. Поощрения за успехи в работе.

10.1. За высокопрофессиональное выполнение трудовых обязанностей, повышение производительности труда, продолжительную

и безупречную работу и другие успехи в труде применяются следующие меры поощрения работников Компании:

- объявление благодарности;
- награждение ценным подарком, денежной премией;
- повышение в должности.

Поощрения объявляются приказом, доводятся до сведения коллектива и заносятся в трудовую книжку работника.

11. Ответственность за нарушения трудовой дисциплины.

11.1. За нарушение трудовой дисциплины администрация применяет следующие дисциплинарные взыскания:

- замечание;
- выговор;
- увольнение.

11.2. Администрация имеет право вместо наложения дисциплинарного взыскания передать вопрос о нарушении трудовой дисциплины на рассмотрение трудового коллектива. Должны быть затребованы объяснения. Отказ работника дать объяснения не может служить препятствием для применения взыскания.

11.3. Дисциплинарные взыскания применяются непосредственно за обнаружением проступка, но не позднее одного месяца со дня его обнаружения, не считая времени болезни или пребывания работника в отпуске. Взыскание не может быть наложено позднее шести месяцев со дня совершения проступка, а по результатам ревизии или проверки финансово-хозяйственной деятельности – не позднее двух лет со дня его совершения. В указанные сроки не включается время производства по уголовному делу.

11.4. За каждое нарушение трудовой дисциплины может быть наложено только одно дисциплинарное взыскание. При наложении дисциплинарного взыскания должны учитываться тяжесть совершенного проступка, обстоятельства, при которых он совершен, предшествующая работа и поведение работника.

11.5. Приказ о применении дисциплинарного взыскания с указанием мотивов его применения объявляется (сообщается) работнику, подвергнутому взысканию под расписку в трехдневный срок.

11.6. Если в течение года со дня применения дисциплинарного взыскания работник не будет подвергнут новому дисциплинарному взысканию, то он считается не подвергшимся дисциплинарному взысканию.

11.7. Дисциплинарное взыскание может быть снято администрацией по своей инициативе, по ходатайству непосредственного руководителя или трудового коллектива, если подвергнутый дисциплинарному взысканию не совершил нового проступка и проявил себя как добросовестный работник. В течение срока действия дисциплинарного взыскания меры поощрения, указанные в настоящих Правилах, к работнику не применяются.

12. Заработная плата, социальное страхование, льготы.

12.1. Оплата труда каждого работника зависит от его личного трудового вклада и качества труда и максимальным размером не ограничивается.

12.2. Месячная оплата труда каждого работника, отработавшего полностью определенную на этот период норму рабочего времени и выполнившего свои трудовые обязанности, не может быть ниже минимального размера оплаты труда.

В минимальный размер оплаты труда не включаются доплаты и надбавки, а также премии и другие поощрительные выплаты.

12.3. Администрация Компании вправе ввести новые или изменить существующие условия оплаты труда, при этом она обязана известить об этом работников Компании не позднее чем за 2 месяца.

12.4. Работники Компании пользуются всеми видами обеспечения государственного социального страхования.

12.5. По решению администрации работникам Компании могут быть выплачены единовременные пособия в следующих случаях:

СОБЫТИЕ	РАЗМЕР, руб.	ПРИМЕЧАНИЕ
День рождения	300	Подарок
Бракосочетание	3000	Подарок
Рождение ребенка	5000	Подарок
Лечение в стационаре	Оклад (по усмотрению администрации)	При лечении сроком более 3 недель
Погребение в случае смерти близких родственников	От 5000 до 15 000	По решению Генерального директора

Служебные записки и необходимые документы на получение единовременных пособий передаются руководителем подразделения в службу персонала. Дополнительные выплаты и компенсации, порядок их предоставления работникам устанавливаются администрацией.

12.6. Сотрудники, проработавшие в компании более двух лет, имеют право на получение денежной ссуды в размере и на условиях, определенных в нормативных документах Компании.

13. Прочие условия.

13.1. С правилами внутреннего распорядка должны быть ознакомлены все работники Компании.

13.2. Трудовые споры по вопросам приема и освобождения от работы, оплаты и применения дисциплинарных взысканий разрешаются в порядке подчиненности или в установленном действующим законодательством порядке.

13.3. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения Генеральным директором компании.

3.2. Распорядительные документы

Целью распорядительных документов является регулирование деятельности, позволяющее органу управления обеспечивать реализацию поставленных перед ним задач. В условиях единоличного принятия решений **процедура издания распорядительных документов включает в себя следующие стадии:**

- 1) инициирование решения – обоснование необходимости издания распорядительного документа;
- 2) сбор и анализ информации по вопросу;
- 3) подготовка проекта распорядительного документа;

- 4) согласование проекта документа;
- 5) внесение проекта распорядительного документа на рассмотрение руководства;
- 6) принятие решения (подписание документа);
- 7) доведение распорядительного документа до исполнителей.

3.2.1. Приказ

Приказ – правовой акт, издаваемый руководителем предприятия, действующего на основе единоначалия, для разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед данным предприятием.

Оформлению приказами подлежат:

1) решения и поручения, связанные с организацией работы, порядком деятельности предприятия и другими основными вопросами деятельности, имеющие постоянный характер и обязательные к исполнению, а также с проведением важных организационных мероприятий;

2) утверждение и введение в действие положений, уставов, правил, инструкций и т. п. и при необходимости решение вопросов по проведению определенных организационных мероприятий, связанных с введением этих документов;

3) вопросы реорганизации, создания, ликвидации структурных подразделений;

4) итоги работы предприятия, объявления результатов проверок и ревизий;

5) прием на работу, перевод на другую работу, увольнение работников;

6) поощрение работников и наложение дисциплинарных взысканий и другие кадровые вопросы.

Приказы должны издаваться только в случаях действительной необходимости. Изменения и дополнения в приказы, а также их отмена производятся только приказами.

Приказы бывают:

- 1) по основной деятельности;
- 2) по организационным вопросам;

3) по личному составу.

Приказы по организационным вопросам издаются при:

1) утверждению структуры и штатов организации;

2) создания, реорганизации или ликвидации организации;

3) утверждения инструктивных, плановых, отчетных, организационно-правовых, методических документов;

4) создания коллегиальных или совещательных органов.

Пример приказа по организационным вопросам

ПРИКАЗ

28.12.2005 № 149

О создании нового структурного подразделения ЗАО «Бизнесконсалт» – Отдела внешних контактов

В целях совершенствования работы с клиентами

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать отдел внешних контактов в структуре ЗАО «Бизнесконсалт».

2. Утвердить Положение о работе отдела внешних контактов.

3. Назначить руководителем отдела Панферову Инну Михайловну.

Генеральный директор ЗАО «Бизнесконсалт» Подпись А.П. Игнатъев

Приказы по основной деятельности регулируют материально-техническое обеспечение, научно-техническую политику, информационную и финансовую деятельность, социальные вопросы, а также другие виды деятельности, характерные для данной организации.

Пример приказа по основной деятельности

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ

ПРИКАЗ

от 28 февраля 2005 г. N 409

О ПРОВЕДЕНИИ ЕДИНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА
НА ТЕРРИТОРИИ Г. МОСКВЫ В 2005 ГОДУ

В целях организации и проведения эксперимента по введению единого государственного экзамена в г. Москве в 2005 году в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 23.09.2004 N 74 «Об участии субъектов Российской Федерации в эксперименте по введению единого государственного экзамена в 2005 году», приказом Федерального агентства по образованию и Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 13.01.2005 N 6/17 «Об участии государственных образовательных учреждений высшего и среднего профессионального образования, находящихся в ведении Федерального агентства по образованию, в эксперименте по введению единого государственного экзамена в 2005 году», а также на основании представления Департамента образования города Москвы от 25.02.2005 N 2-34-3

приказываю:

1. Установить, что единый государственный экзамен на территории г. Москвы в 2005 году проводится по следующим общеобразовательным предметам: русский язык, история России.

2. Департаменту образования города Москвы обеспечить проведение единого государственного экзамена в 2005 году по общеобразовательным предметам, указанным в п. 1 настоящего приказа, направить до 01.09.2005 в Федеральную службу по надзору в сфере образования и науки отчет о результатах его проведения.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Управление контроля качества образования (В.Н. Шаулина).

Руководитель

В.А. Болотов

Приказами по личному составу документально оформляются:

- 1) прием;
- 2) перевод на другую работу;
- 3) увольнение;
- 4) изменение условий труда;

- 5) присвоение разрядов, классности;
- 6) установление размеров оплаты труда;
- 7) предоставление отпусков;
- 8) командирование сотрудников;
- 9) наложение дисциплинарных взысканий и др.

По структуре приказы могут быть простыми и сложными. Если приказ касается одного лица, то он называется **простым (индивидуальным)**. В заголовках к текстам таких приказов пишется:

- «О приеме на работу...»,
- «О переводе на другую работу...»,
- «О поощрении...» и т. п.

Объединение в приказе нескольких распорядительных пунктов делает приказ сложным.

В сложных приказах при решении одного кадрового вопроса (прием или увольнение и др.) заголовок формулируется в зависимости от решаемого вопроса. Заголовок в сложных приказах, решающих несколько кадровых вопросов (и прием и увольнение и др.), отсутствует или дается в обобщенном виде («Поличному составу»).

Констатирующая часть в приказах по личному составу может отсутствовать. **Распорядительная часть** приказа начинается с указания фамилии (печатается ПРОПИСНЫМИ буквами), имени и отчества (печатается полностью строчными буквами); в ней должны быть точные формулировки решения того или иного кадрового вопроса.

В сложных приказах распорядительная часть делится на пункты. Действие одного характера, касающееся одного или нескольких лиц, оформляется отдельным пунктом. Например:

1. Отправить в командировку:
 - 1.1. Самсонова Игоря Петровича ...
 - 1.2. Борисова Кирилла Ивановича ...

В приказах, как правило, существует определенная последовательность расположения отдельных вопросов. Сначала – назначение на должности, затем – перевод на другие должности, далее – освобождение от занимаемых должностей.

Если в одном пункте перечисляется несколько фамилий, то они следуют в алфавитном порядке.

Такие приказы готовятся отделом кадров по мере накопления представлений, поступающих из структурных подразделений.

Приказ по личному составу должен по каждому пункту содержать основание (в сложных – по каждому пункту и подпункту), в котором указывают документы, послужившие основанием для его издания.

В приказе по личному составу обязательно должна присутствовать запись:

С приказом ознакомлен подпись расшифровка подписи Дата

Приказы по личному составу визируются лицом, ответственным за кадры, и руководителями тех структурных подразделений, чьих сотрудников касается приказ.

Приказы по вопросам увольнения, перевода, наложения взыскания визируются юристом.

Бухгалтером визируются приказы по вопросам увольнения, направления в командировку, предоставления очередного отпуска, вызова из отпуска, премирования.

Приказы по личному составу подписываются руководителем, а в его отсутствие – заместителем руководителя, курирующим эти вопросы, в соответствии с приказом о распределении обязанностей между руководством.

Отдельно издаются приказы о поощрении, премировании, длительных командировках.

Оформление очередных отпусков целесообразно производить без издания приказов, используя трафаретную форму, объединяющую одновременно заявление на отпуск и приказ в форме записки о предоставлении отпуска, которая подписывается руководителем организации, но может быть подписана кадровой службой с последующим согласованием с руководителем организации или его заместителем, курирующим вопросы кадров.

Приказы по личному составу регистрируются, рассылаются и формируются в дела отделом кадров. Основания к приказам включаются

в личные дела работников или образуют самостоятельное дело приложений к приказам по личному составу.

Пример приказа по личному составу

		Код
	Форма по ОКУД	0301006
ЗАО «Бизнесконсалт»	по ОКПО	
(наименование организации)		

	Номер документа	Дата составления
ПРИКАЗ	№34	28.12.2005

(распоряжение)

о прекращении (расторжении) трудового договора с работником (увольнении)

Прекратить действие трудового договора от “	”		20		г. №	
уволить “	29	”	декабря	20	05	г.

(ненужное зачеркнуть)

	Табельный номер
Маркин Семен Борисович	12
(фамилия, имя, отчество)	
Отдел по связям с общественностью	
(структурное подразделение)	
Начальник отдела 1 категории	
(должность (специальность, профессия), разряд, класс (категория) квалификации)	

Уволен по собственному желанию
(основание прекращения (расторжения) трудового договора (увольнения))

Основание (документ, номер, дата):	(заявление работника, служебная записка, медицинское заключение и т.д.)
--	---

Руководитель организации	Генеральный директор			А.П. Игнатьев
	(должность)		(личная подпись)	(расшифровка подписи)

С приказом (распоряжением) работник ознакомлен		“ 29 ”	декабря	20 05	г.
	(личная подпись)				

Мотивированное мнение выборного
профсоюзного органа в письменной форме

(от “ 28 ”	декабря	20 05	г. №	29)
“					рассмотрено

3.2.2. Распоряжение

Распоряжение – документ, издаваемый по вопросам информационно-методического и оперативного характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других нормативных документов данной организации или вышестоящих органов.

Распоряжение оформляется на специальном бланке и содержит **следующие реквизиты:**

1) Государственный герб Российской Федерации, или герб субъекта Российской Федерации, или герб муниципального образования (в зависимости от характера распоряжения и только для организаций, которым в соответствии с действующим законодательством предоставлено право на изображение герба);

2) эмблему (товарный знак или знак обслуживания);

3) наименование организации;

4) название вида документа;

- 5) дату и номер документа;
- 6) место издания;
- 7) заголовок к тексту;
- 8) подпись;
- 9) визы.

Текст распоряжения, состоит из констатирующей и распорядительной частей. Распорядительная часть отделяется от констатирующей словом «ПРЕДЛАГАЮ» или «ОБЯЗЫВАЮ», которая печатается прописными буквами и выносится на отдельную строку. Допустимо начинать распорядительную часть без использования вводного слова, т. е. располагать ее непосредственно за констатирующей частью после двоеточия.

Пример распоряжения

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 1 декабря 2004 г. N 1545-р

1. Принять предложение Минсельхоза России, согласованное с Минэкономразвития России, об определении уровня цен, при котором в 2004 году начинается осуществление государственных закупочных интервенций в отношении зерна урожая 2004 года:

на мягкую продовольственную пшеницу 3-го класса – 3800 рублей за тонну;

на мягкую продовольственную пшеницу 4-го класса – 3000 рублей за тонну;

на продовольственную рожь группы А – 2500 рублей за тонну.

Указанные цены включают в себя расходы, связанные с доставкой зерна до отобранных в установленном порядке организаций, осуществляющих хранение запасов интервенционного фонда сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия, а также с погрузочно-разгрузочными работами, приемкой, подработкой и сушкой зерна.

2. Определить, что в 2004 году государственные закупочные интервенции осуществляются в объеме до 4,9 млрд. рублей за счет средств федерального бюджета, предусмотренных на эти цели.

Председатель Правительства
Российской Федерации
М.Фрадков

3.2.3. Решение

Решение – правовой акт, принимаемый коллегиальными и совещательными органами учреждений, организаций, предприятий, фирм в целях разрешения наиболее важных вопросов их деятельности.

Решениями называются также совместные распорядительные документы, принимаемые двумя и более неоднородными органами.

Оформляются решения в том же порядке, как и постановления, но ключевыми словами в них являются: «РЕШИЛ», «РЕШИЛА», «РЕШИЛИ».

Текст решения состоит из вводной и распорядительной частей. В вводной части указываются причины издания решения и его цели, а в распорядительной – исполнитель-организация, структурное подразделение, должностное лицо, действие и срок исполнения документа.

Решение подписывают председатель и секретарь коллегиального органа, причем они не вправе изменять содержание текста.

Пример решения

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
«ТИХВИНСКИЙ РАЙОН» ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
РАЙОННЫЙ СОВЕТ ДЕПУТАТОВ
РЕШЕНИЕ
от 25 августа 2004 г. N 721
ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ЛЬГОТЫ ПО НАЛОГУ НА ЗЕМЛИ,
ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ ГРАЖДАНАМ ДЛЯ ИНДИВИДУАЛЬНОГО
ЖИЛИЩНОГО
СТРОИТЕЛЬСТВА В ГРАНИЦАХ ГОРОДСКОЙ (ПОСЕЛКОВОЙ) ЧЕРТЫ

В целях повышения эффективности управления земельными ресурсами и регулирования платы за землю на территории муниципального образования «Тихвинский район» Ленинградской области, руководствуясь областным законом от 27 июля 1994 года N 4-оз (в редакции от 25 ноября 2003 года) «О плате за землю в Ленинградской области», на основании статьи 14 Закона Российской Федерации от 11 октября 1991 года N 1738-1 «О плате за землю» и подпункта 2е пункта 3 статьи 11 областного закона от 29 апреля 1996 года N 12-оз «О местном самоуправлении в Ленинградской области» Тихвинский районный совет депутатов решил:

1. Установить для граждан льготу по налогу на земли, предоставленные для индивидуального жилищного строительства в границах городской (поселковой) черты, в размере 97 процентов от суммы налога, подлежащего зачислению в местный бюджет.

Налоговая льгота предоставляется на трехлетний период, исчисляемый со дня принятия решения о предоставлении земельного участка органом исполнительной власти или органом местного самоуправления, обладающим правом предоставления указанного земельного участка.

2. В случае если земельные участки предоставлены гражданам для индивидуального жилищного строительства в границах городской (поселковой) черты до вступления в силу областного закона, налоговая льгота, установленная в пункте 1 настоящего решения, исчисляется со дня вступления в силу областного закона – 1 января 2004 года.

3. Решение опубликовать в газете «Трудовая слава».

4. Контроль за исполнением решения возложить на первого заместителя главы администрации муниципального образования «Тихвинский район» Ленинградской области Мавроди П.Н.

Глава муниципального образования

«Тихвинский район»

Ленинградской области

А.Лисин

3.2.4. Указание

Указание – правовой акт, издаваемый единолично руководителем организации его заместителями, преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с выполнением приказов, инструкций и других актов данной или вышестоящей организации.

Подготовка и оформление указаний производится аналогично порядку подготовки и оформления приказов, только констатирующая часть завершается словами «обязываю», «предлагаю».

Если указание содержит только разъяснения о порядке применения какого-либо нормативного документа, то слова «обязываю» и «предлагаю» могут быть опущены. В этом случае указание приобретает форму информационного письма.

Указание оформляется на общем бланке. Указания подписываются руководителем и его первым заместителем, другие заместители имеют право подписи по курируемым ими направлениям деятельности предприятия, если это право оговорено в каком-либо нормативном акте данного органа.

Если в этих документах даются указания по вопросам, которые курируются несколькими заместителями, то они подписываются руководителем предприятия или его первым заместителем.

Подписанные указания регистрируются и формируются отдельно от приказов. Регистрационный номер указания состоит из порядкового номера документа в пределах календарного года и буквенного индекса «р». Буквенный индекс «и» проставляется в том случае, если указание приобрело форму информационного письма.

Пример указания

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УКАЗАНИЕ

от 28 апреля 2004 г. N 1425-У

О ПОРЯДКЕ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВАЛЮТНЫХ ОПЕРАЦИЙ

ПО СДЕЛКАМ МЕЖДУ УПОЛНОМОЧЕННЫМИ БАНКАМИ

На основании Федерального закона «О валютном регулировании и валютном контроле», Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и решения Совета директоров Банка России (протокол заседания Совета директоров Банка России от 22 апреля 2004 года N 8) Банк России устанавливает следующее.

1. Без ограничений осуществляются следующие валютные операции по сделкам между уполномоченными банками, совершаемым ими от своего имени и за свой счет:

1.1. операции, отнесенные к банковским операциям в соответствии с законодательством Российской Федерации;

1.2. операции, связанные с исполнением обязательств по выплате иностранной валюты в соответствии с договорами поручительства и договорами залога, исполнение регрессных требований поручителей;

1.3. операции, связанные с приобретением у третьих лиц – уполномоченных банков, а также с уступкой третьим лицам – уполномоченным банкам за иностранную валюту требований исполнения обязательств в денежной форме;

1.4. операции, связанные с расчетами в иностранной валюте по договорам финансовой аренды (договорам лизинга);

1.5. операции с внешними ценными бумагами;

1.6. операции, связанные с осуществлением платежей в иностранной валюте по операциям с внутренними ценными бумагами и внешними ценными бумагами;

1.7. операции, связанные с привлечением денежных средств в иностранной валюте в виде кредитов;

1.8. операции, связанные с доверительным управлением денежными средствами;

1.9. операции, связанные с уплатой комиссионного вознаграждения (оплатой услуг уполномоченного банка) по операциям, указанным в подпунктах 1.1–1.8 настоящего Указания.

2. Валютные операции, не указанные в пункте 1 настоящего Указания, осуществляются уполномоченными банками в порядке,

установленном для юридических лиц – резидентов, не являющихся уполномоченными банками, если иное не установлено Банком России.

3. Настоящее Указание подлежит опубликованию в «Вестнике Банка России» и вступает в силу с 18 июня 2004 года.

Председатель
Центрального банка
Российской Федерации
С.М.Игнатьев

Глава 4. Документация по трудовым отношениям

4.1. Заявление о приеме на работу

Заявление о приеме на работу – это документ, содержащий просьбу соискателя, успешно прошедшего этап отбора, о приеме на работу (на конкретную должность, для исполнения строго определенной работы или трудовой функции). Функциональное назначение рассматриваемого документа состоит в инициации процедуры документального оформления приема вновь нанятого работника на предприятие.

Подготовка заявления производится лично соискателем в соответствии с установленной предприятием формой (образцом). Заявление в обязательном порядке визируется руководителем того структурного подразделения, в котором вновь нанимаемый работник будет непосредственно работать (выполнять порученную ему трудовую функцию), а также руководителем кадрового органа предприятия.

Содержание заявления о приеме на работу формулируется таким образом, чтобы из него ясно следовало:

- 1) на какую должность просит принять его заявитель;
- 2) начиная с какого дня заявитель намерен приступить к работе по указанной должности;
- 3) ознакомлен ли заявитель с общими условиями найма на указанную должность.

Структурно заявление состоит из одного абзаца, включающего, в свою очередь, одно-два предложения.

Оформление документа осуществляется в соответствии с требованиями ГОСТ Р6.30-2003 и предполагает **наличие таких реквизитов, как:**

- 1) адресат (в данном случае – должностное лицо, к компетенции которого отнесены вопросы приема на работу)(15);
- 2) наименование вида документа (10);
- 3) текст документа (20);
- 4) подпись (22);
- 5) визы согласования документа (24);
- 6) резолюция (17);
- 7) отметка об исполнении документа и направлении его в дело (28).

Пример заявления о приеме на работу

Генеральному директору «Бизнесконсалт» А.П. Игнатьеву от Карповой Ирины Петровны 410040, г. Саратов, ул. Топольчанская, д. 45/47, кв.23, д.т. 31-29-43	
Заявление	
Прошу зачислить меня на должность главного бухгалтера ЗАО «Бизнесконсалт» с 20 мая 2005 года	
Дата 18.05.2005	Подпись

Заявление на работу

ЛИЧНЫЕ СВЕДЕНИЯ

ФАМИЛИЯ		ИМЯ, ОТЧЕСТВО	
Карпова		Инна Петровна	
УЛИЦА			
ул. Топольчанская, д. 45/47, кв. 23			
ГОРОД	ОБЛАСТЬ	ИНДЕКС	
г. Саратов	Саратовская	410040	
ТЕЛЕФОН	КОНТАКТНЫЙ ТЕЛЕФОН	МОБИЛЬНЫЙ ТЕЛЕФОН	
31-29-43	31-29-43	8-917-223-47-43	
E-MAIL:			
karpiv@rambler.ru			
Код ИНН		ДЕНЬ РОЖДЕНИЯ	
645000954600		10 августа 1970	
Имеете ли водительское удостоверение?		Да	

НАВЫКИ/ СТАЖ РАБОТЫ / ПРАКТИКА

Опишите Вашу предыдущую работу, стаж и/или практические навыки:
1995-2005 ООО «Мир компьютеров» - продажа компьютерной техники Бухгалтер

ОБРАЗОВАНИЕ

Аттестат школы, университет, специализация; года обучения, законченное высшее образование, и/или удостоверение/диплом/полученная ученая степень.
В 1992 г. окончила экономический институт факультет бухгалтерского учета и аудита, специализация — бухгалтер.
В 1995 окончила вечерние компьютерные курсы и получила специальность — оператор ПК

УЧЕТ ТРУДОВОГО СТАЖА (Начиная с первого места работы)

НАИМЕНОВАНИЕ ПРЕДПРИЯТИЯ	ДОЛЖНОСТЬ	
ООО «Мир компьютеров»	бухгалтер	
АДРЕС МЕСТОПОЛОЖЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ		
ул. Рабочая, 58-60		
ГОРОД	ОБЛАСТЬ	ИНДЕКС
г. Саратов	Саратовская	410730
РАБОЧИЙ ТЕЛЕФОН	РАБОЧИЙ ФАКС	ИМЯ РУКОВОДИТЕЛЯ
26-45-79	26-45-79	Потапов С.Н
ДАТА НАЙМА	ДАТА УВОЛЬНЕНИЯ	ЗАРАБОТНАЯ ПЛАТА
6.1995	4.2005	5.000
ПРИЧИНА УХОДА		
Маленькая зарплата, нет возможности карьерного роста		
СЛУЖЕБНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ/ОТВЕТСТВЕННОСТЬ		
Начисление зарплаты Работа с текущими счетами		

НАИМЕНОВАНИЕ ПРЕДПРИЯТИЯ		ДОЛЖНОСТЬ
АДРЕС МЕСТОПОЛОЖЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ		
ГОРОД	ОБЛАСТЬ	ИНДЕКС
РАБОЧИЙ ТЕЛЕФОН	РАБОЧИЙ ФАКС	ИМЯ РУКОВОДИТЕЛЯ
ДАТА НАЙМА	ДАТА УВОЛЬНЕНИЯ	ЗАРАБОТНАЯ ПЛАТА
ПРИЧИНА УХОДА		
СЛУЖЕБНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ/ОТВЕТСТВЕННОСТЬ		
УВЛЕЧЕНИЯ / ИНТЕРЕСЫ/ХОББИ		
Опишите, пожалуйста, Ваши увлечения и интересы:		
Театр Разведение цветов Вязание		

РЕФЕРЕНЦИИ

РЕФЕРЕНЦИИ	
ИМЯ	ОТНОШЕНИЯ
Николаева Светлана Павловна	Коллега по работе
АДРЕС	
ул. Рабочая, 58-60	
НОМЕР ТЕЛЕФОНА	E-MAIL
26-45-79	svetanic@yandex.ru

РЕФЕРЕНЦИИ	
ИМЯ	ОТНОШЕНИЯ
Филиппенко Ольга Алексеевна	Подруга
АДРЕС	
Ул. Энтузиастов, 53/59, кв. 45	
НОМЕР ТЕЛЕФОНА	E-MAIL
48-97-23	foa@yandex.ru

СВЕДЕНИЯ О ДОЛЖНОСТИ

ИСКАОМАЯ ДОЛЖНОСТЬ	ГОТОВ ПРИСТУПИТЬ	ОЖИДАЕМАЯ З/ПЛАТА
Главный бухгалтер	С 20 мая	8 — 10.000 тысяч рублей

ЗАЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНДЕНТА

Таким образом, я заявляю, что вышеизложенная мною информация и сведения, правдивы и полностью соответствуют действительности. Я уведомлен и понимаю, что в дальнейшем за предоставление искаженных сведений и информации, меня могут лишить права на занимаемую должность или такое обстоятельство может послужить поводом для увольнения с работы.

ПОДПИСЬ:	И.П. Карпова
ДАТА:	18.05.2005

4.2. Автобиография

Автобиография – это документ, представляющий собой жизнеописание соискателя, выполненное им по установленной предприятием форме. Таким образом, автобиография, во-первых, несет в себе более содержательную информацию о соискателе и, во-вторых, составляется по строго определенной форме.

Подготовка автобиографии осуществляется соискателем в соответствии с предоставленным в его распоряжение образцом. При этом допускается использование имеющихся в распоряжении соискателя документов, содержащих те или иные сведения о его персональных данных.

Содержание документа формулируется таким образом, чтобы из него без труда можно было бы уяснить **следующие основные сведения:**

- 1) фамилию, имя, отчество соискателя;
- 2) дату и место рождения;
- 3) социальное происхождение;
- 4) национальность или гражданство (последнее – для лиц, не являющихся гражданами России);
- 5) время и место получения общего среднего образования;
- 6) время и место получения послешкольного образования с указанием формы обучения, наименования факультета и специальности;
- 7) время и место работы (помимо сведений о последнем месте работы, как правило, указываются также сведения о предшествующих местах работы);
- 8) семейное положение и краткие сведения о членах семьи (для не состоящих в браке – о родителях, родных братьях и сестрах, для состоящих в браке, кроме того, – о супруге, его ближайших родственниках, а также о детях);
- 9) сведения о судимости;
- 10) адрес постоянного места жительства.

Структуру автобиографии образуют абзацы, каждый из которых, в свою очередь, включает одно – три предложения.

Оформление документа осуществляется в соответствии с общими требованиями ГОСТ Р6.30-2003 и предполагает наличие таких реквизитов, как:

- 1) наименование вида документа (10);
- 2) заголовок к тексту документа (18);
- 3) текст документа (20);
- 4) подпись (22).

Пример автобиографии

Автобиография

Личные данные

Ф.И.О.:	Карпова Инна Петровна			ФОТО
Домашний адрес:	ул. Топольчанская, д. 45/47, кв. 23			
Телефоны	31-29-43	8-917-223-47-43		
Эл. почта:	karpiv@rambler.ru			
Дата рождения:	10 августа 1970			
Семейное положение:	За мужем			
Дети:	Сын: Владимир Алексеевич — 13 лет			
	Дочь: Ольга Алексеевна — 6 лет			

Образование: высшее экономическое

Бизнес тренинги

Перечислить пройденные бизнес — тренинги с указанием, какая компания заказывала тренинг, какая компания проводила тренинг (если это не внутренний тренинг), тема тренинг.

Тренинги	
----------	--

Опыт работы *(перечислить места работы в обратном порядке)*

от 6.1995 до 4.2005	ООО «Мир компьютеров»
------------------------	-----------------------

<u>Направление деятельности:</u>	Продажа компьютеров
<u>Должность:</u>	бухгалтер
<u>Непосредственный руководитель:</u>	Николаева Светлана Павловна
<u>Обязанности:</u>	Начисление зарплаты. Работа с текущими счетами
<u>Личные достижения:</u>	

Владение языками

Оцените свой уровень по 5-ти балльной шкале.

<i>Язык</i>	<i>Читаю</i>	<i>Говорю</i>	<i>Пишу</i>	<i>Понимаю</i>
Русский	5	5	5	5
Немецкий	-	-	-	-
Английский	5	4	4	4
Другой				

Чего Вы хотите достичь в профессиональной сфере в ближайшие 2-5 лет:

Дополнительные навыки:

- Водительское удостоверение категории. Есть/Нет. Категория. В Водительский стаж 3 года

- Персональный компьютер. Да

Отметьте программы в которых работаете и оцените свой уровень в каждой из них по 5-ти балльной шкале

Программа	Самооценка	Программа	Самооценка
Word	5	Outlook	4
Excel	5	Outlook Express	5
Power Point	5	1С	5
Access	4	Oracle	-
Acrobat Reader	5	Internet	5
Другое			

Готовность к командировкам:

Да/Нет, и если да, то в каком объеме (30 % рабочего времени)

Готовность работать сверхурочно:

Да/Нет. Если да, то как часто 1 раз в месяц(как необходимо), можете ли в выходные - да

Мои сильные стороны: целеустремленность, упорство, трудолюбие

Вредные привычки: нет

Хобби: Театр, разведение цветов, вязание

Референс-лист:

(укажите пожалуйста ФИО, профессию или должность, телефон 2-ух человек (желательно) которые могли бы, при необходимости, Вас охарактеризовать).

ИМЯ		ОТНОШЕНИЯ	
Николаева Светлана Павловна		Коллега по работе	
АДРЕС			
ул. Рабочая, 58-60			
НОМЕР ТЕЛЕФОНА		E-MAIL	
26-45-79		svetanic@yandex.ru	

ИМЯ		ОТНОШЕНИЯ	
Филиппенко Ольга Алексеевна		Подруга	
АДРЕС			
Ул. Энтузиастов, 53/59, кв. 45			
НОМЕР ТЕЛЕФОНА		E-MAIL	
48-97-23		foa@yandex.ru	

„18 мая”_2005 г.

4.3. Анкета

Анкета является относительно простым и недорогим видом психологического тестирования при устройстве на работу. От того, как вы ответите на вопросы анкеты, зависит первое впечатление о вас.

Содержание анкеты должно быть построено таким образом, чтобы по результатам ее заполнения предприятие получило в свое распоряжение совокупность сведений о строго определенной части персональных данных соискателя (например, о его образовании), представленных в форме, обеспечивающей возможность их автоматизированной обработки – как правило, в форме таблицы или списка.

Структура документа включает ряд пунктов (в зависимости от функционального назначения анкеты – от 8–10 до 25–30 и более). В необходимых случаях, кроме того, допускается группировка пунктов в разделы.

Анкета, обычно, состоит из следующих рубрик: «Биографические сведения», «Место проживания», «Образование», «Опыт работы» и «Хобби».

Из биографических данных работодатель может узнать о наличии братьев или сестер, которые позволят сделать предположения о личностных особенностях. Младшие дети больше нацелены на

достижения и успех. А у старших, как правило, лучше развиты лидерские качества. В частности, они легче находят взаимопонимание с людьми.

Порядок перечисления членов семьи может дать определенную информацию о личности соискателя.

Если женатый мужчина 30 лет сначала дает сведения о родителях и лишь на третьем месте указывает жену, это позволяет сделать предположение о его несамостоятельности.

Для работодателей важно узнать, как соискатель выбирал профессию. Поступал в престижный вуз или шел ли он по стопам родителей или же туда, где меньше конкурс. В случае, когда пришлось менять профессию, какие курсы выбрал – краткосрочные недалеко от дома или более основательное образование при профильном вузе.

В разделе «Хобби» лучше указывать реальные увлечения, а не следовать моде, приводя стандартный набор: теннис, бассейн, ночные клубы, шейпинг.

Оформление документа осуществляется в соответствии с общими требованиями ГОСТ Р 6.30-2003 и предполагает наличие следующих реквизитов:

- 1) наименования вида документа (10);
- 2) заголовка к тексту документа (18);
- 3) текста документа (20);
- 4) подписи (22).

Пример анкеты

АНКЕТА КАНДИДАТА

Фамилия	Имя	Отчество
Карпова	Инна	Петровна
Дата рождения 10 августа 1970	Место рождения г. Балаково	
Национальность русская	Гражданство Россия	
Адрес прописки __ г. Саратов, ул. Топольчанская, д. 45/47, кв. 23	Паспортные данные: серия _6304 номер _252645 где и когда выдан _Ленинский РОВД г. Саратова_26.08.2002	
Адрес проживания __ г. Саратов, ул. Топольчанская, д. 45/47, кв. 23	Телефоны: служебный _26-45-79 домашний _31-29-43 контактный 8-917-223-47-43	

1. Семейное положение

холост / не замужем женат / замужем гражданский брак разведен(а) вдовец / вдова

Дети: _2_ возраст _13 и 6_

Муж / жена _Карпов Алексей Николаевич_

2. Образование: высшее, специальное, курсы

Год поступления / окончания	Полное название учебного учреждения, факультет / отделение	Форма обучения (дн., веч.)	Квалификация
1987-1992	Экономический институт, бухгалтерский учет и аудит	дневное	бухгалтер
1995	Компьютерные курсы	вечерние	оператор

3. Профессиональная деятельность

Начиная с последнего места, укажите полное название организации, в которой Вы работали, реальный опыт работы, включая совместительство, собственный бизнес, воинскую службу, командировки за рубеж длительностью более полугода, все должности, содержание деятельности, соответствующие должностные обязанности и примеры своих профессиональных достижений.

1. Начало / окончание (месяц, год) 6.1995 — 4. 2005	Название организации ООО «Мир компьютеров»	Направления деятельности организации Продажа компьютерной техники	Количество подчиненных
Должность - бухгалтер	Должностные обязанности Начисление зараб. платы, текущие счета		
2. Начало / окончание (месяц, год)	Название организации	Направления деятельности организации	Количество подчиненных
Должность	Должностные обязанности		
3. Начало / окончание (месяц, год)	Название организации	Направления деятельности организации	Количество подчиненных
Должность	Должностные обязанности		

4. Профессиональный опыт

Ваши профессиональные навыки и возможности, какие аспекты деятельности Вы можете выполнять качественно и без дополнительной подготовки _

Все процессы бухгалтерии, работа на компьютере. _____

5. Знание иностранных языков

Язык (какой)	Специальная лексика	Степень владения А В С Д	Обозначения (терминология):
английский		С	А – синхронный перевод
немецкий		Д	В – свободно
			С – бегло, разговорный
			Д – объясняюсь

6. Владение компьютером

Навыки работы на компьютере	Операционные системы и среды	Редакторы	Языки программирования
в программист	в MS-DOS +	Word +	Pascal
в пользователь	в MS Windows	Excel + PowerPoint +	Fortran
в оператор +	в Windows XP +	в другие	в другие

Популярные компьютерные программы

FoxPro StatsGraph + Access другие

7. Навыки пользования средствами связи+ Telefax Telex + E-mail + модем другиеСтенография: нем. + англ. франц. другие**8. Командировки**

Как часто Вы могли бы ездить в командировки?

 До 50% раб. времени Иногда Никогда

+ До 30% раб. времени

Имеете ли Вы заграничный паспорт? + Да Нет

Данные загран. паспорта: _60 №0409876_____

9. Дополнительные сведения**Состояние здоровья:**

Проходили ли Вы медицинское обследование? ___Да_____

Когда? _2005___ По причине болезни? _____

Каково состояние Вашего здоровья? ___Здоров_____

Автомобиль

Есть ли у Вас водительские права? ___Да_____

Год получения _2002___ Какой категории? ___В_____

Есть ли у Вас собственный автомобиль? ___Да_____

Ваши интересы, хобби ___чтение, театр, разведение цветов_____

Личностные качества __целеустремленность, трудолюбие_____

Каковы Ваши личные и профессиональные планы на ближайшие 5 лет?__

Проранжируйте по 10-балльной системе значение для Вас следующих факторов:

Карьера	9	Стабильность, надежность	9
Деньги, льготы	9	Самостоятельность и ответственность позиции	10
Близость к дому	8	Дружелюбный коллектив	9
Приобретение нового опыта и знаний	10	Высокая интенсивность работы	9
Престиж компании	10	Сложность поставленных задач	9

Оцените применительно к Вашей профессии (специальности) значимость каждого из перечисленных ниже качеств в баллах от 1 до 3 (3 — имеет важное значение, 2 — второстепенное значение, 1 — не влияет на работу). Постарайтесь в категорию “имеет важное значение” включить не более пяти из перечисленных ниже качеств. Оцените уровень развития этих качеств у Вас (3 — высокий, 2 — средний, 1 — низкий).

Качество	Важность	Уровень развития	Качество	Важность	Уровень развития
Способность длительное время сохранять устойчивое внимание	3	3	Инициативность	3	3
Умение дать объективную оценку другим	2	2	Скромность	1	1
Способность брать на себя ответственность в сложных ситуациях	3	3	Находчивость	2	2
Профессиональная компетентность	3	3	Трудолюбие	2	2
Профессиональная наблюдательность	2	2	Внушаемость	1	1
Дисциплинированность, пунктуальность	2	2	Общительность	2	2
Умение вести деловую беседу, переговоры	2	2	Энергичность	2	2
Адаптация к новым условиям	2	1	Настойчивость	2	2
Способность к быстрдействию в условиях дефицита времени	3	3	Невозмутимость	2	2
Упорство в преодолении возникших трудностей	2	1	Медлительность		
Способность длительное время удерживать в памяти большое количество информации	2	2	Подвижность	1	1
Способность находить нестандартные решения	2	1	Замкнутость	1	1
Исполнительность и обязательность	2	2	Разговорчивость	2	
Внешность	2	2	Подозрительность	1	1
Уравновешенность и самообладание	2	2	Активность	2	2

Этикет	2	2	Вдумчивость	2	2
Настойчивость и упорство	2	2	Энергичность	2	2
Склонность к риску	1	1	Внимательность	2	2
Особая память	1	1	Поверхностность	1	1
Предприимчивость	2	2	Легкомыслие	1	1
Принципиальность	1	1	Самоуверенность	1	1
Коллективизм	2	2	Вспыльчивость	1	1
Доброжелательность и отзывчивость	2	2	Заносчивость	1	1
Внешний вид	2	2	Опрятность	2	2
Смелость и решительность	1	1	Спокойствие	2	2
Способность прогнозировать исход событий с учетом их вероятностей	2	2	Честолюбие	2	2

Самооценка способностей (3 — высокая, 2 — средняя, 1 — низкая):

К физическому труду	2	К творческой, созидательной деятельности	3
К умственному труду	3	К подвижной, разъездной работе	2
К руководящей деятельности	3	К совместному, коллективному труду	2
К иностранным языкам	2	К индивидуальной, самостоятельной работе	3

Напишите, что Вы считаете нужным добавить к изложенному

Дата составления ___ 18 мая 2005 _____

Подпись _____

4.4. Трудовой договор

Трудовой договор – это соглашение между работодателем и работником, в соответствии с которым работодатель обязуется предоставить работнику работу по обусловленной трудовой функции, обеспечить условия труда, предусмотренные ТК РФ, законами и иными нормативными правовыми актами, коллективным договором, соглашениями, локальными нормативными актами, содержащими нормы трудового права, своевременно и в полном размере выплачивать работнику заработную плату, а работник обязуется лично выполнять определенную этим соглашением трудовую функцию, соблюдать действующие в организации правила внутреннего трудового распорядка (ст. 56 ТК РФ).

Установление порядка заключения, изменения и расторжения трудовых договоров относится к ведению федеральных органов государственной власти.

Обратите внимание на то, что ст. 56 ТК РФ содержит легальное определение трудового договора и называет стороны данного договора, а также содержит следующие изменения:

1) из определения понятия трудового договора исключен употреблявшийся с 1992 г. в качестве синонима этого понятия термин «контракт». Последнее в условиях широкого развития гражданско-правовых отношений имеет большое не только теоретическое, но и практическое значение. Исключив из правового оборота термин «контракт», употребляемый в качестве синонима трудового договора, законодатель тем самым прекратил многолетний спор о различиях трудового договора (контракта) и контракта в контексте норм гражданского права;

2) по ранее действовавшему КЗоТу РСФСР основными обязательствами работодателя по трудовому договору являлись его обязанности «выплачивать работнику заработную плату и обеспечивать условия труда, предусмотренные законодательством о труде, коллективным договором и соглашением сторон». Действующий ТК РФ добавляет к указанным обязанностям также обязанность «предоставить работнику работу по обусловленной трудовой функции», а также уточняет, что работодатель обязан выплачивать работнику заработную плату «своевременно и в полном объеме», что весьма актуально. Исполнение работодателем данной обязанности должно обеспечиваться, в частности, его материальной ответственностью перед работником за задержку выплаты заработной платы;

3) под **условиями труда** понимается совокупность факторов производственной среды и трудового процесса, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье работника;

4) работник должен выполнять возложенную на него трудовую функцию лично. Это не предполагает возможности работника по своему усмотрению поручить кому-либо совершение действий, относящихся к его обязанностям. Личное выполнение обязанностей прекращается в связи с прекращением трудового договора. Они не передаются по наследству.

Под содержанием трудового договора следует понимать совокупность условий, на которых он заключен. Последние в свою очередь определяют права и обязанности сторон трудового договора (работника и работодателя).

В числе основных принципов построения трудового договора необходимо отметить:

1) условия трудового договора должны фиксировать условия труда и его оплаты, установленные на основе действующих нормативных правовых актов непосредственно по соглашению работника и работодателя;

2) в тексте договора следует избегать изложения нормативных актов;

3) условия трудового договора, согласованные сторонами, могут быть изменены только по письменному соглашению между ними.

Содержание трудового договора образуют две группы условий: существенные и иные. Непосредственные условия (существенные) – это те условия, которые определяются соглашением сторон. Условия, оговариваемые самими сторонами в свою очередь делятся на необходимые и дополнительные (факультативные). Трудовое законодательство не связывает волю сторон договора в выработке этих условий.

Непосредственные условия трудового договора в свою очередь имеют более дробное деление. Здесь принято выделять необходимые (существенные) и дополнительные (факультативные) условия. **Необходимыми** признаются условия, отсутствие которых влечет признание трудового договора незаключенным (недействительным) и, следовательно, порожденные им трудовые отношения не возникшими. Таковыми являются условия о:

- 1) месте работы;
- 2) выполняемой работником трудовой функции;
- 3) оплате труда и иных дополнительных выплатах;
- 4) сроке действия;
- 5) условиях труда;

- 6) режиме труда и отдыха;
- 7) правах и обязанностях сторон трудового договора;
- 8) видах и условиях социального страхования.

Наряду с существенными стороны трудового договора по своему усмотрению могут предусмотреть и дополнительные (факультативные) условия, конкретизирующие обязательства сторон и устанавливаемые в договорном порядке.

В ч. 3 ст. 57 ТК РФ приводится примерный перечень **дополнительных условий**, которые могут отражаться в содержании трудового договора. По соглашению между работодателем и работником этот перечень может быть расширен или, наоборот, ни одно из условий, перечисленных в данной норме, не будет включено в трудовой договор.

К числу дополнительных можно отнести условия об установлении испытательного срока, о совмещении профессий (должностей), переподготовке, обучении вторым и совмещаемым профессиям, о регулярном повышении квалификации, продолжительности дополнительного отпуска, режиме рабочего времени и времени отдыха, о неразглашении охраняемой законом тайны (государственной, служебной, коммерческой и иной), об обязанности работника отработать после обучения не менее установленного договором срока, если обучение производилось за счет средств работодателя и др.

Включение этих условий в содержание трудового договора преследует цель конкретизировать обязательства сторон. Установление дополнительных условий трудового договора (контракта) не должно ухудшать положение работника по сравнению с законодательством, соглашением любого уровня (генеральным, отраслевым, специальным) и коллективным договором.

Внесенные в содержание трудового договора сторонами дополнительные условия не должны снижать уровень прав и гарантий работников, установленный трудовым законодательством. Если такие условия включены в трудовой договор, то они не могут применяться.

При заключении трудового договора **не могут устанавливаться по согласованию сторон трудового договора следующие условия:**

- 1) основание увольнения;
- 2) установление не предусмотренных законодательством дисциплинарных взысканий;
- 3) введение для работников полной материальной ответственности, кроме случаев, предусмотренных в п. 2 ст. 243 ТК РФ.

Стороны не могут также изменить порядок рассмотрения индивидуальных трудовых споров.

Все условия, включенные в трудовой договор, могут изменяться только по соглашению сторон. Если какие-либо условия заключения трудового договора изменяются, то все это оформляется в том же порядке, который установлен для заключения самого трудового договора. Соглашение об изменении условий трудового договора является неотъемлемой частью данного договора.

Статья 57 ТК РФ содержит общие обязательные рекомендации по включению в содержание трудового договора отдельных групп условий.

В трудовом договоре также указываются адреса сторон, сведения о документе, удостоверяющем личность работника, сведения о лице, подписывающем трудовой договор от имени работодателя, основание его полномочий (учредительный документ, доверенность). Если работодателем является физическое лицо, то в трудовом договоре должны быть указаны также сведения о документе, удостоверяющем его личность.

Если заключается трудовой договор о работе по совместительству, то в таком трудовом договоре обязательно указание на то, что работа является совместительством (п. 4 ст. 282 ТК РФ).

Пример трудового договора

Трудовой договор Карповой И.П. ЗАО «Бизнесконсалт»

Закрытое акционерное общество «Бизнесконсалт» (далее – ЗАО «Бизнесконсалт»), в лице Генерального директора Игнатьева Александра Павловича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Администрация», с одной стороны, и Карповой Инной

Петровой, (фамилия, имя, отчество), именуемый в дальнейшем «Работник», с другой стороны, заключили трудовой договор о нижеследующем:

1. Прием на работу, подчиненность, намерения, права, обязанности и ответственность Работника

1.1. Карпова Инна Петровна (Ф.И.О.) принимается на работу в бухгалтерию главным бухгалтером.

1.2. Подчинение, функции, права и обязанности Работника определяются Правилами внутреннего распорядка, должностной инструкцией, распоряжениями начальника подразделения и непосредственного руководителя, а также квалификацией в соответствии с ЕТКС или отраслевыми ЕТКС.

1.3. Работа по настоящему трудовому договору для Работника является основным местом работы.

1.4. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Работником своих должностных обязанностей он несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

1.5. Перевод Работника на другую работу возможен только с его согласия, за исключением случаев, прямо установленных действующим законодательством РФ.

1.6. Для выполнения своих служебных обязанностей Работник может по решению Администрации направляться на другие предприятия и организации, находящиеся в Москве, или в служебные командировки в другую местность с оплатой расходов в порядке и размере, установленных действующим законодательством РФ.

2. Обязанности Администрации

2.1. Администрация обязана обеспечить Работника постоянным рабочим местом, соответствующим санитарным нормам, информационными материалами, документацией, оборудованием и прочими вспомогательными средствами, необходимыми для выполнения данной работы.

3. Рабочее время и время отдыха

3.1. Для выполнения Работником своих обязанностей ему устанавливается 40-часовая рабочая неделя с выходными днями в соответствии с графиком сменности работ.

3.2. Работнику предоставляется ежегодный оплачиваемый отпуск и другие дополнительные отпуска, предусмотренные действующим трудовым законодательством РФ.

4. Срок действия и основания расторжения трудового договора

4.1. Настоящий трудовой договор заключен:

на неопределенный срок с «20» мая 2005 г.

на определенный срок с «___» _____ г. по «___» _____ г.

Работнику устанавливается испытательный срок продолжительностью 3 мес., который включается в срок действия настоящего трудового договора.

4.2. В случае изменения квалификации или профессии, по результатам тарификации и аттестации, а также в случае перевода Работника на другую работу или в другое подразделение оформляется дополнение к трудовому договору.

4.3. До истечения срока трудовой договор может быть расторгнут по инициативе сторон по основаниям, предусмотренным действующим трудовым законодательством РФ.

5. Оплата труда

5.1. Администрация устанавливает Работнику:

оклад в размере _10.000_ рублей в месяц;

тарифную ставку _____ рублей в час.

5.2. Размер оплаты труда может изменяться в соответствии с действующими в ЗАО «Бизнесконсалт» системой и порядком оплаты труда.

5.3. По решению Администрации Работнику может устанавливаться вознаграждение по результатам работы в соответствии с системой вознаграждения (премирования) и порядком оплаты труда, существующими в ЗАО «Бизнесконсалт».

6. Гарантии и компенсации

6.1. На Работника распространяются все льготы и гарантии, установленные для работников закрытого акционерного общества действующим законодательством РФ, отраслевыми нормативными актами, приказами и распоряжениями Генерального директора ЗАО «Бизнесконсалт».

6.2. На работника ведется трудовая книжка в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

6.3. Ущерб, причиненный Работником или Работнику ЗАО «Бизнесконсалт», подлежит возмещению в порядке и размерах, установленных действующим законодательством РФ.

7. Заключительные положения

7.1. В случае возникновения спора между сторонами он подлежит урегулированию путем непосредственных переговоров Работника и Администрации, а в случае недостижения согласия он подлежит разрешению в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

7.2. Условия трудового договора могут быть изменены только по взаимному соглашению сторон, которые оформляются в виде дополнительного соглашения, являющегося неотъемлемой частью настоящего трудового договора.

7.3. Настоящий трудовой договор составлен в двух экземплярах: один экземпляр хранится в службе персонала ЗАО «Бизнесконсалт», другой – находится у Работника.

8. С перечнем сведений, составляющих коммерческую и служебную тайну, не подлежащих разглашению, ознакомлен: Карпова Инна Петровна (подпись)

9. Реквизиты сторон

<p>Закрытое акционерное общество «Бизнесконсалт»</p> <p>Подписи сторон Генеральный директор _____ А. П. Игнатъев</p>	<p>Работник: Карпова Инна Петровна Паспортные данные: серия 6304, номер 252645 _____ где и когда выдан _Ленинский РОВД г. Саратова Адрес г. Саратов, ул. Топольчанская, д. 45/47, кв. 23 Подписи сторон Работник _____ И.П. Карпова</p>
--	---

4.5. Трудовая книжка

Трудовая книжка – это основной документ о трудовой деятельности и стаже работника.

В трудовую книжку вносятся:

1) сведения о работнике: фамилия, имя, отчество, дата рождения, образование, профессия, специальность;

2) сведения о работе: прием на работу, перевод на другую постоянную работу, увольнение, а также основания прекращения трудового договора;

3) сведения о награждениях и поощрениях за успехи в работе: награждение орденами и медалями, присвоение почетных званий, объявление благодарности, премирование, награждение ценным подарком, почетной грамотой, присвоение звания лучшего по профессии и другие виды поощрений, предусмотренные коллективным договором или правилами внутреннего трудового распорядка.

Сведения о взысканиях в трудовую книжку не вносятся, за исключением случаев, когда дисциплинарным взысканием является увольнение.

Первая страница (титульный лист) трудовой книжки предназначена для занесения сведений о работнике и заполняется в его присутствии. Эти сведения имеют важное юридическое значение для трудящихся, являясь прежде всего подтверждением принадлежности трудовой книжки ее владельцу. Внесение сведений о работнике осуществляется при заполнении трудовой книжки лицам, поступающим на работу впервые, а также при выдаче дубликата трудовой книжки или вкладыша к ней.

Фамилия, имя и отчество, дата рождения (число, месяц, год) указываются полностью на основании паспорта или свидетельства о рождении. Сокращение или замена имени и отчества инициалами не допускаются.

Внесение сведений об образовании (среднее, среднее специальное и высшее) производится только на основании соответствующего аттестата, удостоверения, диплома. В тех случаях, когда работник имеет незаконченное среднее или незаконченное высшее образование (в том числе продолжая обучение в учебном заведении), запись о таком образовании также производится лишь на основании соответствующих документов (студенческого билета, зачетной книжки, справки учебного заведения и т. п.).

После проставления даты заполнения трудовой книжки работник своей подписью заверяет правильность внесенных сведений. Первую страницу (титульный лист) трудовой книжки подписывает также лицо, ответственное за выдачу трудовых книжек (его подпись должна быть разборчива, после этого подпись заверяется печатью организации (или печатью отдела кадров), где впервые заполнялась трудовая книжка.

При изменении работником фамилии, имени, отчества, приобретении новой специальности и т. п. записи в трудовых книжках об этом производятся администрацией по последнему месту работы на основании документов (паспорта, свидетельства о рождении, о браке, о расторжении брака, об изменении фамилии, имени, отчества и др.) со ссылкой на номер и дату этих документов.

Указанные изменения вносятся на первой странице (титульном листе) трудовой книжки. Одной чертой зачеркиваются, например, прежняя фамилия или имя, отчество и записываются новые данные. Ссылки на соответствующие документы записываются на внутренней стороне обложки и заверяются подписью руководителя организации или специально уполномоченного им лица и печатью организации или печатью отдела кадров. В таком же порядке при необходимости вносятся изменения в сведения об образовании, профессии, специальности.

В графе 3 раздела «Сведения о работе» в виде заголовка пишется полное наименование предприятия, организации.

Под этим заголовком в графе 1 ставится порядковый номер вносимой записи, в графе 2 указывается дата приема на работу.

Записи о наименовании работы, профессии или должности, на которую принят работник, производятся в строгом соответствии со штатным расписанием.

Перевод работника на другую постоянную работу в том же предприятии, организации оформляется так же, как и прием на работу. Временные переводы на другую работу (например, в связи с производственной необходимостью, простоем) в трудовых книжках не отмечаются.

Записи о причинах увольнения в трудовую книжку должны производиться в точном соответствии с формулировками действующего законодательства и со ссылкой на соответствующую статью, пункт Трудового кодекса Российской Федерации или иного федерального закона.

При прекращении трудового договора работодатель обязан выдать работнику в день увольнения (последний день работы) трудовую книжку и по письменному заявлению работника – копии документов, связанных с работой.

В соответствии со ст. 234 ТК РФ работодатель обязан возместить работнику не полученный им заработок, в частности, в результате задержки работодателем выдачи работнику трудовой книжки, внесения в трудовую книжку неправильной или не соответствующей законодательству формулировки причины увольнения работника.

В случае, если в день увольнения работника выдать трудовую книжку невозможно в связи с отсутствием работника либо его отказом от получения трудовой книжки на руки, работодатель направляет работнику уведомление о необходимости явиться за трудовой книжкой либо дать согласие на отправку ее по почте. Со дня направления уведомления работодатель освобождается от ответственности за задержку выдачи трудовой книжки.

При возникновении у работника необходимости получить в любое время, в том числе и в период его работы, трудовую книжку и копии документов, связанных с работой, он вправе обратиться к работодателю с письменным заявлением об этом. Не позднее трех дней со дня подачи этого заявления работодатель обязан выдать работнику копии этих документов (копии приказа о приеме на работу, приказов о переводах на другую работу, приказа об увольнении с работы; выписки из трудовой книжки; справки о заработной плате, периоде работы у данного работодателя и др.). Копии документов, связанных с работой, должны быть заверены надлежащим образом и предоставляться работнику безвозмездно.

Помните!

Предпринимателям строго запрещено вести трудовые книжки (ст.66 ТК РФ).

Образец формы трудовой книжки

Утверждена
Постановлением Правительства
Российской Федерации
от 16 апреля 2003 г. № 225

ФОРМА ТРУДОВОЙ КНИЖКИ

(Обложка)

Герб
Российской Федерации

ТРУДОВАЯ КНИЖКА

Титульный лист)
Герб
Российской Федерации

ТРУДОВАЯ КНИЖКА

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Дата рождения _____

число, месяц, год)

Образование _____

Профессия, специальность _____

Дата заполнения _____

число, месяц, год)

Подпись владельца книжки _____

Подпись лица, ответственного за ведение
трудоустройственных книжек

разборчиво)
Сведения о работе

Серия и номер <*> (10 разворотов) No. записи	Дата			Сведения о приеме на работу, переводе на другую постоянную работу, квалификации, увольнении (с указанием причин и ссылкой на статью, пункт закона)	Наименование, дата и номер документа, на основании которого внесена запись
	число	месяц	год		
1	2			3	4

Сведения о награждении
Серия и номер (10 разворотов)

No. записи	Дата			Сведения о награждении (поощрении)	Наименование, дата и номер документа, на основании которого внесена запись
	число	месяц	год		
1	2			3	4

Примерный текст правил ведения и хранения трудовых книжек работников предприятия

I. Общие положения.

1.1. Настоящие правила устанавливают порядок ведения и хранения трудовых книжек работников...(указать наименование предприятия в соответствии с учредительными документами) (далее – предприятие).

1.2. Трудовая книжка является основным документом о трудовой деятельности и трудовом стаже работника предприятия.

1.3. Ведение и хранение трудовых книжек работника, проработавшего на предприятии в качестве основного места работы пять и более дней, осуществляется отделом кадров службы персонала. Ответственность за организацию надлежащего ведения и хранения трудовых книжек работников предприятия возлагается на начальника отдела кадров службы персонала.

II. Ведение трудовых книжек.

2.1. Оформление трудовой книжки работнику предприятия, принятому на работу впервые, осуществляется отделом кадров службы персонала в присутствии работника в срок не более 7 дней с даты приема на работу.

2.2. В трудовую книжку вносятся следующие сведения о работнике предприятия:

2.2.1. Фамилия, имя, отчество.

2.2.2. Дата рождения (число, месяц, год).

2.2.3. Образование, профессия, специальность.

2.2.4. Сведения о выполняемой работе.

2.2.5. Сведения о переводе на другую постоянную работу.

2.2.6. Сведения о награждении за успехи в работе.

2.2.7. Сведения об увольнении и основаниях для увольнения.

2.2.8. Иные сведения, внесение которых в трудовую книжку не противоречит законодательству.

2.3. Сведения о взысканиях в трудовую книжку работника предприятия не вносятся, за исключением случаев, когда дисциплинарным взысканием является увольнение (досрочное расторжение с работником трудового договора по инициативе предприятия). Записи о премиях, предусмотренных оплаты труда или выплачиваемых работнику предприятия на регулярной основе, в трудовую книжку также не вносятся.

2.4. По письменному заявлению работника предприятия ему в срок не более трех дней должны выдаваться оформленная надлежащим образом копия из трудовой книжки или выписка из нее. Копии (выписки) из трудовой книжки и иные связанные с работой документы выдаются работнику предприятия безвозмездно.

2.5. Все записи вносятся в трудовую книжку на основании соответствующего приказа (распоряжения) руководителя предприятия в срок не более 7 дней с даты издания такого приказа (распоряжения), а при увольнении – в день увольнения.

2.6. Записи в трудовой книжке должны точно соответствовать тексту приказа (распоряжения). Все записи в трудовой книжке

производятся без каких-либо сокращений и имеют в пределах соответствующего раздела свой порядковый номер.

2.7. Работник предприятия должен быть ознакомлен под роспись в личной карточке с каждой вносимой в его трудовую книжку записью о выполняемой работе, переводе на другую постоянную работу и увольнении.

2.8 При прекращении с работником предприятия трудового договора по основаниям, предусмотренным ст. 77 Трудового кодекса Российской Федерации (за исключением случаев расторжения трудового договора по инициативе работодателя и по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон (пп.4 и 10 этой статьи), в трудовую книжку вносится запись об увольнении (прекращении трудового договора) со ссылкой на соответствующий пункт указанной статьи.

2.9. При расторжении с работником предприятия трудового договора по инициативе работодателя в трудовую книжку вносится запись об увольнении (прекращении трудового договора) со ссылкой на соответствующий пункт ст. 81 Трудового кодекса Российской Федерации.

2.10. При прекращении с работником предприятия трудового договора по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон, в трудовую книжку вносится запись об основаниях прекращения трудового договора со ссылкой на соответствующий пункт ст. 83 Трудового кодекса Российской Федерации.

2.11. При прекращении с работником предприятия трудового договора по другим основаниям, предусмотренным Трудовым кодексом Российской Федерации или иными федеральными законами в трудовую книжку вносится запись об увольнении (прекращении трудового договора) со ссылкой и соответствующие статью, пункт Трудового кодекса Российской Федерации или иного федерального закона.

2.12. При прекращении с работником предприятия трудового договора в связи с осуждением в соответствии с приговором суда к лишению права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью и не отбывшим наказание, в трудовую книжку вносится запись том, на каком основании, на какой срок и какую

должность он лишен права занимать (какой деятельностью лишен права заниматься).

2.13. Сведения о работе по совместительству (об увольнении с этой работы) по желанию работника предприятия вносятся по месту основной работы в трудовую книжку на основании документа, подтверждающего работу по совместительству.

2.14. В трудовую книжку по месту работы также вносятся с указанием соответствующих документов записи:

2.14.1. О времени военной службы в соответствии с Федеральным законом «О воинской обязанности и военной службе» (о времени службы в органах внутренних дел и таможенных органах).

2.14.2. О времени обучения на курсах и в школах по повышению квалификации, по переквалификации и подготовке кадров.

2.15. Соответствующие записи, внесенные в трудовую книжку лиц, освобожденных от работ; (должности) в связи с незаконным осуждением либо отстраненных от должности в связи с незаконным привлечением к уголовной ответственности, установленными соответственно оправдательным приговором либо постановлением (определением) о прекращении уголовного дела за отсутствием события преступления, за отсутствием в деянии состава преступления или за недоказанностью их участия в совершении преступления, признаются недействительными.

2.16. Работнику предприятия по письменному заявлению может быть выдан дубликат трудовой книжки без записи, признанной недействительной.

2.17. В трудовые книжки работников предприятия из числа лиц, отбывших исправительные работы без лишения свободы, вносится по месту работы запись о том, что время работы в этот период не засчитывается в непрерывный трудовой стаж. Указанная запись вносится в трудовые книжки по окончании фактического срока отбытия работников предприятия наказания, который устанавливается по справкам органов внутренних дел.

2.18. При увольнении осужденного работника предприятия с работы в установленном порядке поступлении его на новое место работы

соответствующие записи вносятся в трудовую книжку по месту его приема (направления).

2.19. При восстановлении в установленном порядке непрерывного трудового стажа в трудовую книжку работника вносится по последнему месту работы запись о восстановлении непрерывного трудового стажа с указанием соответствующего документа.

III. Внесение изменений и исправлений в трудовую книжку.
Дубликат трудовой книжки. Вкладыш в трудовую книжку.

3.1. Изменение записей о фамилии, имени, отчестве и дате рождения, а также об образовании, профессии и специальности работника предприятия производится на основании паспорта, свидетельства о рождении, о браке, о расторжении брака, об изменении фамилии, имени, отчества и других документов.

3.2. В случае выявления неправильной или неточной записи в трудовой книжке работник предприятия исправление ее производится по месту внесения соответствующей записи, либо предприятием на основании официального документа работодателя, допустившего ошибку. Если предприятие (организация, учреждение), которая произвела неправильную или неточную запись, реорганизована, исправление производится ее правопреемником, а в случае его ликвидации – работодателем по новому месту работы на основании соответствующего документа.

3.3. Исправленные сведения в трудовой книжке работника предприятия должны полностью соответствовать документу, на основании которого они были исправлены. В случае утраты такого документа либо несоответствия его фактически выполнявшейся работником предприятия работе исправление сведений о работе производится на основании других документов, подтверждающих выполнение работ, не указанных в трудовой книжке. Свидетельские показания не могут служить основанием для исправления внесенных ранее записей, за исключением записей, в отношении которых имеется судебное решение, а также случаев, предусмотренных законодательством.

3.4. В разделах трудовой книжки, содержащих сведения о работе или сведения о награждении работника предприятия, зачеркивание неточных или неправильных записей не допускается. Изменение записей производится путем признания их недействительными и внесения правильных записей. В таком же порядке производится изменение записи об увольнении работника предприятия (переводе на другую постоянную работу) в случае признания увольнения (перевода) незаконным.

3.5. Работник предприятия, утративший трудовую книжку, обязан немедленно письменно заявить об этом в отдел кадров. На основании письменного заявления работнику предприятия в срок не более 15 дней со дня подачи заявления выдается дубликат трудовой книжки.

3.6. При оформлении работнику предприятия дубликата трудовой книжки в последний вносятся:

3.6.1. Сведения об общем и (или) непрерывном стаже работы работника до поступления на предприятие, подтвержденном соответствующими документами.

3.6.2. Сведения о работе и награждении (поощрении) работника предприятия, которые вносились в трудовую книжку по последнему месту работы.

3.7. Общий стаж работы при оформлении работнику предприятия дубликата трудовой книжки записывается суммарно, то есть указывается общее количество лет, месяцев, дней работы без уточнения сведений о работодателе, периодов работы и должностей работника. Если документы, на основании которых вносились записи в трудовую книжку, не содержат полных сведений о работе в прошлом, в дубликат трудовой книжки вносятся только имеющиеся в этих документах сведения.

3.8. При наличии в трудовой книжке записи об увольнении или переводе работника предприятия на другую работу, признанной недействительной, ему по письменному заявлению выдается дубликат трудовой книжки, в который переносятся все произведенные в трудовой книжке записи, за исключением записи, признанной недействительной. Трудовая книжка оформляется в установленном порядке и возвращается

работнику предприятия. В таком же порядке выдается дубликат трудовой книжки, если трудовая книжка (вкладыш) пришла в негодность (обгорела, порвана, испачкана и т. п.).

3.9. При массовой утрате трудовых книжек работников предприятия в результате чрезвычайных ситуаций (экологические и техногенные катастрофы, стихийные бедствия, массовые беспорядки и другие подобные обстоятельства) трудовой стаж работников устанавливается комиссией по установлению стажа, создаваемой органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, в состав которой входят и представители предприятия.

3.10. Установление факта работы, сведений о профессии (должности) и периодах работы в отношении каждого работника предприятия осуществляется комиссией на основании имеющихся документов, а в случае их полного отсутствия – на основании показаний двух и более свидетелей, знающих работника по совместной работе на предприятии.

3.11. Если работник до поступления на предприятие уже работал, комиссия принимает меры к получению документов, подтверждающих этот факт.

3.12. По результатам работы комиссии составляется акт, в котором указываются периоды работы, профессия (должность) и продолжительность трудового стажа работника предприятия. На основании акта комиссии работнику предприятия выдается дубликат трудовой книжки. В случае если какие-либо документы, подтверждающие трудовой стаж, не сохранились, решение об установлении трудового стажа работника предприятия принимается в судебном порядке.

3.13. Если в трудовой книжке работника предприятия заполнены все страницы одного из разделов, в трудовую книжку вшивается вкладыш.

3.14. Вкладыш в трудовую книжку работника предприятия оформляется и ведется в том же порядке, что и трудовая книжка. Вкладыш без трудовой книжки недействителен. При выдаче каждого

вкладыша в трудовой книжке ставится штамп с надписью «Выдан вкладыш» и указывается серия и номер вкладыша.

IV. Выдача трудовой книжки при увольнении (прекращении трудового договора).

4.1. При увольнении работника (прекращении трудового договора) все записи, внесенные в его трудовую книжку за время работы на предприятии, заверяются подписью начальника отдела кадров службы персонала и подписью самого работника (за исключением случаев, предусмотренных законодательством). Трудовая книжка, оформленная надлежащим образом, выдается работнику в день увольнения (последний день работы).

4.2. Если в день увольнения работника (прекращения трудового договора) выдать трудовую книжку не представляется возможным, начальник отдела кадров принимает меры к уведомлению работника о необходимости явиться за трудовой книжкой либо дать согласие на отправку ее по почте. Со дня направления указанного уведомления предприятие освобождается от ответственности за задержку выдачи работнику трудовой книжки.

4.3. Пересылка трудовой книжки почтой по указанному работником адресу допускается только с его письменного согласия и производится в соответствии с Правилами оказания почтовых услуг территории РФ.

4.4. В случае смерти работника трудовая книжка после внесения в нее соответствующей записи о прекращении трудового договора выдается на руки одному из его родственников под расписку или высылается по почте по письменному заявлению одного из родственников.

4.5. При задержке выдачи работнику трудовой книжки по вине предприятия, внесении в трудовую книжку неправильной или не соответствующей приказу формулировки причины увольнения работника предприятие возмещает работнику не полученный им за все время задержки заработок. Днем увольнения работника (прекращения трудового договора) в этом случае считается день фактической выдачи трудовой книжки. О новом дне увольнения работника (прекращении

трудового договора) издается приказ (распоряжение), на основании которого в трудовую книжку вносится запись о фактической дате увольнения (прекращения трудового договора). Ранее внесенная запись о дне увольнения признается недействительной.

V. Учет и хранение трудовых книжек.

5.1. С целью учета трудовых книжек, бланков трудовой книжки и вкладышей в нее на предприятии ведутся по установленной форме:

5.1.1. Приходно-расходная книга по учету бланков трудовой книжки и вкладышей в нее.

5.1.2. Книга учета движения трудовых книжек и вкладышей в них.

5.2. В приходно-расходную книгу по учету бланков трудовой книжки и вкладышей в нее вносятся сведения обо всех операциях, связанных с получением и расходованием бланков трудовой книжки и вкладышей в нее, с указанием серии и номера каждого бланка.

5.3. В книге учета движения трудовых книжек и вкладышей в них регистрируются все трудовые книжки, принятые от работников при поступлении на предприятие, а также трудовые книжки вкладыши в них с указанием серии и номера, вновь выданные работникам.

5.4. При получении трудовой книжки в связи с увольнением работник предприятия расписывается в личной карточке и в книге учета движения трудовых книжек и вкладышей в них.

5.5. Приходно-расходная книга по учету бланков трудовой книжки и вкладышей в нее и к учета движения трудовых книжек и вкладышей в них должны быть пронумерованы, прошнурованы; заверены подписью руководителя предприятия и скреплены сургучной печатью или опломбированы

5.6. Бланки трудовой книжки и вкладышей в нее хранятся как документы строгой отчетности; выдаются отделу кадров службы персонала по заявке начальника отдела кадров. По окончании каждого месяца начальник отдела кадров представляет отчет о наличии бланков трудовой книжки и вкладышей в нее и о суммах, полученных за оформленные трудовые книжки и вкладыши в них, с приложением приходного ордера кассы предприятия.

5.7. Испорченные при заполнении бланки трудовой книжки и вкладышей в нее подлежат уничтожению с составлением соответствующего акта.

5.8. Трудовые книжки и дубликаты трудовых книжек, не полученные работниками при увольнении либо в случае смерти работника его ближайшими родственниками, хранятся в течение 2 лет в отделе кадров службы персонала отдельно от остальных трудовых книжек. По истечении указанного срока невостребованные трудовые книжки хранятся в архиве организации в течение 50 лет, а затем подлежат уничтожению в установленном порядке.

5.9. Хранение бланков трудовых книжек и вкладышей в них, а также оформленных трудовых книжек и вкладышей в них осуществляется в приспособленных для этого помещениях, в закрывающихся на ключ сейфах, металлических шкафах или отдельных запирающихся ящиках рабочих столов.

5.10. Лица, ответственные за хранение трудовых книжек и вкладышей в них (бланков), обязаны регулярно проверять наличие состоящих на хранении документов. При обнаружении недостачи трудовых книжек и вкладышей в них (бланков) лица, ответственные за их хранение, обязаны немедленно заявить об этом и принять меры к розыску недостающих документов. Предприятие организует расследование на предмет выявления недостачи трудовых книжек и вкладышей в них (бланков).

VI. Заключительные положения.

6.1. Настоящие правила вступают в действие с момента утверждения руководителем предприятия.

6.2. Настоящие правила подлежат переутверждению в случае внесения существенных изменений в их содержание, но не реже одного раза в 5 лет.

4.6. Личная карточка

Личная карточка – основной документ по учету персонала предприятия, который отражает все необходимые сведения о личности работника и его трудовой деятельности. Личные карточки образуют

картотеку личного состава и располагаются в ней, в зависимости от количества работающих, либо в алфавитном порядке, либо по структурным подразделениям. Карточка состоит из 4 страниц, содержащих тематические блоки. Первая и вторая страницы заполняются при поступлении на работу и содержат общие сведения о работнике; третья и четвертая заполняются в процессе работы.

Личную карточку работника (форма № Т-2) заполняет работник кадровой службы на основании: приказа (распоряжения) о приеме на работу (форма № Т-1 или № Т-1а); паспорта или иного документа, удостоверяющего личность; трудовой книжки или документа, подтверждающего трудовой стаж; страхового свидетельства государственного пенсионного страхования; документов воинского учета – для военнообязанных и лиц, подлежащих призыву на военную службу; документа об образовании, о квалификации или наличии специальных знаний – при поступлении на работу, требующую специальных знаний или специальной подготовки, а также сведений, сообщенных о себе работником. В отдельных случаях с учетом специфики работы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации может быть предусмотрена необходимость предъявления дополнительных документов.

Помните!

Хранятся карточки в сейфе (шкафу) в алфавитном порядке.

Карточки уволенных сотрудников формируют в дело, в алфавитном порядке (по первым трем буквам).

Перед сдачей в архив все карточки должны быть пронумерованы. Срок хранения карточек Т-2 – 75 лет.

Образец личной карточки

Унифицированная форма № Т-2
 Утверждена Постановлением
 Госкомстата России
 от 05.01.2004 № 1

	Форма по ОКУД	Код 0301002
ЗАО «Бизнесконсалт»	по ОКПО	

(наименование организации)

Дата составления	Табельный номер	Идентификационный номер налогоплательщика	Номер страхового свидетельства государственного пенсионного страхования	Алфавит	Характер работы	Вид работы (основная, по совместительству)	Пол (мужской, женский)
22.05.2005	15				бухгалтер	основная	жен

**ЛИЧНАЯ КАРТОЧКА
 работника**

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Трудовой договор	номер	25
	дата	22.05.2005

1. Фамилия	Карпова	Имя	Инна	Отчество	Петровна
------------	---------	-----	------	----------	----------

				Код
2. Дата рождения	10 августа 1970 (день, месяц, год)			
3. Место рождения	г. Балаково		по ОКАТО	
4. Гражданство	Россия		по ОКИН	
5. Знание иностранного языка	Английский (наименование)	Читаю, объясняюсь (степень знания)	по ОКИН	
			по ОКИН	

6.	Образование	Высшее экономическое (среднее (полное) общее, начальное профессиональное, среднее профессиональное, высшее профессиональное)	по ОКИН	
----	-------------	---	---------	--

Наименование образовательного учреждения	Документ об образовании, о квалификации или наличии специальных знаний			Год окончания
Экономический институт	наименование	серия	номер	1992
	диплом			
Квалификация по документу об образовании	Направление или специальность по документу Бухгалтерский учет и аудит			
бухгалтер	Код по ОКСО			

Наименование образовательного учреждения	Документ об образовании, о квалификации или наличии специальных знаний			Год окончания
	наименование	серия	номер	
Квалификация по документу об образовании	Направление или специальность по документу			
	Код по ОКСО			

Послевузовское профессиональное образование		Код по ОКИН
	(аспирантура, адъюнктура, докторантура)	

Наименование образовательного, научного учреждения	Документ об образовании, номер, дата выдачи	Год окончания
	Направление или специальность по документу	
	Код по ОКСО	

7. Профессия	бухгалтер	по ОКПДТР	Код
	(основная)		
	оператор ПК	по ОКПДТР	
	(другая)		

8. Стаж работы (по состоянию на " 18 " мая 20 06 г.): 10 лет

Общий	дней	месяцев	10	лет
Непрерывный	дней	месяцев	10	лет
Дающий право на надбавку за выслугу лет	дней	месяцев		лет
	дней	месяцев		лет

9. Состояние в браке	За мужем	Код по ОКИН
----------------------	----------	-------------

10. Состав семьи:

Степень родства (ближайшие родственники)	Фамилия, имя, отчество	Год рождения
1	2	3
Муж	Карпов Алексей Николаевич	1968
Сын	Карпов Владимир Алексеевич	1992
Дочь	Карпова Ольга Алексеевна	1999

11. Паспорт: № 220645 Дата выдачи " 26 " августа 2002 г.

Выдан	Ленинским РОВД г. Саратова
	(наименование органа, выдавшего паспорт)

12. Адрес места жительства:

	Почтовый индекс	410400
По паспорту		г. Саратов, ул. Топольчанская, д. 45/47, кв. 23

	Почтовый индекс	
Фактический		г. Саратов, ул. Топольчанская, д. 45/47, кв. 23

Дата регистрации по месту жительства " 1 " сентября 2002 г.

Номер телефона 31-29-43

II. СВЕДЕНИЯ О ВОИНСКОМ УЧЕТЕ

1. Категория запаса		6. Наименование военного комиссариата по месту жительства	
2. Воинское звание			
3. Состав (профиль)		7. Состоит на воинском учете:	
4. Полное кодовое обозначение ВУС		а) общем (номер команды, партии)	
5. Категория годности к военной службе		б) специальном	
		8.	
			(отметка о снятии с воинского учета)

Работник кадровой службы	кадровик		С.С.Монахова
	(должность)	(личная подпись)	(расшифровка подписи)

Работник		И.П. Карпова
	(личная подпись)	
" 22 "	мая	200 6 г.

**III. ПРИЕМ НА РАБОТУ
И ПЕРЕВОДЫ НА ДРУГУЮ РАБОТУ**

Дата	Структурное подразделение	Должность (специальность, профессия), разряд, класс (категория) квалификации	Тарифная ставка (оклад), надбавка, руб.	Основание	Личная подпись владельца трудовой книжки
1	2	3	4	5	6
22.05.2005	бухгалтерия	Главный бухгалтер	10000	Приказ № 61	

IV. АТТЕСТАЦИЯ

Дата аттестации	Решение комиссии	Документ (протокол)		Основание
		номер	дата	
1	2	3	4	5

**IX. СОЦИАЛЬНЫЕ ЛЬГОТЫ,
на которые работник имеет право в соответствии с законодательством**

Наименование льготы	Документ		Основание
	номер	дата выдачи	
1	2	3	4

X. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ

**XI. Основание прекращения
трудового договора (увольнения)** _____

Дата увольнения	“		”		20		г.			
Приказ (распоряжение) №				от “		”		20		г.

Работник кадровой службы			
	(должность)	(личная подпись)	(расшифровка подписи)
Работник			
	(личная подпись)		

Тесты к главе 4

Тест «Насколько вы самостоятельны»

(по М. Земнову, В. Миронову)

Отметьте подходящие вам варианты ответов.

1. Как вы принимали решение о дальнейшей учебе, будущей профессии после окончания школы?

а) решали самостоятельно, следуя своему увлечению и своим данным;

б) прислушивались к мнению своих родителей, родственников, друзей;

в) не прислушивались ни к чьему мнению.

2. На что вы рассчитывали, поступая в выбранное учебное заведение?

- а) только на свои силы;
- б) на благоприятный исход экзаменов и на удачу;
- в) на связи.

3. Как во время учебы вы готовились к экзаменам, занятиям?

- а) делали упор на свое трудолюбие;
- б) иногда просили помочь однокурсников;
- в) рассчитывали только на чужую помощь.

4. Как вы поступили на работу?

- а) через самостоятельный поиск;
- б) прежде всего использовали информацию, полученную от знакомых, знающих людей;
- в) устроились благодаря связям.

5. При сложных ситуациях в работе каким образом вы принимаете решения?

- а) рассчитываете только на свой опыт и знания;
- б) иногда консультируетесь с коллегами;
- в) всегда с ними советуется.

6. Чем был продиктован ваш выбор перед вступлением в брак?

- а) вы сами приняли окончательное решение;
- б) вы прислушивались к мнению близких;
- в) прежде всего вы представили невесту (жениха) своим близким, посоветовались с ними.

7. Если ваша жена (муж) в длительной командировке, в состоянии ли вы сами, допустим, выбрать жилье, мебель, принять другие важные решения?

- а) да;
- б) конечно, вы можете это сделать, но лучше было бы отложить решение;
- в) нет.

8. Насколько упорно в подростковом возрасте вы отстаивали свое мнение?

- а) всегда отстаивали;
- б) отстаивали, но сохраняли и уважение к мнению родителей;
- в) вы ни на что не могли решиться сами.

9. Насколько упорно в настоящее время вы отстаиваете собственное мнение на службе, дома, с друзьями?

- а) разумеется, отстаиваете, независимо от обстоятельств;
- б) в большинстве случаев – да;
- в) редко.

10. Как вы развиваетесь как личность в служебной, общественной, интеллектуальной сферах?

- а) полностью отдаете себя профессии;
- б) для вас очень важно мнение ваших близких;
- в) полностью полагаетесь на мнение своих близких.

11. Если ваши близкие должны поправить свое здоровье, как вы поступаете?

- а) заставляете их следить за своим здоровьем;
- б) тактично подсказываете, что делать;
- в) считаете, что это их проблемы.

Обработка данных: за каждый ответ «а» начислите себе 4 очка, за «б» – 2 очка, за «в» – 0 очков.

От 30 до 44 очков:

Вы чересчур самостоятельны во всех отношениях. Вы не только не терпите какого-либо вмешательства в ваши дела, но и не можете прислушаться к чужому мнению. Уверены ли вы, что всегда будете точно оценивать плюсы и минусы какого-либо решения? Не вкладываете ли вы излишнее упрямство в достижение какой-либо цели? Излишняя самоуверенность может привести к нежелательным последствиям.

От 15 до 29 очков:

У вас сильный характер, вы неплохо переносите стрессы. Вы надежный друг. Ваша умеренность в себе, своем будущем обоснованна. Вы независимы, но всегда прислушиваетесь к мнению окружающих, которые вас за это ценят.

От 0 до 14 очков:

Вы очень нерешительны. Может быть, поэтому к вам иногда относятся с пренебрежением? Вам следует проявить больше самостоятельности. Станьте более самостоятельными, и у вас появится уверенность в себе, которой вам не хватает.

Тест «Ваша конкурентоспособность на рынке труда»

(Л. Фомина, психолог кадрового агентства)

Если вы ищете или собираетесь искать работу в коммерческой структуре, вам будет полезно оценить, каковы ваши шансы найти такую работу. Ответьте на вопросы данного теста, исходя из следующего: вопросы 1–8 выберите, пожалуйста, только один вариант ответа; вопросы 9 и 10 – можно выбрать любое количество ответов (от 0 до 6).

1. Есть ли у вас профессиональное резюме?

- а) нет;
- б) вырезали образец из газеты;
- в) сделали копию с анкеты (кадрового агентства или отдела кадров предприятия);
- г) составили резюме самостоятельно, но не вполне уверены в его грамотности;
- д) составили резюме после тщательной подготовки (работы с литературой, консультаций со специалистами и т. д.);
- е) ваше резюме было составлено в кадровом агентстве.

2. Есть ли у вас стаж работы по желаемой профессии (должности)?

- а) более 5 лет;
- б) 3–5 лет;
- в) 1–3 года;
- г) менее года;
- д) по желаемой должности нет, но есть профессиональные навыки, которые, как вам кажется, позволят быстро овладеть этой профессией;
- е) пока нет, но вы хотите его приобрести.

3. Ваше образование?

- а) среднее, среднее специальное или незаконченное высшее, не относящееся к будущей работе;

б) среднее специальное или незаконченное высшее по профилю работы;

в) высшее не по профилю работы;

г) высшее не по профилю + курсы по профилю;

д) высшее по профилю.

4. Ваш возраст?

а) моложе 23 лет;

б) 23–27;

в) 28–35;

г) 36–45;

д) 46–50;

е) старше 50.

5. Последние три года Вы:

а) вообще нигде не работали;

б) большую часть времени не работали;

в) работали в одном или нескольких государственных учреждениях;

г) работали в одной коммерческой организации;

д) работали в 2–3 коммерческих организациях;

е) сменили более 3 мест работы.

6. В какой степени вы владеете персональным компьютером?

а) весьма смутно представляете, как им пользоваться;

б) можете набрать текст, как на печатной машинке;

в) имеете опыт работы с текстовыми редакторами, базами данных, электронными таблицами, специальными программами;

г) хорошо знакомы с теми или иными видами программ;

д) отлично знаете программы, можете их устанавливать и т. д., знакомы с «железом» (компонентами, из которых собран компьютер);

е) то же, что вариант «д» + владеете современными языками программирования.

7. Владеете ли вы иностранным языком (если вы знаете несколько языков, оцените знание каждого из них)?

- а) нет;
- б) можете прочесть несложный текст и перевести его с помощью словаря или объясняться на бытовые темы;
- в) читаете без словаря тексты по своей специальности;
- г) можете читать и переводить текст с иностранного языка на русский, поддерживать разговор;
- д) можете переводить текст с иностранного языка на русский и наоборот, разговаривать на различные темы;
- е) свободно владеете языком.

8. Что, с вашей точки зрения, является главной задачей на собеседовании?

- а) произвести благоприятное личностное впечатление;
- б) понять специфику организации и попытаться подстроиться под нее;
- в) показать свою максимальную заинтересованность в работе именно в этой компании;
- г) продемонстрировать высокий профессиональный уровень;
- д) дать понять собеседнику, насколько вы соответствуете требованиям имеющейся вакансии;
- е) остаться самим собой и держаться с чувством собственного достоинства.

9. Какую тактику поиска работы вы избрали?

- а) состоите на Бирже труда;
- б) дали объявление о том, что ищете работу, в газеты и (или) в Интернет;
- в) занимаетесь самопрезентацией (рассылаете свое резюме по интересующим вас фирмам или появляетесь там лично, встречаетесь с представителями на выставках и т. п.);
- г) ищете через знакомых;
- д) постоянно отслеживаете объявления о вакансиях в специализированных газетах по трудоустройству;
- е) обратились в агентство, предлагающее услуги по трудоустройству.

10. Какие из перечисленных качеств у вас наиболее выражены (для объективности результатов лучше посоветоваться с двумя-тремя знакомыми)?

- а) умение расположить к себе людей;
- б) профессионализм;
- в) целеустремленность;
- г) уверенность в себе;
- д) умение находить выход из затруднительных ситуаций;
- е) обучаемость.

Подсчет баллов

№	а	б	в	г	д	е
вопроса						
1	0	0	1	1	3	3
2	3	2	1	1	0	
3	0	3	3	4	5	
4	1	4	4	3	1	1
5	0	0	1	3	2	1
6	0	0	2	3	4	5
7	0	1	2	3	4	5
8	3	1	1	5	3	2
9	0	3	3	3	4	3
10	2	2	2	2	2	2

Интерпретация результатов

Более 50 баллов:

Наверное, вы заинтересовались нашим тестом просто для развлечения. У человека с вашими данными не может быть каких-либо проблем с трудоустройством (если, конечно, вы искренне отвечали на вопросы).

От 40 до 50 баллов:

Ваши шансы очень высоки. По логике вещей вы должны найти работу без особых усилий. Скорее всего, ваша проблема не в том, что у вас нет предложений, а в том, что эти предложения не вполне вас устраивают. Если вы работаете, то можете спокойно продолжать поиск и в конце концов добьетесь успеха. Если же нет, то все-таки соглашайтесь на более или менее приемлемое предложение. Возможно, вам удастся изменить ситуацию в свою пользу.

От 30 до 39 баллов:

У вас достаточно хорошие шансы. От вас требуется только одно – приложить усилия. Если же ваши старания не увенчались успехом, задумайтесь: может быть, вы избрали не совсем правильную тактику поиска? В любом случае будьте настойчивы и вы непременно добьетесь своего.

От 20 до 29 баллов:

Ваш шанс 50 х 50. Вам придется сильно постараться, чтобы добиться успеха. Главное, не позволяйте неудачам выбить вас из колеи. Уверяем вас, что где-то есть именно ваше место работы, а окажется оно вторым или пятнадцатым в цепочке поиска, зависит от везения. Но не следует полагаться только на случай.

От 13 до 20 баллов:

Нельзя сказать, что ваши шансы были блестящими. Но не теряйте надежды ни при каких обстоятельствах. Возможно, вам следует получить дополнительное образование или же вам просто не хватает уверенности в себе. Спокойно проанализируйте ситуацию, выявите свои слабые места и продолжайте действовать!

От 6 до 12 баллов:

Вам придется нелегко. Но не сдавайтесь. Исходите из того, что дорогу осилит идущий. Можно порекомендовать вам обратиться за консультацией к специалисту и вместе с ним разработать наиболее выигрышную для вас линию поведения.

Менее 5 баллов:

Малоутешительный результат. Если вы действительно ищете работу, вам срочно нужно менять тактику поиска.

Глава 5. Деловая переписка

5.1. Деловое письмо

Написание писем – это навык, который требует сочетания здравого смысла, терпения и понимания людей. Хорошее письмо прочитывают, а плохое письмо пылится в папке с входящей информацией или даже в мусорной корзине для бумаг.

Обычно люди компануют факты линейно, однако последние исследования показывают, что мозг постоянно анализирует и группирует

факты и идеи. Схема письма позволит нашему сознанию быстрее и проще отыскать необходимую информацию. Схема письма позволит вам организовать эти мысли и идеи наиболее логичным способом.

1. Возьмите простой лист бумаги и напишите основную тему письма в центре листа.

2. Расположите все идеи и мысли, которые возникают у вас по предмету, вокруг центра и проведите между ними линии.

3. Не сдерживайте себя, дайте волю своим мыслям. Не напрягайтесь, определяя, где в вашем плане должен располагаться каждый пункт.

4. После того, как вы закончили, пронумеруйте свои идеи в порядке важности.

Каждое деловое письмо должно иметь **четкую структуру**, это экономит время и избавит вас от путаницы. Кроме того, это поможет вашему адресату понять содержание письма и предпринять необходимые действия, не перечитывая его. Почти все письма можно составить следующим способом.

Приветствие: Дорогой / ая Г-н, Г-жа... Важно правильно написать имя адресата. Если вы сомневаетесь, правильно ли вы написали имя, позвоните в компанию, в которой работает адресат, и уточните правильное написание.

Введение. Начните с четкого заголовка. Он должен выглядеть профессионально и играть ту же роль, что и газетный заголовок. Заголовок фокусирует внимание адресата на предмете.

Факты. Это – основное содержание письма. В качестве подготовки вам необходимо запастись соответствующими фактами, рассортированными в логическом порядке. Убедитесь, что они достоверны. Каждая новая тема должна начинаться с нового параграфа.

Действие. Удостоверьтесь в том, что ваше письмо указывает:

- 1) какие действия необходимо предпринять;
- 2) когда они должны быть предприняты;
- 3) кому их следует предпринять.

Вывод. Если вы закончите свое письмо фразой, побуждающей читателя к действию, то оно оставит впечатление незавершенности. Последняя строка письма представляет вам возможность надолго оставить хорошее впечатление, поэтому заключительная фраза не должна быть шаблонной и черствой.

Примеры писем

Письмо к потенциальному поставщику

Maxi Components Limited

LECHFORD

Bucks

SL8 91V

Your ref JPQ/7/82

Our ref PJ/S/70

8 July 2000

Mr Peter Wood

Marston Metal Supplies

Long Lane MARSTON

Northants LB791N

Dear Mr Wood,

Thank you for your letter of 4 July. Please contact either our branch of Midwest Bank pic, or Sankey Smith & Co Ltd, for the reference you require.

Their addresses are as follows:

Mr John Wilson (Manager)

Midwest Bank pic

The Parade

LECHFORD

Bucks

SL8 8RT

Sankey Smith & Co Ltd

Unit 4

Beechfield Trading Estate

WALTON

Lanes

NR46BW

Yours sincerely, Peter Jones

Письмо об условиях поставки

Umow Lawnmowers Ltd

54-58 Fern Road

TIPLON

West Midlands

B167AJ

10 June 2000

Mr Richard Miles

Greenfingers Garden Supplies Ltd

Mill Lane

DROSFORD

Wilts

DO47NB

Dear Mr Miles,

Thank you for your letter of 5 June.

We have pleasure in enclosing our catalogue of lawnmowers. Spares for all current models are readily available from us, and we also operate a regular free collection and delivery repair service for our dealers.

Our terms are 30 days nett from date of invoice.

We normally hope to make deliveries within three to four weeks of receipt of order. However, I am afraid that delivery of Model TE7 may take up to six weeks, due to production difficulties. We hope, however, to resolve these problems within the next couple of months.

Our Southern Representative, Mr John Spears of 15 Rose Way, Gromsey, Hants (telephone Gromsey 45219) would, of course, be pleased to call on you at your request.

Yours sincerely,

Harry Treen Sales Department

Преимущества деловых писем заключаются в следующем:

1) с их помощью фиксируется информация, на которую можно сослаться впоследствии;

2) позволяют планировать, отбирать и правильно оформлять ваши мысли;

3) дают возможность вести довольно сложные и трудоёмкие дела;

4) при необходимости они могут служить свидетельством в судопроизводстве;

5) могут быть средством передачи конфиденциальной информации.

Официальные деловые письма

Письма-просьбы – это едва ли не самая распространенная группа официальных деловых посланий. И легко понять, почему, в конце концов, далеко не всегда мы чувствуем себя удобно при необходимости обращаться к кому-либо с просьбой лично или, к примеру, по телефону.

Письменная просьба в значительной степени упрощает совершение этой процедуры.

Правила написания писем-просьб:

1) никогда не начинайте письмо со слова «Прошу», объясните вначале мотивы вашего обращения;

2) не благодарите адресата заранее, т. к. для этого существует особый вид писем – благодарственных.

Просим Вас выслать календарный план проведения семинаров на 1-е полугодие 2006 года.

Письма-сообщения – также довольно распространенная форма официального делового послания. Основное предназначение такого письма – целенаправленная передача вполне конкретной информации, предпринятая по инициативе автора (организации-отправителя). По указанной причине именно письма-сообщения во многих случаях дают начало продолжительной переписке.

Письма-запросы в большинстве случаев предваряют всю последующую работу по заключению различных деловых соглашений между партнерами по переписке. Они предназначены, как следует из названия, для запроса соответствующей деловой информации.

Предпочтительнее всего начинать такие письма со слов «Прошу (просим) вас (Вас) сообщить...», хотя при этом будет совсем не лишним предварительно пояснить, чем вызван ваш запрос.

Письма-заявления не следует путать с обычными заявлениями, столь широко распространенными при ведении внутренней переписки. Письмо-заявление имеет целью официально и оперативно проинформировать адресата о позиции автора (организации-отправителя) делового письма по тому или иному вопросу (выразить свое отношение к его сути и порядку разрешения). Например, подтвердить свои намерения в отношении реализации ранее согласованных планов сотрудничества.

Письма-подтверждения отправляются по соответствующему адресу, для того чтобы подтвердить какой-либо факт – например, получение письма, высланного ранее адресатом. Такие письма обычно подготавливаются в ответ на просьбу («Прошу подтвердить...»), выраженную автору (организации-отправителю) письма.

Письма-заказы в многих случаях представляют собой ответ на письма-предложения. Назначение подобных писем – совершение письменного заказа, его документирование (хотя при этом сам заказ может оформляться и на специальном бланке, как при прямой почтовой рассылке). В последнем случае письмо-заказ одновременно выполняет и функцию сопроводительного письма.

Письма-предложения (оферты) – возможно, наиболее характерный образец коммерческой переписки. Имеет целью сделать адресату официальное предложение относительно поставки (допоставки) той или иной продукции. Отличительная особенность оферты – исключительная конкретность и точность в изложении условий предполагаемой коммерческой сделки (сроков, номенклатуры продукции, ее количества, порядка расчетов и т. п.).

Письма-дополнения выручают нас во всех тех случаях, когда мы, отправив послание, сочли невозможным (или необходимым) прибегать к постскриптому, вследствие чего часть важной информации оказалась недоступной для адресата. Поскольку вернуть уже отправленное

деловое письмо «с полдороги» нельзя, автор может отправить, что называется, вдогонку письмо-дополнение.

Характерной особенностью такого письма является прямое указание на то, что оно является продолжением предыдущего послания (при этом представляется крайне желательным сослаться на конкретные признаки письма – его дату, номер и т. п.). Именно с этого и следует начинать послание, например, так: «Данное письмо является дополнением к...».

Письма-рекламации – относительно редкое явление в официальной деловой переписке. Такие послания предназначены для выражения письменных претензий в связи с неудовлетворительным исполнением адресатом взятых им на себя деловых обязательств.

Текст письма-рекламации должен во всех случаях опираться на соответствующие документальные свидетельства недобросовестности адресата (преднамеренной или допущенной им по неосторожности). В большинстве случаев таким свидетельством является акт, удостоверенный подписями должностных лиц и печатью организации-отправителя. Такой акт (второй его экземпляр или копию) целесообразно приложить к письму-претензии (в последнем случае оно будет одновременно выполнять и функцию сопроводительного письма).

Информационные письма не следует рассматривать как разновидность писем-сообщений или рекламных писем. Сообщение, как известно, предполагает краткость и служит прежде всего для установления (возобновления) контакта с адресатом.

Информационное письмо – это результат логического развития переписки. Такое письмо отправляется адресату в том случае, если контакт с ним удалось установить и он не возражает против его последующего развития. Такое письмо призвано объективно и в несколько большем объеме (по сравнению с сообщением) проинформировать адресата, о стремлении автора послания развивать деловые и личные контакты, об отдельных аспектах их осуществления и т. п.

Гарантийные письма предназначены для предоставления адресату письменных гарантий в отношении намерений или действий автора (организации-отправителя), так или иначе затрагивающих интересы адресата. Наиболее часто гарантийные письма оформляются для подтверждения оплаты.

Гарантийные письма отличаются ясностью, точностью и однозначностью формулировок – поскольку речь идет о предоставлении адресату гарантий от имени и по поручению организации или должностного лица.

Примеры гарантийных писем

Приложение No. 3
к Агентскому договору
на распространение карт "_____"
No. _____
от "_____" _____ г.
"_____" _____ г.

г. _____

ФОРМА ГАРАНТИЙНОГО ПИСЬМА

выполняется на официальном бланке агента

В _____
Генеральному директору _____
адрес: _____

ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО

Исх. No. _____
"_____" _____ г.

В соответствии с Агентским договором на распространение карт "_____" No. _____ от
"_____" _____ г., настоящим направляем Вам заказ на партию следующих Карт:

Наименование Карты	Номинал, мин.	Кол-во, шт.

Своевременную оплату и предоставление документов на условиях Агентского договора на распространение карт "_____" No. _____ от "_____" _____ г. гарантируем.

Адрес доставки: _____

Руководитель _____
(Ф.И.О.)

Главный бухгалтер _____
(Ф.И.О.)

М.П.

Место для отметок Принципала:

Принципал в порядке положений пункта 2.2 б) и пункта 2.3 а) Агентского договора на распространение карт "_____" No. _____ от "_____" _____ г. настоящим сообщает Агенту, что к исполнению принят заказ Агента в следующем объеме:

Наименование Карты	Номинал, мин.	Кол-во, шт.

За и от имени Принципала:	За и от имени Агента:
Подпись _____ (Ф.И.О.)	Подпись _____ (Ф.И.О.)

ОБРАЗЕЦ ГАРАНТИЙНОГО ПИСЬМА КРЕДИТНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

В Городскую конкурсную
комиссию по подбору инвесторов
на реализацию
инвестиционных проектов
города Москвы

Гарантийное обязательство

г. Москва _____ 2004 г.

Настоящим _____, регистрационный
(наименование кредитной организации)
номер _____, ОГРН _____, БИК _____,
в соответствии с условиями аукциона по подбору инвестора для

_____ по адресу: _____
гарантирует, что он обеспечит в полном объеме целевое финансирование
данного инвестиционного проекта путем открытия

_____ (наименование претендента, ОГРН)
в случае его победы на аукционе/конкурсе кредитной линии на общую
сумму _____ на период проектирования и строительства объекта.
Кредитная линия будет открыта в течение 5 (пяти) банковских дней
с даты подписания _____ инвестиционного
(наименование претендента)
контракта с Правительством Москвы в порядке, предусмотренном для
победителя аукциона/конкурса.
Предоставление денежных средств в рамках кредитной линии будет
осуществляться в соответствии с графиком финансирования проекта,
представленным заемщиком, который может уточняться по соглашению
банка и заемщика в зависимости от хода реализации инвестиционного
проекта.

_____ (должность руководителя (подпись) (Ф.И.О.)
кредитной организации)

Главный бухгалтер _____
подпись) (Ф.И.О.)

М.П.

Презентационные (рекламные, коммерческие) письма имеют целью презентовать (буквально – представить в выгодном свете) какую-либо продукцию, организацию, персону (в порядке саморекламы). Например, политического деятеля или общественно значимое событие.

Презентационное письмо носит открытый (публичный) характер, то есть обращено к публике, широкой общественности и поэтому не предполагает персонального обращения к адресату. По той же причине отвечать на презентационные письма ответными посланиями не принято.

Уважаемые господа!

Редакция нашей газеты заинтересована в сотрудничестве с обучающими и консалтинговыми организациями.

Данные маркетинговых исследований показывают, что рекламные акции в специализированных печатных изданиях более результативны и вызывают большее доверие, чем радио, телевидение и газеты с размытой аудиторией. Залог успеха рекламной кампании – целевая аудитория.

Аудиторию нашей газеты составляют директора и руководители высшего уровня (10,8 %), бухгалтеры (75,2 %), юристы (8,4 %), аудиторы, сотрудники консалтинговых фирм (4,3 %), государственные чиновники, студенты (1,3 %) – Тираж газеты – более 100 тыс. экземпляров. Большая часть тиража распространяется по подписке в организации.

Если вы заинтересованы в новых клиентах, реклама ваших услуг в нашей газете привлечет внимание тех, кто наиболее нуждается в вас. На рекламу образовательных и консалтинговых услуг в нашей газете предусмотрены скидки – до 7 % на публикацию каждого рекламного объявления.

Высылаем вам прайс-лист и готовы предоставить любую интересующую нас информацию.

Редакция нашей газеты надеется на плодотворное сотрудничество. Телефон для справок: (095) 345-12-79.

С уважением,

Письма прямой почтовой рассылки (директ-мейл) в отличие от презентационных (рекламных) писем имеют целью побудить адресата к совершению покупки. Такие письма содержат не только описание продукции, но и бланк заказа для ее получения (опять-таки по почте или с курьером), а в некоторых случаях – и образцы продукции для бесплатного (пробного) употребления.

Краткие письменные сообщения используются в тех случаях, когда у автора (организации-отправителя) возникает необходимость в немногословном срочном информировании адресата в связи с конкретным поводом. Подобные сообщения направляются адресатам в форме уведомления, напоминания или предупреждения.

Отличительными особенностями напоминания являются:

- 1) ссылка на высланное ранее уведомление;
- 2) более краткая форма изложения сути предложений (пожеланий или требований) автора;
- 3) информирование о санкциях, которые могут быть применены к адресату в случае, если и на напоминание со стороны последнего так и не последует соответствующей реакции.

Сопроводительные письма – это письма, содержащие информацию об отправке адресату документов, информационных материалов и т. п., которые в силу специфики содержания объема или формы представления не могут быть оформлены в виде письма.

Сопроводительные письма включают в себя сообщение об отправке соответствующих документов (материалов), а также их перечень.

Письмо-благодарность (благодарственное письмо) – деловое письмо, направляемое организации, должностному лицу или гражданину с выражением благодарности за совершенные действия, оказанные услуги.

Эта разновидность писем, как правило, составляется в более свободной форме, чем другие. Ключевыми фразами письма могут быть следующие выражения:

Благодарим за оказанную помощь в...

Выражаем Вам свою благодарность за...

Позвольте Вас поблагодарить за...

Письмо-соболезнование – письмо, составляемое в трагических жизненных ситуациях, требующих выражения участия (смерть, несчастный случай, последствия стихийного бедствия и т. п.).

В письмах-соболезнованиях используются следующие фразы:

Примите наше самое искреннее сочувствие по поводу смерти... Мы глубоко огорчены, узнав о смерти...

Для нас было огромным потрясением известие о скоропостижной смерти...

Письмо-извинение – деловое письмо, автор которого приносит извинения корреспонденту за причиненные неудобства.

Письма-извинения, как правило, начинаются следующими фразами:

Приносим свои извинения за то, что...

Приносим Вам свои глубокие извинения...

Позвольте принести (Вам) свои извинения за...

Мы хотели бы извиниться перед Вами за...

Разрешите извиниться перед Вами за...

Презентационное письмо – имеет цель представить в выгодном свете какую-либо продукцию, организацию, личность (политического деятеля, писателя и др.) или общественно значимое событие (выставка, фестиваль и др.).

Главная информация о событии сосредоточена в первом абзаце. В последующих абзацах идет уточнение деталей. В последнем абзаце указывают место и время проведения презентации. Вместо заключительной формулы вежливости помещают обращение-призыв к адресату, посетить презентацию.

Презентационное письмо обращено к публике, поэтому не предполагает персонального обращения к адресату. Отвечать на презентационное письмо не принято.

Стандартным началом презентационного письма может быть формулировка:

«Пользуясь случаем, обращаем Ваше внимание на...». Далее следует привлечь внимание адресата к преимуществам объекта презентации. В заключение необходимо побудить адресата к действию, например, к получению дополнительной информации или участию в мероприятии.

Презентационное письмо обычно красочно оформлено, может иметь приложение в виде справочных материалов, фотографий, иллюстраций и т. п.

Мини-письма – относятся к малым эпистолярным формам. Их особенность – стандартность содержания, несоблюдение некоторых формальных правил написания деловых писем. В структуру таких писем включается также пустой блок для оформления блиц-ответа.

Текст мини-писем сводится к сжато изложению сути дела. Подобный «телеграфный» стиль уместен между деловыми партнерами, которые понимают друг друга «с полуслова».

Письмо-открытка – может выступать как:

- 1) частное деловое послание личного характера;
- 2) инструмент прямой почтовой рассылки (директ-мейл).

Будучи формой частной деловой переписки, текст на открытке, как правило, не затрагивает аспекты деловых взаимоотношений между автором и адресатом. Это сообщение личного характера в случае, если встреча затруднена. Здесь допустимы менее официальное обращение к адресату, что подчеркивает личный характер послания.

Текст письма обычно пишут на почтовой открытке с видом, который оказывает дополнительное эстетическое и художественное воздействие на адресата.

Письмо-открытку можно пересылать в конверте, но, если открытку отправляют по почте без конверта, то написанный на ней текст не должен содержать сведений конфиденциального характера.

Письмо-поздравление. Для писем-поздравлений можно использовать открытки, хотя при доверительных отношениях более приемлемо написание от руки, так как в этом случае можно создать менее стандартный текст. Подпись поздравления делается от руки.

Примите мои наилучшие поздравления по случаю успеха. Я только что узнал о Вашем повышении от главы отдела продаж.

Считается вполне уместным направлять поздравления по следующим случаям:

- день рождения адресата (дата основания организации-получателя);
- государственные праздники;
- профессиональные праздники;
- назначение на более престижную должность;
- присвоение почетного или специального звания;
- награждение;

- достижения на профессиональном поприще (превышение показателей экономического развития, выигрыш тендеров, победы в конкурсах и соревнованиях и т. п.);

- заключение партнерских соглашений;
- годовщина сотрудничества (первая или «круглая»);
- ключевые события в личной жизни адресата (помолвка, свадьба, рождение ребенка, окончание учебного заведения, защита диссертации, круглая годовщина свадьбы).

Письмо-приглашение. Целью письма-приглашения может быть приглашение на деловое (служебное) или торжественное (памятное) мероприятие:

- 1) заседание;
- 2) совещание;
- 3) конференцию;
- 4) семинар и т. д.

Письмо-приглашение может содержать:

- 1) полную повестку дня мероприятия;
- 2) фамилии докладчиков по вопросам повестки дня;
- 3) фамилию и телефон ответственного за проведение мероприятия;
- 4) информацию о проезде к месту приглашения;
- 5) другую информацию.

Особенности структуры письма-приглашения:

- первый абзац – вводная ключевая формулировка;
- второй абзац – информация о событии;
- третий (и четвертый) – формула вежливости, просьба ответить, ссылка на источник дополнительной информации о мероприятии.

В тексте часто используют устойчивые обороты:

«Приглашаем Вас на...»; *«Просим принять участие в...»*

Не принято направлять письма-приглашения по незначительным поводам, за исключением случаев, когда адресата нельзя проинформировать иначе, например, если он временно отсутствует.

Письмо-приглашение всегда носит персональный характер. Адресовать его можно конкретному лицу, группе лиц или организации.

Оно должно быть кратким, четким и корректным с указанием места и времени проведения мероприятия, а возможно и формы одежды. В письме должна быть указана цель приглашения, а возможно и то, какого участия с его стороны ожидают организаторы мероприятия, например, выступления. В необходимых случаях допустимо попросить адресата подтвердить свое участие в мероприятии.

Модульное письмо (письмо-шаблон).

Размещается на почтовой открытке с заблаговременно напечатанным полиграфическим способом части повторяющегося (стандартного) текста.

Схема 5. Модульного письма

Кому _____
Уважаемый _____
Рад получить Ваше сообщение относительно _____

Просил бы Вас _____

С уважением,

Автор от руки заполняет такую открытку или допечатывает недостающий текст.

Бизнес-кард – разновидность корпоративной визитной карточки. Выполняет коммуникативную и представительскую функцию, служит для передачи информации исключительно делового (служебного) характера. Пересылается в конверте.

Бизнес-кард можно заполнять от руки или оформлять машинным способом. Из-за ограниченности бумажного пространства некоторые реквизиты, например, указание должности автора, можно опустить.

Блиц-ответ – краткий письменный ответ, высылаемый сразу же после прочтения письма, может оформляться от руки, как, например, резолюция, но написанная на отдельном листе бумаги.

5.2. Телеграммы

Телеграммы оформляются на специальных типографских бланках либо на обычно листе бумаги и печатаются на одной стороне листа через два межстрочных интервала прописными буквами.

Первый экземпляр телеграммы направляется на телеграф, второй подшивается в дело.

Данные, которые не передаются по телеграфу (почтовый адрес отправителя, подпись, дата), печатаются обычным способом под чертой, отделяющей их от текста. Если предприятие имеет условный телетайпный адрес, например «ТРАКТ», то вместо адреса указываются условные обозначения.

Текст телеграммы составляется без предлогов, союзов и знаков препинания, без переноса слов и не должен заканчиваться цифрами. Допускается обозначать значки препинания **условными сокращениями:**

ТЧК – точка.

ЗПТ – запятая.

ДВТ – двоеточие.

КВЧ – кавычки.

Слово «номер» также обозначается условно – НР.

Телеграмма визируется исполнителем, подписывается руководителем организации и заверяется печатью. Если при подписании телеграммы в нее были внесены исправления, то они заверяются исполнителем под чертой телеграфного бланка. Телеграммы, направляемые нескольким адресатам, подписываются в одном экземпляре, на котором указываются все адреса и прилагается список адресатов.

Международные телеграммы имеют некоторые отличия. Текст международной телеграммы печатается через два межстрочных интервала прописными буквами без красной строки, абзацев, переносов и исправлений.

Адрес международной телеграммы включает отметку о категории телеграммы, наименование адресата, наименование страны или пункта назначения.

В левом нижнем углу указывается номер, дата, фамилия исполнителя, номер служебного телефона.

Основные требования к тексту телеграммы – краткость и ясность изложения.

Текст служебной телеграммы заверяется печатью.

Пример телеграммы

МОСКВА «КОНСАЛТ ПАРТНЕР»

ПРОШУ ПРИСЛАТЬ 14 НОЯБРЯ 2005 ПРОГРАММУ ОБУЧАЮЩЕГО СЕМИНАРА ТЧК

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР ЗАО «БИЗНЕСКОНСАЛТ» ПЕЧАТЬ
ПОДПИСЬ А.П.ИГНАТЬЕВ

ул. Советская, д.15, Москва, 125145

5.3. Телефонограммы

Телефонограмма – это документ по оперативным вопросам, который передается по телефону и записывается получателем. Телефонограммы используются при необходимости срочного оповещения о деловых встречах, совещаниях и т. п. и особенно о каких-либо изменениях в ранее запланированных мероприятиях.

Телефонограмма должна иметь следующие реквизиты: наименование предприятия, вид документа, дату, индекс, место составления, адресат, текст, подпись, отметки о времени передачи, указание должностей и фамилий (либо только фамилий) должностных лиц, передавших и принявших телефонограмму, номера телефонов организаций, передавших и получивших телефонограмму.

Телефонограммы составляются на специальных бланках либо на листе бумаги формата А5 в одном экземпляре.

Телефонограммы подписываются руководителем предприятия или непосредственным исполнителем.

Текст телефонограммы должен быть лаконичным (не более 50 слов), четким, с акцентом на конкретные факты, даты, время и место.

Если телефонограмма передается нескольким организациям, к ней прилагается список учреждений-адресатов с номерами телефонов.

Образец телефонограммы

ООО «Контакт» Передал: Секретарь А.П. Ямская (095)-135-07-56 12.30	Директору ЗАО «Бизнесконсалт» Игнатьеву А.П. (0854) 28-46-21 Принял: О.С. Полунина 12.33
--	---

ТЕЛЕФОНОГРАММА

16.11.2005 №59

Москва

Визит нашего сотрудника в Саратов переносится на 21.11.2005. Просим забронировать одноместный номер в гостинице на имя Панкратова А.Д. с 21.11.2005 на срок трое суток. Поезд № 10, вагон 5, место 17. Прибывает в 09.05 21.11.2005.

Директор ООО «Контакт»	Подпись	Д.И. Петровский
------------------------	---------	-----------------

В дело 02-05

Подпись	17.11.2005
---------	------------

5.4. Факсимильные сообщения

Факсимильные сообщения – копия документа на бумажном носителе, получаемая по каналам факсимильной связи.

По факсу могут быть переданы не только печатные документы, но и фотографические снимки, графики, таблицы, схемы и др. Документы, передаваемые по факсу, должны быть оформлены в соответствии с требованиями, предъявляемыми к соответствующему виду документов. В целом факс оформляется так же, как деловое письмо, но существенным отличием является указание номера телефакса получателя в графе «адресат».

В зависимости от технического уровня телефакса отправитель может получать сообщения о доставке с указанием количества страниц отправляемого документа или же причин, по которым сообщение не может быть доставлено. Подтверждение о доставке (Confirmation report) содержит код фирмы и номер телефакса получателя, дату, время и продолжительность передачи, количество полученных страниц и результат (Result). Такая информация отчетного характера может автоматически вноситься в создаваемый специальный журнал для регистрации. После 20 передач листы журнала распечатываются аппаратом, затем подшиваются, чтобы при необходимости отчет можно было предоставить клиенту. Сроки хранения составляют от 3 до 5 лет.

Наименование предприятия	Руководителю предприятия
Адрес предприятия Тел./факс	Никанкиной О. А. Факс (095) 5456923

Пример факсимильного сообщения

14.11.2005 №_61

На №_____от_____

О согласовании проведения запланированной встречи

Уважаемая Оксана Анатольевна!

Хотим напомнить Вам о намеченной нами встрече по проведению обучающего семинара-тренинга, который должен состояться 16 ноября 2005 г.

Мы надеемся, что Вы не изменили свои планы и встреча состоится.

Факс, отправляемый иностранному партнеру, имеет определенные особенности:

- 1) иначе оформляется адресная часть;
- 2) номер факса, сведения о получателе и отправителе, дата отправления и количество страниц составляют единый блок;
- 3) указывается вид документа – «Fax-message».

5.5. Пресс-релизы

Появление пресс-релизов, как правило, сопровождается разного рода юбилейные даты, выходящие из общего ряда событий на фирме, научные открытия, благотворительные акции, осуществляемые компанией, другие заслуживающие внимания широкой публики мероприятия. В рыночных условиях данный жанр становится одним из ведущих в плане формирования имиджа фирмы, продвижения на рынке ее продукции, достойного противостояния в конкурентной борьбе. В западных корпорациях работа с пресс-релизами входит в сферу деятельности службы Public Relations и находится в ведении наиболее опытных, хорошо подготовленных специалистов. Крупные компании, широко используя данный жанр в своих целях, нередко для составления эксклюзивных пресс-релизов привлекают маститых «акул пера» со стороны, предусматривая в своем бюджете для этих целей значительные суммы.

Пресс-релиз – это краткое, актуальное, социально значимое письменное сообщение для средств массовой информации (СМИ) от имени руководства предприятия (организации, учреждения).

Значимость пресс-релиза как делового документа еще более возрастает в свете его многофункциональности. В этой связи **функциональное назначение пресс-релиза** можно определить следующим образом:

1) привлечение внимания потенциальной общественной аудитории к событиям и фактам, описываемым в его содержании;

2) побуждение потенциальной общественной аудитории к поиску дополнительной информации о предприятии, его деятельности, продукции и т. п.;

3) разработка (на основе содержащейся в документе информации) других информационных материалов;

4) расширение потенциальной общественной аудитории, проявляющей здоровый интерес к предприятию;

5) повышение роста осведомленности потенциальной общественной аудитории и на этой основе – обеспечение более позитивного отношения к предприятию.

Помните!

1. Пользуйтесь специальным бланком, предназначенным для пресс-релизов. Если у вас его нет, не забудьте указать в верхней части страницы: «пресс-релиз».

2. Постарайтесь ограничиться объемом в одну страницу формата А4. Если же объем пресс-релиза большой, то вам следует пронумеровать каждую страницу.

3. Всегда проставляйте дату на пресс-релизе, проконтролируйте, чтобы его заголовок был броским!

4. Абзацы должны быть короткими. В первом абзаце должно быть выражено основное содержание в одном или двух предложениях.

5. Печатайте с двойным интервалом, оставляя широкие поля с двух сторон.

6. Пометьте конец текста словом «конец», а затем добавьте имя человека, с которым можно связаться, и его контактный телефон.

5.6. Резюме

Цель резюме – подчеркнуть достоинства соискателя и, по возможности, сгладить недостатки. Недостатки студентов и выпускников вузов очевидны: отсутствие стажа, неопытность и пр. К достоинствам относятся энергичность, умение и желание учиться новому, стремление стать профессионалом и т. д.

По своему содержанию резюме должно быть:

1) целенаправленно деловым, т. е. характеризующим только те ваши качества, которые требуются именно для данной работы;

2) конкретным – указывающим факты и цифры, свидетельствующие о ваших достижениях;

3) подробным, чтобы потенциальный работодатель мог сделать логические выводы о ваших профессиональных данных;

4) достоверным – во избежание недоразумений, которые могут возникнуть при прохождении отборочных испытаний в случае, если выяснится, что кандидат сообщил о себе заведомо ложные сведения (например, указал отсутствующие компьютерные навыки, уровень владения иностранным языком или опыт работы по специальности);

Самый важный блок резюме: образование и опыт работы.

В разделе **«Образование»** необходимо указать не только оконченное учебное заведение, но и написать о стажировках, практикумах, семинарах, конференциях, в которых вы принимали участие. Можно отметить те доклады или курсовые работы, которые имели практическое значение. Нет необходимости перечислять похвальные грамоты, полученные вами в детском возрасте, а также курсы, не имеющие прямого отношения к предлагаемой должности.

У молодых специалистов раздел **«Опыт работы»** вызывает особые затруднения, так как их опыт крайне незначителен. В таком случае старайтесь показать даже не значительный опыт в данном направлении: прохождение практики в фирме или на предприятии и даже успешное выполнение разовых поручений в любой из областей.

Опыт работы укажите за последние 5-10 лет в обратном хронологическом порядке. при перечислении должностных обязанностей, выберите те, которые в большей степени требуются в данной должности. Излагайте свои функции, начиная с главных, заканчивая второстепенными.

Профессиональные навыки – подтверждение уровня своей квалификации путем описания всего, что знаете и умеете делать.

Уровень владения компьютером содержит сведения о ваших навыках работы на ПК (пользователь, опытный пользователь, оператор, программист), а также программах, средах, языках, базах данных, с которыми вы работали. Знание иностранных языков. Укажите все иностранные языки и степень, в которой вы ими владеете. Придерживайтесь следующих формулировок:

«*в совершенстве*» – знание языка на уровне носителя, владение синхронным переводом;

«*свободно*» – владение последовательным переводом, способность свободно общаться на иностранном языке в рамках любой тематики;

«*хороший*» – способность грамотно выразить свои мысли на иностранном языке, а также понять собеседника;

«*разговорный*» – общение на бытовом уровне, способность понять несложную речь, донести до собеседника известную информацию;

«*базовый*» – знание элементарных основ языка, общение на уровне «Как дела?», «Сегодня хорошая погода», способность понять простой.

Владение оргтехникой (мини-АТС, факс, ксерокс и т. д.).

Машинопись. Указать скорость ввода слепым десятипальцевым методом. Стенография.

Практическая психология, служебный этикет и протокол.

В графе «**Личные качества**» отметьте именно те качества, которые принципиально важны для выбранной должности и профессии.

В разделе «**Дополнительная информация**» обязательно укажите ваш уровень знания иностранного языка, а также компьютерных программ и Интернета. Если у вас имеются водительские

права, а будущая должность связана с разъездами, также подчеркните это.

Зарплата в резюме обычно не указывается, поскольку она, как правило, зависит от результатов собеседования. Но вы вправе указать минимальный уровень желаемой зарплаты, чтобы вас не беспокоили предложениями более низкой ставки.

Дата составления резюме должна быть свежей. Старая дата выдает давность и безрезультатность ваших поисков работы, что побуждает работодателя к решению: «Никто не взял – и ты не бери».

Оформление документа осуществляется в соответствии с общими требованиями ГОСТ Р6.30-2003.

Рекомендуемыми реквизитами резюме являются:

- 1) адресат (15);
- 2) наименование вида документа (10);
- 3) заголовок к тексту документа (18);
- 4) текст документа (20);
- 5) подпись (22).

Правила оформления резюме.

1) резюме лучше разместить на одной странице формата А4, в крайнем случае – на двух (но только особо важную информацию);

2) текст должен быть набран на компьютере кеглем не менее 12 пунктов;

3) в резюме нет необходимости в декоративных деталях и разностильных шрифтах. Название разделов желательно выделить жирным шрифтом, можно с подчеркиванием. Границы полей следует сделать ровными, т. е. отформатировать текст «по ширине». Фон для текста должен быть белым;

4) если вы размещаете резюме в Интернете, следует учитывать особенности современной компьютерной обработки информации.

Помните!

Для того, чтобы составить грамотное и совершенное резюме можно воспользоваться помощью профессионалов. В Интернете на ресурсе

«Резюме Банк» (www.resume-bank.ru) это можно сделать быстро и качественно.

К одному из эффективных способов поиска работы относится мини-резюме, опубликованное в авторитетном специализированном периодическом издании. Одним из ведущих изданий, публикующих мини-резюме является газета «Работа сегодня», которая осуществляет рассылку каждого номера более чем в 1000 крупных компаний, а также автоматически публикует мини-резюме на сайте www.job-today.ru.

Пример резюме

Мини-резюме бухгалтера

Должность: Главный бухгалтер

Возраст: 36 лет

Телефон: 31-29-43 (дом.), 8-917-223-47-43, karpiv@rambler.ru

Образование: В 1992 г. окончила экономический институт факультет бухгалтерского учета и аудита, специализация – бухгалтер.

В 1995 окончила вечерние компьютерные курсы и получила специальность – оператор ПК.

Специальность: Бухгалтерский учет и аудит

Опыт работы:

06.1995-04.2005 ООО «Мир компьютеров»

Должность: бухгалтер

Обязанности: Начисление зарплаты

Работа с текущими счетами

Профессиональные навыки: Знание программ «Парус», «1С: Бухгалтерия», СПС «КонсультантПлюс»

Адрес: 410040, ул. Топольчанская, д.45/47, кв. 23

Дата составления резюме: 18 мая 2005 года.

5.7. Доверенности

Согласно ст. 185 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) (части первая, вторая и третья) (с изм. и доп. от 20 февраля, 12 августа 1996 г., 24 октября 1997 г., 8 июля, 17 декабря 1999 г., 16 апреля, 15 мая, 26 ноября 2001 г., 21 марта, 14, 26 ноября 2002 г., 10 января, 26 марта, 11 ноября, 23 декабря 2003 г., 29 июня, 29

июля, 2, 29, 30 декабря 2004 г., 21 марта, 9 мая, 2, 18, 21 июля 2005 г., 3, 10 января, 2 февраля 2006 г.) **доверенность** – письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу для представительства перед третьими лицам.

От имени юридического лица доверенности выдаются гражданам совершать юридически значимые действия в интересах организации: заключать договоры, представлять его интересы, сопровождать грузы и т. д.

Ряд сделок требует нотариального удостоверения доверенности.

В соответствии с ГК РФ к **нотариально удостоверенным доверенностям приравниваются:**

1) доверенности военнослужащих и других лиц, находящихся на излечении в госпиталях, санаториях и других военно-лечебных учреждениях, удостоверенные начальником такого учреждения, его заместителем по медицинской части, старшим или дежурным врачом;

2) доверенности военнослужащих, а в пунктах дислокации воинских частей, соединений, учреждений и военно-учебных заведений, где нет нотариальных контор и других органов, совершающих нотариальные действия, также доверенности рабочих и служащих, членов их семей и членов семей военнослужащих, удостоверенные командиром (начальником) этой части, соединения, учреждения или заведения;

3) доверенности лиц, находящихся в местах лишения свободы, удостоверенные начальником соответствующего места лишения свободы;

4) доверенности совершеннолетних дееспособных граждан, находящихся в учреждениях социальной защиты населения, удостоверенные администрацией этого учреждения или руководителем (его заместителем) соответствующего органа социальной защиты населения.

Доверенность на получение заработной платы и других платежей, связанных с трудовыми отношениями, доверенность на получение вознаграждения авторов и изобретателей, пенсий, пособий и стипендий,

вкладов граждан в банках и на получение корреспонденции (денежной и посылочной) может быть удостоверена организацией, в которой доверитель работает или учится, жилищно-эксплуатационной организацией по месту его жительства и администрацией стационарного лечебного учреждения, если он находится на излечении.

Доверенность на получение вклада в банке, денежных средств с банковского счета доверителя, адресованной ему корреспонденции в организациях связи, а также на совершение от его имени иных сделок может быть удостоверена банком или организацией связи. Удостоверение такой доверенности осуществляется бесплатно.

Доверенность от имени юридического лица выдается за подписью его руководителя или иного лица, уполномоченного на это учредительными документами, с приложением печати этой организации. Доверенность от имени юридического лица, основанного на государственной или муниципальной собственности, на получение или выдачу денег и других имущественных ценностей подписывается также главным (старшим) бухгалтером этой организации.

Доверенности от имени юридического лица выдаются, во-первых, должностным лицам, специалистам организации на право совершать сделки или осуществлять какие-либо управленческие или иные действия от имени организации, во-вторых, работникам организации на получение каких-либо материальных ценностей.

Примеры доверенности

ГЕНЕРАЛЬНАЯ ДОВЕРЕННОСТЬ

на руководителя Филиала

_____, _____

(место и дата составления доверенности прописью)

_____, _____ в _____ лице

(полное наименование) (должность, ф.и.о.)

действующего на основании _____,

именуем___ далее «Доверитель», настоящим уполномочивает г-на

(паспорт: серия _____, No. _____,
выдан _____
«___» _____ г.)
зарегистрирован по адресу:

_____) действовать в качестве руководителя Филиала
_____, зарегистрированного в
городе _____, и осуществлять следующие действия:

– представлять Доверителя в государственных органах Российской Федерации в связи с регистрацией, перерегистрацией Филиала;

– осуществлять руководство Филиалом и действовать от его имени и в его интересах, в том числе, но не ограничиваясь этим, с правом заключать любые сделки и подписывать от имени Филиала договоры и иные необходимые документы, связанные с деятельностью Филиала, открывать расчетные, валютные и иные счета Филиала в банках и иных кредитных организациях на территории Российской Федерации и распоряжаться находящимися на них денежными средствами, подписывать финансовые документы от имени Филиала;

– представлять интересы Филиала перед государственными, общественными и коммерческими организациями в Российской Федерации в связи с деятельностью Филиала;

– вести от имени и в интересах Филиала любые гражданские дела во всех судебных инстанциях (судах общей юрисдикции и арбитражных судах), в том числе при рассмотрении дел по существу, а также в апелляционной, кассационной и надзорной инстанциях со всеми правами, которые предоставлены законом истцу, ответчику, третьему лицу, потерпевшему, в том числе с правом подписания искового заявления, отзыва на исковое заявление, заявления об обеспечении иска, предъявления иска, изменения предмета или основания иска, признания иска, полного или частичного отказа от исковых требований, передачи иска в третейский суд, заключения мирового соглашения и соглашения по фактическим обстоятельствам, обжалования судебных актов, подписания заявления о принесении протеста, предъявления

исполнительного листа ко взысканию, обжалования действий судебного пристава – исполнителя, получения присужденного имущества или денег, с правом сбора, подготовки и получения любых необходимых для выполнения данного поручения документов, с правом подписи всех необходимых документов и совершения всех необходимых действий, связанных с выполнением данного поручения.

Подпись доверенного лица _____
удостоверяю.

Доверенность выдана сроком на _____ с правом передоверия.

(не более трех лет)

_____ / _____

(уполномоченное лицо организации)

_____ / _____

(подпись) (Ф.И.О.)

ДОВЕРЕННОСТЬ

(место и дата выдачи доверенности прописью)

Я, _____ гр.

_____,
проживающий(ая) _____ по _____ адресу:

_____,
настоящей _____ доверенностью _____ уполномочиваю _____ гр.

_____,
_____ , проживающего(ую) _____ по _____ адресу:

_____,
_____ , вести дело по
оформлению моих наследственных прав на имущество, оставшееся после
смерти _____

(ф.и.о., степень родства)

_____, состоящее из

_____,

(наименование имущества)

находящегося по адресу:

_____.

Для выполнения указанных действий я уполномочиваю гр.
_____ подавать от моего имени заявления,
получать справки и документы, расписываться за меня и получить
свидетельство о праве на наследство.

Доверенность выдана сроком на

_____.

(прописью)

(подпись)

«___» _____ г. настоящая доверенность
удостоверена мной, _____, нотариусом

_____.

(наименование нотариальной конторы, No., дата выдачи лицензии)

Доверенность подписана гр.

_____ в моем присутствии.

Личность установлена, дееспособность проверена.

Текст доверенности прочитан нотариусом вслух.

Зарегистрировано в реестре за No. _____

Взыскано по тарифу: _____ руб. с сост. проекта

Нотариус: _____

(подпись)

М.П.

5.8. Заявления

Заявление – это документ, адресованный руководителю организации или должностному лицу, и содержащий просьбу работника.

Заявление пишется, как правило, от руки, в произвольной форме, на стандартном листе формата А4 или на трафаретном бланке организации.

В заявлении указывают:

- 1) адресат (должность, фамилия, инициалы руководителя организации);
- 2) наименование вида документа;
- 3) дату;
- 4) текст и проставляют личную подпись.

В дальнейшем на заявление руководитель наносит резолюцию и отметку об исполнении документа, после чего документ направляется в дело.

В заявлении о приеме на работу должен быть указан адрес проживания работника.

На заявлении работника ставится виза руководителя структурного подразделения или ведущего специалиста и резолюция руководителя. Затем заявление поступает в отдел кадров или работнику, ведущему документы по кадрам, после чего издается приказ о приеме на работу.

В заявлении сотрудника о переводе на другую работу указывается должность, занимаемая на данный момент, а в тексте – причины перевода.

Функциональное назначение заявления заключается в инициировании конкретных управленческих действий, обеспечении их законности.

Генеральному директору

ЗАО «Бизнесконсалт»

А.П. Игнатьеву

Заявление

Прошу принять меня в структурное подразделение бухгалтерия на должность Заместителя главного бухгалтера с 16 января 2006 года.

13 января 2006 Самсонова Н.И.

Если в заявлении содержится просьба о предоставлении отпуска (учебного, по беременности и родам, по уходу за членом семьи и т. п.), то должны содержаться указания на соответствующие документы – справку с места учебы, больничный лист, справку из поликлиники и т. д. Документы представляются вместе с заявлением.

Генеральному директору

ЗАО «Бизнесконсалт»

А.П. Игнатьеву

26.04.2005

Прошу предоставить мне очередной учебный отпуск с 03.06.2005 по 28.06.2005. Справка-вызов из Государственного Экономического университета прилагается.

Подпись

Образец заявления в суд

В _____ районный суд

Истец: _____

(наименование, адрес)

Ответчик: _____

(наименование, адрес)

ВСТРЕЧНОЕ ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

об устранении препятствий к общению с ребенком и определении порядка общения с ребенком

«__» _____ г. между мной и ответчицей по данному делу – _____ (Ф.И.О.) был зарегистрирован брак. От данного брака у нас имеется общий несовершеннолетний ребенок – _____ (Ф.И.О.). Сейчас ему _____ (указать возраст).

С «__» _____ г. брачные отношения между мной и ответчицей фактически прекращены, общее хозяйство не ведется. Ребенок проживает вместе с матерью.

В «__» _____ г. ответчица подала в _____ районный суд исковое заявление о расторжении брака и взыскании алиментов на содержание ребенка. До настоящего времени указанное исковое заявление находится в производстве указанного суда (дело No. _____) и решение по нему не вынесено. Я являюсь ответчиком по этому делу. В соответствии со статьями 137, 138 ГПК РФ ответчик вправе до принятия судом решения предъявить к истцу встречный иск для совместного рассмотрения с первоначальным иском. Встречное исковое заявление принимается судьей, если между ним и первоначальным исковым заявлением имеется взаимная связь и их совместное рассмотрение приведет к более быстрому и правильному рассмотрению споров. В данном случае сложилась именно такая ситуация.

Дело в том, что согласно статье 24 Семейного кодекса РФ при рассмотрении дела о расторжении брака должно быть определено, с кем из родителей останется ребенок. Как уже указывалось выше, наш сын проживает со своей матерью, ответчицей по данному делу. Ответчица, пользуясь этим, с «__» _____ г. и по настоящее время препятствует моим встречам с нашим ребенком и участию в его воспитании. Тем самым ответчица нарушает мои права как отца ребенка.

Поэтому на основании вышеизложенного, а также в соответствии со статьями 61, 63, 66, 67 СК РФ и статьями 137, 138 ГПК РФ,

ПРОШУ:

1. Обязать ответчицу не чинить препятствий к общению истца – _____ (Ф.И.О.) с несовершеннолетним – _____ (Ф.И.О.).

2. Определить следующий порядок общения отца с ребенком:

_____. (Вариант: ответчица обязуется предоставить возможность истцу встречаться с ребенком ___ дней в неделю: ___ дней в будние дни (_____ – указать, в какие) и в _____. В будние дни ответчица предоставляет возможность общаться отцу и бабушке с ребенком вечером (утром) с _____ по _____ часов _____ (где именно), а в субботу предоставляет возможность отцу забирать ребенка на весь день с _____ до _____ час.

Кроме того, ответчица обязуется предоставлять возможность отцу по его просьбе проводить отпуск вместе с ребенком, для чего обязуется оформлять все необходимые документы.

Также ответчица обязуется решать вопросы, касающиеся обучения, воспитания их ребенка – _____ (Ф.И.О.), и иные аналогичные вопросы совместно с истцом).

Приложения:

1. Копия искового заявления.
2. Квитанция об оплате госпошлины.
3. Копия свидетельства о заключении брака.

Истец: _____

«__» _____ г.

5.9. Характеристики

Характеристика – это официальный документ, который выдает администрация предприятия своему сотруднику при решении целого ряда вопросов (поступление в учебные заведения, аттестация на должность и т. п.).

В характеристике приводится отзыв о служебной деятельности сотрудника, оценка его деятельности и моральных качеств.

Характеристика может быть оформлена на общем бланке формата

А4. Реквизиты характеристики:

- 1) название вида документа (ХАРАКТЕРИСТИКА);
- 2) указание должности лица, которому выдается характеристика;
- 3) наименование организации, выдающей характеристику;

- 4) имя, отчество и фамилия сотрудника; текст;
- 5) подписи; печать.

В тексте характеристики можно выделить следующие логически связанные между собой составные части:

1) анкетные данные, следующие за названием документа, где указывают имя, отчество и фамилию, должность, ученую степень и звание (если они имеются), год рождения, национальность, образование;

2) данные о трудовой деятельности (специальность, продолжительность работы на данном предприятии, сведения о продвижении по службе, уровень профессионального мастерства и т. п.);

3) собственно характеристика, т. е. оценка моральных и деловых качеств: отношение к работе, повышение профессионального уровня, отношение к товарищам по работе. Здесь же указывают наличие у сотрудника правительственных наград и других служебных поощрений;

4) заключительная – она содержит вывод, в котором указывается назначение характеристики. Текст характеристики излагается в форме третьего лица.

Необходимость в подготовке характеристики обычно возникает в случаях, когда в отношении дальнейшего делового предназначения работника по тем или иным причинам предстоит принять обоснованное решение. Как правило, подготовка характеристики является обязательной при принятии решения об увольнении работника, его переводе на другое место работы (должность), направлении на учебу с отрывом от предприятия или в длительную командировку, а также о применении в отношении работника отдельных мер поощрения (награждения) и наказания (привлечения к ответственности).

Наиболее распространенным примером характеристики является аттестация – то есть характеристика, отражающая итоги аттестования работника. В то же время в некоторых случаях допускается подготовка так называемых функциональных характеристик, в содержании которых особое внимание уделяется оценке строго определенным

профессиональным и личностным качествам работника, необходимых ему, к примеру, для выполнения другой работы – например, при переводе с должности технического исполнителя на должность специалиста, с должности специалиста – на должность руководителя и т. п.

Примеры характеристик

Квалификационная характеристика бухгалтера

Выполняет работу по различным участкам бухгалтерского учета (учет основных средств, товарно-материальных ценностей, затрат на производство, реализации продукции, результатов хозяйственно-финансовой деятельности, расчеты с поставщиками и заказчиками, а также за предоставленные услуги и т. п.);

осуществляет прием и контроль первичной документации по соответствующим участкам учета и подготавливает их к счетной обработке;

отражает в бухгалтерском учете операции, связанные с движением денежных средств и товарно-материальных ценностей;

составляет отчетные калькуляции себестоимости продукции (работ, услуг), выявляет источники образования потерь и непроизводственных расходов, подготавливает предложения по их предупреждению;

производит начисление и перечисление платежей в бюджет, взносов на социальное страхование, средств на финансирование капитальных вложений, заработной платы рабочих и служащих, налогов и других выплат и платежей;

участвует в проведении экономического анализа хозяйственно-финансовой деятельности предприятия по данным бухгалтерского учета и отчетности в целях выявления внутрихозяйственных резервов, осуществлении режима экономии и мероприятий по совершенствованию документооборота, в разработке и внедрении прогрессивных форм и методов бухгалтерского учета на основе применения вычислительной техники, а также в проведении инвентаризаций денежных средств, товарно-материальных ценностей, расчетов и платежных обязательств;

подготавливает данные по соответствующим участкам учета для составления отчетности, следит за сохранностью бухгалтерских документов, оформляет их в соответствии с установленным порядком для передачи в архив.

Квалификационная характеристика юрисконсульта

Разрабатывает или принимает участие в разработке документов правового характера;

осуществляет методическое руководство правовой работой на предприятии, оказывает правовую помощь структурным подразделениям и общественным организациям, участвует в подготовке обоснованных ответов при отклонении претензий;

подготавливает с участием других подразделений предприятия материалы о хищениях, растратах, недостачах, выпуске недоброкачественной, нестандартной и некомплектной продукции и об иных правонарушениях для передачи их в арбитраж, следственные и судебные органы, осуществляет учет и хранение находящихся в производстве и законченных исполнением судебных и арбитражных дел;

участвует в разработке и осуществлении мероприятий по укреплению договорной, финансовой и трудовой дисциплины;

анализирует и обобщает результаты рассмотрения претензий судебных и арбитражных дел, а также изучает практику заключения и исполнения договоров с целью разработки соответствующих предложений об устранении выявленных недостатков и улучшении хозяйственно – финансовой деятельности предприятия;

в соответствии с установленным порядком оформляет материалы о привлечении работников к дисциплинарной и материальной ответственности;

принимает участие в работе по заключению хозяйственных договоров, подготовке заключений об их юридической обоснованности, в разработке условий коллективных договоров, а также в рассмотрении вопросов о дебиторской и кредиторской задолженности;

контролирует своевременность представления справок, расчетов, объяснений и других материалов для подготовки ответов на претензии;

подготавливает совместно с другими подразделениями предложения об изменении действующих или отмене утративших силу приказов и других нормативных актов, изданных на предприятии;

ведет справочно-информационную работу по законодательству и нормативным актам с применением технических средств, а также учет действующего законодательства и других нормативных актов, производит отметки об их отмене, изменениях и дополнениях;

принимает участие в подготовке заключений по правовым вопросам, возникающим в деятельности предприятия, проектам нормативных актов, поступающим на отзыв, а также в разработке предложений по совершенствованию деятельности предприятия;

проводит работу по правовой пропаганде, по ознакомлению должностных лиц предприятия с нормативными актами, относящимися к их деятельности, и об изменениях в действующем законодательстве;

дает справки и консультации работникам предприятия о текущем законодательстве, а также заключения по организационно – правовым и другим юридическим вопросам, оказывает содействие в оформлении документов и актов имущественно – правового характера.

5.10. Протоколы

Секретарь ведет протокол, который затем становится окончательным отчетом о заседании. Должен существовать определенный баланс между протокольной регистрацией каждой детали и затратами на ее ведение.

Стенографические протоколы. Учет происходящего «слово в слово». Регистрация парламентских дебатов и некоторых общественных расследований осуществляется с использованием стенографии. Однако в бизнесе, по очевидным причинам, стенографические протоколы не находят широкого применения.

Описательные протоколы. Более или менее детальный обзор дискуссий, имевших место по каждому пункту повестки дня, за которым следует примечание о принятом решении. Повествовательный протокол обычно включает в себя колонку поручение на правой стороне страницы, в которой указывается имя или инициалы лица,

ответственного за выполнение всего согласованного. На заседаниях принято согласовывать решения, не уделяя особого внимания тому, как именно они будут реализованы: в колонке поручений просто указывается имя того, кому «вменено в обязанность».

Протоколы-резолюции. Это тип наиболее краткого протокола, в котором фиксируется только то, в чем заседание нашло согласие. Протоколы-резолюции используются, главным образом, на заседаниях, проведение которых регламентируется законом (например, когда требуется оформить или изменить юридический статус компании). Словесная форма резолюции обычно выглядит следующим образом:

Первостепенно важно, чтобы протокол представлял собой точный и объективный отчет о заседании. Прежде чем рассылать протокол последнего заседания, необходимо проверить, ознакомились ли его получатели с протоколом предыдущего. Если существуют спорные вопросы, необходимо удостовериться, что они будут тщательно выверены, а возможно, даже предложены для внесения корректив в повестку дня следующего заседания.

Примеры протоколов

Наименование предприятия

ПРОТОКОЛ

15.10.2005 № 75

собрания акционеров

Председатель — Фоменко Юрий Михайлович

Секретарь — Самсонович Ольга Ефимовна

Присутствовали: _____

Приглашенные _____

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. _____

2. _____

1. СЛУШАЛИ:

ВЫСТУПИЛИ:

ПОСТАНОВИЛИ:

1.1. _____

1.2. _____

2. СЛУШАЛИ: ... (п. 2 оформляется так же, как п. 1)

Председатель	Личная подпись	Ю.М. Фоменко
Секретарь	Личная подпись	О.Е. Самсонович

ПРИМЕРНЫЙ ОБРАЗЕЦ ПРОТОКОЛА

О ПРИЗНАНИИ СОБРАНИЯ КРЕДИТОРОВ ПРАВОМОЧНЫМ

На настоящее собрание кредиторов, созванное с целью решения вопросов,

связанных с добровольной ликвидацией предприятия – должника

_____ /
(полное наименование предприятия – должника)

расположенного по адресу:

_____ /
(юридический адрес предприятия – должника)

прибыли следующие кредиторы (представители кредиторов), имеющие имущественные требования к предприятию – должнику и не являющиеся носителями залоговых прав:

1. Полное наименование и адрес кредитора.

Фамилия, имя, отчество и должность его представителя.

Реквизиты документа, удостоверяющего полномочия представителя
(номер и дата выдачи доверенности).

Сумма требований кредитора к предприятию – должнику.

2. Полное наименование и адрес кредитора.

Фамилия, имя, отчество и должность его представителя.

Реквизиты документа, удостоверяющего полномочия представителя
(номер и дата выдачи доверенности).

Сумма требований кредитора к предприятию – должнику.

Сумма требований кредиторов, представленных на настоящем
собрании, _____ составляет

тыс.

рублей.

Справочно-общая сумма не обеспеченных залогом обязательств
предприятия – должника, срок исполнения которых наступил до момента
проведения _____ настоящего _____ собрания, _____ составляет

тыс. рублей.

Таким образом, сумма требований кредиторов, представленных на
настоящем собрании, составляет _____ процентов от общей
суммы не обеспеченных залогом обязательств предприятия – должника,
срок исполнения которых наступил до момента его проведения.

В соответствии с п. 3 статьи 23 Закона Российской Федерации «О
несостоятельности (банкротстве) предприятий» настоящее собрание
кредиторов признано правомочным.

Настоящий _____ протокол _____ составлен

(число, месяц, год)

В

(название административно-территориального образования и субъекта Российской Федерации)

_____ в количестве _____ экземпляров.

Подпись руководителя предприятия – должника: _____

Утвержден решением собрания кредиторов от «__» _____ 200_ г.

5.11. Дайджесты

Дайджесты – это фрагменты текстов многих документов (цитаты, выдержки, конспекты, рефераты), подобранные по определенной теме, не обеспеченной обобщающими публикациями, в логике и сфере интересов реальных или потенциальных потребителей. При подготовке дайджестов важно соблюдение Федерального Закона «Об авторском праве и смежных правах», следовательно, каждый фрагмент, извлеченный из текста, сопровождается ссылкой на описание документа в целом.

Чаще всего дайджесты составляют при обслуживании руководителей и ведущих сотрудников предприятия. **Авторство составителей** дайджестов – сотрудников службы информации – **проявляется:**

- 1) в панорамном «видении» проблемы, которая на начальном этапе может быть очерчена неточно;
- 2) в поиске информации;
- 3) в экстрагировании, извлечении нужных фрагментов текста;
- 4) в группировке материала, а по сути – в «выращивании» нового текста «под задачу»: под решение, принимаемое руководителем, под задание, выполняемое предприятием; под потребности ведущих работников предприятия и т. д.

Методика составления дайджестов аналогична приемам подготовки и проблемно-тематических указателей. Здесь также важно составление на первом этапе рубрикатора, выступающего и как поисковое

предписание, так будущее оглавление, и как план-макет, используемый при анализе текстов и извлечении из них нужных фрагментов.

Отличие дайджестов от проблемно-тематических указателей состоит в том, что единицей группировки при составлении указателей являются документы, а при составлении дайджеста – фрагменты текстов (иногда очень небольшие по объему). При этом составители сталкиваются **с рядом проблем:**

1) рассеянием нужной информации по широкому кругу источников и, как следствие, сложностью ее выявления;

2) рассмотрением различными авторами разных сторон проблемы, что приводит к трудности совмещения найденных сведений;

3) различиях в терминологии, используемой специалистами разных отраслей;

4) возможной противоречивостью сведений, несовпадением точек зрения разных авторов.

Все это предъявляет особые требования к группировке материала, форме его подачи, которая должна быть обозримой, облегчающей восприятие информации и акцентирующей внимание на несовпадающих концепциях, выводах или результатах.

Структура дайджеста имеет следующий вид:

- 1) титульный лист;
- 2) оглавление;
- 3) предисловие (от составителя);
- 4) основной текст, обычно разделенный на параграфы;
- 5) список использованной литературы;
- 6) приложения (иллюстративный материал – таблицы, графики, диаграммы, раскрывающие основной текст);

7) словарь основных терминов (в случае необходимости). Дайджесты создаются в электронном виде, а читателям предоставляются в предпочтительной для них форме. Форма представления отражается на структуре. Так, дайджест, предоставляемый потребителю в печатном виде, содержит вспомогательные указатели (предметный, указатель фирм, имен, географических названий). В электронном варианте

дайджеста предусматриваются гиперссылки, облегчающие ориентацию в тексте.

5.12. Планы и графики

План работы – это документ, определяющий состав и содержание основных мероприятий (задач), выполнение которых возлагается на работника (руководимое им структурное подразделение, предприятие), сроки, места и ответственных за их проведение в пределах определенного периода времени (в течение дня, недели, месяца, квартала и т. д.). В отдельных случаях допускается разработка планов организации отдельных мероприятий, а также планов их подготовки, обеспечения и проведения.

График работы – это документ, определяющий основные временные показатели (дату, начало и окончание) мероприятий, проводимых в соответствии с планами, а в некоторых случаях – отдельных этапов мероприятий. График работы может разрабатываться в качестве самостоятельного документа или приложения к другому документу, в том числе плану.

Таблица 3. График документооборота

N п/п	Наименование документа	Код формы (номер)	Структурное подразделение - составитель	Адресат	Срок представления	Ответственные за подготовку документа			Примечание
						исполнение	контроль	согласование и утверждение	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ГРАФИК ПЛАТЕЖЕЙ

В соответствии с п. 4.2 Договора инвестирования строительства гаражного комплекса №. ____ от «__» _____ Г., заключенного между Инвестором и Соинвестором (далее – «Договор инвестирования»), Соинвестор перечисляет денежные средства в размере, указанном в п. 4.1 этого Договора, на расчетный счет Инвестора (Заказчика, Генподрядчика) или вносит их в кассу Инвестора (Заказчика, Генподрядчика) в следующих размерах и в сроки:

- _____ часть суммы (или ___%), указанной в п. 4.1 Договора инвестирования, вносится в течение ____(_____) (банковских, календарных) дней с момента подписания Договора инвестирования;

- _____ часть суммы (или ___%), указанной в п. 4.1 Договора инвестирования, вносится до «___» _____ г.;

- _____ часть суммы (или ___%), указанной в п. 4.1 Договора инвестирования, вносится в течение ____(_____) (банковских, календарных) дней с момента получения Свидетельства о государственной регистрации права собственности Соинвестора на нежилые помещения, указанные в п. 4.1 Договора инвестирования.

Соинвестор вправе произвести все платежи, указанные в настоящем графике платежей, досрочно и единовременно.

Настоящий график составлен и подписан сторонами «___» _____ г. в _____ экземплярах.

ПОДПИСИ СТОРОН:

От Инвестора: М.П.	От Соинвестора: М.П.
-----------------------	-------------------------

Планирование работы осуществляется заблаговременно, Это означает, что еще до начала планируемого периода и соответствующих мероприятий с содержанием документа должны быть ознакомлены все заинтересованные стороны – например, работники, которым в соответствии с планом определяются конкретные задачи (поручения).

План (график) обретает юридическую силу с даты его утверждения. Как правило, содержание документа должно быть доведено до сведения соответствующих должностных лиц (структурных подразделений) не позднее, чем за несколько дней до начала планируемого периода. В необходимых случаях планы (графики) работы доводятся до сведения соответствующих лиц (подразделений) в части касающейся – в виде выписок. В остальных случаях для этой цели, как правило, используются копии документа, что позволяет улучшить организацию его изучения и последующего выполнения.

Графики работы обычно разрабатываются в случаях, когда:

- главным планируемым показателем является время, отводимое на выполнение соответствующего мероприятия (задачи, поручения);
- выполнение по времени отдельных этапов мероприятий, предусмотренных соответствующим планом, требует уточнения (конкретизации);
- для надлежащего выполнения мероприятий требуется установление очередности или последовательности – например, для различных структурных подразделений, должностных лиц;
- это предусмотрено требованиями соответствующих документов или решениями руководства предприятия;
- во всех тех случаях, когда разработка плана является не обязательной и (или) нецелесообразной.

5.13. Справки

Справка – документ, содержащий описание и подтверждение тех или иных фактов или событий, например отражающий основную деятельность организации, подтверждающий сведения биографического или служебного характера и т. д. Справки бывают двух видов:

- 1) содержащие информацию о фактах и событиях служебного характера;
- 2) выдаваемые заинтересованным гражданам и учреждениям для удостоверения тех или иных юридических фактов.

Справки в зависимости от их адресной направленности могут быть внутренними и внешними. Внешнюю справку оформляют на общем бланке предприятия, а внутреннюю – на стандартном листе бумаги А4. Справка содержит те же реквизиты, что и записка.

Текст справки состоит из двух частей:

- 1) фактов, служащих основанием для составления;
- 2) конкретных сведений, отражающих сущность вопроса.

Текст может быть оформлен в виде таблицы, если справка содержит однородную систематизированную информацию, или разбит на разделы, пронумерованные арабскими цифрами.

Внутренние справки подписывает руководитель структурного подразделения, внешние – руководитель организации, а при необходимости и главный бухгалтер.

Пример справки

Приложение
к Постановлению Правительства
Москвы
от 2 августа 2005 г. N 575-ПП

**ЕДИНЬЙ ЖИЛИЩНЫЙ ДОКУМЕНТ
(СПРАВКА О ЗАЯВИТЕЛЕ)**

N _____ ОТ _____ Г.

_____ АО Район _____

_____ (фамилия, имя, отчество заявителя, телефон)

Зарегистрирован по месту жительства: ул. _____, дом N ____, корп. _____, кв. _____

Форма собственности на дом _____
(собственность РФ, Москвы, частная, ЖСК и т.д.)

Вид заселения: _____
(социальный наем, наем (коммерческий),

_____ безвозмездное пользование, частная собственность, субаренда, пр.)

Лицевой счет/карточка учета открыты на гр. _____
на основании _____

(указывается N, дата и кем выдан (оформлен)

соответствующий документ: ордер, договор найма, договор безвозмездного пользования, договор на условиях субаренды, решение суда, договор купли-продажи, иной документ, являющийся основанием для открытия лицевого счета)

Характеристика занимаемого жилого помещения: _____
(отдельная

_____ квартира, квартира коммунального заселения, гостиничного типа, коридорная система, общежитие)

Общая пл. квартиры _____ кв. м, жилая пл. квартиры _____ кв. м.,
площадь кухни _____ кв. м, санузел (совмещенный/раздельный).

Количество комнат в квартире _____

Занимаемые комнаты, площадь: общ. (жилая):

1 комната ___ () кв. м (изолированная, смежно-изолированная,
проходная, запроходная);

2 комната ___ () кв. м (изолированная, смежно-изолированная,
проходная, запроходная);

3 комната ___ () кв. м (изолированная, смежно-изолированная,
проходная, запроходная);

4 комната ___ () кв. м (изолированная, смежно-изолированная,
проходная, запроходная);

5 комната ___ () кв. м (изолированная, смежно-изолированная,
проходная, запроходная).

Жилая площадь расположена на _____ этаже _____ этажного дома.

Дом: _____; год постройки _____; серия _____;

Фамилия, имя, отчество	Дата рождения	Родственные отношения	№, серия паспорта (св. о рождении), кем и когда выдан	С какого времени прож. в Москве	Когда и откуда прибыть	Куда и когда выбыл
Кроме того, на данной площади зарегистрированы по месту пребывания:						

соответствует стандартам благоустройства: да/нет. Лифт: есть/нет.

Занимаемая жилая площадь пригодна/непригодна для проживания.

На данной площади зарегистрированы по месту жительства:

Наниматель (собственник) и члены семьи другой жилой площади не имеют/имеют.

Наличие жилищных льгот: _____

указываются все льготы, имеющиеся

_____ у нанимателя (собственника) и членов семьи)

Наличие приборов учета: _____

(указать общедомовый и/или квартирный прибор учета установлены)

Задолженность по оплате жилищных и коммунальных услуг на _____ г. не имеется/имеется.

Еще семей в квартире (для квартир коммунального заселения)

_____ (указывается количество человек в семье и характеристика занимаемых комнат, а также о наличии/отсутствии в этих семьях тяжелобольных граждан):

№ ком.	Характеристика комнаты	Размеры, кв. м		Ф.И.О. нанимателя (собственника)	Человек в семье	Имеются/не имеются тяжелобольные
		общ. пл.	жилая			

М.П. _____

(подпись) (Ф.И.О. должностного лица)

Документ действителен до _____ г.

5.14. Отчеты и сводки

Отчет – это документ, в развернутой форме отражающий итоговые результаты обработки (систематизации, подсчета и сверки) и анализа статистических данных, характеризующих выполнение какого-либо вида работ (какой-либо деятельности) за продолжительный период времени (месяц, квартал и более). Наиболее часто в процессе деловой переписки нам, приходится иметь дело с отчетами о результатах выполнения

какого-либо вида работ (какой-либо деятельности), а также с отчетами об использовании ресурсов (финансовых средств, сырья и т. п.).

Сводка – документ, в краткой форме отражающий результаты обработки статистических данных, характеризующих выполнение какого-либо вида работ за краткосрочный период времени (часть суток (смена), сутки, неделя, декада). В сводке могут отражаться результаты выполнения строго определенного вида работ или нескольких их видов, например, связанных между собой технологически.

Подготовка отчетов и сводок – прежде всего их содержание и оформление – строго регламентированы. В большинстве случаев подготовка содержания и оформление указанных документов производятся на основе и в соответствии с типовыми (унифицированными) образцами на бланках (отчетных формах). Для подготовки содержания отчетов о выполнении какого-либо вида работ характерно использование трафаретных текстов в сочетании с таблицами установленного назначения.

Для примера приведем часть отчета Комитета по информационной политике Государственной Думы, выставленной на сайте www.duma.gov.ru/infocom/txt/main1/htm

Пример отчета

ОТЧЕТ

Комитета по информационной политике о проделанной работе за период с января по сентябрь 2004 года.

Уважаемые коллеги!

Как Вы знаете, весенняя сессия 2004 года была первой сессией Государственной Думы четвертого созыва. Мы начали работать в Комитете с новым составом депутатов, в количестве 12 человек. Спектр вопросов ведения Комитета достаточно широк. А именно: Предварительное рассмотрение и подготовка к рассмотрению Государственной Думой законопроектов и (или) проектов постановлений палаты по следующим вопросам:

1. О средствах массовой информации.
2. О телевизионном вещании и радиовещании.

3. О периодических печатных изданиях.
4. О рекламе, политической рекламе и пропаганде.
5. Об издательской деятельности.
6. О полиграфической деятельности.
7. Об информации, информатизации и информационной безопасности.
8. Об информационных ресурсах и об установлении порядка пользования ими.
9. Об управлении в сфере информации и информатизации.
10. О перспективных информационных технологиях и развитии коммуникативной среды, включая технологии криптографии, вопросы защиты персональных данных, развития и использования глобальных информационных сетей.
11. О формировании национальной политики в сфере нравственности, культуры, образования и языка и их защите в деятельности редакций средств массовой информации.
12. О защите прав журналистов, издателей, вещателей.
13. О сохранении кино-, теле-, радио-архивов, других информационно-документальных фондов.
14. О правовом регулировании концентрации средств массовой информации.
15. О мониторинге вступивших в силу федеральных законов по вопросам ведения Комитета в целях внесения в них изменений и дополнений, исходя из практики их применения.
16. О разработке правовых гарантий и создании условий финансирования и инвестирования в социально значимые программные проекты в целях поддержки отечественного производства программ и устойчивого развития вещательной индустрии, издательской и полиграфической деятельности.
17. О разработке правовых гарантий защиты интеллектуальной собственности в области информатизации, книгоиздания и средств массовой информации.

Теперь о работе:

За время работы Комитета Государственной Думы по информационной политике четвертого созыва было проведено 20 заседаний Комитета, на которых рассмотрено 28 законопроектов, причем практически все законопроекты были рассмотрены не по одному разу, поскольку проходили через различные стадии процедуры прохождения законопроектов в Государственной Думе.

1. Одним из важнейших и приоритетных законопроектов, над которым велась работа в течение весенней сессии, был проект федерального закона № 310378-3 «О коммерческой тайне», внесенный Правительством Российской Федерации. Этот законопроект, как вы знаете, после принятия Государственной Думой в трех чтениях был отклонен Советом Федерации с предложением создать согласительную комиссию. Окончательно Закон был принят в конце весенней сессии работы Государственной Думы в редакции Согласительной комиссии Государственной Думы и Совета Федерации и подписан Президентом Российской Федерации 5 августа 2004 г.

Принятие Закона «О коммерческой тайне» является исключительно важным. На нынешнем этапе развития рыночной экономики и ее успехов особенно важными становятся, с одной стороны, ограничения монополистической деятельности, а с другой стороны расширение и защита добросовестной конкурентной борьбы. В последнем важную роль играет защита коммерческой тайны.

Коммерческие и производственные секреты предприятия позволяют ему повышать качество продукции, снижать цены, создавать новые виды товаров и услуг с использованием передовых технологий, получая при этом конкурентные преимущества и «заставляя» конкурентов в свою очередь также совершенствовать свое производство.

Возможность утраты таких секретов может не только негативно повлиять на позиции предприятий на рынке, но и привести к их разорению, что в целом, безусловно отрицательно сказывается на развитие экономики, особенно ее обрабатывающих отраслей.

Принятие Закона «О коммерческой тайне» позволяет государству создать реальные эффективные механизмы защиты: своих интересов

через сохранение в режиме государственной тайны производственной или коммерческой информации, влияющей на состояние безопасности государства,

– интересов граждан и общества путем установления обязательного перечня информации, которая не может составлять коммерческую тайну и соответственно должна быть доступна гражданам и обществу,

– интересов хозяйствующего субъекта путем защиты его прав и наказания нарушителя этих прав.

Принятие Федерального закона «О коммерческой тайне» способствует созданию необходимых правовых условий для предупреждения недобросовестной конкуренции, а самое главное – для эффективного функционирования в Российской Федерации цивилизованного рынка товаров, работ и услуг.

2. Проект федерального закона № 13430-4 «О внесении изменения в статью 7 Закона РФ „О средствах массовой информации“ (в части учреждения органами местного управления печатных СМИ) был внесен Новгородской областной Думой.

Законопроектом предлагается внести изменения в статью 7 Закона РФ «О средствах массовой информации», предусмотрев в числе возможных учредителей (соучредителей) средств массовой информации органы местного самоуправления. В соответствии со статьей 17 Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» органы местного самоуправления вправе учреждать печатные средства массовой информации для опубликования муниципальных правовых актов, иной официальной информации.

9 июня 2004 года законопроект был принят в первом чтении.

В настоящее время работа над данным законопроектом продолжается. Это очень важный законопроект, принятие которого позволит органам местного самоуправления выступать учредителем любого средства массовой информации и будет способствовать устранению пробелов в законодательстве Российской Федерации.

5.15. Служебные записки

Служебная записка – краткое письменное сообщение, в содержании которого освещаются вопросы внутренней повседневной деятельности предприятия. Таким образом, служебная записка объединяет в себе функции сразу двух документов – делового письма и заявления.

Общее функциональное назначение служебной записки состоит в обеспечении оперативного обмена письменной информацией между работниками одного и того же предприятия. Заметим, однако, что фактически для выполнения этой функции могут использоваться различные виды служебных записок, в том числе: пояснительные записки, обычно выполняющие параллельно функцию внутреннего сопроводительного письма, прилагаемого к другим документам делового общения:

- информационные записки, или меморандумы;
- докладные записки, или докладные;
- аналитические записки;
- записки ad hoc, подготовленные по конкретному информационному поводу;
- записки о состоянии дел за период времени.

Докладная записка – это документ, адресованный руководителю данного или вышестоящего учреждения и содержащий обстоятельное изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями составителя.

Широкое распространение получили документы, называемые служебными записками, которые используются для внутренней деловой переписки между структурными подразделениями и должностными лицами, не находящимися в прямом подчинении.

Докладная записка составляется по инициативе одного или нескольких юридических лиц или по поручению руководства.

Инициативная докладная записка преследует цель побудить адресат к конкретным действиям, которые могут быть изложены в самом тексте.

По своей сути докладные записки могут быть информационные и отчетные.

Информационная записка обычно несет в себе сюжеты нейтрального характера и может составляется по поручению руководства.

Докладные записки отчетного характера содержат информацию о завершении какого-либо этапа работы, проведенного обследования, выполнения распоряжении, приказов и других распорядительных документов.

Докладные записки делятся на внутренние и адресованные во внешнюю среду.

Текст инициативной, а нередко и отчетной докладной записки, обычно включает два логически связанных между собой блока: описание события и предложения или выводы автора.

Докладная записка может быть представлена как в текстовом, так и в табличном вариантах или в их сочетании, а может содержать приложения на которые делается ссылка в самом тексте. Внешнюю докладную записку, оформленную на бланке организации, подписывает руководитель или его заместитель, внутреннюю – исполнитель документа.

Объяснительная записка относится к документам по личному составу только в том случае, если она не затрагивает таких производственных вопросов, как снабжение, сбыт, технология, учет, планирование и т. п., а регулирует дисциплинарные (трудовые) отношения.

Статья 192 «Дисциплинарные взыскания» ТК РФ определяет, если работник нарушает дисциплину, не надлежащим образом выполняет свои обязанности, то он должен нести за это ответственность.

Вышеуказанная статья определяет, что за совершение дисциплинарного проступка, то есть неисполнение или ненадлежащее исполнение работником по его вине возложенных на него трудовых обязанностей, работодатель имеет право применить **следующие дисциплинарные взыскания:**

- 1) замечание;
- 2) выговор;
- 3) увольнение по соответствующим основаниям.

В случаях нарушения трудовой дисциплины работник составляет объяснительную записку.

Реквизиты объяснительной записки:

- 1) адресат (кому она адресована);
- 2) должность (структурное подразделение), фамилия, инициалы автора записки;
- 3) название документа (соответственно «Докладная» или «Объяснительная записка»);
- 4) текст;
- 5) дата составления;
- 6) подпись составителя записки.

Записки могут быть отпечатаны на пишущей машинке. Они составляются, как правило, в одном экземпляре.

Пример служебной записки

Директору ЗАО «Бизнесконсалт»

А.П. Игнатьеву от Коркина В.И., специалиста отделов внешних контактов

Объяснительная записка

16 января 2006 г. я опоздал на работу на один час по причине плохой работы городского транспорта. Автобус № 93, как нам объяснили в диспетчерской, сломался.

Дата

Подпись

Глава 6. Организация деятельности руководителя

6.1. Прием посетителей

Прием посетителей – один из важнейших функций в работе секретаря.

Условно посетителей можно разделить на такие категории:

- 1) сотрудники своей фирмы по текущим вопросам;
- 2) представители других организаций;

- 3) посетители по личным вопросам;
- 4) посетители, попавшие в офис по недоразумению.

Посетитель приемной может оказаться клиентом фирмы, и от того, как он будет принят, зависит впечатление о фирме, так что встречайте любезно и доброжелательно каждого посетителя.

Секретарь первым здоровается с посетителем, берет его визитную карточку, благодарит, знакомится с содержанием карточки.

Получив визитную карточку, секретарь помещает ее в визитницу или картотеку. Посетителю визитная карточка не возвращается, т. к. это равносильно отказу в приеме.

Если у посетителя нет визитной карточки, запишите в органайзер или рабочий блокнот его фамилию, имя, отчество, должность и место работы; расспросите его о цели визита.

Если вы говорите по телефону или беседуете с кем-то из посетителей, встречайте нового визитера приветливой улыбкой и легким кивком головы укажите, куда он должен сесть.

Если вы не можете уделить ему внимание еще какое-то время, посетителю можно предложить ознакомиться с проспектами, каталогами, прайс-листами фирмы, что, прежде всего, демонстрирует ваше внимание к посетителю, а кроме того, предоставляет ему возможность познакомиться с деятельностью фирмы и спектром ее услуг.

При приеме посетителя, улыбаясь, смотрите ему в глаза, но не слишком пристально.

Для того чтобы определить, к кому направить посетителя, секретарь должен знать структуру фирмы, функциональные обязанности начальников отделов и специалистов предприятия и т. п.

Если руководитель готов принять посетителя, то секретарь приглашает посетителя войти. Можно доложить шефу о приходе посетителя по связи и, получив согласие на прием, предложить посетителю пройти в кабинет.

В каждой организации существует круг лиц, которые имеют доступ к руководителю в любое время, вы должны их знать и беспрепятственно пропускать к шефу.

Если руководитель не может принять посетителя в данный момент, следует сообщить ему дату и время, когда его примут.

Если в организации строгий пропускной контроль, секретарь заранее заказывает пропуска для посетителей, самых важных гостей встречает в холле, а затем, приглашая их следовать за собой, провожает в кабинет руководителя.

Если гости прибыли в середине дня, предварительно побывав на других объектах, надо показать им, где они могут привести себя в порядок.

Если к руководителю пришел важный посетитель, секретарь должен приветствовать его стоя и лично доложить о нем шефу, затем открыть дверь и пригласить посетителя войти.

Профессиональный секретарь сделает все, чтобы обеспечить спокойную обстановку для их общения.

Секретарь выполняет обязанности хозяйки, щедрой и гостеприимной. Нужно заранее подготовиться к намечающейся встрече. Чем угощать гостя, решает руководитель. Чай или кофе готовят в буфете или приемной и на подносе вносят в кабинет. Чашка должна быть на тарелочке с салфеткой, ложка лежит на блюдце ручкой вправо. Гостю чашка подается справа, правой рукой, если затруднен подход справа, то левой рукой. стакан сока нужно подавать также на маленькой тарелочке с салфеткой.

Прощаясь, скажите несколько слов с улыбкой.

Подготовка к приему посетителей. Процесс подготовки к приему посетителей должен осуществляться заблаговременно.

Для этого секретарь должен знать:

- 1) дату и время (часы) ближайшего приема посетителей;
- 2) количественный и качественный состав посетителей;
- 3) мотивы (причины) посещения;
- 4) краткое содержание обращений (просьб, заявлений, жалоб) посетителей.

Прием посетителей руководителем осуществляется согласно регламенту работы руководителя и правилам внутреннего трудового

распорядка предприятия в один из установленных дней недели (например, в понедельник), в строго определенные, обычно послеобеденные часы.

Продолжительность приемного времени устанавливается, исходя из среднего количества посетителей и с учетом средней продолжительности индивидуального общения посетителя с руководителем.

Для подготовки к очередному приему секретарь обязан выполнить следующее.

1. Осведомиться у руководителя за 2–3 дня до приема о планах его работы на это время.

2. Уточнить, намерен ли руководитель пригласить на прием кого-либо, записать наименование организации, должность и фамилию приглашенного, а также причину, по которой руководитель проявляет интерес к встрече с указанным лицом, точное время встречи.

3. Доложить о примерном количестве посетителей, изъявивших желание встретиться с руководителем в ближайший приемный день.

4. Передать руководителю для ознакомления письменные материалы потенциальных посетителей (заявления, просьбы, жалобы, предложения и т. п.).

5. Запросить дополнительные указания по подготовке и организации предстоящего приема, уточнить время доклада о готовности к приему.

Исходя из указаний руководителя, временных показателей приема и контингента посетителей, записавшихся на прием к руководителю секретарь формирует список посетителей.

Основные показатели приема посетителей

№№ пп.	Наименование показателя	Значение показателя
1	Общая продолжительность приема	3 часа
2	Перерывы в работе по приему	5 мин. Ежечасно
3	Среднее число посетителей, в час	3-4
4	Общее число посетителей, всего	10-12

Секретарь ведет запись посетителей на прием в журнале учета посетителей.

Форма журнала учета посетителей

№№ пп.	Наименование организации (подразделения)	Должность, фамилия, имя, отчество	Основные мотивы посещения	Наличие письм. материалов	Конт. телефон посетителя	Решение руководителя
1	2	3	4	5	6	7

На следующем этапе секретарь учитывает письменные материалы, поступившие к руководителю, которые снабжаются справкой-легендой, отражающей состояние вопроса, с которым обращается посетитель.

В том случае, если число посетителей превышает возможности руководителя секретарь определяет порядок приема посетителей или отбирает кандидатов на посещение. Таким образом, формируются основные и резервные списки посетителей.

После того, как списки доложены руководителю, в них вносятся изменения.

С утра в день приема секретарь:

1) предоставляет руководителю основные и резервные списки посетителей, при необходимости уточняет их;

2) представляет руководителю дополнительные материалы, имеющие отношение к данному приему;

3) получает у руководителя дополнительные указания по обеспечению приема, при необходимости приглашает специалистов для участия в приеме;

4) по окончательному списку приглашает посетителей на прием, указав точное время для приема и напомнив о необходимости принести нужные материалы.

Прием сотрудников по текущим вопросам. Для приема сотрудников организации по текущим вопросам желательно иметь установленные для этого часы и дни – первое условие рационального планирования рабочего дня руководителя. Секретарь должен довести часы приема по текущим вопросам до сведения всех сотрудников организации,

К сотрудникам, пришедшим на прием, надо обращаться по имени и отчеству, для чего у секретаря должен лежать пофамильный (с именами и отчествами) список всех работников организации.

О сотрудниках организации, пришедших на прием, можно доложить руководителю по телефону.

Очень часто посетители идут на прием к руководителю по вопросам, которые могут быть решены другими сотрудниками, и секретарь должен организовать такую встречу.

Во время приема посетителя секретарь сам отвечает на все телефонные звонки и переадресует их заместителям руководителя. Иначе беседа будет неоднократно прерываться разговором руководителя по телефону и может затянуться. Такой разговор допустим только в экстренных случаях.

Не следует во время приема пропускать в кабинет руководителя сотрудников, не имеющих отношение к приему. В этом случае их направляют к заместителям руководителя или называют время, когда руководитель освободится и сможет их принять.

По окончании беседы и принятия решения руководитель записывает сам или поручает секретарю сделать запись о результатах беседы в соответствующем журнале.

Прием сотрудников по личным вопросам. Личным вопросом считается вопрос, касающийся интересов, отношений, частной жизни отдельного сотрудника и решаемый руководителем за счет использования ресурсов организации.

Решение личных вопросов сотрудников руководитель осуществляет в той мере, в какой это способствует мотивации, т. е. процессу стимулирования сотрудников на деятельность, направленную на достижение общих целей организации. По личным вопросам руководитель принимает всех сотрудников организации, вне зависимости от их должностных рангов.

К личным вопросам можно отнести просьбы сотрудников о повышении заработной платы, переводе на работу в другой отдел, выделении денежной ссуды (кредита), предоставлении внеочередного отпуска и т. п.

Организация приема сотрудников по личным вопросам – одна из форм организации рабочего дня руководителя. Если в

организации не выделено фиксированное время приема сотрудников по личным вопросам, они, весьма вероятно, будут обращаться к руководителю в неудобное для руководителя время, отвлекая от решения производственных задач. Для того чтобы создать руководителю условия для эффективной работы, секретарю, возможно, самому придется инициировать и организовать проведение этого вида приема.

Для этого следует:

1) обосновать руководителю необходимость проведения приема сотрудников по личным вопросам;

2) установить, посоветовавшись с руководителем, время приема (например, еженедельно, по средам с 16 до 17) и продолжительность приема каждого посетителя (например, 15 минут);

3) организовать запись на прием.

Для организации предварительной записи на прием по личным вопросам необходимо разработать соответствующую форму и проинформировать сотрудников организации о периодичности и времени приема по личным вопросам.

Пример формы для записи на прием по личным вопросам

	Должность, фамилия, имя, отчество (полностью)	Вопрос	Дополнительная информация
(дата) пятница			
Время			
16 ⁰⁰			
16 ¹⁵			
16 ³⁰			
16 ⁴⁵			
17 ⁰⁰			
(строка для резервной записи)			

В графе «Дополнительная информация» при необходимости можно записывать, например, решение начальника отдела, с которым не согласен сотрудник, или необходимые фактические данные, которые помогут руководителю принять решения (даты аналогичных обращений работника, решения по аналогичным вопросам и т. п.).

В строку, отведенную для резервной записи, следует вносить данные о сотруднике, желающем записаться на прием по личным вопросам, после того как будут заполнены все строки учетной формы. Последний посетитель может быть принят в том случае, если осталось время, отведенное для приема.

Такая система записи позволяет секретарю своевременно (до начала приема) подготовить для руководителя необходимые справочно-информационные материалы (например, представить аргументированное мнение начальника отдела, график отпусков на текущий и следующий год, штатное расписание и т. д.). Предварительное изучение материалов необходимо руководителю для того, чтобы он мог во время приема принять решение. Таким образом, отпадает необходимость повторного обращения по заявленному вопросу.

Как правило, прием по личным вопросам проводится конфиденциально, во время приема в кабинете руководителя не должны присутствовать посторонние лица. Более того, поводом обращения к руководителю может быть причина весьма деликатного свойства, о которой сотрудник не пожелает сообщить секретарю. В этом случае следует заполнить только две первые графы формы. Для того чтобы была возможность получить оперативную информацию (справку, мнение), желательно, чтобы руководители структурных подразделений во время приема по личным вопросам находились на рабочих местах.

Существуют личные вопросы экстраординарного характера, решение которых невозможно отложить (несчастья, аварии и т. п.). В этом случае сотрудник должен обратиться к секретарю и обосновать причину внеочередного приема. Секретарь обязан доложить о ней руководителю и сообщить сотруднику его решение.

В день, предшествующий дню приема, следует представить руководителю один экземпляр формы записи на прием и материалы, которые помогут ему принять решение.

Если руководитель в силу сложившихся обстоятельств отменяет прием сотрудников или переносит его на другое время, секретарь должен оповестить записавшихся и предложить им явиться на прием в

другое время или изложить свою просьбу письменно. Письменные заявления сотрудников секретарь представляет на рассмотрение руководителю вместе с ежедневной корреспонденцией.

Для организации приема сотрудников по личным вопросам целесообразно подготовить и представить на рассмотрение руководителю проект соответствующего приказа.

Пример приказа об организации приема по личным вопросам

ЗАО "Бизнесконсалт"	
ПРИКАЗ	
Москва	№ _____
Об организации приема сотрудников по личным вопросам	
С целью повышения эффективности использования рабочего времени ПРИКАЗЫВАЮ:	
1. Установить время приема сотрудников по личным вопросам еженедельно по вторникам и четвергам с 16.00 до 17.00.	
2. Секретарю Малышевой А.Н.	
2.1. Обеспечить еженедельную запись на прием по личным вопросам.	
2.2. Ознакомить с содержанием приказа сотрудников ЗАО "Бизнесконсалт" до 28.12.2005.	
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.	
Директор А.Н. Малышева 26-78-46	А.П. Игнатьев

Прием посетителей из других организаций. При приеме работников других организаций после приветствия надо выяснить и записать:

- 1) фамилию, имя, отчество;
- 2) организацию, которую он представляет, и его должность;
- 3) по какому вопросу;
- 4) было ли назначено время приема.

Прием посетителей из других организаций секретарь готовит заранее. Время приема должно быть согласовано и удобно как для посетителя, так и для руководителя. Секретарь должен заранее поставить в известность руководителя о вопросе, который будет решаться во время встречи.

В ряде организаций, особенно государственных, принята **практика предварительной записи данных о посетителях в специальный журнал:**

- 1) фамилия, имя, отчество;
- 2) должность, организация, телефон;
- 3) вопрос, который подлежит обсуждению;
- 4) дата и время приема.

Если посетитель пришел без предварительной договоренности, секретарь вправе решать сам, доложить о нем руководителю или записать на другую дату приема.

Если после доклада руководителю о визитере был получен отказ в приеме, то секретарь должен предложить посетителю переговорить с заместителями руководителя или другими компетентными работниками организации: «Вам лучше всего решить этот вопрос с...».

Если посетителя такое предложение не устраивает, секретарь сообщает ему дату и время, когда его примет руководитель.

Если руководитель, к которому пришел посетитель, отсутствует, необходимо, чтобы его принял другой компетентный сотрудник. В этой ситуации секретарь должен извиниться за отсутствие руководителя и объяснить, что вторичный вызов посетителя является фактически проявлением невнимательности и неуважения к нему.

Нельзя допускать срыва приема по неуважительным причинам. Если все же прием отменяется по неожиданным обстоятельствам – болезнь руководителя, срочная командировка и т. п., то секретарь обязан заранее известить посетителя об этом и договориться о переносе приема. Секретарь обязан также назвать посетителю свою фамилию, имя, отчество, номер телефона для срочных справок и сообщений.

Работая в приемной, секретарь кому-то может облегчить доступ к руководителю, а кому-то, наоборот, затруднить. Со всеми посетителями секретарь должен быть одинаково корректен и доброжелателен.

Прием командированных работников. Организуя прием командированных работников, секретарь должен выяснить, согласовано ли это посещение заранее, выяснить вопрос, по которому прибыл

посетитель, отметить командировочное удостоверение, выяснить, обеспечен ли командированный специалист гостиницей, если нет, то помочь ему в решении этого вопроса.

Если на прием прибывает делегация, то секретарю следует позаботиться заранее о выделении сотрудника, который будет сопровождать ее.

При прибытии иностранной делегации секретарь должен позаботиться о наличии переводчика и сувениров для членов делегации.

В случае необходимости, по просьбе руководителя секретарь должен приготовить и подать руководителю и посетителю (или членам делегации) чай или кофе. При этом следует соблюдать элементарные правила.

Посуда (кофейные чашки с блюдечками, десертные тарелки, чайные ложки, сахарница) должна быть идеально чистой.

Приготовить кофе и чай следует в приемной, затем разлить по чашкам и внести в кабинет руководителей на подносе. Не следует забывать о салфетках. Обычно посетители берут чашки с подноса самостоятельно, если же секретарь расставляет чашки сам, то начинать следует с женщин, причем с той, которая старше по возрасту.

Можно расставить чашки по числу посетителей на столе до их прихода, в таком случае кофе и чай вносят в кабинет в кофейниках после прихода посетителей и разливают в их присутствии. К кофе и чаю можно поставить на стол пирожные, печенье, конфеты. Кроме кофе и чая (или вместо них), можно поставить на стол бутылки с минеральной водой и стаканы (на один больше числа посетителей), ключ для открывания бутылок.

Немалые трудности доставляет завершение беседы с посетителем, решительно не желающим понять, что время, отведенное для встречи с руководителем, истекло. В этой ситуации секретарь и руководитель могут прибегнуть к корректным способам «принудительного» завершения разговора.

6.2. Беседа

Общение – специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей.

В общении выделяют три взаимосвязанных стороны:

1) **коммуникативная** сторона общения состоит в обмене информацией между людьми (информационная функция);

2) **интерактивная** сторона заключается в организации взаимодействия между людьми, например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника (регулятивная функция);

3) **перцептивная** сторона общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания (коммуникативная функция взаимопонимания).

Практика деловых отношений показывает, что в решении проблем, связанных с межличностным контактом, многое зависит от того, как партнеры (собеседники) умеют налаживать контакт друг с другом. При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой.

Под **деловой беседой** понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Посредством деловой беседы реализуется стремление одного человека или группы людей к действию, которое изменит хотя бы одну из сторон какой-либо ситуации или установит новые отношения между участниками беседы. В мире бизнеса или политики деловые беседы представляют собой устный контакт между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия со стороны своих организаций или стран для их проведения и разрешения конкретных проблем.

Деловые беседы направлены на реализацию следующих функций:

- 1) поиск новых направлений и начало перспективных мероприятий;
- 2) обмен информацией;
- 3) контроль начатых мероприятий;
- 4) взаимное общение работников из одной деловой среды;
- 5) поиски и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- 6) поддержание деловых контактов на уровне предприятий, фирм, отраслей, стран.

Структура деловой беседы:

- 1) подготовка к деловой беседе;
- 2) установление места и времени встречи;
- 3) начало беседы: вступление в контакт;
- 4) постановка проблемы и передача информации;
- 5) аргументирование;
- 6) опровержение доводов собеседника;
- 7) анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта либо конфронтация участников;
- 8) принятие решения;
- 9) фиксация договоренности;
- 10) выход из контакта;
- 11) анализ результатов беседы, своей тактики общения.

Подготовка к деловой беседе, особенно по решению спорных и деликатных вопросов (разрешение конфликта, торговые переговоры, экономические или политические соглашения, сделки и т. п.), является трудным и ответственным делом, включает составление плана беседы на основе установления основных задач беседы, поиск подходящих путей для решения этих задач, анализа внешних и внутренних возможностей осуществления плана беседы, прогноза возможного исхода беседы, сбора необходимой информации о будущем собеседнике, отбора наиболее веских аргументов для защиты своей позиции, выбора наиболее подходящей стратегии и тактики общения, а также давление, манипуляцию, просьбы помощи, сотрудничество.

Установление места и времени встречи для деловой беседы может осуществляться по-разному в зависимости от установок – позиций участников. Позиция «сверху» реализуется примерно так: «Я жду Вас в 16 часов у себя в кабинете», но на «чужой территории» осуществление такой позиции затруднено. Позиция «снизу» осуществляется как просьба: «Мне желательно с Вами посоветоваться, когда и куда мне подъехать?». Позиция «на равных» звучит примерно так: «Нам бы надо поговорить. Давайте согласуем место и время нашей встречи».

В преддверии встречи следует проверить свою готовность к ней, задав себе вопросы: «Какую главную цель я ставлю перед собой в беседе? Удивился ли собеседник, когда я попросил его о встрече? Проявил недовольство? Могу ли я обойтись без этого разговора? и др. Как я буду себя вести, если мой собеседник:

- а) во всем со мной согласится;
- б) решительно возразит, перейдет на повышенный тон;
- в) не отреагирует на мои доводы;
- г) выскажет недоверие к моим словам, мыслям;
- д) попытается скрыть свое недоверие?»

Шансы на успешный исход деловой встречи возрастут, если придерживаться **следующих рекомендаций**:

Готовьте свой первый вопрос так, чтобы он был коротким, интересным, но не дискуссионным (если требуется получить «добро» на несколько предложений, просьба, начинать лучше с наиболее выполнимого).

Добивайтесь оптимальной краткости в изложении мыслей, даже если требуется начать издалека.

Обосновывайте свои суждения. Чем убедительней доказательства, тем быстрее согласится с вами оппонент! Не употребляйте слов с двойным значением и тем более фраз, которые можно неверно истолковать.

Начало беседы включает встречу и вступление в контакт. Тип контакта «сверху», «снизу», «наравне», дружелюбно, нейтрально, агрессивно устанавливается еще до первых слов, в зависимости от того,

как вошел человек, какова его поза, взгляд, интонация первых фраз, взаимное расположение в пространстве. Соответственно, «встреча гостя» может осуществляться по-разному: от подхода к человеку до легкого подъема подбородка, кивка или полного игнорирования вошедшего, углубившись в свои бумаги. И приветствие может проявляться как улыбка, кивок, рукопожатие, усаживание либо подчеркнуто недовольный вид. Все эти невербальные нюансы вступления в контакт во многом прогнозируют дальнейшее взаимодействие собеседников.

Недопустимо «самоубийственное начало беседы», которое бывает следующих видов:

1) неуверенность, обилие извинений (*«Извините, если я Вам помешал...»*, *«Пожалуйста, если у Вас есть время меня выслушать...»*);

2) неуважение, пренебрежение к партнеру (*«Давайте с Вами быстренько рассмотрим...»*, *«Я проходил случайно и заскочил к Вам...»*);

3) фразы – «нападения» (*«Что за безобразие творится?»*), которые вынуждают собеседника занять оборонительную или агрессивную позицию (т. е. сразу создается барьер между собеседниками). Несколько первых фраз часто оказывает решающее воздействие на желание или нежелание собеседника продолжать разговор и слушать партнера по общению.

Для начала беседы чаще всего пользуются четырьмя основными приемами: метод снятия напряжения, цель которого – установить тесный контакт, включает несколько приятных фраз личного характера, может использоваться легкая шутка; метод зацепки – это может быть необычный вопрос, сравнения, личные впечатления, анекдотический случай, краткое изложение проблемы; метод стимулирования воображения – постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе, цель – пробудить интерес к беседе; метод прямого подхода (непосредственный переход к делу, без вступления), но он подходит для кратковременных, не очень важных деловых контактов.

Ясные, сжатые и содержательные вступительные фразы, обращения к собеседнику по имени-отчеству, проявление уважения к

личности собеседника, внимание к его интересам, обращение за советом в сочетании с собственным достойным внешним видом (имеют значение одежда, поза, выражение лица, интонация голоса) способствуют созданию благоприятной атмосферы для беседы.

Люди, владеющие развитыми коммуникативными умениями, с первой минуты встречи начинают «присоединение» к собеседнику – к ритму его дыхания, темпу, громкости речи, к репрезентативной системе собеседника через использование слов соответствующей системы.

Постановка проблемы и передача информации – важный этап беседы. Постановка цели беседы может быть различной.

Цель может быть поставлена как проблема (обсудить проблему, пригласить к выработке ее решения), в этом случае ответственность за решение проблемы распределяется на обоих собеседников.

Цель беседы может быть поставлена и как задание, задача (дается готовое решение в сопровождении описания самой ситуации). Не только начальник, но порой и подчиненный может использовать этот подход; например, начальник цеха приходит к директору и говорит: «Для наведения порядка в цехе вы должны издать приказ о наказании нерадивых».

Если цель беседы поставлена как задание, то тогда человек ответствен лишь за выполнение задания, а будет ли тем самым решена сама проблема – это его может и не волновать.

Порой (умышленно или неумышленно) в беседе осуществляется манипулирование собеседником, например, цель беседы поставлена внешне как проблема, но сама проблемная ситуация описывается так, что подталкивает другого человека к определенному единственному решению, т. е. вроде бы ответственность за решение проблемы разделяют двое, хотя способ решения задан лишь одним человеком.

Стремиться перейти от монолога к диалогу, дать возможность собеседнику показать, что он знает, комбинировать виды вопросов (закрытых, открытых, риторических, вопросов на размышление, переломных вопросов). Следите, чтобы ваши вопросы содержали слова

«почему, зачем, когда, как?». Это исключает односложные ответы– «да» и «нет».

Наблюдать за реакциями собеседника, особенно за невербальными реакциями (жестами, мимикой) и, соответственно, гибко менять свое поведение (скорость, сложность изложения информации и т. п.).

Фаза аргументации естественно переплетается с фазой передачи информации, здесь формируется предварительное мнение, занимается определенная позиция по данной проблеме как с вашей стороны, так и со стороны собеседника, но еще можно попытаться изменить складывающееся мнение (позицию).

Для достижения аргументации важно:

1) оперировать ясными, точными и убедительными понятиями;
2) способ и темп аргументации должны соответствовать особенностям темперамента собеседника;

3) избегать простого перечисления фактов, а вместо этого излагать преимущества или последствия, вытекающие из этих фактов, интересующих вашего собеседника.

Фаза нейтрализации замечаний собеседника, или фаза опровержения, порой играет решающую роль в беседе.

Если на ваши доводы последовали возражения оппонентов, то:

1) выслушивайте сразу несколько возражений; собеседник раздражается, если его перебивают, да еще на самом главном;

2) не спешите с ответом, пока не поймете суть возражения;

3) выясните, действительно ли возражения вызваны разными точками зрения или, может быть, вы неточно сформулировали суть вопроса; г) вопросы задавайте так, чтобы собеседник оказался перед необходимостью выбора между двумя вариантами ответа. Конкретные вопросы заставляют собеседника высказать то, что нужно сказать, независимо от его собственного мнения (например, *«Иван Иванович, одним словом, вы даете добро на нашу инициативу или нет?»*; если последует «нет», уточните, почему).

Фазы поиска приемлемого или оптимального решения, а затем принятия окончательного решения могут осуществляться либо в стиле сотрудничества, равноправия и взаимной ответственности, либо в форме авторитарного принятия решения одним из партнеров и добровольным либо вынужденным согласием, подчинением другого собеседника. Не проявляйте неуверенности в фазе принятия решения. Если вы колеблетесь в момент принятия решения, то не удивляйтесь, если начнет колебаться и собеседник. Сохраняйте спокойствие, умение анализировать исходя из своих позиций.

Фиксация договоренности и выход из контакта – заключительный «аккорд» беседы. Итоги беседы должны быть резюмированы, полезно даже сделать записи о сути решения в рабочий блокнот в присутствии партнера (или даже составить официальный протокол решения). Полезно установить конкретные сроки, способ информирования друг друга о результатах намеченных действий. Поблагодарите собеседника, поздравьте его с достигнутым решением.

Самоанализ итогов и хода встречи позволяет осознать допущенные просчеты, накопить полезный опыт на будущее, наметить дальнейшую тактику общения.

Правила общения через переводчика.

Если деловая беседа ведется с помощью переводчика, то желательно соблюдать следующие **пять правил**.

1. Перед переговорами постарайтесь найти время, чтобы познакомить переводчика с кругом вопросов, которые предстоит обсуждать с иностранным партнером. Разъясните ему терминологию, которую собираетесь использовать.

Не возмущайтесь, если ваш переводчик не смог с ходу что-то перевести, особенно если это специальный термин. Переводчиков, которые одинаково свободно владеют технической, медицинской и любой другой терминологией, попросту не существует. В случае затруднения переводчик может и должен попросить любую из сторон выразить мысль другими словами.

2. Не произносите более двух предложений подряд. Иначе переводчику будет трудно запомнить все и, возможно, при переводе он станет упрощать или фантазировать.

3. Старайтесь говорить медленно и точно. Нужно следить за тем, чтобы ваши высказывания не были двусмысленными.

4. Внимательно следите за тем, как партнер реагирует на ваши слова в изложении переводчика. Наблюдайте за выражением лица партнера и немедленно принимайте меры, если заподозрите, что до собеседника ваши слова дошли в искаженном виде или вообще не дошли

5. Удержитесь от употребления пословиц, поговорок и каламбуров. Точно перевести их на иностранный язык можно далеко не всегда. В спонтанном переводе идиоматические (то есть присущие только одному языку) выражения могут быть неверно поняты иностранными партнерами, а порой такие выражения становятся причиной конфликта, поскольку при дословном переводе некоторые вежливые фразы иногда приобретают оскорбительный смысл.

6.3. Невербальные средства общения

Общение включает вербальные и невербальные каналы передачи информации. Невербальный язык меньше контролируется сознанием, поэтому его считают более достоверным. Для того чтобы быть интересным и внимательным собеседником, нужно разбираться в мимике и жестах. Прежде чем обратиться к самим жестам, необходимо разобраться в понятиях.

Физиогномика – учение о выражении характера человека в чертах лица и формах тела; в широком смысле – искусство толкования внешнего облика наблюдаемых явлений.

Кинесика – раздел психологии, изучающий внешние проявления человеческих чувств и эмоций.

Такесика – раздел психологии, изучающий прикосновения в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивания, поглаживания, отталкивания и пр.

Проксемика – это раздел психологии, изучающий расположение людей в пространстве при общении.

Просидика – ритмико-интонационное оформление речи.

Главный показатель чувств – мимика, то есть выражение лица (глаз, бровей, губ).

Под **мимическими средствами** понимаются движения лицевых мускулов и движения головы. Это условные знаки (кивок головы), указывающие движения – поворот головы в определенную сторону. Посредством мимики учитель передает эмоции, подчеркивает мысль (нахмуриться, улыбнуться), вызывая этим разрядку в классе, выделяет ритмику звучания, наклоном головы выражает неуверенность, колебания, поиски нового слова. Родоначальниками неречевой коммуникации являются Чарли Чаплин и другие актеры немого кино.

Глаза помогают общающимся устанавливать визуальный контакт. Смотреть на говорящего означает не только заинтересованность, это помогает нам сосредоточиться на том, что он говорит. Во время беседы говорящий и слушающий то смотрят, то отворачиваются друг от друга, чувствуя, что постоянный взгляд мешает собеседнику сосредоточиться. Как говорящий, так и слушающий смотрят друг на друга не более 10 секунд. Обсуждая неприятные вещи, мы не смотрим на собеседника из вежливости и понимания эмоционального состояния участника общения. Настойчивый и пристальный взгляд воспринимается нами как вмешательство в личные дела. Более того, такой взгляд воспринимается как признак враждебности и создает у нас неблагоприятное впечатление.

Американский психолог Р.Вудвортс разделил все возможные выражения лица, всю экспрессивную мимику на шесть видов:

- 1) любовь, счастье, радость, веселье;
- 2) удивление;
- 3) страх, страдание;
- 4) гнев, решимость;
- 5) отвращение;
- 6) презрение.

Обычно эмоции ассоциируются с мимикой следующим образом:

1) удивление – поднятые брови, широко открытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот;

2) страх – приподнятые и сведенные над переносицей брови, широко открытые глаза, уголки губ опущены и несколько отведены назад, губы растянуты в стороны, рот может быть открыт;

3) гнев – брови опущены, нос сморщен, нижняя губа выпячена или приподнята и сомкнута с верхней губой;

4) печаль – брови сведены, глаза потухшие, уголки губ слегка опущены;

5) счастье – глаза спокойные, уголки губ приподняты и обычно отведены назад.

Невербальные компоненты общения проявляются в следующих функциях:

а) сопровождения речевой части сообщения («...со вздохом ответил: „Какое там хорошо!“»);

б) сигнала о противоположном смысле (фальшивый тон, «по глазам было видно, что это не так»).

Отсюда **совет:** хотите узнать правду об эмоциональном состоянии человека – смотрите ему в лицо.

Помимо мимики при разговоре люди невольно жестикулируют. Мы даже не представляем, как много разнообразных жестов производит человек при общении, как часто он ими сопровождает свою речь. И вот что удивительно: языку учат с детства, а жесты усваиваются естественным путем, и хотя никто предварительно не объясняет, не расшифровывает их значение, говорящие правильно понимают и используют их. Вероятно, объясняется это тем, что жест используется чаще всего не сам по себе, а сопровождает слово, служит для него своеобразным подспорьем, а иногда уточняет его.

Жесты оживляют речь, но ими следует пользоваться осторожно. Выразительный жест (поднятая рука, сжатый кулак, резкое и быстрое движение и т. п.) должны соответствовать смыслу и значению данной фразы или отдельного слова (здесь жест действует заодно с тоном,

удваивая силу речи). Слишком частые, однообразные, суетливые, резкие движения рук неприятны, приедаются, надоедают и раздражают.

Механические жесты отвлекают внимание слушателя от содержания речи, мешают ее восприятию. Нередко они бывают результатом волнения говорящего, свидетельствуют о его неуверенности в себе.

В зависимости от назначения **жесты подразделяются** на ритмические, эмоциональные, указательные, изобразительные и символические.

Для успешного общения с людьми необходимо применять открытые жесты и избегать закрытых поз.

В этом Вам помогут книги по мимике и жестам, а также мини словарь языка жеста, приведенный ниже.

Открытые жесты.

Открытые ладони – свидетельство честности и откровенности.

Ладонь, повернутая вверх – жест, выражающий мягкую просьбу.

Ладонь, повернутая вниз (смотрит в пол), – жесткий, властный жест.

Ладонь, повернутая вверх во время рукопожатия (ладонь снизу – под ладонью партнера), – жест готовности подчиниться, признать чье-либо превосходство над собой.

Ладонь, повернутая вниз (ладонь сверху – на ладони партнера), – жест, означающий желание взять верх над кем-либо. Если ваша ладонь оказалась внизу, т. е. способ нейтрализации попытки доминировать над вами, сделайте шаг навстречу и приблизьтесь к партнеру; когда вы приблизились, положение ладоней автоматически станет вертикальным.

Ладонь ребром (вертикальное положение) – жест признания равенства с кем-либо. (

Две ладони обхватывают одну ладонь собеседника (рукопожатие «перчатка») – стремление продемонстрировать свою искренность, дружелюбие, доверие.

Руки и ноги партнера по общению не скрещены и не замкнуты – свидетельство желания вести открытый, честный разговор.

Ладони направлены друг к другу, кончики пальцев смыкаются (пирамида) – демонстрация уверенности в себе.

Носок ноги указывает на того, в ком заинтересован собеседник или находит его привлекательным.

Ноги широко расставлены:

- в позиции стоя – жест агрессии, в том числе и сексуальной; уверенности, готовности к действиям;

- в позиции сидя – выражение уверенности, внутренней расслабленности.

Закрытые позы.

Руки, скрещенные на груди, – попытка спрятаться, отгородиться от чего-либо; негативная реакция.

Руки, скрещенные на груди со сжатыми ладонями, – поза враждебности, готовности к психической атаке.

Скрещенные на груди руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья (обхватывание рук), – негативно-подавленное отношение к происходящему.

Скрещенные на груди руки с большими пальцами, направленными вверх, – демонстрация уверенности.

Одна рука перехватывает другую руку, вертикально идущую вдоль тела, в области предплечья, локтя или плеча, – более легкая форма демонстрации того же.

Руки свободно опущены, но одна как бы пожимает другую – попытка сохранить эмоциональное спокойствие.

Одной рукой человек делает жест, будто поправляет пуговицу на рукаве другой руки, браслет часов, манжету, – скрытая нервозность.

Человек двумя руками держит предмет – попытка скрыть внутреннее напряжение, нервозность.

Переплетенные пальцы, сцепленные руки – свидетельство отрицательного отношения к чему-либо.

Руки за спиной:

- одна обхватывает ладонь другой – жест самоуверенности, власти, превосходства;

- одна рука обхватывает запястье другой – попытка «взять себя в руки»;

- одна рука перехватывает верхнюю зону предплечья другой руки – более сильный вариант того же.

Руки в карманах:

- большие пальцы снаружи – проявление самоуверенности, готовности к психической атаке; то же у женщин – показатель стремления доминировать;

- большие пальцы, торчащие из задних карманов, – демонстрация силы, уверенности в себе.

Перекрещенные ноги {нога за ногу) – жест, смысл которого зависит от ситуации. К примеру, во время долгого разговора собеседник может принять эту позу для удобства.

Перекрещенные ноги и сплетенные пальцы рук, лежащих на коленях, – свидетельство глубокой сосредоточенности, невеселых или даже горьких раздумий (вспомните известный портрет Достоевского).

Скрещенные руки или ноги – свидетельство стремления отгородиться от чего-либо.

Перекрещенные лодыжки свидетельствуют о внутреннем напряжении, нервозности или боязни чего-либо.

Динамические позы.

Голова:

- держится прямо или чуть приподнято – нейтральная позиция;
- чуть приподнята, веки немного прикрыты или уголки глаз прищурены, взгляд направлен вниз – выражение высокомерия или пренебрежения;

- немного наклонена в сторону – свидетельство проявления интереса;

- чуть опущена, взгляд исподлобья – знак неодобрительного отношения к чему-либо, настороженности.

Глаза:

- взгляд, направленный в центр лба и не опускаемый ниже глаз собеседника, – это «деловой взгляд»; взгляд, устремленный только на глаза и рот собеседника, – это «светский взгляд»;

- взгляд, скользящий от глаз вниз по телу и обратно, – «интимный взгляд»;

- взгляд искоса – в сочетании с улыбкой выражает заинтересованность, в сочетании с опущенными бровями – враждебность;

- частое моргание глаз – признак растерянности.

Руки и лицо:

- почесывание подбородка означает раздумье;

- захватывание носа в щепоть чуть ниже переносицы в сочетании с закрытыми глазами символизирует сосредоточение на чем-либо;

- рука у щеки: щека опирается на сложенные в кулак пальцы, а указательный палец выпрямлен по направлению к виску – классическая поза размышления;

- указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот – выражение недоверия;

- касание или потирание носа левой рукой – свидетельство того, что собеседник лжет;

- указательный палец касается щеки, а остальные располагаются под подбородком – проявление критического отношения к чему-либо;

- рука поглаживает шею – жест недовольства, отрицания, гнева; защитный жест;

- потирание уха – выражение нетерпения, нервозности, желания перебить собеседника;

- лицо чуть склонено вбок и опирается на ладонь или кулак («телефонная поза») – чаще всего выражение скуки.

Общие позы:

- некто садится на стул верхом – демонстрация агрессивности;

- одна нога приподнята и на что-то опирается, тело чуть согнуто и подано вперед – поза собственника, победителя;

- руки упираются в поясницу, ноги широко расставлены – демонстрация силы, уверенности, агрессивности;

Закрытые парные позы: два собеседника располагаются друг против друга, взгляды их направлены друг на друга – проявление взаимного интереса
Открытые парные позы: собеседники стоят под некоторым углом друг к Другу, как бы очерчивая некоторое пространство, куда беспрепятственно может войти третий, – позиция, допускающая участие в разговоре еще одного или нескольких собеседников.

Включение в разговор: в случае приближения третьего стоящие в закрытой позиции оба собеседника разворачиваются под углом друг к другу и к нему, тем самым приглашая его присоединиться к ним.

Исключение из разговора: в случае неприятия третьего стоящие в закрытой позиции поворачивают к нему только головы.

Необходимо помнить, что жест и позы, как проявление зачастую не осознаваемых реакций, способны оказывать сильное неосознаваемое воздействие на людей. Поэтому вы можете вполне осознанно использовать эти жесты в своих целях.

6.4. Организация совещания

На стадии планирования работ руководитель и секретарь намечают, какие совещания и заседания нужно провести в определенный период времени, определяют дату, время и место их проведения, тематику и состав участников. Это могут быть официальные совещания (заседания совета директоров, наблюдательного совета), неофициальные или оперативные (рабочих комиссий, диспетчерские и т. п.).

При подготовке совещаний руководителю и секретарю необходимо учитывать следующие рекомендации:^[11]

- 1) на служебные совещания тратится от 25 до 30 % рабочего времени руководителя, поэтому проведение совещания должно быть действительно необходимым;

- 2) на совещание выносятся только те вопросы, которые не могут быть решены в рабочем порядке;

3) вся необходимая информация к совещанию должна готовиться соответствующими специалистами заблаговременно;

4) основная задача совещания – не найти виновных, а решить вопрос, что необходимо сделать;

5) эффективность совещания обратно пропорциональна числу участников;

6) следует требовать от выступающих конкретных предложений. Каждый из них должен быть уверен, что может говорить откровенно;

7) за решение определенных вопросов должен отвечать только один человек. Если работа поручена нескольким лицам, необходимо назначить ответственного;

8) каждое совещание, как правило, заканчивается принятием решения. В решении должны быть указаны исполнители, конкретизированы работы и определены сроки их выполнения;

9) необходимо проконтролировать и обязательно огласить выполнение решений, принятых на предыдущем совещании.

Большинство крупных совещаний проводятся в организациях по плану, который является для секретаря обязательным и дает возможность заранее продумать комплекс мер по их подготовке.

Совещание – форма организации делового общения рабочей группы с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для группы проблемам.

Совещания бывают двух видов – оперативные и плановые.

При подготовке небольшого оперативного совещания, которое проводится обычно в определенный день недели или ежедневно в начале рабочего дня, секретарь осуществляет оповещение участников, контроль за их своевременной явкой, выяснение и доклад руководителю о причинах отсутствия непришедших сотрудников, а также вызов (в случае необходимости) работников на совещание по требованию руководителя. Во время работы совещания секретарь принимает все телефонные вызовы и посетителей. Важно создать обстановку нормального хода совещания, не допуская его срывов. Если же возникает экстремальная ситуация, требующая немедленного принятия

действий руководителем, то секретарю следует записать поступившую информацию, войти в кабинет, стараясь не отвлекать внимания выступающих и присутствующих, подать записку руководителю и дожидаться его указаний. Во время совещания секретарь ни в коем случае не должен отлучаться из приемной, так как в любой момент участникам совещания может понадобиться его помощь. Совещания оперативного характера проводятся обычно в кабинете руководителя, поэтому секретарь должен позаботиться об обеспечении участников совещания бумагой для записей. После совещания следует привести кабинет в порядок.

При проведении планового совещания (заседания) с большим числом участников подготовка начинается за 1,5–2 недели до его проведения и включает в себя следующие этапы:

- 1) уточняются дата, место и время проведения совещания;
- 2) составляются повестка дня, списки участников и докладчиков совещания;
- 3) продумывается перечень работ, которые должны быть выполнены службами предприятия при подготовке совещания;
- 4) составляется текст приглашения. **Типовой текст приглашения включает:** название организации, характер совещания, время, дату и место его проведения, рассматриваемые вопросы, инициалы и фамилию приглашаемого. Подписывает приглашение руководитель. В тексте приглашения необходимо указать продолжительность совещания. В том случае, если участник совещания является докладчиком или ему будет послан дополнительный материал (например, тезисы докладов или проект решения), то это следует указать в тексте приглашения;
- 5) секретарь составляет список рассылки приглашений, в котором отмечает ответы на них, вносит необходимые уточнения и изменения. Рассылка приглашений может быть осуществлена самыми разнообразными способами: курьером, письмом, факсом, телефонограммой, электронной почтой и т. д.;

6) за 3–4 дня до начала совещания секретарь печатает доклад руководителя. На этом этапе целесообразно уточнить с руководителем регламент совещания;

7) секретарь привлекает соответствующие службы предприятия к подготовке и оборудованию помещения для проведения совещания. Зал должен быть оснащен всем необходимым: стульями, столом, меловой или иной доской, экраном, микрофоном, трибуной и т. д. Не следует забывать об аптечке с медикаментами и санитарном состоянии как самого помещения, так и мест общего пользования. Вместе со специалистом секретарь проверяет исправность сетевых розеток, видеотехники, проекционной и акустической аппаратуры, наличие удлинительных шнуров и т. п.

По указанию руководителя секретарь должен подобрать по тематике выступлений видеофильмы, слайды, плакаты, схемы и полностью подготовить их для демонстрации.

Заранее должно быть заготовлено необходимое количество визитных карточек, рекламных проспектов, каталогов;

8) накануне совещания секретарь еще раз напоминает докладчикам о времени начала совещания, порядковом номере выступления и его продолжительности. Кроме того, на этом этапе он проверяет и уточняет списки лиц, не прибывших для участия в совещании, и фактических участников;

9) за час до начала совещания секретарь готовит для председателя папку с материалами совещания, чистую бумагу, ручки, простые и цветные (красные) карандаши, скрепки, линейки, минеральную воду, стаканы и т. п. Во время торжественных собраний на столе председателя устанавливают цветы.

Регистрацию участников начинают, как правило, за 30 минут и заканчивают за 5 минут до начала заседания. Необходимо предусмотреть, чтобы в гардеробе и в вестибюле висели объявления с указанием места проведения совещания и регистрации участников.

Если секретарь не сам проводит регистрацию, то он должен провести инструктаж со своим помощником. Форма списка регистрации может быть следующей:

№п/ п	Фамилия, имя. отчество	Должность	Организация	Телефон/ Факс

Если на совещании присутствуют гости, их следует проводить в зал и усадить в первых рядах. Перед совещанием секретарь раздает необходимые документы его участникам.

Если секретарь не принимает участия в совещании, то он дежурит у телефона, сокращая до минимума персональные вызовы. Если необходимо срочно вызвать кого-либо из участников совещания, то секретарь передает ему записку – это позволит участнику покинуть зал потихоньку, не мешая остальным. Перед началом совещания, в его перерывах и после закрытия секретарю следует войти в зал, чтобы оказать помощь, если она потребуется участникам совещания.

Если секретарь принимает участие в работе совещания, то ему может быть поручено ведение протокола. В этом случае он должен предварительно уточнить у руководителя, какой вид протокола необходим – краткий или полный (воспроизводящий ход совещания с точной записью выступления участников и формулировки решений, персональных заданий и сроков исполнения).

Секретарь фиксирует выступления, принятые решения и фамилии выступавших. Председатель и другие выступавшие могут передать секретарю тезисы своих выступлений.

На небольших совещаниях в обязанности секретаря может входить сервировка рабочего стола прохладительными напитками и стаканами. Бутылки с минеральной водой устанавливают на бумажные салфетки группами в центре стола. Бутылок должно быть не меньше, а стаканов – на один больше, чем участников совещания, сидящих за столом.

По окончании совещания секретарь должен собрать тексты докладов и выступлений, провести корректировку текста с руководителем и выступавшими. Затем следует убрать из помещения документы, оставленные участниками совещания, таблички, объявления,

канцелярские принадлежности, схемы и т. п. Вместе с помощниками убрать использовавшиеся в ходе совещания технические средства. Уточнить с руководителем список лиц и организаций, которым будут высланы материалы совещания.

На оформление протокола совещания отводят обычно 2–3 дня. Секретарь печатает протокол и передает его председателю. Под личным контролем секретаря находится и решение таких вопросов, как размножение материалов для рассылки.

Причины отрицательного результата совещаний.

Большинство проводимых совещаний не дают ожидаемого результата. Это происходит по **следующим причинам:**

- 1) плохая подготовка к совещанию руководителя, помогающих ему экспертов или лиц, ответственных за подготовку;
- 2) отсутствие у участников желания сотрудничать, работать совместно;
- 3) отсутствие связи между вопросами, включенными в повестку дня совещания;
- 4) многочисленность обсуждаемых вопросов;
- 5) неумелое ведение совещания (вместо обсуждений проблем и принятия решений – пустые разговоры, не приводящие к нужному решению);
- 6) попустительство по отношению к демагогическим выступлениям;
- 7) отсутствие желания найти общее решение, отстаивание узко групповых интересов;
- 8) формальные выступления;
- 9) зажим конструктивных дискуссий лицом, ведущим совещание;
- 10) недостаточная «заостренность» внимания участников на главной проблеме, ради которой организуется совещание.

Правила выступления:

- 1) устанавливайте и придерживайтесь регламента выступлений. Учитесь излагать суть вопроса, проблемы по возможности кратко, не увлекайтесь цитатами;
- 2) старайтесь выступать убедительно и аргументировано;

3) по возможности, излагайте мысль своими словами, руководствуясь лишь планом выступления. Нежелательно читать заранее подготовленный текст;

4) старайтесь сохранять контакт с участниками совещания, наблюдайте за их реакцией на ваши слова;

5) обращаясь, называйте участников совещания по имени и отчеству, по возможности подчеркивайте их опыт и компетентность по соответствующему вопросу;

6) остерегайтесь использовать в ходе совещания плоские шутки, непродуманные реплики в адрес участников;

7) выступая, не поучайте, не изрекайте прописных истин.

Подведение итогов совещания.

В заключительной части совещания можно использовать следующие варианты:

1) призвать всех к выполнению планов, программ, к достижению целей, к которым пришли в результате дискуссии;

2) положительно оценить наиболее деловые выступления и удачные предложения;

3) бросить подходящую шутку, реплику, которая может быть «к месту», разряжает обстановку напряжения и скованности, если участники не пришли к желаемому результату;

4) привести подходящую цитату, изречение;

5) акцентировать внимание участников на самом важном, самом нестандартном подходе, решении, которое достигнуто на совещании.

Полезно, если фраза, мысль, с которой вы начали совещание, будет использована и при его завершении.

Следует поблагодарить участников за проведенную работу.

6.5. Выступление руководителя

Правила построения ораторской речи.

Логические аспекты выступления изучены и разработаны достаточно глубоко, и с ними можно познакомиться в специальной литературе. Приведем **несколько практических советов, которые**

следует помнить и которыми необходимо руководствоваться во время выступления:

1) будьте последовательны в своей речи. Не переходите к следующему пункту выступления, пока не закончите предыдущий. Многократное возвращение к недосказанному производит крайне неблагоприятное впечатление;

2) начинайте выступление с наиболее существенных положений, оставляя на конец частное и второстепенное. Не тратьте время на то, что не является необходимым, без чего можно обойтись в выступлении;

3) не повторяйтесь. Если считаете необходимым повторить сказанное, оговорите это специально. Дайте понять, что это намеренное повторение;

4) не уходите в сторону от обсуждаемого вопроса; не отвлекайтесь на посторонние, малозначимые для сути дела проблемы, факты, сведения, примеры и т. п.;

5) в конце выступления обобщите сказанное и сделайте выводы.

Готовя выступление, следует учитывать **основные логические законы.**

Закон тождества. Всякая мысль в процессе рассуждения должна быть тождественна самой себе. Этот закон требует, чтобы в выступлении данная мысль о каком-либо предмете, событии должна иметь определенное устойчивое содержание, сколько бы раз и в какой бы форме к ней ни возвращались.

Закон непротиворечия. Два несовместимых друг с другом суждения не могут быть одновременно истинными: по крайней мере одно из них необходимо ложно.

Закон исключенного третьего. Утверждение и его отрицание не могут быть одновременно ни истинными, ни ложными, одно из них необходимо истинно, другое – необходимо ложно, если в выступлении сформулировано какое-то положение в виде высказывания, а затем – его отрицание, то одно из этих высказываний будет истинным, а другое – ложным.

Закон достаточного основания. Всякая мысль придается истинной, если она имеет достаточное основание. Поскольку наши суждения, высказывания могут быть истинными или ложны, то, утверждая истинность высказывания, следует дать обоснование этой истинности.

На основе логических законов, которые носят формальный характер, фиксируют формальную правильность различных интеллектуальных операций в чистом виде, складываются конкретные правила, рекомендации, инструкции, предусматривающие достижение вполне определенного необходимого результата в практической деятельности. Так, на основе закона непротиворечия может быть сформулировано правило: не использовать противоречивые высказывания. Поэтому говорят не просто о законах логики, а о законах и правилах логики

Следует иметь в виду, что **логика выступления** является лишь составной частью более общей системы приемов, называемой системой аргументации, которая используется в воздействующей, убеждающей речи. Система аргументации включает в себя «способы обоснования и опровержения убеждений, зависимость этих способов от аудитории и обсуждаемой проблемы, своеобразие обоснования в разных областях мышления и деятельности, начиная с естественных и гуманитарных наук и кончая идеологией, пропагандой и искусством и др.». Типовые ситуации в ораторском выступлении порождают типовые схемы аргументации. Не все из них в логическом отношении являются верными.

Укажем на наиболее часто встречающиеся ошибки:

1. **Неполная аналогия.** Приводя умозаключение по аналогии, помните, что аналогия не всегда бывает полной. Утверждение «процесс работы над текстом устного выступления аналогичен процесса написания статьи» верно лишь отчасти: есть много общего между написанием статьи и созданием текста устного выступления, но есть и существенные различия. Полной аналогии здесь нет.

2. Отождествление временной последовательности событий с их причинной связью. Временная последовательность событий не всегда подразумевает наличие между ними причинно-следственных отношений. Если предприятие оказалось банкротом после внесения изменений в налоговое законодательство, это не означает, что оно оказалось причиной банкротства: такая зависимость может быть, но может и отсутствовать.

3. Квазилогические рассуждения. «Я не против, когда кто-то решает служебные дела по личному телефону, значит, они тоже не должны быть против, когда я звоню им, домой по служебному делу».

4. Ошибки объединения. «Эта газета для бездомных, следовательно, ее выпускают лица без определенного места жительства».

5. Ошибки разъединения. «Совет директоров компании исчерпал свои возможности, следовательно, люди, в него входящие тоже исчерпали свои возможности».

Методы изложения материала.

Индуктивный метод – изложение материала от частного к общему. Выступающий начинает речь с частного случая, а затем подводит слушателей к обобщениям и выводам. Этот метод нередко используется в агитационных выступлениях.

Дедуктивный метод – изложение материала от общего к частному. Оратор в начале речи выдвигает какие-то положения, а потом разъясняет их смысл на конкретных примерах, фактах. Широкое распространение этот метод получил в выступлениях пропагандистского характера.

Метод аналогии – сопоставление различных явлений, событий, фактов. Обычно параллель проводится с тем, что хорошо известно слушателям. Это способствует лучшему пониманию излагаемого материала, помогает восприятию основных идей, усиливает эмоциональное воздействие на аудиторию.

Концентрический метод – расположение материала вокруг главной проблемы, поднимаемой оратором. Выступающий переходит от

общего рассмотрения центрального вопроса к более конкретному и углубленному его анализу.

Ступенчатый метод – последовательное изложение одного вопроса за другим. Рассмотрев какую-либо проблему, оратор уже больше не возвращается к ней.

Исторический метод – изложение материала в хронологической последовательности» описание и анализ изменений, которые произошли в том или ином лице, предмете с течением времени.

Использование различных методов изложения материала в одном и том же выступлении позволяет сделать структуру главной части речи более оригинальной, нестандартной.

Этапы подготовки ораторской речи.

Подготовка к любому выступлению начинается с **определения темы** речи. При этом возможны различные ситуации. Иногда предлагают выступить на определенную тему, т. е. тема речи является заданной. В этом случае оратору необходимо ее конкретизировать, уточнить.

Выбрав тему, надо **подумать о ее формулировке**. Название речи должно быть ясным, четким, по возможности кратким. Оно должно отражать содержание выступления и обязательно привлекать внимание слушателей. Удачная формулировка темы выступления определенным образом настраивает аудиторию, готовит ее к восприятию будущей речи.

Приступая к подготовке речи, необходимо **определить цель выступления**. Говорящий должен ясно представлять, для чего, с какой целью он произносит речь, какой реакции слушателей добивается.

Следующий этап подготовки публичного выступления – подбор материалов для ораторской речи. В методической литературе определены **основные источники, из которых можно черпать новые идеи, интересные сведения, факты, примеры, иллюстрации для своей речи. К ним относятся:**

- 1) официальные документы;
- 2) научная, научно-популярная литература;
- 3) справочная литература: энциклопедии, энциклопедические словари, словари по различным отраслям знаний, лингвистические

словари (толковые, иностранных слов, орфоэпические, орфографические, синонимов и др.), статистические сборники, ежегодники по различным вопросам, таблицы, библиографические указатели;

- 4) художественная литература;
- 5) статьи из газет и журналов;
- 6) передачи радио и телевидения;
- 7) результаты социологических опросов;
- 8) собственные знания и опыт;
- 9) личные контакты, беседы, интервью;
- 10) размышления и наблюдения.

Чтобы выступление получилось содержательным, лучше использовать не один источник, а несколько.

На этом этапе подготовки к выступлению формируется необходимый для оратора навык отбора литературы:

- 1) припоминание ранее читаемой литературы по теме выступления;
- 2) просмотр личной библиотеки или каталога;
- 3) просмотр каталогов в библиотеке;
- 4) просмотр в последних номерах журналов перечня опубликованных за истекший год статей;
- 5) просмотр библиографических изданий (летописей книг, журналов и т. п.);
- 6) просмотр справочников.

Важнейший этап подготовки ораторской речи – изучение отобранной литературы. Из книг, журналов, газет выбирается то, что можно будет использовать в речи.

Во время чтения важно уметь осмыслить содержание прочитанного, соединить его с теми знаниями, которые были получены ранее. Это помогает анализировать и систематизировать материал, делать необходимые выводы.

При подготовке к лекции, докладу нужно обязательно делать соответствующие записи прочитанного.

Работать с книгой нужно систематично и последовательно, а не урывками, от случая к случаю.

Чтение литературы по теме выступления, накопление карточек с интересными высказываниями, примерами, цитатами, статистическими данными – трудоемкий этап подготовки публичного выступления, требующий много времени. Но вместе с тем именно этот этап во многом определяет успех будущего выступления: оратор получает и расширяет свои знания, связанные с предметом речи; критически осмысливает материал; выясняет основные проблемы, возникающие при освещении данной темы.

Как отвечать на вопросы.

Типы вопросов:

- 1) нейтральные, требующие обычно информации или пояснения.
- 2) дружеские, изменяющие отношение к сказанному (например, «Я согласен с тем, что вы сказали, но что мы можем сделать?»)
- 3) антагонистические (враждебные). Обычно являются прологом к спору или несогласию с тем, что высказали («Вы имеете в виду, что...»)

Помните!

При ответах на вопросы учитывайте следующее:

- 1) не делайте высокомерного вида. Отвечайте на вопросы скромно и точно. Если вы отнесетесь к спрашивающему с надменностью, можете настроить против себя всю аудиторию;
- 2) отвечайте на нейтральные и дружеские вопросы, просто давая информацию;
- 3) покажите задающим враждебные вопросы, что понимаете, почему они так ко всему относятся, что вы не имеете ничего против них лично и что хотели бы найти с ними общий язык. Пусть вводной частью к вашему ответу будет, например, такая фраза: «Я знаю, что с этими фактами трудно смириться, но есть доказательства. Можно мне повторить их для вас?»;
- 4) внимательно выслушайте вопрос;

- 5) повторите или перефразируйте вопрос, чтобы убедиться в том, что вы его поняли, и чтобы каждый слушатель его услышал;
- 6) определите термины, как из вопросов, так и те, которые вы будете использовать в ответе;
- 7) если нужно, разделите вопрос на несколько частей и отвечайте на каждую по отдельности;
- 8) отвечайте кратко и по существу. Старайтесь говорить правду. Не вводите ничего нового;
- 9) если спрашивающий перебивает, сделайте паузу и дайте ему закончить, затем продолжайте свой ответ. Не позволяйте ему отвлечь вас от сути ответа. Если человек продолжает перебивать, не завязывайте спор. Постарайтесь закончить свой ответ. Ваши слушатели заметят грубость оппонента и встанут на вашу сторону;
- 10) если вы ответили на вопрос, а его продолжают задавать снова, спросите слушателей, ответили ли вы достаточно полно. Если ответ будет утвердительным, переходите к следующему вопросу;
- 11) ответ давайте только на один вопрос. Если спрашивающий задает несколько вопросов в одном, спросите его, какой является главным и отвечайте на него. Наиболее полно отвечайте на вопрос, в котором чувствуете себя наиболее уверенно;
- 12) если вопрос содержит ложную информацию (например, «Ваша компания увольняет персонал...») исправьте этот факт, а затем отвечайте. Так как вы имели дело с ошибочным материалом, дальнейших вопросов обычно не возникает;
- 13) связывайте ответы со своей речью (например, «Как я уже сказал...»);
- 14) если вопрос спорный, отвечайте на него прямо, отстаивая свою точку зрения;
- 15) не позволяйте задающему вопрос прочитать речь. Остановите его и спросите, в чем заключается вопрос;
- 16) если кому-то трудно сформулировать вопрос, помогите ему;
- 17) избегайте жаргона, специфических терминов и сокращений;

18) не позволяйте другим вставлять в вашу речь слова или пытаться прочесть ваши мысли (например, «Тогда вы полагаете...»). Сформулируйте то, что сказали снова. Сделайте это понятно;

19) не делайте поспешных обещаний;

20) не позволяйте одному или двум слушателям монополизировать время, отведенное для вопросов.

В случае негативной реакции слушателей на выступление, не рекомендуется:

1) спорить;

2) пытаться взывать к логике или здравому смыслу (эмоции им не подчиняются);

3) советовать или указывать, что они должны делать и как надо себя вести;

4) приказывать;

5) высмеивать;

6) стыдить;

7) не принимать их в расчет, игнорировать их интересы, продолжая «гнуть свою линию»;

8) спрашивать о мотивах их поведения;

9) отвечать на атаку противодействием;

10) играть на нервах.

6.6. Организация презентаций

В практике делового общения широкое распространение получили презентации.

Презентация (лат. praesentatio):

1) представление, предъявление переводного векселя лицу, обязанному совершить платеж (трассату);

2) общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного, напр, книги, журнала, кинофильма, телепрограммы, организации.

В книге «Искусство деловой презентации» Л. Арредондо пишет: «Презентация – испытанное средство привлечь внимание. Деловая презентация, проведенная успешно, заставляет людей положительно

оценить и вас и ваше сообщение. Как для отдельных людей, так и для организаций успешная презентация – это профессиональный инструмент, помогающий добиваться желаемого».^[2]

В результате успешной презентации человек может достигнуть следующих целей:

- 1) создать мнение о себе как о высококвалифицированном специалисте, знающем свою работу и относящемся к ней творчески;
- 2) проявить свои лидерские качества и интеллектуальный потенциал;
- 3) продемонстрировать инициативность, организованность и способность к творчеству;
- 4) убедить других принять ваши идеи, рекомендации, предложения или точку зрения.

Большие возможности презентация открывает и перед организацией любого типа.

Презентация позволяет:

- 1) продвинуть продукцию, услуги; расширить интересы, обогатить программу;
- 2) распространить информацию внутри организации или среди широкой публики;
- 3) повысить узнаваемость имени или названия;
- 4) поднять восприимчивость потребителя к новым продуктам или услугам;
- 5) найти пути и новые возможности воздействовать на тех, кого организация стремится обслуживать (т. е. клиентов, избирателей, жертвователей и прочих).

Таким образом, презентация мобилизует ресурсы личности и организации, увеличивает их популярность, привлекает внимание к их деятельности деловых кругов и широкой общественности.

В специальной литературе авторы выделяют несколько видов презентаций.

Л. Арредондо дифференцирует презентации по отношению аудитории к презентатору. Он выделяет два типа презентаций: внешние и внутренние.

Внешняя презентация рассчитана на лиц, не принадлежащих к организации, которую представляет презентатор. Например, выступление торгового представителя фирмы перед покупателями.

Внутренняя презентация относится к тем ситуациям, при которых презентатор и аудитория находятся в рамках одной и той же организации (например, управляющий обращается к руководящим работникам своей фирмы, менеджер выступает перед сотрудниками отдела, референт докладывает совету по некоторой теме).

Внутренние презентации в зависимости от позиции сторон по вертикали делятся на нисходящие и восходящие. Если коммуникация идет вниз по иерархической лестнице, т. е. руководитель выступает перед начальниками подразделений, начальники перед подчиненными, то презентация будет «нисходящей». И, наоборот, презентация подчиненного перед начальниками, начальника перед вышестоящим руководителем называется «восходящей».

Как внешние, так и внутренние презентации могут быть продвигающими (их цель – рекламировать, продвигать, внедрять новые идеи, услуги, товары, программы, поддерживать определенного кандидата, политическую платформу и т. п.) и информационными (основной удар делается на сообщение и передачу информации).

Целесообразнее всего рассматривать презентации с точки зрения размера аудитории, т. е. количества слушателей, к которым обращается презентатор. По этому параметру выделяют публичные, камерные и приватные презентации.

Планирование презентации.

Для того, чтобы спланировать успешную презентацию, нужно задать себе вопрос «зачем я это буду говорить», а не «что я собираюсь сказать». На вопрос «что» вы ответите, когда начнете организовывать свои мысли. Сначала вам нужно задать себе вопрос о том, зачем вы

проводите презентацию перед определенной аудиторией. Если вы ответите на этот вопрос, вам легче будет составить план презентации.

Разработка плана презентации сделает работу над ней более плодотворной. Составление плана состоит из двух шагов.

Шаг 1. Определяем цели.

Сначала сформулируйте цель презентации в одном предложении. Например: «моя цель – проинформировать слушателей о прогрессе, достигнутом в ходе моего исследования» или «цель моей презентации – убедить топ-менеджеров увеличить бюджет моего... на 20 %». В сфере бизнеса и технологии, как правило, проводятся или информативные презентации, или презентации, направленные на убеждение.

В информативной презентации вы, как правило, не пытаетесь изменить поведение, установки или убеждения человека. Вы просто сообщаете факты. Пример такого типа презентации – сообщение, в котором вы просто информируете других о том, как идет работа над проектом.

В убеждающей презентации вы пытаетесь изменить некоторые аспекты поведения вашей аудитории, установки и убеждения. Например, вы можете захотеть, чтобы слушатели одобрили ваши планы; желать, чтобы вам дали денег; хотеть изменить направление работы над проектом и так далее. В среде профессиональных работников чаще всего проводятся презентации убеждающего типа.

Шаг 2. Оцените слушателей.

Поставьте себя на место людей, которые будут слушать вашу презентацию.

Когда вы оцениваете аудиторию, следует учесть:

1) каковы ценности, потребности и ограничения у ваших слушателей?

В отношении малой группы людей вы можете сделать более всесторонний анализ, так как хорошо знаете тех, кто входит в эту группу. Когда речь идет о большей группе, вам придется опираться на более общие характеристики;

2) Насколько информирована ваша аудитория?

Сталкивались ли вы с ситуацией, когда выступавший использовал аббревиатуры (сокращения), акронимы (слова, состоящие из первых букв какого-либо выражения) или технические термины, незнакомые слушателям? Если вы сомневаетесь в информированности аудитории, лучше всего предположить, что слушатели не поймут тех специальных терминов, которые вы намереваетесь включить в речь. Если вам нужно использовать какие-то термины, коротко поясните их;

3) что подействует на слушателей, а что – нет?

Вам нужно задать себе вопрос, какие логические доводы и доказательства вызовут наиболее благоприятную реакцию слушателей. И наоборот, какие аргументы и доказательства вызовут неблагоприятную реакцию. В зависимости от этого и вносите или не вносите их в план.

Форма, которую мы предлагаем далее для заполнения, поможет вам более эффективно спланировать любую презентацию.

Ключевые стадии презентации.

Ричард Бландел в книге «Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации» выделяет следующие **стадии презентации.**

1. **«Открытие занавеса».** Как завоевать внимание аудитории? Она хочет знать две вещи: какое отношение к ней имеет ваше сообщение; что заслуживающее доверия вы можете ей предоставить. Вообразите, например, что вы намерены поговорить с группой менеджеров офиса компании об уменьшении канцелярских отходов. Они очень занятые люди и присутствуют на встрече без всякой охоты. Какие варианты «открытия занавеса» могли бы вы использовать, чтобы привлечь их на свою сторону?

- Задать относящийся к делу вопрос: «Позвольте начать с того, сколько, по-вашему, компания тратит в год на бумагу, идущую в отход?»

- Нарисовать яркую сцену: «Вообразите склад размером с футбольное поле и высотой десять метров. Мы заполнили бы такой склад макулатурой за шесть месяцев».

- Привести вызывающую удивление статистику: «В прошлом году расходы нашей компании на ушедшую в макулатуру бумагу составили 150 фунтов на человека. В нынешнем году мы намерены ополовинить эти затраты».

- Поделиться анекдотом на злобу дня: «На прошлой неделе мне довелось перебраться парой слов о проблеме макулатуры с одной дамой-менеджером из другой компании. „Да“, – сказала она, – „мы были в схожей ситуации, но теперь я навела порядок“. „И в чем секрет?“ спросил я. „Приобретите корзины для мусора большего объема“, – ответила она мне!

- Использовать относящуюся к делу цитату: «Вероятно, вы помните знаменитое изречение сэра Перси Скримпера – нашего бывшего директора-распорядителя, о том, что „...пенни, сэкономленный на макулатуре, стоит двух пенсов, заработанных на продажах...“ Вот мы сегодня и обсудим, как делать деньги из отходов».

После вступления коротко объясните, кто вы такой и о чем намерены сообщить, подчеркнув, что собравшимся полезно вас послушать. В этом должна быть какая-то понятная выгода для них и, кроме того, вы сами должны понимать, какие имеющие отношение к делу опыт и знания помогут им обрести эту выгоду. Например, в продолжение разговора об уменьшении отходов, можно сказать:

2. Сигналы «переходов» и изменение темпа. Можно легко потерять контакт с аудиторией, слишком быстро переходя от одной темы к другой. Не забывайте об ограничениях, присущих этому коммуникационному каналу, и оставляйте время, чтобы акцентировать переходы между основными моментами, затрагиваемыми в выступлении. Направляйте аудиторию, подводя краткий итог каждой освещенной теме. Перед началом следующей темы делайте паузу на пару секунд. Переходы можно подчеркивать еще отчетливее, переходя в другую часть сцены или прибегая к использованию визуальных вспомогательных средств. Частая перемена места во время изложения доклада тоже помогает держать аудиторию настороже и поддерживать ее интерес.

3. «Закрытие» с эффектом. Закрытие презентации эквивалентно заключительному разделу письменного отчета, где вы сводите воедино свою аргументацию. Напомните всем о предмете презентации и просуммируйте ключевые моменты выступления, показав, каким образом их комбинация согласуется с исходными целями. Также можно воспользоваться уникальной особенностью «живой» презентации (т. е. своим физическим присутствием, обсуждавшимся в разделе 10.2), чтобы подкрепить принятие аудиторией вашего сообщения и закрепить ее готовность к действию, добавляя определенный заряд энергии и мотивации. Постарайтесь закрыть мероприятие «шумно», но не «визгливо»!

Использование иллюстративных материалов.

Используйте визуальные материалы, если вам необходимо:

- сфокусировать (заострить) внимание аудитории;
- подкрепить ваше вербальное (словесное) сообщение (но не повторить его дословно);
- стимулировать интерес;
- проиллюстрировать факторы, которые трудно представить.

Не используйте иллюстрации, чтобы:

- произвести сильное впечатление путем представления слишком подробных таблиц и графиков;
- избежать взаимодействия с аудиторией;
- сделать на их основе не один главный, а несколько выводов;
- представить простые идеи, которые можно выразить словами.

Когда вы начнете подбирать иллюстрации, то используйте принцип простоты и краткости. Не перегружайте графики и таблицы многочисленными данными. Если вы все же их сделаете, аудитория быстро потеряет интерес к презентации или придет в замешательство.

В табличных материалах презентации используйте максимум 30 чисел. Каждое число должно состоять не более чем из 5 цифр. Например, 18 922 считается одним числом. Превышение этой разрядности чисел производит впечатление перегруженности, и внимание слушателей рассеивается.

Помните, что эффективность презентации, перегруженной визуальными материалами и/или информацией, существенно снижается.

Чем более четко и сжато излагается информация в вашем иллюстративном материале, тем легче слушателям ее запоминать.

Вы также можете подготовить раздаточные материалы, которые выполняют следующие основные функции:

- 1) подтверждать важную для ваших идей информацию;
- 2) подводить промежуточные итоги, чтобы следовать дальше;
- 3) предоставлять поддерживающую информацию, которой вы не можете загромождать визуальные материалы.

У вас есть три варианта раздачи: до, во время и после презентации.

До презентации. Основная проблема состоит в том, что ваши слушатели заинтересуются раздаточными материалами и начнут читать их, пока вы произносите речь. Когда люди читают, они не слушают. С этим можно бороться, например, так: раздавать тексты, когда люди только входят в помещение. В этом случае у слушателей есть время, чтобы прочесть всю информацию перед тем, как вы начнете говорить. Кроме того, вы сможете пояснить текст и удовлетворить любопытство заинтересовавшихся слушателей.

Во время проведения презентации. Этим способом нужно пользоваться осторожно. Во время проведения презентации вы должны быстро раздавать материал, и он должен соответствовать теме. В противном случае эта информация будет отвлекать слушателей, и не помогать вам.

После презентации. Во время презентации вы можете сообщить, что в конце ее слушатели получат основную информацию по интересующим их вопросам. В этом случае слушателям не придется записывать.

Прежде, чем начнется презентация, необходимо следующее.

1. Проекторы. Проверьте, не перегорела ли лампочка, и есть ли запасная лампочка. Если вы прочистите экран проектора, то это сделает

изображение более ярким. Подумайте, понадобятся ли чистые листы, чтобы рисовать схемы, и ручки?

2. Флип-чаты. Достаточно ли у вас бумаги? У вас хватает маркеров? Вы убедились, что они не высохли?

3. Проекторы слайдов. Проектор в рабочем состоянии? Достаточно ли величины линзы, чтобы проецировать образ такого размера, как вам нужно? Подходит ли держатель слайдов к проектору? Как он установлен? Проверьте, чтобы картинка полностью помещалась на экране? Вы пробовали показывать слайды на этом проекторе?

4. Раздаточные материалы. Разложены ли раздаточные материалы в доступном месте и в том порядке, чтобы их можно было раздавать, не испортив?

5. Указки. Понадобится ли указка? Она должна быть рядом с выступающим, так, чтобы легко воспользоваться ею во время презентации.

6. Микрофоны. Если аудитория состоит из более чем 50-100 человек, то, вероятно, вам понадобится микрофон. Лучше использовать микрофон, который позволит выступающему двигаться по помещению. Можно взять микрофон со шнуром, позволяющим перемещаться в пределах 3–5 метров, или такой микрофон, который можно прикрепить к пиджаку или галстуку, так что руки будут свободны.

7. Освещение. Подумайте, не нужно ли будет приглушить свет в помещении? Проверьте, есть ли выключатель, который делает освещение менее ярким. Желательно, когда демонстрируются 35-миллиметровые слайды, оставлять в помещении приглушенный свет. Проверьте, чтобы все лампочки и выключатели в помещении работали.

8. Расстановка стульев. Если вы можете проконтролировать расстановку стульев в комнате, попробуйте это сделать. Если возможно, расставьте стулья так, чтобы выход и вход в помещение были сзади. Тогда, если кто-то захочет выйти или войти, это не будет никого отвлекать.

Когда вы знаете, сколько приблизительно людей будет присутствовать, попробуйте добиться, чтобы было выдвинуто

приблизительно столько же стульев, сколько человек должно прийти. Тогда вам не придется просить слушателей садиться в дальней части комнаты.

6.7. Организация деловых переговоров

Переговоры как одна из разновидностей общения имеют ряд отличительных особенностей. Важная особенность переговоров состоит в том, что они ведутся в условиях ситуации с разнородными интересами сторон, т. е. их интересы не являются абсолютно идентичными или абсолютно противоположными.

Сложное сочетание многообразных интересов делает участников переговоров взаимозависимыми. В этом заключается еще одна особенность переговорного процесса. Его участники ограничены в своих возможностях односторонним путем реализовать собственные интересы.

Взаимозависимость участников переговоров позволяет говорить о том, что их усилия направлены на совместный поиск решения проблемы.

Итак, **переговоры** в деловом общении – это процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.

На **вертикальных переговорах** происходит согласование полномочий представителей, выяснение интересов сторон, возможности использования существующих ресурсов, а также определение желаемых результатов.

Статус представителей сторон должен быть тщательно продуман, так как и этот вопрос может стать предметом разногласий. Например, коммерческий директор не согласится вести важные торговые переговоры с менеджером по продажам, если их компании имеют равный вес на рынке. Само признание возможности такого неравного статусного распределения моментально ослабит позицию директора, снизит весомость и значимость его роли и символически будет свидетельствовать о несущественности его предложений.

При формировании команды переговорщиков нужно обязательно заранее определить роли всех участников, а также их функции, которые могут различаться в зависимости от характера переговоров. Это

необходимо даже в том случае, если ваша команда состоит всего из двух человек.

Если речь идет о крупных переговорах, в которых присутствует большое количество людей, значимость командного распределения ролей и функций еще более возрастает. Поэтому на подготовительном этапе так важно провести внутрикомандные переговоры: распределить роли, договориться о том, кто будет спикером, когда и каким образом будет приниматься решение. Кроме того, внутри команды необходимо разработать различные варианты предложений, используя дискуссии, мозговые штурмы и предварительные совещания. Основная цель внутрикомандных **(горизонтальных) переговоров** – достичь согласия в своем стане.

Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров.

Вступая в переговоры, участники могут использовать различные стратегии их ведения. Выбор той или иной стратегии зависит от ситуации, в которой ведутся переговоры, готовности сторон реализовать интересы друг друга, понимания успеха переговоров их участниками.

Выделяют две основные стратегии ведения переговоров:

1) позиционный торг, ориентированный на конфронтационный тип поведения;

2) переговоры на основе взаимного учета интересов, что предполагает партнерский тип поведения сторон. Каждая из обозначенных стратегий имеет свою специфику.

Позиционный торг представляет собой такую стратегию ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях, при этом важно различать позиции и интересы.

Позиции – это то, чего стороны хотят добиться в ходе переговоров. Интересы, лежащие в основе позиций, указывают на то, почему стороны хотят добиться того, о чем заявляют. Если позиции достаточно ясно формулируются участниками, то обнаружить интересы, стоящие за той или иной позицией, гораздо сложнее.

В целом **позиционный торг имеет следующие особенности:**

1) участники переговоров стремятся к реализации собственных целей в максимально полном объеме, мало заботясь о том, насколько оппоненты будут удовлетворены итогами переговоров;

2) переговоры ведутся на основе первоначально выдвинутых крайних позиций, которые стороны стремятся отстаивать;

3) подчеркивается различие между сторонами, а сходство, даже если оно имеется, часто отвергается;

4) действия участников направлены, прежде всего, друг на друга, а не на решение проблемы;

5) стороны стремятся скрыть или исказить информацию о своих истинных намерениях и целях;

6) перспектива провала переговоров может подтолкнуть стороны к определенному сближению и попыткам выработать компромиссное соглашение, но совместные действия при этом носят вынужденный характер;

7) в результате зачастую достигается соглашение, удовлетворяющее каждую из сторон в меньшей степени, чем это могло бы быть.

Выделяют два стиля позиционного торга: мягкий и жесткий. **Жесткий стиль** предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками, **мягкий** – ориентирован на ведение переговоров через взаимные уступки ради достижения соглашения. В ходе торга выбор одной из сторон мягкого стиля делает ее позицию уязвимой для приверженца жесткого стиля, а итог переговоров – менее выгодным. Однако, с другой стороны, реализация каждой из сторон жесткого стиля может привести к срыву переговоров (и тогда интересы участников вообще не будут удовлетворены).

Американские исследователи Р. Фишер и У. Юри отмечают следующие **основные недостатки позиционного торга**:^[3]

1) приводит к неразумным соглашениям, т. е. таким, которые в той или иной степени не отвечают интересам сторон;

2) не эффективен, так как в ходе переговоров растет цена достижения договоренностей и затрачиваемое на них время, а также возрастает риск того, что соглашение вообще не будет достигнуто;

3) угрожает продолжению отношений между участниками переговоров, так как они считают друг друга чуть ли не врагами, а борьба между ними ведет, как минимум, к нарастанию напряженности, если не к разрыву отношений;

4) может усугубить ситуацию, если в переговорах принимает участие более двух сторон, и чем больше число сторон, вовлеченных в переговоры, тем серьезнее становятся недостатки, свойственные этой стратегии.

Основные особенности переговоров на основе взаимного учета интересов подробно описаны их убежденными сторонниками Р. Фишером и У. Юри:

1) участники совместно анализируют проблему и совместно ищут варианты ее решения, демонстрируя другой стороне, что являются ее партнером, а не противником;

2) внимание концентрируется не на позициях, а на интересах сторон, что предполагает их выявление, поиск общих интересов, объяснение собственных интересов и их значимости оппоненту, признание интересов другой стороны частью решаемой проблемы;

3) участники переговоров ориентированы на поиск взаимовыгодных вариантов решения проблемы, что требует не сужать разрыв между позициями в поисках единственного правильного решения, а увеличивать число возможных вариантов, отделять поиск вариантов от их оценки, выяснять, какой вариант предпочитает другая сторона;

4) стороны стремятся использовать объективные критерии, что позволяет выработать разумное соглашение, а потому должны открыто обсуждать проблему и взаимные доводы, не должны поддаваться возможному давлению;

5) в процессе переговоров люди и спорные проблемы разделяются, что предполагает четкое разграничение взаимоотношений оппонентов и

самой проблемы, умение поставить себя на место оппонента и попытаться понять его точку зрения, согласование договоренностей с принципами сторон, настойчивость в желании разобраться с проблемой и уважительное отношение к людям;

б) достигнутое соглашение должно максимально учитывать интересы всех участников переговоров.

Переговоры на основе взаимного учета интересов предпочтительнее: ни одна из сторон не получает преимуществ, и участники переговоров рассматривают достигнутые договоренности как справедливое и наиболее приемлемое решение проблемы. Это, в свою очередь, позволяет оптимистично оценивать перспективы постпереговорных отношений, развитие которых осуществляется на столь прочной основе. Кроме того, соглашение, позволяющее максимально удовлетворить интересы участников переговоров, предполагает, что стороны будут стремиться к соблюдению достигнутых договоренностей без какого-либо принуждения.

Стратегию ведения переговоров на основе взаимного учета интересов, при всех имеющихся достоинствах, не следует абсолютизировать, поскольку при ее реализации возникают определенные **трудности**:

1) выбор этой стратегии не может быть сделан в одностороннем порядке. Ведь основной ее смысл состоит в ориентации на сотрудничество, которое может быть только обоюдным;

2) использование этой стратегии переговоров в условиях конфликта становится проблематичным потому, что конфликтующим сторонам весьма непросто, оказавшись за столом переговоров, сразу же перейти от конфронтации и противоборства к партнерству. Им требуется определенное время для изменения взаимоотношений;

3) эта стратегия не может считаться оптимальной в тех случаях, когда переговоры ведутся по поводу ограниченного ресурса, на обладание которым претендуют участники. В этом случае взаимоисключающие интересы скорее требуют решения проблемы на

основе компромисса, когда раздел предмета разногласий поровну воспринимается сторонами как наиболее справедливое решение.

Переговоры представляют собой неоднородный процесс, включающий несколько стадий, каждая из которых отличается своими задачами. Самая простая и в то же время содержательная модель переговорного процесса предложена М.М. Лебедевой в работе «Вам предстоит переговоры». В соответствии с этим подходом можно выделить

три стадии переговоров:

- 1) подготовка к переговорам;
- 2) процесс ведения переговоров;
- 3) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

Подготовительный период может начаться задолго до фактического начала переговоров и включает два основных аспекта: организационный и содержательный.

Вне зависимости от темы предстоящих переговоров в ходе их подготовки стороны должны согласовать ряд вопросов процедурного характера.

Прежде всего, необходимо осуществить **выбор места и времени встречи**. Здесь могут быть реализованы различные варианты. При выборе места проведения переговоров следует помнить о том, что люди комфортнее чувствуют себя на своей «территории», будь это офис или страна. А потому принимающая сторона имеет определенное преимущество. Возможен и выбор нейтральной территории.

Что касается временного параметра переговоров, то их начало зависит, прежде всего, от реальных возможностей подготовки. С другой стороны, длительность переговоров может быть весьма различна: от одного-двух дней до нескольких месяцев.

Определение повестки дня – не менее важная составляющая подготовки к переговорам. Повестка дня выступает неким инструментом для регулирования хода переговоров. В процессе ее составления определяется круг вопросов для обсуждения, устанавливается порядок их обсуждения, решается вопрос о длительности выступлений

оппонентов. Разработка повестки дня может превратиться в непростую проблему. Однако она вносит ясность в процедуру проведения заседаний, что особенно важно при наличии целого ряда проблем и в ситуациях многосторонних переговоров.

Организационная сторона подготовительного периода связана и с решением такой задачи, как **формирование состава участников переговоров**. В этом случае необходимо решить такие вопросы, как: кто возглавит делегацию, каков будет ее количественный и персональный состав. Решая вопрос о главе делегации, важно учитывать не только уровень проведения переговоров, наличие полномочий для принятия тех или иных решений, но и возможные личные симпатии и антипатии оппонентов.

Состав участников во многом зависит от того, какие вопросы предполагается обсудить в ходе переговоров, и поэтому включение каждого члена в состав делегации должно определяться тем, что именно этот человек способен добавить нечто существенное к будущему диалогу сторон. В противном случае необоснованно большая численность участников может вызвать организационные трудности в процессе переговоров.

В ходе подготовительного периода стороны обязательно решают **ряд задач, которые и составляют собственно подготовку к предстоящим переговорам:**

- 1) анализ проблемы и интересов сторон;
- 2) оценка возможных альтернатив переговорному соглашению;
- 3) определение переговорной позиции;
- 4) разработка различных вариантов решения проблемы и формулирование соответствующих предложений;
- 5) подготовка необходимых документов и материалов.

До начала переговоров каждая из сторон должна оценить возможные альтернативы переговорному соглашению. Это необходимо на тот случай, если переговоры не завершатся успехом. Р. Фишер и У. Юри предложили специальный термин **BATNA** – наилучшая альтернатива переговорному соглашению, которую они определяют так:

мера, которая способна защитить от принятия нежелательного соглашения и одновременно предотвратить отказ от договоренности, на которую можно было бы пойти.

Так, например, если вы ведете переговоры о повышении заработной платы с руководством своей фирмы, то наилучшей альтернативой переговорному соглашению может быть решение о переходе на работу в другую фирму, куда вас давно приглашают. BATNA усиливает вашу позицию на переговорах, которая тем выигрышнее, чем лучше эта альтернатива.

Разработка возможных альтернатив предполагает проведение следующих операций:

1) обдумывание плана действий в том случае, если соглашение не будет достигнуто;

2) совершенствование нескольких лучших идей и разработка их практического воплощения;

3) выбор наиболее приемлемого варианта для его осуществления в том случае, если во время переговоров соглашение с оппонентами не будет достигнуто.

Наконец, следует не только оценить собственные альтернативы переговорному соглашению, но и попытаться составить аналогичный список вариантов, имеющихся у другой стороны. Подобные действия позволяют реалистичнее оценивать ожидаемые результаты переговорного процесса.

Предусмотрительность сторон, анализирующих возможные обоюдные альтернативы переговорному решению, позволяет придать уверенность их действиям и облегчить процесс ведения переговоров.

Следующий шаг в подготовке к переговорам – **определение переговорной позиции**. Чаще всего участники переговоров подразумевают под позицией официально заявленную точку зрения, взгляд на проблему. Стороны должны продумать вопрос о первоначально выносимой на переговоры позиции. Оппоненты зачастую склонны начинать обсуждение с рассмотрения тех аспектов проблемы, по которым их позиции не совпадают. Подобная тактика может привести к

осложнению переговорного процесса, и перспектива достижения соглашения становится весьма призрачной.

В процессе подготовки к переговорам каждому из участников необходимо также разработать различные варианты решения проблемы и сформулировать предложения, отвечающие тому или иному варианту решения.

Содержательная сторона предварительной работы завершается подготовкой необходимых материалов справочного характера и документов (текстов выступлений, проектов предложений, предполагаемых итоговых документов).

Переговорный процесс состоит из трех последовательных этапов:

1) взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников;

2) их обсуждение (выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование);

3) согласование позиций и выработка договоренностей.^[4]

Первый этап – взаимное уточнение позиций участников переговорного процесса – очень важен, поскольку для выработки договоренностей прежде всего необходимо выяснить точки зрения друг друга и обсудить их. Поспешность здесь крайне нежелательна, так как отношение к самому процессу переговоров у деловых людей разное. Кроме того, даже хорошо подготовленные переговоры оставляют ряд неясностей. Не случайно канадский исследователь Дж. Уинхем рассматривает их как процесс снятия информационной неопределенности за счет постепенного уяснения позиций друг друга. Особенно интенсивен данный процесс вначале, когда идет выработка общего языка с партнером. Вы должны убедиться, что под одними и теми же терминами стороны подразумевают одинаковые понятия, так как, говоря даже на родном языке, собеседники могут в одни и те же слова вкладывать разный смысл. Не мешает вам и **соблюдение ряда рекомендаций по ведению диалога**, которые дают немецкие исследователи супруги Шваюбе:

1) целесообразнее сказать мало, чем слишком много;
2) наиважнейшие мысли должны быть четко сформулированы;
3) короткие предложения лучше осмысливаются, чем длинные (фраза, состоящая более чем из 20 слов, практически не воспринимается собеседником);

4) речь должна быть фонетически доступна, для чего желательно включать в произносимые фразы активные глаголы и избегать употребления пассивных существительных;

5) речь – лакмусовая бумажка, которая может выявить ваше состояние, неуверенность в себе или недостоверность информации, о чем свидетельствуют слова-паразиты, частые паузы или, наоборот, скороговорка;

6) необходимо помнить, что смысловую нагрузку несут не только слова, но и темп, громкость, тон и модуляция речи.

Уметь изложить свою точку зрения – это полдела. Постарайтесь внимательно **выслушать партнеров, соблюдая при этом рекомендации**, которые дает И. Атватер:

1) покажите собеседнику, что вы внимательно слушаете его (подтвердите это позой, направленным взглядом, уточняющими вопросами, активными эмоциями);

2) сосредоточьтесь на логичности высказываний;

3) уточните для себя, насколько они соответствуют или не соответствуют смыслу произносимых слов;

4) наблюдайте за позой, жестами и мимикой говорящего;

5) помните, что цель собеседника – заставить вас встать на его точку зрения, изменить ваше мнение, а поэтому не отвлекайтесь на частности, следите за основной мыслью;

6) не перебивайте говорящего без надобности и в ходе его выступления избегайте диалога со своими коллегами, так как это вызывает раздражение;

7) постарайтесь выразить понимание речи и одобрительное отношение к партнеру;

8) не делайте поспешных выводов из его выступления.

Второй этап – обсуждение позиций и точек зрения участников – направлен, как правило, на то, чтобы максимально реализовать собственную позицию. Он особенно важен, если стороны ориентируются на решение проблем путем торга.

При обсуждении позиций особое значение приобретает аргументация. Она может использоваться для жесткого отстаивания своих позиций. В то же время аргументация нужна и для того, чтобы показать партнеру, на что сторона не может пойти и почему. В этом случае этап обсуждения является логическим продолжением этапа уточнения позиций. Выдвигая аргументы в ходе дискуссии, высказывая оценки и предложения, стороны таким образом указывают на то, что, по их мнению, не может войти в заключительный документ, с чем они принципиально не согласны и почему или, напротив, что может быть предметом дальнейшего обсуждения.

Действенность аргументации зависит не только от уровня понимания партнеров, их знаний, но также и от их отношения к говорящему. Отношения с партнером – это и создание климата сотрудничества, и что не менее важно, твердое согласование условий, при которых можно достичь взаимопонимания. Вот два совета:

1) избегайте быстрых легких уступок. Если какое-то требование было для вас неожиданным, лучше ответить «нет», чем «да». Всегда проще и лучше что-нибудь дать потом, чем взять свое обещание обратно. Кроме того, то, что для вас не играет особой роли, для партнера может иметь огромное значение;

2) во время переговоров существенным является сам факт уступки, поэтому постарайтесь свои уступки «продавать» отдельно.

При обсуждении позиций участников переговоров очень важно соблюдать вежливость и такт по отношению к вашим партнерам, не втягиваться в бурные и долгие дебаты, которые могут закончиться эмоциональным взрывом. Здесь уместно привести **некоторые рекомендации** австрийских психологов Х.Корнелиуса и Ш. Фейра:

- употребляйте фразы, способствующие возникновению симпатии;
- будьте терпеливы;

- используйте свою настойчивость в разумных пределах;
- избегайте доводов в ущерб другой стороне;
- правильно задавайте вопросы, с тем, чтобы лучше понять потребности и приоритеты партнеров;
- постарайтесь не раздражать их;
- выслушивая противоположную точку зрения, не обязательно соглашайтесь с ней, просто признавайте ее;
- развивайте идеи, в которых уже наметилась тенденция к соглашению;
- отклоняйте нереалистичные ожидания;
- постарайтесь быть «гибкими», отклоняясь от маршрута, но не от цели;
- избегайте критики и грубости по отношению к партнерам;
- записывайте высказанные мысли и предложения, чтобы избежать их неверного толкования;
- не отвечайте на враждебные и критические замечания партнеров;
- говорите спокойно, уверенно, используйте юмор;
- просите доказать, что выдвинутое решение справедливо.

Ну, а если эмоции взяли верх, не упустите возможность сделать перерыв. Используйте его для совещания с членами своей команды, отдыха, неофициальных встреч или консультаций с партнерами.

Основным результатом аргументации должно быть определение рамок возможной договоренности. Таким образом, переговоры вступают в третий этап – этап согласования позиций. В зависимости от обсуждаемых проблем под согласованием позиций может пониматься и компромиссная концепция (как вариант решения проблемы), и просто круг вопросов из числа поднимавшихся в ходе переговоров, которые могут войти в предполагаемый итоговый документ.

Оппоненты покидают стол переговоров, а сам переговорный процесс вступает в **заключительную стадию анализа результатов переговоров** и выполнения достигнутых договоренностей прежде всего

каждой из сторон необходимо проанализировать прошедшие переговоры вне зависимости от того, были они удачными или нет, и решить:

- 1) насколько хорошо была проведена подготовка к переговорам;
- 2) была ли соблюдена запланированная программа переговоров;
- 3) каков был характер взаимоотношений с оппонентами;
- 4) какие аргументы были убедительны для оппонентов, а какие они отклонили и почему;
- 5) пришлось ли идти на уступки и каковы будут их последствия;
- 6) какие возникали трудности в процессе переговоров;
- 7) каковы перспективы дальнейших взаимоотношений;
- 8) какой опыт переговоров можно использовать в будущем;
- 9) каковы основные причины достигнутых результатов.

Зримым критерием результативности переговоров является достигнутое соглашение, но его наличие не следует трактовать как безусловный успех. Для оценки успешности переговоров можно использовать ряд критериев.

Степень решения проблемы. Достигнутое в ходе переговорного процесса соглашение есть свидетельство того или иного решения проблемы. Однако в зависимости от характера договоренностей итог взаимодействия сторон различен:

- 1) достижение взаимовыгодного результата снимает проблему с повестки дня и создает прочный фундамент для дальнейших взаимоотношений сторон;
- 2) поражение в той или иной мере одной из сторон ставит под угрозу соблюдение соглашения.

Субъективные оценки переговоров и их результатов. Переговоры увенчались успехом, если обе стороны удовлетворены их итогами и расценивают достигнутое соглашение как справедливое решение проблемы. Впрочем, не исключено, что впоследствии эти оценки изменятся.

Выполнение условий соглашения. Необходимо помнить, что даже самый блестящий результат переговоров заметно потускнеет, если

возникнут проблемы с выполнением взятых на себя сторонами обязательств.

Готовность сторон к выполнению условий соглашения позволяет не только оценить степень успешности переговоров. Этот аспект является также важной содержательной характеристикой последней стадии переговорного процесса. Результат переговоров становится сомнительным, если его участники не торопятся с выполнением условий договора.

Наилучший способ обеспечить долговременный эффект переговоров – включение в соглашение плана по его реализации. Важно, чтобы в нем четко оговаривалось, что необходимо сделать, к какому сроку, чьими силами.

Должна быть предусмотрена также и система контроля за выполнением соглашения. Кроме того, в итоговом документе можно оговорить и процедуру возможного пересмотра соглашения или его частей.

Подводя итог, необходимо отметить, что участникам переговоров следует приступать к выполнению взятых на себя обязательств как можно скорее. Поскольку отсрочка выполнения может вызвать сомнения и недоверие сторон друг к другу.

Тактика ведения переговоров.

Тактика ведения переговоров непосредственно реализуется с помощью тактических приемов, позволяющих добиваться поставленной цели.

«Уход» или «уклонение от борьбы» применяется в том случае, когда затрагиваются вопросы, нежелательные для обсуждения. Пример «ухода» – просьба отложить рассмотрение проблемы, перенести на другое время или игнорировать ее. Порой в ситуации, когда переговоры зашли в тупик, целесообразно воспользоваться «уходом», перейти к рассмотрению других вопросов или объявить перерыв.

Прием «ухода» может сыграть положительную роль, когда, например, необходимо согласовать вопрос с другими организациями или

тщательно продумать, хорошо взвесить положительные и отрицательные моменты, связанные с принятием предложения партнера.

Близки по смыслу к приему «ухода» другие тактические приемы – **«затягивание»**, **«выжидание»**, **«салями»** (по принципу нарезания колбасы тонкими кусочками). Эти приемы используются, когда хотят затянуть переговоры, чтобы прояснить ситуацию, получить больше информации от партнера и т. д.

«Выжидание» связано с «вытягиванием» из партнера наибольшего количества сведений, чтобы, оценив все условия и имеющиеся данные, принять собственное решение.

«Салями» – разновидность «выжидания». Это медленное, постепенное приоткрывание собственной позиции по аналогии с нарезанием тонкими слоями колбасы «салями». Цель – получить максимально возможную информацию от партнера, сформулировать предложения в самом выгодном для себя виде вплоть до затягивания переговоров при неготовности решить проблему.

«Выражение согласия» или «выражение несогласия» – это способ подчеркивания общности или, наоборот, полного расхождения во мнениях.

Более сложным тактическим приемом является прием **«пакетирование»**. Он заключается в том, что к обсуждению предлагается не один вопрос или предложение, а несколько. При этом решаются две задачи. В первом случае в один «пакет» увязываются привлекательные и малопривлекательные для партнера предложения. Предполагается, что партнер, будучи заинтересованным в одном или нескольких предложениях, примет и остальные. В другом случае добиваются принятия основных предложений путем уступок в малозначащих предложениях.

Близким по смыслу к этому приему является прием **«завышение требований»**. Он состоит в том, чтобы включить в состав обсуждаемых проблем пункты, которые потом можно безболезненно снять, сделав вид, что это является уступкой, и потребовать аналогичных шагов со стороны

партнера. Причем эти пункты должны содержать предложения, заведомо неприемлемые для партнера.

К ним же примыкает тактический прием «расстановка ложных акцентов в собственной позиции». Он заключается в том, чтобы продемонстрировать партнеру крайнюю заинтересованность в решении какого-то вопроса, который в действительности является второстепенным. Иногда это делается для того, чтобы, сняв этот вопрос с повестки дня, получить необходимые решения по другому более важному вопросу.

«Выдвижение требований в последнюю минуту» – суть его состоит в том, что в конце переговоров, когда остается только подписать контракт, один из партнеров выдвигает новые требования. Если другая сторона очень заинтересована в контракте, она примет эти требования. Но иногда бывает так, что подписание контракта по этой причине откладывается или вообще срывается.

Пытаясь изменить в свою пользу ход переговоров, никогда не следует прибегать к уловке, которую иногда позволяют себе наши представители на переговорах: они говорят, что кто-то предлагает им более выгодные условия сделки. В солидных деловых кругах это считается шантажом и бестактностью. Там принято считать, что каждый волен выбирать себе самого выгодного компаньона, но должен делать это достойно, не оскорбляя других.

«Постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов» – предполагает начинать переговоры с наиболее легких вопросов, решение которых оказывает положительное психологическое влияние и демонстрирует возможность достижения договоренностей. Здесь уместна формула Д. Карнеги: «Сделайте так, чтобы партнер 9 раз сказал вам „да“, и только тогда в 10-й раз он уже не сможет сказать „нет“.

На этапе уточнения позиций в ходе переговоров будут приемлемы следующие методы.

«Прямое открытие позиции» – добровольное (или как реакция на вопрос партнера) полное раскрытие своих интересов и потребностей

и обоснование важности удовлетворения их как жизненной необходимости.

«Принятие первого предложения партнера» – применяется, когда это вполне приемлемо, когда есть опасность ужесточения партнером в дальнейшем своей позиции, когда имеются все основания полагать, что он не пойдет ни на какие уступки.

На этапе обсуждения позиций можно использовать следующие тактические приемы.

«Возражение партнеру» – указание ему на слабые стороны путем привлечения фактического материала и на внутреннюю противоречивость высказываний и логические пропуски («Как быть с А, Б и В, о которых вы не упоминали?»).

«Упреждающая аргументация» – задайте вопрос, ответ на который обнажит несостоятельность ожидаемых контраргументов.

«Констатация существенных различий», «Вынесение спорных вопросов за скобки» в разъяснении, думаю, не нуждаются.

На этапе согласования позиций уместно применение следующих приемов.

«Поиск общей зоны решения» – выслушав мнение партнера и сопоставив его со своим, попытайтесь найти общие моменты.

«Сюрприз» – принять предложение, которое по расчетам партнера не должно быть принято вами. Цель – вызвать смятение и растерянность, а значит, взять инициативу в свои руки.

«Ультиматум или последнее слово» – используется сразу: или принимайте наше предложение, или мы уходим с переговоров. Риск высок, но иногда оправдан.

«Двойное толкование» – в выработанном в ходе дискуссии документе одна из сторон «закладывает» в формулировки двойной смысл, который не замечается партнером, с тем чтобы затем трактовать соглашение в своих интересах, якобы не нарушая его.

Нередко бывает, что в процессе ведения коммерческих переговоров партнер оказывается манипулятором, т. е. человеком, который пытается использовать оппонента и его личные особенности и

«слабости» для достижения своих корыстных целей. Для этого он использует следующие приемы.

Намеренный обман. Партнер утверждает нечто заведомо ложное. Однако в случае, если вы выражаете сомнение, он изображает обиду и даже оскорбление. Что же делать в этом случае?

Прежде всего следует «отделить» данного человека от решаемой вместе с ним проблемы. Если у вас нет причин доверять ему, не делайте этого. Но это вовсе не означает, что вы должны назвать его лжецом. Переговоры должны продолжаться, но уже без доверия.

Сомнительность намерений. Если намерение другой стороны выполнить соглашение сомнительно, то, выразив для приличия уверенность в ее честности и малой вероятности нарушения условий соглашения с ее стороны, внесите в договор пункты, обеспечивающие выполнение обязательств, а еще лучше – конкретные жесткие санкции в случае несоблюдения условий договора.

Суть манипулятивных приемов ведения коммерческих переговоров состоит в том, чтобы своевременно распознать тактику партнера, открыто заявить о ее наличии в его поведении и подвергнуть сомнению законность и желательность такой тактики, т. е. открыто обсудить ее.

Помните!

- Каждый пункт соглашения должен быть проверен на реалистичность, – стороны должны не только выражать желание, а быть в состоянии выполнить задуманное.

- Договор должен стимулировать каждого выполнять в будущем свою часть соглашения, для этого необходимо четко отразить в соглашении, кто, что именно, когда, как долго и при каких условиях делает.

- Все пункты текста соглашения должны соответствовать интересам сторон.

- Договор составляется в нескольких (двух или более – в зависимости от количества заинтересованных сторон) экземплярах – каждая сторона подписывает соглашение и получает свою копию.

- Желательно четко определить сроки действия соглашения.

Рекомендации по проведению переговоров с зарубежными партнерами

Англия. Для английской делегации характерно стремление принять решение в ходе самих переговоров, после того как прояснится позиция противоположной стороны. Англичане гибко и охотно отвечают на инициативу партнера.

Германия. При встрече с делегацией из Германии нужно всегда помнить, что участники любых переговоров, в том числе делегации зарубежных стран, должны обладать такими качествами, как точность, пунктуальность, опрятность.

Порядок для немцев – превыше всего. Поэтому все необходимое следует своевременно и аккуратно разложить на столе. Вопросы должны быть заранее подготовлены, написаны на специальной бумаге. Вступать с ними в переговоры, не решив для себя, как правильно сформулировать тот или иной вопрос, нецелесообразно. Немцы пристально следят за четкой последовательностью и логикой в обсуждении всех вопросов.

Китай. Стиль переговоров с китайской делегацией специфичен: проявляя гостеприимство, китайцы стремятся склонить партнера к принципам, благоприятным для их стороны. Они терпеливы, сдержанны, подчеркнуто внимательны ко всем участникам переговоров (не только к руководителям), предпочитают проводить переговоры на своей территории, любят использовать тактику косвенного давления на партнера, т. е. через какую-то другую страну.

Латинская Америка. В странах Латинской Америки очень большое внимание уделяется личным контактам, особенно если кто-то из членов делегации был знаком с представителем данной страны. Делегация всегда выступает единым фронтом. Тактика переговоров зависит от сложившихся обстоятельств. Во всем подчеркивается независимость страны, делегации, личности. В первую очередь учитывается и национальный интерес.

Представители стран Латинской Америки, как правило, не отличаются пунктуальностью, но к ним нужно проявить терпимость.

Соединенные Штаты Америки. В этой стране разработана особая теория ведения переговоров. Существует специально созданная должность конфликтолога, который всегда присутствует во время переговоров, поэтому его часто называют «переговорщиком» (даже в полицейских участках есть такая должность). До переговоров он знакомится с интересующей руководством фирмой, ставит своеобразный диагноз, и только после этого назначается официальная встреча двух сторон.

Для американской делегации характерно стремление оказывать прессинг, давление и идеологизировать переговоры. Отмечается три подхода к переговорам: мягкий, жесткий, принципиальный. Деловые переговоры делятся на стадии: анализ (сбор информации, анализ вариантов), планирование и дискуссия, цель которой уяснить позицию партнера. Американцы отличаются прекрасным знанием конъюнктуры рынка, его фирменной структуры и положения на нем контрагента.

Франция. Во время деловой встречи с французами нужно быть готовыми к тому, что они всегда стремятся поддержать репутацию своей фирмы, даже если вторая сторона знает ее недостатки или ссылается на отдельные моменты, которые эту сторону не устраивают.

Французы никогда не желают рисковать, переговоры ведут жестко. С ними следует проводить переговоры исключительно корректно, сдержанно.

Япония. Никакое давление в переговорах с японцами неприемлемо. Но если они встречают ярко выраженную уступку, то отвечают тем же. Необходимо чутко относиться к индивидуальности партнера, т. е. заранее узнать его потребности, состояние фирмы. Как и немцы, японцы очень пунктуальны.

При встрече с ними нужно избегать физического контакта: рукопожатие нежелательно, достаточно поклониться (поклон головой у них – официальное приветствие). В зависимости от ранга человека, которого приветствуют, поклон может быть более глубоким (в пояс) или менее глубоким (кивок головой).

В Японии перед входом в помещение, где накрыты столы для приема гостей, обувь снимают обязательно. Во время переговоров никогда нельзя произносить твердое «нет». Если вопрос не может быть решен положительно, лучше попросить вернуться к обсуждению данного вопроса позже или дать уклончивые ответы, но ни в коем случае не произносить категорическое «нет».

Во время знакомства визитные карточки подают обеими руками.

Дарить цветы японской делегации не рекомендуется: без знания специфики страны и вкуса гостей составить букет очень сложно. Нельзя распаковывать сувениры, которые японцы дарят гостям. Предназначенные японской стороне подарки не должны быть дорогими. В Японии не принято давать чаевые.

6.8. Общение по телефону

Требование к ведению телефонных переговоров

1. Для начала необходимо тщательно подготовиться к разговору. Не следует действовать импульсивно, т. е. хвататься за трубку, как только возникает мысль позвонить. Следует четко определить цель разговора, выделить в нем главное, продумать содержание беседы.

Подготавливаясь к беседе, надо подумать о том, готов ли ваш собеседник к данной беседе, есть ли у него время на эту беседу; уверены ли вы в благополучном исходе разговора, какой исход переговоров вас устроит (или не устроит); какие приемы воздействия на собеседника можно использовать во время беседы; какова стратегия поведения в том случае, если ваш собеседник решительно возразит, перейдет на повышенный тон, не отреагирует на приведенные аргументы; проявит недоверие к информации; можно ли вообще обойтись без этого разговора и т. д.

2. Всегда следует держать в памяти имена, фамилии, даты и номера документов, официальных материалов, имеющих отношение к разговору. При необходимости можно зафиксировать перечень тем на бумаге.

Заканчивать обсуждение каждой ситуации надо с помощью стандартных фраз типа: «Итак, по этому вопросу мы достигли

договоренности?», «Могу ли я считать, что по этому вопросу мы с вами договорились?» и других корректных моментов, которые помогут сэкономить время, а также покажут вас как вежливого и тактичного сотрудника – и тем самым поднимут престиж фирмы.

3. Если звонит телефон, необходимо достаточно быстро снять трубку. Уместнее всего это делать после второго и не позже третьего звонка. По скорости реакции на звонок некоторые клиенты судят о степени заинтересованности сотрудника. Звонок по домашнему телефону своему деловому партнеру и даже подчиненному может быть оправдан лишь серьезной причиной, ввиду того, что дома люди отдыхают, и вне рабочего времени их беспокоить нельзя.

4. Следует учитывать, что говорить необходимо лаконично. Разговор продолжительностью более 5–6 мин – скорее исключение в практике ведения дел. За это время необходимо сообщить все, что следует, и получить ответ.

5. Самые распространенные варианты первого слова, произносимого в снятую трубку, это: «Да», «Алло», «Слушаю». Эти слова по своей информативности совершенно одинаковы и безличны, их можно назвать нейтральными, поскольку они никак не характеризуют того, кто именно снял трубку и в какой организации или фирме. Поэтому в деловом общении надо отказаться от нейтральных отзывов и заменить их информативными. Всегда следует начинать разговор с представления себя и своей организации – и тогда, когда звоните вы, и тогда, когда звонят вам. Люди любят знать, с кем они разговаривают. Это, кроме того, создает атмосферу доверительности и помогает лучше понять собеседника.

6. Необходимо помнить о правилах ведения беседы. Всегда старайтесь говорить ровно, сдерживайте свои эмоции, выслушивайте собеседника, не перебивая его. В то же время долго не молчите, подтверждайте свое участие в беседе какими-нибудь краткими репликами. Иначе ваш собеседник может подумать, что вы отвлеклись от разговора и не слушаете его или же что прервалась связь. Если же действительно произошло разъединение по техническим причинам,

перезванивает тот, кто звонил – таково правило, чтобы не мешать друг другу, одновременно набирая номер.

7. Во время делового телефонного разговора необходимо создать атмосферу взаимного доверия. Беседу проводите в спокойном, доброжелательном тоне.

8. При возникновении каких-либо разногласий старайтесь разрешать их тактично. Ни в коем случае при работе с клиентами нельзя давать волю эмоциям. Всегда надо помнить, что эффективность делового телефонного разговора зависит от эмоционального состояния человека и от его настроения. Излишняя эмоциональность создает предпосылки для речевой неточности, неверности фраз, увеличивает время беседы.

9. Очень важно при работе с клиентами ваше стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении. Люди всегда ценят, если им уделяют достаточно внимания и помогают в решении их вопросов.

10. Необходимо всегда помнить об интонации, тоне и тембре голоса, поскольку, по мнению большинства психологов, они несут до 40 % информации о человеке. Разговаривайте по телефону на том же уровне громкости, что и при очной беседе. Громкая речь по телефону часто менее разборчива, поскольку параметры микрофона и телефона выбраны с расчетом на обычный, средний уровень громкости.

11. В телефонных переговорах лучше избегать следующих выражений, которые могут вызвать у клиента недоверие: «Привет», «Говорите», «Все обедают», «Никого нет», «Перезвоните», «Я не знаю», «Мы не можем этого сделать», «Вы должны», «Подождите секундочку, я скоро вернусь», и т. д. Подобные выражения моментально создают чувство недоверия к представителю фирмы и к ней самой. Не следует употреблять и специфические, профессиональные выражения, которые могут быть непонятны собеседнику, и это может вызвать чувство неловкости и раздражение собеседника.

12. Деловая беседа по телефону не может сопровождаться прихлебыванием чая или жеванием резинки. Если в процессе беседы вы нечаянно чихнули или кашлянули, извинитесь перед собеседником.

13. Непременное условие – ваша компетентность в данной области и умение решить с клиентом любой возникший вопрос.

14. Для успешного ведения дел надо уметь заинтересовать собеседника. Постарайтесь сделать это с первой же фразы. При этом владейте правильным использованием методов внушения и убеждения.

15. Если телефон зазвонил в то время, когда вы говорите по другому телефону, возьмите трубку, сообщите, что вы заняты, и выясните у второго собеседника, будет ли он ждать окончания первого разговора или вы перезвоните ему через некоторое время. Сообщите первому клиенту о том, что вам необходимо переговорить с другим человеком, это позволит вам закончить первую беседу.

16. Если разговор с первым собеседником очень ответственный, в порядке исключения можно не снимать трубку второго телефона и сказать своему клиенту, что если другому человеку действительно нужно, он перезвонит позже.

17. Держите рядом с телефоном ручку и бумагу. Чтобы не упускать важные детали разговора, приучите себя делать пометки либо по ходу беседы, либо сразу после ее окончания. Во время беседы запишите такие важные подробности, как имена, числа и основную информацию, с которой потом смогут ознакомиться ваши подчиненные и коллеги.

18. Инициатива окончания разговора принадлежит либо позвонившему, либо старшему из говорящих по социальному статусу или по возрасту. Очень важно вежливо закончить его. Лучше всего воспользоваться фразами: «Простите, что я вас прерываю, но я боюсь опоздать на заседание», «Очень приятно было с вами беседовать, но я обязан перезвонить в другую организацию. Могу ли я позвонить вам позже?». Можно также сослаться на большую занятость, на необходимость завершить начатую работу.

19. Если беседа с деловым партнером прошла конструктивно, то было бы неплохо завершить ее соглашением о дальнейшем сотрудничестве.

Помните!

После окончания делового разговора потратьте 5–6 мин на анализ его содержания и стиля.

Найдите уязвимые места в нем. Постарайтесь понять причину своих ошибок.

9 способов оказывать влияние на людей

1. Необходимо осознать собственную позицию так хорошо, как предубеждения, предрассудки, т. е. все, что может повлиять на процесс коммуникации. От предрассудков не застрахован никто, поэтому не стоит накладывать на них табу. Относясь к оппоненту с вниманием и терпением, легче добиться от него того же.

2. Ваш собеседник должен иметь представление о том, чего от него ожидают и чего он сам может ожидать от своего оппонента.

3. Следует признавать заслуги партнера, если это уместно. Похвала, будучи ответной реакцией на положительные действия, как правило, приводит к дальнейшим позитивным шагам.

4. Необходимо держать собеседника в курсе дела относительно тех перемен, которые могут оказать на него воздействие каким бы то ни было способом.

5. Нужно не только возлагать на партнера ответственность, но и быть ответственным за себя.

6. Не стоит оставаться равнодушным к проблеме собеседника. Участие стимулирует партнера к подобной ответной реакции.

7. Такт, внимание и дипломатичность – залог длительного сотрудничества.

8. Максимальная заинтересованность в позиции и проблемах собеседника дает ему возможность почувствовать свою значимость.

9. Не следует препятствовать выражению партнером несогласия или критики в отношении предложенного вами решения.

Существуют определенные **правила, как закончить телефонный разговор:**

1) первым кладет трубку тот, кто позвонил;

2) мужчина, который позвонил женщине, ждет, когда женщина первой положит трубку;

3) если начальник позвонил своему подчиненному, подчиненный ждет, когда положит трубку начальник. Субординацию нарушать никогда нельзя.

По личному телефону люди часто говорят очень долго. Деловой разговор требует краткости, поскольку от длительных разговоров по служебному телефону обычно страдают интересы дела. Поэтому по служебному телефону надо говорить, не отнимая много времени у себя и вашего собеседника. Обычная норма продолжительности такого разговора – 3 минуты. Опыт людей с высокой культурой телефонного общения говорит, что 20 секунд хватает на установление контакта. 40 секунд вполне достаточно, чтобы сформулировать проблему. За 100 секунд эту проблему можно серьезно обсудить. Поблагодарить собеседника и корректно выйти из разговора возможно за 20 секунд.

При длительном телефонном разговоре может возникнуть напряжение в общении. Чтобы вовремя заметить, когда начинает возникать пресыщение беседой, нужно знать, какие признаки его характеризуют. К таким признакам относятся возникновение и усиление беспричинного недовольства партнером, обидчивость и раздражительность.

Многие телефонные разговоры часто длятся очень долго потому, что оба партнера имеют трудности с их завершением. Когда приходит время заканчивать разговор и прощаться, следуют правилу: кто первый начал разговор, т. е. кто позвонил, тот и должен его заканчивать.

Уже давно ни для кого не секрет, что для успешного бизнеса любой компании очень важен первый контакт с внешним миром. Секретарь, принимающий телефонные звонки, первым вступает в контакт с клиентами. По тому, как он отвечает на телефонный звонок, люди будут судить о профессионализме всей компании.

М. Л. Орлова – тренер-консультант Школы менеджеров «Арсенал», член Международной ассоциации профессиональных администраторов рекомендует **6 ступеней создания телефонного имиджа.**^[5]

Ступень первая: создайте позитивное отношение к своей работе.

Любая работа может быть скучной или интересной, однообразной или творческой, рутинной или развивающей. Все зависит от вашего к ней отношения. Только позитивное отношение и интерес к работе превращает ее в удовольствие и вызывает положительный отклик.

Позитивное отношение означает:

- ориентацию на клиента (а не на личный комфорт),
- доброжелательность,
- внимание,
- вежливость,
- корректность,
- интерес к проблемам собеседника,
- готовность помочь клиенту советом или делом.

Положительное отношение к клиенту – это стратегия, которая сделает вас и вашу компанию успешными, а клиентов – довольными.

Ступень вторая: настройте свой голос.

Голос и слова – это то, что есть в вашем распоряжении для телефонного общения. Звонящий не видит вас, не может оценить ваш профессиональный внешний вид, современный интерьер офиса. Он только слышит ваш голос.

Ваш голос – это ваш инструмент. Чтобы он звучал приятно для слуха собеседника, его нужно настроить. Правильно настроенный голос – это уверенный, ровный, управляемый, низкого или среднего тембра, окрашенный доброжелательной интонацией.

Ступень третья: улыбнитесь.

Именно так: сначала улыбнуться, а только потом снять трубку. Улыбайтесь по-настоящему – многие ведь только думают, что улыбаются. Улыбка ничего не стоит, но создает многое, она длится мгновение, но оставляет долгую память. Секретарь без улыбки на лице не должен отвечать на телефонный звонок!

Ступень четвертая: отвечайте на звонок сразу.

Представьте, что вы набрали нужный номер и ждете... Один, два, пять, семь гудков... Вы теряетесь в догадках: или в фирме выходной, или сегодня национальный праздник, или выходной день у всех, кроме вас, или вы позвонили на Луну, а там никого нет... Наконец гадать вам надоест, и вы повесите трубку. Из-за такой проблемы компании теряют клиентов.

Так не дайте вашим клиентам «потеряться» по этой причине и возьмите за правило всегда отвечать на звонки и не позже, чем после третьего сигнала.

Ступень пятая: произносите располагающие слова.

Итак, вы настроились доброжелательно, улыбнулись и сняли трубку. Пришла очередь слов. Начните с приветствия: «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер» или просто «Здравствуйте». Эти располагающие слова – первая, необходимая и самая важная часть полной формулы представления. Они помогают сразу установить контакт, вызвать доверие у клиента, поднять ему настроение.

Однако помните: без доброжелательной интонации и искренней улыбки располагающие слова ничего не стоят!

Ступень шестая: назовите свою компанию.

Цель представления проста: у клиента не должно быть никаких сомнений по поводу того, куда он позвонил.

Произносите название компании четко, размеренно, без спешки, с восходящей интонацией. А затем сделайте паузу, чтобы собеседник почувствовал, что вы ждали именно его звонка.

Вот мы и добрались до вершины. Но это еще не все. Недостаточно успешно пройти все шесть шагов один раз. Для того чтобы создаваемый вами телефонный образ компании был всегда на высоте, нужно подниматься по этой лестнице столько раз в день, сколько будет телефонных звонков. В постоянстве – залог успеха!

Создавайте правильный телефонный имидж с каждым новым звонком, постоянно подтверждая, что бизнес вашей компании в надежных руках!

6.9. Проведение приемов

«Бокал шампанского» устраивают в 13.00, в 14.00 или в 15.00. Прием – стоя. Столов нет. Может быть одно кресло, несколько стульев.

Специфика этого приема в том, что официант разносит только шампанское, других напитков нет. К нему подают орешки, фрукты или маленькие тосты на шпажках – кусочки банана, яблока или груши, клубники. Форма одежды – деловая.

Взяв бокал шампанского и шпажку с нанизанными фруктами, выпьете шампанское, а фрукты со шпажки снимаете зубами, при этом губы чуть-чуть прикрывают зубы (женщинам желательно снимать фрукты не губами, а только зубами, чтобы не смазать помаду). Использованный бокал нужно поставить или на пустой поднос, с которым официант обходит участников приема, или на специальную тележку для грязной посуды. Ставить использованный бокал на поднос рядом с полными бокалами – большая оплошность.

В том случае, если на подносе остался только один бокал с шампанским, нужно взять его правой рукой, а левой поставить использованный.

Прием «бокал вина» аналогичен «бокалу шампанского». Отличие лишь в том, что официанты обносят собравшихся вином и предлагают им бокалы с белым и красным вином.

Помните правило: красное вино всегда подается к бутербродам с мясными продуктами, белое – с рыбными.

Женский прием «жур-фикс». Этот прием напоминает так называемые «четверги» или «пятницы», которые проводились русским дворянством. Сейчас этот прием возрождается опять во многих странах в среде жен высокопоставленных чиновников и дипломатических работников.

Для объявления о приеме «жур-фикс» рассылаются приглашительные открытки (это делается один или два раза в год: с 1 по 15 января или с 1 по 15 сентября). В открытках сообщается, что, например, в 2006 году каждую последнюю пятницу каждого месяца без предупреждения, без предварительных звонков адресата приглашают в

гости. В этот день хозяйка должна накрыть стол белой скатертью, приготовить чай, бутерброды, выставить конфеты, печенье, пирожные.

«Жур-фикс» – это чисто женское мероприятие, на него приглашают только женщин и обсуждают проблемы в основном женского характера.

Коктейль. Начинается между 17 и 18 часами и продолжается два часа. На приглашении принято указывать время начала и окончания приема, например: 17.00–19.00. На коктейль можно прийти в любое время в указанном промежутке и уйти можно в любое время до окончания приема. Обычно на коктейле присутствуют до полутора часов.

Прибытие на прием в самом начале и уход в самом конце – знак особого уважения к хозяевам. Позднее прибытие и ранний уход (без уважительных причин) расценивается как демонстрация неприязненного отношения.

Если сотрудники какой-либо фирмы прибывают на прием не вместе, а порознь, то младшие должны оказаться на месте раньше, чем их руководство. Подчиненный, который появляется позже своего начальника, тем самым грубо нарушает этикет. Уходить с приема следует в обратном порядке: сначала уезжает руководство, затем, в соответствии с рангами, остальные сотрудники.

В течение всего приема хозяин и хозяйка должны стоять у входа, встречая и провожая гостей. Хозяйка также представляет вновь прибывших гостей тем, с кем они не знакомы.

Официанты разносят стоящим гостям бокалы с коктейлями. Иногда может быть оборудован бар-буфет со спиртными напитками.

На коктейльном столе нет ни тарелок, ни вилок, только деревянные или пластмассовые палочки. Иногда вместо палочек используются мини-вилочки, которыми берут фрукты из коктейля, и канапе (маленькие бутерброды).

В качестве закуски, кроме канапе с кремами, паштетами, рыбой, мясом и прочим, подаются маленькие соленые пирожные, печенье, орехи, фрукты и т. п. Также подают миниатюрные кондитерские изделия.

Форма одежды – повседневный костюм или платье.

Прием-банкет. Если корпоративный праздник организован в виде банкета в ресторане, это определяет особые правила поведения. Ваше поведение за столом многое говорит о вас и о том, какой вы работник. Оно показывает, как тщательно вы относитесь к деталям, которые должны быть неотъемлемой частью жизни любого служащего, желающего достичь конкурентоспособного уровня и сохранить его.

Перечислим **правила, которые рекомендуется соблюдать во время банкета.**

Прежде чем сесть за стол, подождите в фойе остальных, если только вас не попросили этого не делать.

Если вы первым сели за стол, подождите других и не заказывайте напиток.

Заказывайте только основную пищу (салат, главное блюдо и напиток). Если организатор предлагает аперитив или десерт – закажите.

Салфетку следует положить на колени после того, как все рассядутся за столом. Она может быть сложена пополам. В конце еды салфетку следует положить на стол справа от столового прибора.

Прежде чем приступить к еде, следует подождать, пока не будут обслужены все сидящие за столом

Общие блюда вначале предлагайте другим и только затем кладите еду себе.

Мужчина оказывает внимание и ухаживает за дамой, сидящей справа.

Передавайте еду вправо, против часовой стрелки. Такой порядок соответствует правилам размещения за столом, где главный гость сидит справа от вас.

Если вы время от времени перестаете пользоваться приборами то кладите их только на край тарелки, но никак не на скатерть. Чтобы дать официанту знать, что вы делаете перерыв, просто положите нож ручкой вправо, острием к себе, вилку – ручкой влево и зубцами вверх.

Если вам необходимо выйти из-за стола на короткое время, то делайте это во время смены блюд.

По окончании еды оба прибора кладут на тарелку параллельно (на пять часов).

Прием «а-ля фуршет». На фуршете все едят стоя. На фуршет можно пригласить значительно больше людей, чем на обед с рассадкой за столом, проводимый в том же помещении. Большинство деловых людей ценят демократичность, мобильность общения, менее официозную атмосферу, которые характеризуют правила, регламент этой формы приема. Сотрудники, не связанные рассадкой за столом, ее иерархичностью, как на официальных торжествах, свободны в своем выборе места расположения, интересных собеседников.

Фуршетный прием создает его участникам прекрасные условия для установления новых знакомств, для закрепления и углубления деловых и личных отношений.

На приемах без рассадки также следует уметь вести себя достойно, сочетая обязательное соблюдение этикета с приятной непринужденностью.

Не навязывать, пользуясь ситуацией, своего общения старшим по положению.

Не следует обсуждать острые политические, религиозные, национальные вопросы, а также свои личные проблемы.

Беседа с конкретным собеседником не должна продолжаться более 10 минут, так как у интересующего вас собеседника могут быть свои планы на контакты в этот вечер.

Гости обслуживают себя сами – подходят к столам, берут в левую руку тарелку, на нее кладут вилку, набирают ходят, чтобы затем смогли подойти другие.

Если вы хотите попробовать другую закуску, нужно подойти опять к столу, взять чистую тарелку и вилку. Помните о том, что стопка тарелок для того и существует, чтобы их менять и не смешивать на них салат, рыбные и мясные блюда.

Во многих ресторанах курение в зале запрещено и на столе отсутствуют пепельницы.

Если же курить в кафе или ресторане разрешено, то надо спросить позволения закурить у соседей по столу и курить только после десерта. При взаимном согласии всех сидящих за столом допустимо курить и перед едой.

Завтрак. Проводится между 12 и 15 часами, чаще всего между 12.30 и 13.30. Средняя продолжительность 1–1,5 ч, из них 45–60 мин гости проводят за столом, а 15–30 мин – за кофе.

Во время приема подаются одно-два блюда холодной закуски, одно горячее мясное и рыбное блюдо и десерт. Перед завтраком гостям предлагаются аперитив, коктейль, сухое вино, соки и в течение всего завтрака – минеральная вода.

В России к холодным закускам предлагается водка, к мясу – сухое красное вино, к рыбе – сухое белое вино, к десерту – шампанское, к кофе и чаю – коньяк, ликер.

Форма одежды – повседневный костюм или платье. Если предусматривается иная форма одежды, это специально оговаривается в приглашении.

Бранч. Устраивается обычно в выходные дни, между завтраком и ленчем. Бизнесмены часто приглашают на него своих друзей с семьями.

Подавать рекомендуется приготовленные различные блюда из яиц, бекон тушеное мясо, сосиски, рыбу, тушеные томаты и др. Из напитков – кофе, чай, большое количество прохладительных напитков, иногда вино.

Шашлык (барбекю). Проводится на открытом воздухе. Способом приготовления мяса на открытом огне различных странах имеют свою специфику.

Пока готовится мясо, гостям предлагают напитки пиво, вино, кока-колу, минеральную воду и т. д., а также соленое печенье, орешки, сырые овощи со сметанными или горчичными соусами. К мясу подаются отварные или печеные овощи. Идеальный вариант десерта – свежие фрукты.

Форма одежды – самая простая.

Пикник. Проводится на открытом воздухе за городом. Блюда готовятся заранее и тщательно упаковываются для доставки к месту пикника. Туда же отвозят складные столы и стулья, большие зонты.

Гостям могут быть предложены холодные закуски, холодный или горячий суп (доставляется в термосах); основное блюдо – например, говяжья вырезка или запеченная свинина (горячее блюдо также доставляется в термосах); десерт, например, фрукты или пирожные.

Одежда может быть несколько наряднее, чем для шашлыка.

Чай. Начинается «чай» между 16.00 и 18.00 часами и длится 1–1,5 часа.

Если гостей много – накрывается несколько столиков. Перед каждым гостем на блюде ставится чашка, слева от чашки – тарелочка и маленький ножик, которым намазывают масло, мармелад и т. п. на поджаренные ломтики хлеба или булки. Чайник ставится на стол.

Чайный стол накрывается цветной скатертью. Иногда на середину стола кладут узкую дорожку из цветных тканых салфеток. Тарелки с угощениями ставят на эту дорожку, а посуду для каждого гостя – на маленькие тканые салфетки.

Гостям подаются маленькие бутерброды с икрой, рыбой, колбасой, пирожки, леченья, булочки, кексы, пирожные, торты, мороженое. На стол ставят коробки конфет, сливки, лимон.

Форма одежды – повседневный костюм или платье.

Кофе. Начинается «кофе» не позже 19.00 часов и почти немногим отличается от «чая».

Иногда на этом приеме подают горячую закуску или салат. Салаты подают в оскалах или креманках. В качестве напитков могут быть поданы соки, минеральная вода. Стаканы для воды ставят группами в одном или нескольких местах.

Бизнес-ланч.

Отличительными особенностями бизнес-ланча являются:

1) возможность совместить обеденный перерыв в работе с неформальным общением, что позволяет решать насущные вопросы бизнес-сотрудничества в приятной, раскованной атмосфере;

2) соблюдение меньших формальностей, так как бизнес-ланч не требует особого приглашения (партнерам достаточно созвониться или условиться о продолжении контакта по окончании официальной фазы переговоров);

3) ограниченное число участников, позволяющее проводить за столом более предметное обсуждение того или иного вопроса;

4) незначительная продолжительность бизнес-ланча (от 30–40 минут до 1,5–2 часов);

5) небольшая содержательная часть, ведь бизнес-ланч почти всегда проводится с целью решения не более чем 1–2 наиболее актуальных вопросов сотрудничества.

Обычно бизнес-ланч организуется в перерыве между заседаниями или раундами переговоров. Оптимальное время начала бизнес-ланча – с 12 до 13 часов.

Кроме того, желательно, чтобы он проводился в непосредственной близости от места проведения официального мероприятия, чтобы его участники не тратили лишнего времени.

При подготовке к бизнес-ланчу секретарь обязан:

1) уточнить состав участников, время проведения мероприятия, его продолжительность, а также «повестку дня»;

2) заказать по телефону или через курьера необходимое количество в соответствующем заведении;

3) при необходимости позаботиться об автотранспорте для проезда участников к месту проведения бизнес-ланча и обратно;

4) приготовить все необходимое для обеспечения деловой части мероприятия (информационные материалы, проекты документов, подлежащих обсуждению и согласованию, пишущие принадлежности, средства мобильной связи и т. п.);

5) проверить свой внешний вид;

6) проконтролировать подготовку бизнес-ланча (по телефону или через курьера). За 15–20 минут до времени отправления доложить руководителю о готовности к мероприятию.

Отправляясь на бизнес-ланч в качестве полномочного представителя принимающей стороны, секретарю также следует убедиться в том, что при себе имеется достаточное количество денег, ведь оплачивает бизнес-ланч принимающая сторона.

Секретарь предоставляет гостям право выбора блюд и напитков, а поскольку бизнес-ланч – это все же время для еды, необходимо дать гостям возможность спокойно поесть. Как правило, деловая часть мероприятия начинается не раньше, чем заказан десерт или кофе, т. е. через 15–20 минут после начала бизнес-ланча.

Домашние обеды. Если Вы решили пригласить деловых партнеров на домашний обед, то к нему нужно тщательно подготовиться. Необходимо точно знать количество приглашенных партнеров. Наиболее приемлемое количество гостей – от 4 до 12 человек. Желательно, чтобы у приглашенных были общие интересы для поддержания застольных бесед. Не следует приглашать политических противников или враждующих между собой партнеров. Не стоит забывать и о равномерном соотношении между дамами и мужчинами. В первую очередь необходимо позаботиться о том, чтобы квартира к приходу гостей была в безупречном порядке. Надо позаботиться об освещении квартиры. Все кухонные и другие подготовительные работы лучше закончить с запасом времени, чтобы хозяйка и члены семьи имели возможность спокойно переодеться, так как нельзя встречать гостей в рабочей одежде и домашних тапочках. Непосредственно перед приходом гостей квартиру следует хорошо проветрить, а стол должен быть накрыт скатертью и сервирован. Самые ходовые размеры скатерти 130 см, а длина – 150, 160, 230, 280 см. Существуют скатерти особого кроя для круглых столов. Скатерть не должна свисать от края больше, чем на 25 см.

Существует основной ассортимент посуды, столовых приборов, у каждого из приборов есть свое функциональное назначение, которое необходимо знать при сервировке стола. Составляя меню, рекомендуется учитывать национальные и религиозные традиции иностранных гостей. Знание национальных особенностей может служить своеобразным

ориентиром возможного поведения партнеров. Рассмотрим особенности проведения домашних обедов с партнерами некоторых стран.

Домашние обеды с партнерами из Италии. Следует иметь в виду, что итальянцы очень гордятся своей страной как колыбелью многих видов искусств и ремесел, поэтому проявление уважения и знаний в этой сфере всегда производит на них благоприятное впечатление. Не следует демонстрировать итальянцам свои вокальные способности. В целом, итальянские бизнесмены достаточно чувствительны к соблюдению основных правил деловой этики.

Домашние обеды с партнерами из Франции. Во Франции решения принимаются не только за рабочим, но и за обеденным столом. Организуемые в таких случаях деловые приемы могут предусматривать различные формы – коктейль, домашний обед или ужин. Во время домашнего обеда не принято говорить о делах. О делах принято говорить после того, как будет подан кофе. Французы не любят сразу затрагивать в беседе вопрос, который интересует их больше всего. К нему подходят постепенно, после долгого разговора на нейтральные темы и как бы, вскользь, без нажима – «между грушей и сыром», то есть в конце обеда. Поступать наоборот считается, к тому же, признаком дурного тона. Демонстрируя свой интерес, вы оказываетесь в роли просителя.

Домашние обеды с партнерами из США. Для американцев решение деловых вопросов в неформальной обстановке – обычная вещь. Это благоприятный случай поговорить о семье и хобби. За столом лучше избегать разговоров о политике и религии, поскольку США – страна пуританских ценностей. Американская нация озабочена своим здоровьем. Спиртного потребляют очень мало. В основном пьют коктейли, где льда больше, чем жидкости, или пиво. Тосты не приняты. Поднимая стакан со спиртным, американцы говорят просто «чиэз» или «прозит». Необходимо помнить, что деловые приемы в США гораздо короче, чем, например, во Франции.

Домашние обеды с партнерами из стран ближнего Востока. При определении даты неофициальной встречи следует исходить из

того, что они не проводятся в мусульманских странах в религиозный праздник «рамазан», а также в дни национального траура, а назначенные ранее – отменяются. Имея дело с партнерами из стран ближнего Востока, сразу следует подготовить себя к эмоциональной, иногда весьма неоднозначной беседе. Основа обычного разговора между арабами Египта – протесты. Двое уважаемых людей могут громко кричать друг на друга, причем создается впечатление, что рушится их многолетняя дружба и сотрудничество.

Домашние обеды с партнерами из Испании. Наиболее подходящими темами для застольной беседы могут быть вопросы культуры, искусства, литературы, туристические достопримечательности Испании, национальные традиции, спорт, политическая жизнь. Ни в коем случае не стоит осуждать корриду, которой испанцы очень гордятся.

Домашние обеды с партнерами из Великобритании. Обедая с англичанами, никогда не следует обращаться к незнакомым людям, до тех пор, пока вы им не представлены. Не стоит увлекаться рукопожатием, оно употребляется в этой стране весьма редко, лишь при первом представлении. Не принято целовать руки женщинам, делать публичные комплименты. С англичанами хорошо говорить о погоде, о семье, спорте.

Таблица 4. Дресс-код на официальных мероприятиях

Обозначение праздничного дресс-кода	Мероприятия	Для мужчин	Для женщин
White tie (Белый галстук)	Самый торжественный дресс-код. Приемы на самом высшем уровне, балы, вручения премий	Подразумевает фрак, белый жилет и белый галстук-бабочку. Лаковые туфли и карманные часы. Приветствуются белые перчатки.	Вечернее платье "в пол", перчатки (до локтя). Туфли-лодочки подбираются в тон к платью. Ансамбль обычно дополняет маленькая вечерняя сумочка.
Black tie (Черный галстук или Tuxedo (Смокинг))	Официальный вечерний прием, свадьба, премьера (например, в театре и др.). Весьма распространен в качестве формального дресс-кода в России	Смокинг - это традиционно черный, открытый на груди пиджак с длинными шелковыми лацканами. К нему надевают брюки с лампасами из шелка. Смокинг сопровождает галстук-бабочка черного цвета и кушак. Также полагается надевать черные туфли на шнурках	Вечерние платья или платья для коктейля. Платья для коктейля чуть ниже колен и допускают большую демократичность расцветок при строгом покрое
Formal (Формальный)	Этот дресс-код используется для проведения официальных и торжественных мероприятий, аналогичных Black tie	Смокинг или классический костюм - темно-синий в едва заметную полоску, темно-серый, к нему - белая сорочка, классический галстук и платок в тон	Вечерние платья, платья для коктейля или вечерний комплект из отдельных предметов одежды
Black Tie Invited (Черный галстук приветствуется)	Званый ужин в ресторане, корпоративный банкет, семейное торжество с большим количеством гостей	Классический смокинг	Платье для коктейля, длинное платье, нарядный костюм
Black Tie Optional (Черный галстук не обязателен)	Аналогично Black Tie Invited	Смокинг можно заменить на темный костюм с галстуком	Платье для коктейля, нарядный костюм, отдельные предметы одежды, не составляющие комплекта
Cocktail Attire (Коктейль)	Для мероприятий, проходящих в дневное время	Костюм	Платье для коктейля средней длины

Semi-formal (Полуформально)	Ставится на приглашениях на неформальную вечеринку	Модный и яркий галстук, пиджак поверх трикотажного джемпера и т. п., темно-синий или серый костюм, белая однотонная сорочка и др.	Любое нарядное платье, костюм в свободном стиле
A5 (After Five): "после пяти"	Любое вечернее мероприятие, начинающееся после 17.00	Предполагается костюм, не обязательно деловой. Цвета любые, галстук необязателен	Платье для коктейля или нарядные отдельные элементы одежды, например открытый расшитый топ и юбка. Как вариант - нарядный костюм с юбкой или брюками
After 5 casual или Dressy Casual (Непринужденный вечерний стиль)	Аналогично A5	Модная одежда от дизайнеров или известных брендов. Можно надеть обычный деловой костюм с нарядной сорочкой без галстука	Элегантный женственный костюм или нарядное дневное платье
Casual (Свободный стиль одежды)	Корпоративная вечеринка, пикники и т. п.	Необходимо принимать во внимание характер мероприятия. Часто лучше одеться элегантно, чем непринужденно	

Речевые трафареты, помогающие вести деловые беседы и переговоры

Начало беседы

Я полагаю, что прежде всего нам следует обсудить...

Я думаю, что вам хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с вами, и поэтому мне хотелось сразу перейти к обсуждению...

Мне хотелось бы начать беседу с...

Извинение

Приношу свои извинения за...

Примите наши извинения за...

Я искренне сожалею, что...

Одобрение и согласие

Этот пункт не вызывает наших возражений.

Я полностью разделяю вашу точку зрения на...

Мое представление полностью совпадает с вашим.

Ваши условия в целом для меня приемлемы.

Мы ничего не имеем против...

Сомнение и неопределенность

Я бы очень просил вас уточнить... поскольку об этом у меня есть прямо противоположная информация.

У меня пока не сложилось окончательное мнение по этому поводу.

Мне кажется, что этот вариант решения несколько преждевременен.

Неодобрение, несогласие и отказ

Наша точка зрения несколько расходится с вашей.

Мы видим решение этой проблемы в несколько ином свете.

Мы высоко ценим ваши усилия, но, к сожалению, не можем принять данное предложение.

Желание отстоять свою точку зрения

Мне кажется, мы несколько отклонились от темы нашего разговора. Поэтому я предлагаю вернуться к обсуждению предыдущего пункта нашего соглашения.

Я представляю себе решение этого вопроса по-другому. В связи с этим я хотел бы пояснить...

Я полагаю, что вы согласитесь, что существует и другой вариант решения, который я хотел бы сейчас обсудить с вами.

Думаю, что следует обсудить и другие стороны (аспекты) этого вопроса.

Может быть, вам будет интересно узнать мнение экспертов по этому вопросу.

Я буду очень признателен (благодарен) вам, если...

Мы очень рассчитываем на вашу помощь в...

С вашей стороны будет очень любезно, если...

Желание уйти от ответа

На этот вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что...

Я могу ответить вам только в самом общем виде.

Мне трудно судить об этом.

Желание завершить беседу

Давайте подведем итоги наших договоренностей.

Я полагаю, что проблему... можно считать решенной.

Позвольте мне от имени нашей фирмы поблагодарить вас за участие в сегодняшнем обсуждении и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество с вами

Тесты к 6 главе

Добры ли вы?

Разные бывают люди... Одни готовы отдать последние первому встречному, другим и снега зимой жалко.

А к какой категории относитесь вы сами? Всегда ли вы добры и внимательны к окружающим? На эти вопросы вам поможет ответить этот тест.

1. У вас появились деньги. Могли бы вы истратить все, что у вас есть, на подарки друзьям?

2. Товарищ рассказывает вам о своих невзгодах. Дадите ли вы ему понять, что вас это мало интересует, даже если это так?

3. Если ваш партнер плохо играет в шахматы или другую игру, будете ли вы иногда ему поддаваться, чтобы сделать приятное?

4. Часто ли вы говорите приятное людям, просто чтобы поднять им настроение?

5. Любите ли вы злые шутки?

6. Вы злопамятны?

7. Сможете ли вы терпеливо выслушать даже то, что вас совершенно не интересует?

8. Умеете ли вы на практике применять свои способности?

9. Бросаете ли вы игру, когда начинаете проигрывать?

10. Если вы уверены в своей правоте, отказываетесь ли вы слушать оппонента?

11. Вы охотно выполняете просьбы?

12. Станете ли вы подтрунивать над кем-то, чтобы развеселить окружающих?

А теперь вы можете засчитать себе 1 очко за ответ «да» на вопросы: 1,3,4,7,11 и за ответ «нет» на вопросы: 2,5,6,8,9,10,12.

Вы набрали больше 8 очков. Вы любезны, нравитесь окружающим, умеете общаться с людьми. У вас, наверное, много друзей. Одно предостережение: никогда не пытайтесь иметь хорошие отношения со всеми – всем не угодишь, да и на пользу это вам не пойдёт.

От 4 до 8 очков. Ну, что же, ваша доброта – вопрос случая. Добры вы далеко не со всеми. Для одних вы можете пойти на все, но общение с вами более чем неприятно для тех, то вам не нравится. Это не так уж плохо. Но, наверное, надо стараться быть ровным со всеми, чтобы люди не обижались.

Вы набрали меньше 4 очков. Общение с вами, надо признаться, порой бывает просто мукой даже для самых близких для вас людей. Будьте доброжелательнее, и у вас будет больше друзей. Ведь дружба требует доброго отношения.

«Слушай, как это, того...»

Недоумения, недоразумения, споры возникают порой из-за элементарного неумения чётко выразить свою мысль. Такие конфликты бывают, и не безобидны, но обижаться в подобных случаях следует только на себя – надо уметь разговаривать. Чем хуже человек владеет речью, тем чаще попадает в нелепые ситуации. Насколько актуальны для вас речевые барьеры общения? Умеете ли вы говорить и слушать? Проверьте это ещё раз с помощью вопросов, составленных американским психологом В.Маклени.

1. Когда вы беседуете, объясняете что-либо, внимательно ли следите за тем, чтобы слушатель вас понял?

2. Подбираете ли слова, соответствующие его подготовке?

3. Обдумываете ли указания, распоряжения, прежде чем их высказать?

4. Если вы высказали новую мысль и подчиненный не задает вопросов, считаете ли вы, что он её понял?

5. Следите ли за тем, чтобы ваши высказывания были как можно более определенными, ясными, краткими?

6. Обдумываете ли предварительно свои идеи, предложения, чтобы не говорить бессвязно?

7. Поощряете ли вопросы?

8. Вы считаете, что знаете, мысли окружающих, или задаете вопросы, чтобы это выяснить?

9. Различаете ли факты и мнения?

10. Ищете ли всё новые возражения, противореча аргументам собеседника?

11. Стараетесь ли, чтобы ваши подчиненные во всем соглашались с вами?

12. Всегда ли говорите ясно, четко, полно, кратко и вежливо?

13. Делаете ли вы паузы в речи, чтобы и самому собраться с мыслями, и слушателям дать возможность обдумать ваши предложения, задать вопрос?

Если вы, не задумываясь, ответите «да» на все вопросы, кроме 4,8,10,11, можно считать, что вы владеете приемами грамотного общения, умеете излагать свои мысли и слушать собеседника.

Хороший ли вы психолог?

Наверное, большинство сразу же ответят: конечно, да. Но так ли это? Давайте проверим... Из трех типов характера выберете тот, который, по-вашему, вам больше всего подходит.

Первый тип. Вы не любите компании, предпочитаете тишину, прогулки на природе. Общение с друзьями в домашней непринужденной обстановке вас радует больше, чем вечера, проведенные в шумных кафе. Из-за этого ваши знакомые думают, что вы скучный человек.

Второй тип. Вы достаточно легкомысленны, легко сходитесь с людьми. Но вы поддаетесь слишком частой смене настроений: то грустного, то чересчур веселого.

Третий тип. Ваши знакомые находят, что в компании вы не заменимы. У вас есть чувство юмора, вы способствуете созданию

хорошего настроения у других. Можете без конца смешить, рассказывать интересные истории. А теперь посмотрите, совпадает ли выбранный вами тип с тем, что определил психолог:

1. Любите ли вы кушанья с острыми приправами? Да – 3, нет – 2.
2. Хорошо ли вы себя чувствуете в компании? Да – 2, нет – 1.
3. Возникает ли у вас иногда желание подскочить от радости до потолка? Да – 4, нет – 2.
4. Умеете ли вы занимать своих гостей? Да – 3, нет – 2
5. Часто ли у вас бывают головные боли? Да – 1, нет – 2.
6. Забываете ли вы, хоть иногда почистить зубы? Да – 4, нет – 1.
7. Всегда ли вы носите одну и ту же прическу? Да – 3, нет – 1.
8. Любите ли вы разгадывать кроссворды? Да – 1, нет – 4.
9. Занимаетесь ли вы зарядкой? Да – 3, нет – 1.
10. Часто ли у вас бывает меланхолическое настроение? Да – 1, нет – 4.
11. Любите ли вы работать в тишине, в спокойной обстановке? Да – 4, нет – 1.

А теперь подсчитайте очки. Если вы набрали **менее 20 очков**, это означает, что вы ближе всего к первому типу. **21–25 очков**: ваш характер напоминает второй тип людей. Если же вы набрали **свыше 25 очков**, то вы больше всего подходите к третьему типу людей.

Насколько вы обаятельны?

Есть ли у вас обаяние? Умеете ли вы воздействовать на людей?

1. Можете ли вы увлечь своей идеей человека, разговаривая с ним только по телефону?
2. Вы неожиданно добились успеха у того, кто вам не особенно симпатичен. Изменится ли у вас мнение о нем, станет ли он для вас более приятен с этого момента?
3. Когда вы пишете, то строчки ползут вверх?
4. Можете ли вы с улыбкой избежать неприятных вопросов? Если у вас привычка не спорить, остаетесь ли вы при этом при своём мнении?

5. Прислушиваетесь ли вы в спорах к мнению, с которым не согласны?

6. Были ли вы в детстве всеобщей любимицей взрослых? Все ли с восхищением смотрели на вас?

7. Часто ли вам говорят комплименты, притом бескорыстно, от чистого сердца?

8. Давно ли вы смотрелись в зеркало?

За ответ «да»-1 очко, за ответ «нет»-0.

8 и 7 очков. Вы убеждены, что обладаете личным обаянием. Но вы простите, слишком суетливы и самоуверенны. Вы не можете и мысли допустить, что на свете существует человек, которому вы не нравитесь.

6 и 5 очков. Бесспорно, у вас есть обаяние, вы приятный в общении человек, с чувством собственного достоинства, без излишней суетливости. Вам нет нужды менять свой характер только для того, чтобы заставить других обожать вас.

4 и 3 очка. Безусловно, вас нельзя назвать любимицей окружающих. Вероятно, это вызвано вашей нерешительностью в своей правоте, даже, если правда, на вашей стороне.

2 и менее очков. У вас нет обаяния, но и чувства собственного достоинства явно маловато. Вы не любите... даже себя. Когда вы смотрите в зеркало, это не доставляет вам удовольствия. Начните с того, что попытайтесь сначала воздействовать и как-то изменить себя, а уж потом окружающих.

Что говорят Вам мимика и жесты

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:

- а) спонтанное выражение состояния человека в данный момент;
- б) дополнение к речи;
- в) предательское проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

- а) да;

- б) нет;
- в) не знаю.

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

- а) радостно кричите: «Привет!»;
- б) сердечным рукопожатием;
- в) вы слегка обнимаете друг друга;
- г) приветствуете их сдержанным движением руки;
- д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? (Дайте три ответа.)

- а) когда качают головой;
- б) когда кивают головой;
- в) когда морщат нос;
- г) когда морщат лоб;
- д) когда подмигивают;
- е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела «выразительнее» всего?

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти рук;
- д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению?

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины, в которой видно ваше отражение, на что вы в себе обращаете внимание в первую очередь?

- а) на то, как сидит одежда;

- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что в вашем собеседнике вы прежде всего обращаете внимание?

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак...

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что...

- а) первый шаг всегда делает именно мужчина;
- б) женщина неосознанно дала понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужествен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды вроде Мадонны или Принца представляют публике жесты, имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

- а) просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это искреннее выражение их собственного настроения.

15. Вы в одиночестве смотрите фильм ужасов. Что с вами происходит?

- а) я смотрю совершенно спокойно;
- б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
- в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно...

- а) глазами;
- б) руками;
- в) словами.

18. Вы считаете, что большинство наших жестов...

- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак...

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы регулярно бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

Подсчет очков

- 1) а – 3, б – 4, в – 3;
- 2) а – 1, б – 3, в – 0, г – 0, д – 3;
- 3) а – 1, б – 3, в – 0, г – 0, д – 3;
- 4) а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4, е – 2;
- 5) а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4, е – 2;
- 6) а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е – 1;
- 7) а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е – 1;
- 8) а – 1, б – 2, в – 3;
- 9) а – 1, б – 2, в – 3;
- 10) а – 2, б – 1, в – 3;
- 11) а – 2, б – 1, в – 3;
- 12) а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0;
- 13) а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0;
- 14) а – 3, б – 1, в – 1;
- 15) а – 3, б – 1, в – 1;
- 16) а – 3, б – 2, в – 2;
- 17) а – 3, б – 2, в – 2;
- 18) а – 3, б – 2, в – 1;
- 19) а – 3, б – 2, в – 1;
- 20) а – 3, б – 2, в – 1.

Результаты

20–32 очка. Увы, язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам очень трудно правильно оценивать людей. Дело не в том, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому должного значения. Тренируйте наблюдательность!

33–46 очков. Вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, вы неплохо интерпретируете их мимику и

жесты. Но вы плохо умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например, для того чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны скорее буквально воспринимать сказанные слова и руководствоваться ими. Развивайте интуицию и больше полагайтесь на нее.

47–59 очков. У вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, в то время как слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» поспешны, и в этом кроется опасность ошибки. Делайте на это поправку – и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях.

Как вы проводите переговоры?

Тест поможет вам определить, насколько эффективно вы умеете вести переговоры. Отметьте ситуации, которые вызывают у вас чувство неудовлетворенности или досады при беседе с любым человеком: начальником, подчиненным, товарищем, близким.

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.

2. Собеседник постоянно перебивает меня во время беседы, переговоров.

3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора, и я не уверен, слушает ли он меня.

4. Разговор с партнером часто вызывает чувство пустой траты времени.

5. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага его занимают больше, чем мои слова и мысли.

6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.

7. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.

8. Что бы я ни сказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.

9. Собеседник всегда старается отвергнуть мой пыл.

10. Собеседник искажает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.

11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.

12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.

13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня, чтобы согласиться.

14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет ручкой, курит сигарету, протирает стекла очков и т. д., и я не уверен, что он при этом внимателен.

15. Собеседник делает выводы за меня.

16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.

17. Собеседник смотрит на меня не мигая.

18. Собеседник смотрит на меня как бы оценивая. Это беспокоит.

19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.

20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.

21. Когда я говорю о чем-то серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.

22. Собеседник часто глядит на часы во время разговора.

23. Когда я вхожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.

24. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.

25. Собеседник требует, чтобы все согласились с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?».

Подсчет результатов

Подсчитайте процент ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение.

Более 70 % – вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться вести переговоры.

40–70 % – вам присущи некоторые недостатки. Вам следует проявлять больше гибкости и легкости в переговорах, не заострять внимание на манере разговора, не искать скрытый смысл сказанного, не монополизировать позицию в разговоре.

10–40 % – вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании.

0–10 % – вы отличный собеседник.

Уровень вашей общительности

Этот тест поможет взглянуть на себя «со стороны», определить, достаточно ли вы коммуникабельны, корректны в отношениях со своими коллегами, сотрудниками, членами семьи.

На каждый из 16-ти вопросов отвечайте быстро и однозначно: да, нет, иногда,

1. Вам предстоит обычная деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?

2. Вызывает ли в вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании?

3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где раньше вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?

7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В кафе или столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения, чем встать в хвост и томиться в ожидании?

12. Боятесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, живописи, культуры и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?

13. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Оценка результатов

Да – 2 очка, иногда – 1 очко, нет – 0 очков.

Полученные очки просуммируйте и по классификатору определите, к какой категории вы относитесь.

30–32 очка. Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого не только сами, но и страдают близкие вам люди. Старайтесь быть общительней, контролируйте себя.

25–29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность вашего характера и недовольны собой, поэтому в вашей власти изменить в себе эти черты.

19–24 очка. Вы довольно общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Однако с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

14–18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения спокойно, в то же время не любите шумных компаний, а многословие вызывает у вас раздражение.

9–13 очков. Вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы, любите высказываться по различным вопросам, знакомиться с новыми людьми, бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Чего вам не хватает – так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании это легко исправить.

0–8 очков. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, охотно берете слово по любому поводу, беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине коллеги и руководители относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, вольно или невольно часто бываете причиной разного рода конфликтов. Вы вспыльчивы, обидчивы, необъективны. Людям на работе и дома трудно с вами. Подумайте над этим.

Глава 7. Компьютерные технологии в секретарском деле

7.1. Технические средства

К техническим средствам, которыми чаще всего пользуется секретарь, относятся: персональный компьютер, телефон, телефакс, принтер, факс-модем, машина для уничтожения бумаг, копировальный аппарат и сканер. Секретарь должен знать, уметь и максимально использовать имеющиеся средства для повышения оперативности и эффективности своего труда.

Компьютер.

Компьютер стал незаменимым в практике секретаря, заменив собой печатную машинку и по праву занимает место «номер один» на его рабочем столе. **Компьютер помогает выполнять широкий круг задач:**

- 1) составление и редактирование документов;
- 2) регистрация и контроль исполнения документов;
- 3) хранение и поиск документов, другой полезной информации;
- 4) прием и передача документов по каналам связи;
- 5) архивное хранение документов;
- 6) организация своего рабочего времени и времени руководителя и др.

Современные компьютеры отличаются по архитектуре и производительности.

Компьютер составляет: системный блок, дисплей и клавиатура.

Системный блок. Представляет собой основное устройство, внутри которого установлены наиболее важные компоненты. Устройства, находящиеся внутри системного блока, называют внутренними, а устройства, подключаемые к нему снаружи, называют внешними. Дополнительные устройства, предназначенные для ввода, вывода и длительного хранения данных, называют также периферийными.

По внешнему виду системные блоки различаются формой корпуса. Корпуса персональных компьютеров выпускают в горизонтальном (desktop) и вертикальном (tower) исполнении. Корпуса, имеющие вертикальное исполнение, различают по габаритам: полноразмерный (big tower), среднеразмерный (midi tower) и малоразмерный (mini tower). Среди корпусов, имеющих горизонтальное исполнение, выделяют плоские и особо плоские (slim).

Кроме формы, для корпуса важен параметр, называемый форм-фактором. От него зависят требования к размещаемым устройствам. В настоящее время в основном используются корпуса двух форм-факторов: AT и ATX.

Корпус, как правило, поставляется вместе с блоком питания и, таким образом, мощность блока питания также является одним из параметров корпуса. Для массовых моделей достаточной является мощность блока питания 200–300 Вт.

Внутри системного блока размещаются следующие устройства:

- 1) материнская плата;
- 2) оперативное запоминающее устройство;
- 3) процессор;
- 4) блок питания;
- 5) дополнительные устройства, подключаемые к специальным разъемам (слотам).

Периферийные устройства персонального компьютера подключаются к специальным разъемам на корпусе материнской плате и предназначены для выполнения вспомогательных операций.

По назначению периферийные устройства можно подразделить на:

- 1) устройства ввода данных;
- 2) устройства вывода данных;
- 3) устройства хранения данных;
- 4) устройства обмена данными.

Клавиатура – клавишное устройство управления персональным компьютером. Служит для ввода алфавитно-цифровых (знаковых) данных, а также команд управления. Комбинация монитора и клавиатуры обеспечивает простейший интерфейс пользователя.

Клавиатура относится к стандартным средствам персонального компьютера. Ее основные функции нуждаются в поддержке специальными системными программами (драйверами). Необходимое программное обеспечение для начала работы с компьютером уже имеется в микросхеме ПЗУ в составе базовой системы ввода-вывода, и потому компьютер реагирует на нажатия клавиш сразу после включения.

Стандартная клавиатура имеет более 100 клавиш, функционально распределенных по нескольким группам.

Группа алфавитно-цифровых клавиш предназначена для ввода знаковой информации и команд, набираемых по буквам. Каждая клавиша может работать в нескольких режимах (регистрах) и, соответственно, может использоваться для ввода нескольких символов. Переключение между нижним регистром (для ввода строчных символов) и верхним регистром (для ввода прописных символов) выполняется удержанием клавиши SHIFT (нефиксированное переключение). При необходимости жестко переключить регистр используют клавишу CAPS LOCK (фиксированное переключение). Если клавиатура используется для ввода данных, строку заканчивают нажатием клавиши ENTER. При этом автоматически начинается ввод текста с новой строки. Если клавиатуру используют для ввода команд, клавишей ENTER завершают ввод команды и начинают ее исполнение.

Для разных языков существуют различные схемы закрепления символов национальных алфавитов за конкретными алфавитно-цифровыми клавишами. Такие схемы называются раскладками клавиатуры. Переключения между различными раскладками выполняются программным образом – это одна из функций операционной системы. Соответственно, способ переключения зависит от того, в какой операционной системе работает компьютер. Например, в системе Windows для этой цели могут использоваться следующие комбинации: левая клавиша ALT+SHIFT или CTRL+SHIFT.

При работе с другой операционной системой способ переключения можно установить по справочной системе той программы, которая выполняет переключение.

Общепринятые раскладки клавиатуры имеют свои корни в раскладках клавиатур пишущих машинок. Для персональных компьютеров клона IBM PC типовыми считают раскладки QWERTY (английская) и ЙЦУКЕНГ (русская). Раскладки принято именовать по символам, закрепленным за первыми клавишами верхней строки алфавитной группы.

Группа функциональных клавиш включает двенадцать клавиш (от F1 до F12), размещенных в верхней части клавиатуры. Функции,

закрепленные за данными клавишами, зависят от конкретной программы.

На клавиатуре также расположены другие группы клавиш: управления курсором, служебные и т. д. Общий вид клавиатуры удобно проиллюстрировать с помощью программы «Экранная клавиатура», входящую в стандартный набор Windows и использованный для эмулирования функций клавиатуры с помощью мыши.

Клавиатуры персональных компьютеров обладают свойством повтора знаков, которое используется для автоматизации процесса ввода. Оно состоит в том, что при длительном удержании клавиши начинается автоматический ввод связанного с ней кода. При этом настраиваемыми параметрами являются:

- 1) интервал времени после нажатия, по истечении которого начнется автоматический повтор кода;

- 2) темп повтора (количество знаков в секунду).

Средства настройки клавиатуры относятся к системным и обычно входят в состав операционной системы. Кроме параметров режима повтора настройке подлежат также используемые раскладки и органы управления, используемые для переключения раскладок.

Клавиатура является основным устройством ввода данных. Специальные клавиатуры предназначены для повышения эффективности процесса ввода данных. Это достигается путем изменения формы клавиатуры, раскладки ее клавиш или метода подключения к системному блоку.

Клавиатуры, имеющие специальную форму, рассчитанную с учетом требований эргономики, называют эргономичными клавиатурами.

Мышь – это устройство управления манипуляторного типа. Представляет собой плоскую коробочку с двумя-тремя кнопками. Перемещение мыши по плоской поверхности синхронизировано с перемещением графического объекта (указателя мыши) на экране монитора.

В отличие от рассмотренной ранее клавиатуры, мышь не является стандартным органом управления, и персональный компьютер не имеет

для нее выделенного порта. Для мыши нет и постоянного выделенного прерывания, а базовые средства ввода и вывода компьютера, размещенные в постоянном запоминающем устройстве (ПЗУ), не содержат программных средств для обработки прерываний мыши.

В связи с этим в первый момент после включения компьютера мышь не работает. Она нуждается в поддержке специальной системной программы – драйвера мыши. Драйвер устанавливается либо при первом подключении мыши, либо при установке операционной системы компьютера.

Компьютером управляют перемещением мыши по плоскости и кратковременными нажатиями (щелчками) правой и левой кнопок. В отличие от клавиатуры мышь не может напрямую использоваться для ввода знаковой информации – ее принцип управления является событийным. Перемещения мыши и щелчки ее кнопок являются событиями с точки зрения ее программы-драйвера. Анализируя эти события, драйвер устанавливает, когда произошло событие и в каком месте экрана в этот момент находился указатель. Эти данные передаются в прикладную программу, с которой работает пользователь в данный момент. По ним программа может определить команду, которую имел в виду пользователь, и приступить к исполнению.

Комбинация монитора и мыши обеспечивает наиболее современный тип интерфейса пользователя, который называется графическим. Пользователь наблюдает на экране графические объекты и элементы управления. С помощью мыши он изменяет свойства объектов и приводит в действие элементы управления компьютерной системой, а с помощью монитора получает от нее отклик в графическом виде.

Стандартная мышь имеет только две кнопки, хотя существуют нестандартные мыши с тремя кнопками или с двумя кнопками и одним вращающимся регулятором. Функции нестандартных органов управления определяются тем программным обеспечением, которое поставляется вместе с устройством.

К числу регулируемых параметров мыши относятся: чувствительность (выражает величину перемещения указателя на экране

при заданном линейном перемещении мыши), функции левой и правой кнопок, а также чувствительность к двойному нажатию (максимальный интервал времени, при котором два щелчка кнопкой мыши расцениваются как один двойной щелчок). Программные средства, предназначенные для этих регулировок, обычно входят в системное программное обеспечение.

Монитор – это устройство визуального представления данных, не единственно возможное, но главное устройство вывода. Его основными потребительскими параметрами являются: размер и шаг маски экрана, максимальная частота регенерации изображения, класс защиты.

Размер монитора измеряется между противоположными углами электронно-лучевой трубки по диагонали. Единица измерения – дюймы. Стандартные размеры: 14»; 15»; 17»; 19»; 20»; 21». В настоящее время наиболее универсальными являются мониторы размером 15 и 17 дюймов, а для операций с графикой желательны мониторы размером 19–21 дюймов и более.

Изображение на экране монитора получается в результате облучения люминофорного покрытия остронаправленным пучком электронов, разогнанных в вакуумной колбе. Для получения цветного изображения люминофорное покрытие имеет точки или полосы трех типов, светящиеся красным, зеленым и синим цветом. Чтобы на экране все три луча сходились строго в одну точку и изображение было четким, перед люминофором ставят маску – панель с регулярно расположенными отверстиями или щелями. Часть мониторов оснащена маской из вертикальных проволочек, что усиливает яркость и насыщенность изображения. Чем меньше шаг между отверстиями или щелями (шаг маски), тем четче и точнее полученное изображение. Шаг маски измеряют в миллиметрах. В настоящее время наиболее распространены мониторы с шагом маски 0,25–0,27 мм. Устаревшие мониторы могут иметь шаг до 0,43 мм, что негативно сказывается на органах зрения при работе компьютером. Модели повышенной стоимости могут иметь значение шага маски менее 0,25 мм.

Частота регенерации (обновления) изображения показывает, сколько раз в секунду монитор может полностью сменить изображение (поэтому ее называют частотой кадров). Этот параметр зависит не только от монитора, но и от свойств и настроек видеоадаптера, хотя предельные возможности определяет все-таки монитор.^[6]

Частоту регенерации изображения намеряют в герцах (Гц). Чем она выше, тем четче и устойчивее изображение, тем меньше утомление глаз, тем больше времени можно работать с компьютером непрерывно. При частоте регенерации порядка 60 Гц мерцание изображения заметно невооруженным глазом. Сегодня такое значение считается недопустимым. Минимальным считают значение 75 Гц, нормативным 85 Гц и комфортным – 100 Гц и более.

Класс защиты монитора определяется стандартом, которому он соответствует с точки зрения требований техники безопасности. В настоящее время общепризнанными считаются следующие международные стандарты: МРВ.-П, ТСО-92, ТСО-95, ТСО-99 (приведены в хронологическом порядке). Стандарт МРК-11 ограничил уровни электромагнитного излучения пределами, безопасными для человека. В последующих стандартах эти нормы были ужесточены.

Плоские мониторы обладают рядом специфических параметров и возможностей, отсутствующих у традиционных. Так, например, в некоторых типах таких мониторов возможен поворот экрана на 90° с автоматической сменой ориентации изображения. В жидкокристаллических мониторах большое значение имеет такой параметр, как угол обзора (в мониторах на электронно-лучевых трубках последний составляет практически 80°). С другой стороны, частота смены кадров к строк не так критична и уже значение 50 Гц считают комфортным.

Применяются и другие технологии, например, плазменные мониторы по своим характеристикам не уступают жидкокристаллическим и их используют при больших размерах экрана.

Сканер – устройство, предназначенное для ввода графических изображений в компьютер, называют сканером. Принцип действия этих

устройств состоит в том, что луч света, отраженный от поверхности материала (или прошедший сквозь прозрачный материал), фиксируется специальными элементами, называемыми приборами с зарядовой связью (ПЗС). Обычно элементы ПЗС конструктивно оформляют в виде линейки, располагаемой по ширине сканируемого изображения. Перемещение линейки относительно листа бумаги выполняется механическим протягиванием линейки при неподвижной установке листа или протягиванием листа при неподвижной установке линейки.

Основными потребительскими параметрами планшетных сканеров являются:

- 1) разрешающая способность;
- 2) производительность;
- 3) динамический диапазон;
- 4) максимальный размер сканируемого материала.

Производительность сканера определяется продолжительностью сканирования листа бумаги стандартного формата и зависит как от совершенства механической части устройства, так и от типа интерфейса, использованного для сопряжения с компьютером.

Динамический диапазон определяется логарифмом отношения яркости наиболее светлых участков изображения к яркости наиболее темных участков. Типовой показатель для сканеров офисного применения составляет 1,8–2,0, а для сканеров профессионального применения – от 2,5 (для непрозрачных материалов) до 3,7 (для прозрачных материалов). Кроме планшетных сканеров имеются и другие типы.

Ручные сканеры. Принцип действия ручных сканеров в основном соответствует планшетным. Разница заключается в том, что протягивание линейки ПЗС в данном случае выполняется вручную. Равномерность и точность сканирования при этом обеспечиваются неудовлетворительно, и разрешающая способность ручного сканера составляет 150–300 dpi.

Барабанные сканеры. В сканерах этого типа исходный материал закрепляется на цилиндрической поверхности барабана, вращающегося

с высокой скоростью. Устройства этого типа обеспечивают наивысшее разрешение (2400–5000 dpi) благодаря применению не ПЗС, а фотоэлектронных умножителей. Их используют для сканирования исходных изображений, имеющих высокое качество, но недостаточные линейные размеры (фотонегативов, слайдов и т. п.).

Сканеры форм. Предназначены для ввода данных со стандартных форм, заполненных механически от руки. Необходимость в этом возникает при проведении переписей населения, обработке результатов выборов и анализе анкетных данных.

От сканеров форм не требуется высокой точности сканирования, но быстродействие играет повышенную роль и является основным потребительским параметром.

Штрих-сканеры. Эта разновидность ручных сканеров предназначена для ввода данных, закодированных в виде штрих-кода. Такие устройства применяются в розничной торговой сети.

Графические планшеты (дигитайзеры). Эти устройства предназначены для ввода художественной графической информации. Существует несколько различных принципов действия графических планшетов, но в основе всех их лежит фиксация перемещения специального пера относительно планшета. Эта фиксация выполняется, например, посредством нанесенной на планшет сетки проводников, с последующим отслеживанием изменения емкости или индуктивности. Такие устройства удобны для художников и иллюстраторов, поскольку позволяют им создавать на экране изображения привычными приемами, отработанными для традиционных инструментов (карандаш, перо, кисть).

Цифровые фотокамеры. Как и сканеры, эти устройства воспринимают графические данные с помощью приборов с зарядовой связью, объединенных в прямоугольную матрицу. Основным параметром цифровых фотоаппаратов является разрешающая способность, которая напрямую связана с количеством ячеек ПЗС в матрице. Лучшие потребительские модели и настоящее время имеют до 3–5 млн ячеек ПЗС и обеспечивают разрешение изображения до 1600x1200 точек. У

профессиональных моделей эти параметры выше (более 6 млн ячеек ПЗС).

Принтеры.

Лазерные принтеры обеспечивают высокое качество печати, не уступающее, а во многих случаях и превосходящее полиграфическое. Они отличаются также высокой скоростью печати, которая измеряется в страницах в минуту (ppm – page per minute). Как и в матричных принтерах, итоговое изображение формируется из отдельных точек.

Принцип действия лазерных принтеров следующий:

1) в соответствии с поступающими данными лазерная головка испускает световые импульсы, которые отражаются от зеркала и попадают на поверхность светочувствительного барабана;

2) горизонтальная развертка изображения выполняется вращением зеркала;

3) участки поверхности светочувствительного барабана, получившие световой импульс, теряют статический заряд;

4) барабан при вращении проходит через контейнер, наполненный красящим составом (тонером), и тонер закрепляется на участках, имеющих статический заряд;

5) при дальнейшем вращении барабана происходит контакт его поверхности с бумажным листом, в результате чего происходит перенос тонера на бумагу;

6) лист бумаги с нанесенным на него тонером протягивается через нагревательный элемент в результате чего частицы тонера спекаются и закрепляются на бумаге.

При выборе лазерного принтера необходимо также учитывать параметр стоимости оттиска, то есть стоимость расходных материалов для получения одного печатного листа стандартного формата А4. К расходным материалам относятся тонер и барабан, который после печати определенного количества оттисков утрачивает свои свойства. В качестве единицы измерения используют цент на страницу (имеются в виду центы США). В настоящее время теоретический предел по этому

показателю составляет порядка 1,0–1,5. На практике лазерные принтеры массового применения обеспечивают значения от 2,0 до 6,0.

Основное преимущество лазерных принтеров заключается в возможности получения высококачественных отпечатков. Модели среднего класса обеспечивают разрешение печати до 600 dpi, а профессиональные модели до 1200 dpi.

Принцип действия светодиодных принтеров похож на принцип действия лазерных принтеров. Разница заключается в том, что источником света является не лазерная головка, а линейка светодиодов. Поскольку эта линейка расположена по всей ширине печатаемой страницы, отпадает необходимость в механизме формирования горизонтальной развертки и вся конструкция получается проще, надежнее и дешевле. Типичная величина разрешения печати для светодиодных принтеров составляет порядка 600 dpi.

В **струйных печатающих устройствах** изображение на бумаге формируется из пятен, образующихся при попадании капель красителя на бумагу. Выброс микрокапель красителя происходит под давлением, которое развивается в печатающей головке за счет парообразования. В некоторых моделях капля выбрасывается щелчком в результате пьезоэлектрического эффекта – этот метод позволяет обеспечить более стабильную форму капли, близкую к сферической.

Качество печати изображения во многом зависит от формы капли и ее размера, а также от характера впитывания жидкого красителя поверхностью бумаги. В этих условиях особую роль играют вязкостные свойства красителя и свойства бумаги.

К положительным свойствам струйных печатающих устройств следует отнести относительно небольшое количество движущихся механических частей и, соответственно, простоту и надежность механической части устройства и его относительно низкую стоимость. Основным недостатком, по сравнению с лазерными принтерами, является нестабильность получаемого изображения, что ограничивает возможность их применения в черно-белой полутоновой печати.

В то же время струйные принтеры нашли очень широкое применение в цветной печати. Благодаря простоте конструкции они намного превосходят цветные лазерные принтеры по показателю качество/цена. При разрешении выше 600 dpi они позволяют получать цветные оттиски, превосходящие по качеству цветные отпечатки, получаемые фотохимическими методами.

Факс-модем. Используется для осуществления передачи электронных документов, хранящихся в памяти компьютера (введенных с клавиатуры, либо сканированных с бумажного носителя, либо полученных по электронной почте). Конструктивно факс-модем может быть выполнен в виде платы, устанавливаемой внутри компьютера, или в виде внешнего устройства, подключаемого к компьютеру через последовательный порт. В настоящее время широкое применение получили факс-модемы Zyxel и Motorola, которые обеспечивают скорость, качество приема/передачи сообщений, а также другие возможности, достаточные для полноценной работы в сети Интернет.

Стример – устройство резервного копирования, предназначен для сохранности информации на жестком диске посредством записи ее на кассеты с магнитной лентой (емкость более 60 Мб).

Телефон. Радиотелефон. Пейджер. Сотовая связь

Современный телефон не зря называют компьютеризированным. Многофункциональный телефон может обладать многими полезными для работы секретаря **функциями**, которые нужно учитывать при выборе телефона для вашей фирмы, например:

- 1) автоматически дозвонится по нужному номеру;
- 2) автоматически наберет номер, имеющийся в памяти;
- 3) упростит и ускорит дозванивание до абонента в другом городе;
- 4) автоматически дозвонится до абонента в указанное вами время;
- 5) попросит абонента перезвонить по указанному вами номеру;
- 6) запишет информацию, переданную абонентом на автоответчик;
- 7) определит номер звонящего вам абонента;
- 8) запомнит время и дату звонка;
- 9) покажет продолжительность разговора;

10) поможет вам различать абонентов с помощью музыкального сигнала вызова;

11) содержит в памяти необходимые вам номера телефонов (в записной книжке);

12) исключит соединение с нежелательным абонентом, зафиксировав факт звонка;

13) покажет вам день недели, число, месяц, год и точное время;

14) 8 будильников напомнят о необходимости позвонить по указанному телефону и сами произведут набор номера;

15) обеспечит конфиденциальность при снятой трубке телефона, если секретарю понадобилось отойти на время;

16) сохранит в памяти номера телефонов позвонивших абонентов;

17) встроенный громкоговоритель позволит вести разговор при положенной трубке.

В настоящее время многие фирмы перешли на радиотелефоны. В этих телефонах сигнал на пути от АТС до абонента проходит некоторое расстояние не по проводам, а по радио. Поэтому расстояние, на котором возможна связь, зависит от множества факторов, влияющих на распространение радиоволн, таких как расположение передающего или принимающего устройства на местности (во впадине или на холме, внутри железобетонного здания или среди многих зданий, мешающих прохождению радиоволн). Связь ухудшается, если радиотелефон оказывается рядом с высоковольтной линией, во время грозы и даже во время сильного дождя или снегопада.

Радиотелефон – это телефонный аппарат, совмещенный с радиостанцией, который соединяется с телефонной станцией не по проводам, а по радиоканалу. Дальность действия радиотелефона определяется в основном мощностью встроенного в него передатчика, размерами и расположением его антенны, а также антенны центрального узла. Обычно эта дальность составляет 60 – 100 км, то есть покрывает большой город с пригородами. Все радиотелефоны в этой зоне используют сравнительно небольшое (не свыше нескольких сотен) число каналов (рабочих частот), по одному разговору на каждом канале.

Поскольку лишь немногие абоненты используют телефон почти непрерывно, число телефонов может превышать число доступных каналов в пять – десять раз и составлять несколько тысяч.

Радиотелефоны удобно устанавливать на автомобилях.

Оплата за разговоры по радиотелефону, чаще всего, взимается поминутно. Иногда в абонентскую плату включается стоимость определенного отрезка времени, например, 30 минут ежедневно. В этом случае вы дополнительно оплачиваете только то время, на которое превысили текущий лимит.

Для оперативной передачи сообщений может использоваться также пейджер.

Пейджер — это малогабаритный цифровой приемник информации с экраном для вывода принятых сообщений. Сообщение, адресованное пейджеру, он принимает в память и звуковым сигналом информирует об этом владельца. Можно просмотреть сообщение на экране сразу или сделать это позже. Если вы приобрели двуязычный пейджер компании Multi Page с русским и латинским алфавитами, необходимо знать, что кроме услуг (информации о курсе валют, погоде, пробках на дорогах) абонент получает возможность передать сообщения не только на русском, но и на английском языках. Переданное сообщение на русском языке ваш иностранный партнер тут же получает на английском, так как операторами компании работают синхронные переводчики. В памяти пейджера может храниться несколько сообщений, так что если вы не сможете прочитать сообщение сразу же, оно не будет затерто вновь поступившим. Зона действия пейджинговой связи – до 100 км. Можно также использовать пейджинговую связь для междугородных сообщений (роуминг). Для передачи информации на пейджер в этом случае необходимо набрать междугородный номер. Некоторые пейджинговые компании предлагают другой вариант междугородной связираутинг. В этом случае телефонный номер фирмы остается московским, а оператор сам посылает информацию в другой город.

Кроме того, пейджинговая связь позволяет отсылать сообщения непосредственно с компьютера, не прибегая к помощи оператора, тем самым обеспечивая конфиденциальность коммерческой информации.

Одной из лучших компаний, обеспечивающих качественную и надежную связь на большое расстояние, является Moscom Paging.

Основное отличие **сотового радиотелефона** от обычного в том, что территория, обслуживаемая сотовой радиосвязью, разбивается на много небольших зон радиусом в несколько сотен метров до нескольких километров, каждая из которых обслуживается своим передатчиком. Эти зоны на плане города и пригорода напоминают рисунок пчелиных сот, от чего и произошло название этого вида связи. Поскольку, по сравнению с обычным радиотелефоном, связь устанавливается на значительно меньшее расстояние, передатчик сотового телефона может иметь гораздо меньшую мощность, а следовательно, и габариты. Сотовый радиотелефон обычно выполнен в виде телефонной трубки. Сотовая радиотелефонная сеть обеспечивает надежную связь, конфиденциальность, выход на городскую телефонную сеть, на междугородные и международные линии связи, большую зону обслуживания не только в городе, но и за его пределами (в загородных домах, в санатории, отдаленном промышленном объекте), куда прокладка кабеля экономически нецелесообразна.

Уже в ближайшем будущем планируется внедрение новой системы связи, передающей не только звуковую информацию, но и цифровую, электронную. Таким образом можно соединить компьютеры абонентов в единую информационную систему не с помощью кабеля, а посредством радиоволн.

Факс. В настоящее время, с учетом требований оперативности в бизнесе, все чаще используется факсимильная связь. Если вы не в состоянии выслать контракт немедленно, заказчик может найти другого исполнителя. Если вы не можете продемонстрировать новый эскиз сразу после его разработки или срочно переслать прайс-лист, вы рискуете потерять клиента. Неоспоримыми преимуществами факса являются оперативность и простота в эксплуатации. **Факсимильный аппарат** –

это, по сути, копировальный аппарат, который предоставляет возможность копировать любой документ на расстоянии, задействуя обычные телефонные каналы.

Недорогие и потому самые распространенные модели телефаксов используют рулонную термобумагу. Сигналы, поступившие на приемник факса по телефонной линии, несут информацию о передаваемом документе. После обработки сигнала формируется копия документа и посредством точечного нагрева специальной термочувствительной бумаги происходит распечатка полученного документа. Так как термобумага выпускается в рулонах, то и распечатанный документ скручивается, что делает работу с ним не совсем удобной. Такой документ необходимо оберегать от солнца, нагревательных приборов, так как от нагрева термобумага темнеет. Контрастность и читаемость такой бумаги ухудшается и при длительном хранении. Во многих современных моделях факсов используется более плотная «супертермобумага», которая меньше скручивается, выдерживает более сильный нагрев и позволяет получить более яркую копию.

После передачи факсимильного сообщения многие факсы передают автоматический отчет-подтверждение о том, что сообщение передано и получено по назначению. Кроме того, всегда можно распечатать полный отчет о полученных и переданных сообщениях.

Многие телефаксы, особенно сложные и дорогие модели, обеспечивают множество **дополнительных функций**, таких как:

- 1) вывод документа на обычную бумагу;
- 2) режим коррекции ошибок (факс запрашивает повторную передачу строки, в которой обнаружена ошибка);
- 3) отложенная передача, которая позволяет, подготовив документ к передаче, отправить его в заданное время, например, ночью, когда тарифы на междугородные переговоры значительно ниже; память на несколько десятков страниц, в которую принимаются факсы, если бумага вынута или закончилась, с последующей распечаткой; в эту же память можно загрузить документы для последующей их передачи в указанное вами время или рассылки нескольким адресатам;

4) отклонение ненужных вызовов – игнорирование вызовов, сделанных с телефонов, не содержащихся в памяти быстрого набора.

При передаче конфиденциальных документов по факсу на вашем и принимающем аппарате должны быть идентификационные коды для предотвращения несанкционированного доступа и получения секретной информации. Если коды передающего и принимающего аппаратов не совпадают, передача не состоится. В факсах используется также функция опроса (Polling), которая позволяет вызвать передачу сообщения с другого аппарата путем простого звонка ему. Функция защищенного опроса обеспечит конфиденциальность при приеме документов: чтобы получить документ с другого аппарата, требуется знание его кода.

Заслуживает внимания многофункциональное устройство «MEDLEY», состоящее из цветного принтера, сканера и факсимильного аппарата. Такой факс/сканер/принтер сконструирован для подключения к персональному компьютеру, с тем чтобы весь набор офисных процедур (сканирование, печать, копирование, хранение в памяти ПК и передачу документов) осуществлять с помощью одного устройства. Интересными для пользователя могут быть копиры (copier) HP OfficeJet 590, сочетающие возможности передачи факсимильных сообщений, копирования документов, их сканирования с возможностями цветного струйного принтера.

Копировальные устройства.

Для копирования документов чаще всего применяются аппараты фирмы «XEROX», хорошо зарекомендовавшие себя, поэтому большинство копировальных средств обычно называют ксероксами.

Работа на ксероксе не вызывает особых затруднений. Если аппарат не включен, включите его и дайте время на его прогрев. В зависимости от марки аппарата оно может быть от 20 секунд до 1–2 минут. Затем необходимо:

- поднять крышку, положить оригинал копируемого документа лицевой стороной на стекло. Оригинал формата А4 кладется, как правило, в левый верхний угол стекла;

- проверить размер копии. Если копия нужна без уменьшения или увеличения, размер устанавливается 1:1 или 100 %;
- убедитесь, что в аппарате есть бумага для копий;
- нажмите зеленую кнопку <|>;
- возьмите готовую копию с выходного лотка и не забудьте взять оригинал.

Копирование можно прервать в любой момент нажатием красной кнопки «СТОП».

Почти все ксероксы позволяют изготовить копию увеличенного или уменьшенного размера. Увеличение и уменьшение задается двумя способами: выбором одной из фиксированных величин увеличения (уменьшения), например, A5->A4 или A4->A3, или непосредственным заданием величины масштабирования в процентах.

Чтобы использовать один из фиксированных коэффициентов масштабирования, выберите его, нажимая кнопку, расположенную под рядом этих коэффициентов. Можно задать нужную вам степень увеличения/уменьшения и нажатиями кнопок «вниз» и «вверх», расположенных под индикатором масштабирования.

При изготовлении увеличенных (или уменьшенных) копий оригинал и лист бумаги, подаваемые в аппарат, обязательно должны быть ориентированы одинаково. Если вы хотите на листе формата A4 сделать копию с листа формата A3, вы должны использовать обходной лоток и расположить лист для копии горизонтально.

Все шире используются ксероксы, которые могут делать цветные копии. Недостатком таких копиров является не всегда удовлетворительное совмещение цветных изображений.

В сфере малого бизнеса используются портативные копировальные аппараты фирмы «CANON», которые отличаются высоким качеством и надежностью.

Копиры Canon FC 210 и FC 230 достаточно легкие (вес – 7, 6 кг) и очень компактные аппараты, имеющие специальную ручку для переноски. Они не требуют предварительного нагрева и имеют автоматическое отключение. Скорость работы – 4 копии в минуту.

Оригиналами могут быть листы, книги, альбомы формата не более А4. Копии выполняются на бумаге плотностью до 128 г/м², кальке, почтовой открытке, пленке для диапроекторов, предназначенной для презентации.

Аппарат FC 230 имеет не только ручную, но и автоматическую подачу бумаги из стопки до 50 листов, а также автоматическое управление Ш насыщенностью копий.

Более мощные копиры модели FC 770 работают со скоростью 12 копий в минуту. Автоматическая подача бумаги производится из стопки до 250 листов. Возможно увеличение и уменьшение копии от 70 % до 141 %.

Устройство для уничтожения бумаг.

Важное место в комплексе мероприятий по защите финансовой, коммерческой и иной информации, содержащей конфиденциальные сведения, занимает проблема уничтожения всевозможных носителей информации: бумажных документов, копировальной бумаги, картриджей от пишущих машин и принтеров и т. д., при утилизации которых требуется тщательное измельчение. Для этого используются специальные устройства для уничтожения бумаг – **шредеры**.

Шредеры фирмы «EVA» сочетают современный подход к утилизации носителей и обеспечивают сохранение конфиденциальности информации. Такие устройства, как PERSONAL 1022 S, DINO, CENTRAL 8061 SP, SPECIAL 4032 C, TEAM 3139 C могут перерабатывать бумагу шириной от 220 мм до 610 мм с разовой загрузкой от 8 до 350 листов в зависимости от выбранной модели. При этом степень измельчения носителей информации (ширина резки) от 3,8 мм до 0,6 мм, что обеспечивает достаточный уровень секретности.

7.2. Программное обеспечение компьютера

7.2.1. Офисные программы

7.2.1.1. Microsoft Word

Многие организации используют формат документов Word как стандарт обмена текстовой документацией. Кроме традиционных текстов

в Word можно создавать Web – страницы, рисунки, гипертекстовые и электронные документы, письма для электронной почты.

Программа сразу же после запуска готова к созданию документа (текста).

В правом верхнем углу окна редактора расположены два набора кнопок для сворачивания и разворачивания окна и для закрытия последнего. Верхний набор кнопок относится к самой программе. Кнопку **Свернуть окно** можно использовать, например, для доступа к поверхности Рабочего стола. Кнопка **Закрыть окно** завершает работу программы. Три кнопки, расположенные ниже, управляют окном документа. Так, кнопка **Закрыть окно** закрывает текущий файл, а не программу. Кнопка **Восстановить окно**, расположенная между кнопками **Свернуть окно** и **Закрыть окно**, придает окну традиционный вид, обеспечив заданные размеры окна. Эти размеры устанавливает пользователь, перетаскивая мышью границы окна. Окно можно перемещать при помощи мыши на новое место. Во время работы можно открыть несколько окон, которые будут воспроизводить фрагменты одного или нескольких документов. Если окна перекрывают друг друга, то щелчок мышью на любом из них перемещает окно наверх, то есть делает окно текущим.

Если вы используете кнопку **Развернуть** для окна документа, то не увидите другие окна документа (или окна других документов). Для доступа к ним надо использовать меню **Окно**.

Окно документа окружено богатым набором инструментов. Верхнюю строку экрана, как и положено, занимает главное меню. Под главным меню располагаются панели инструментов. Их количество может изменяться в зависимости от конкретной задачи. Нижняя строка окна редактора традиционно отводится для строки состояния (статус строки). Она содержит много полезных параметров. Справа и выше окна документа находятся линейки, которые позволяют определить, как текст документа будет располагаться на листе бумаги после вывода документа на принтер.

Абзац является основополагающим понятием редактора Word. В абзаце должен быть ровно один Enter, на новую строку Word переносит сам. Если нужен обрыв строки внутри абзаца, нажимаете комбинацию **Shif-Enter**. Принудительный конец страницы ставится комбинацией **Ctrl-Enter**, разрыв колонки при многоколонном расположении текста – **Ctrl-Shit- Enter**.

Неразрывный пробел (между словом и последующим тире, между числом и наименованием, между инициалами и фамилией) ставится комбинацией **Shift- Ctrl-пробел**.

Если нужно набрать текст сразу каким-то определенным типом и размером шрифта, выберите в окошке **Шрифт** панели форматирования нужную гарнитуру, а в окошке **Размер шрифта** – подходящий кегль. Далее набор будет происходить выбранным шрифтом, пока вы не зададите другого.

Когда нужно вводить текст курсивом, нажмите комбинацию **Ctrl-I**, а закончив курсивный кусок – **Ctrl-пробел** для возвращения к нормальному шрифту или еще раз Ctrl-I. Когда нужно вводить полужирный или подчеркнутый текст, нажмите **Ctrl-B (Ctrl-И)** или **Ctrl-U (Ctrl-Г)**; возврат к нормальному шрифту такой же – Ctrl-пробел или повторно Ctrl-B, Ctrl-U.

Красную строку (абзацный отступ) можно сделать, нажимая в начале абзаца клавишу **Tab**.

Word умеет на ходу переделывать прямые кавычки в парные (шестой – в «лапки», а седьмой даже в более для нас привычные «елочки»), а два дефиса – в полиграфическое тире. Для последнего превращения надо сделать пробел перед дефисами и пробел после. Но, в отличие от кавычек, дефисы переделаются почему-то не сразу. Только когда введено следующее за дефисами слово, а за ним – любой знак препинания или пробел, программа превратит дефисы в тире.

Отсутствующие на клавиатуре знаки можно ввести командой **Символ** в меню **Вставка**. На первой странице ее диалогового окна вы имеете право, нажав на стрелочку правее окошка **Шрифт**, выбрать из

списка любую гарнитуру из числа установленных в системе, а в ней – любую нужную вам закорючку. Потом нажимаете кнопку **Вставить**.

Со второй страницы **Специальные символы** можно взять и некоторые другие вещи вроде неразрывного пробела, короткого и длинного тире, мягкого переноса и т. д.

Если вы ошиблись, ввели не тот символ или группу символов, можно затереть их по одному – клавишами **Backspace** (влево от курсора) или **Del** (вправо от курсора) и целым словом – комбинациями **Ctrl-Backspace** и **Ctrl-Del**.

Для отмены предыдущей операции выберите команду **Отменить** в меню **Правка**. К тому же результату приводят клавиатурные комбинации **Ctrl-Z** или «**левый Alt**»-**Backspace**.

Одной операцией считается ввод текста подряд, любая операция редактирования или форматирования. В Word можно таким способом отменить не одну, а сколько угодно предыдущих команд. Щелкнув по стрелочке справа от кнопки отмены, вы увидите длиннющий список выполненных ранее команд. С его помощью можно разом отменить много команд.

Для того чтобы «отменить отмену» – прокрутить список отмен в обратную сторону, – выберите команду **Вернуть (Повторить)** в меню **Правка** или нажмите эту кнопку. В списке, который показывает нам эта кнопка, находятся команды для возврата.

Клавиатурная комбинация для повторения – «левый Alt»-Enter и F4.

Для ввода таблиц отделяйте данные по столбцам одним и тем же разделителем, например, табулятором, точкой с запятой или пробелом. Каждая следующая строка будущей таблицы должна отделяться от предыдущей **Enter**. Закончив ввод, вы сможете быстро преобразовать текст в таблицу соответствующей командой из меню **Таблица** или кнопкой на **Главной панели инструментов** (подробности – в главе «Таблицы»).

Чтобы провести линию на всю ширину текстового поля, наберите в новой строке три дефиса (минуса) и нажмите Enter. Аналогично вводится толстая (три подчеркивания) и двойная (три знака равенства) линия.

Чтобы автоматически нумеровать абзацы, надо в первом из них поставить цифру (арабскую, римскую, заглавную или строчную латинскую букву) и за ней точку (можно дефис или закрывающую скобку). После пробела набрать текст абзаца и нажать **Enter**. В новом абзаце следующая цифра или буква появится автоматически. Причем, если вы захотите вставить между двумя нумерованными абзацами еще один, все они перенумеруются сами.

При наборе текста весьма рекомендую пользоваться возможностями команд **Автозамена и Автотекст**, которые позволят автоматически исправлять ошибки, а также пользоваться сокращениями для наиболее часто вами используемых слов и выражений.

Форматирование текста

Форматирование – очень широкое понятие, и надо разделять области применения этой операции. Так, форматированием может быть разбиение документа на страницы, установка параметров абзацев, использование стилей, создание макета и т. д. Для текстового редактора значительную часть составляют команды непосредственного форматирования символов. Пользователь, набирая текст, использует эти команды очень часто. Можно сказать, что приемы форматирования, в основном, и отличают продвинутый редактор от примитивного. **Приемы форматирования** – это набор универсальных инструментов, которые всегда должны быть под рукой. Зная о них, вы сами решите, когда и в каких документах их использовать.

Выбор атрибутов шрифта

Изменение характеристик начертания символов – наиболее частая операция во время набора текста. Часть наиболее важных инструментов вынесена на панель **Форматирование**. Список с названиями шрифтов занимает много места на панели, но ничего не поделаешь, – он должен быть легко доступным. Точно так же необходим список **Размер шрифта**. Оптимальные размеры символов для просмотра документа на экране и

для вывода на печать, как правило, отличаются. Этот список позволяет указывать размер символов больший, чем предельный размер в списке. Для этого надо ввести нужную величину в поле списка. Количество вариантов форматирования безгранично, поэтому вам надо изучить как можно больше приемов для того, чтобы применить их в случае необходимости.

Для форматирования текста на панели предназначены списки для выбора шрифта и его размера, кнопки с буквами Ж, К, Ч для выбора полужирного, курсивного и подчеркнутого начертания и два упомянутых выше списка. Для многих документов этого вполне достаточно.

Применять эти инструменты можно двумя способами. Во-первых, можно выделить часть текста и щелкнуть на соответствующей кнопке. В этом случае выделенный фрагмент будет отформатирован. Во-вторых, можно включить нужный инструмент, щелкнув на нем мышью, и продолжать ввод текста. Весь введенный текст будет иметь нужный формат.

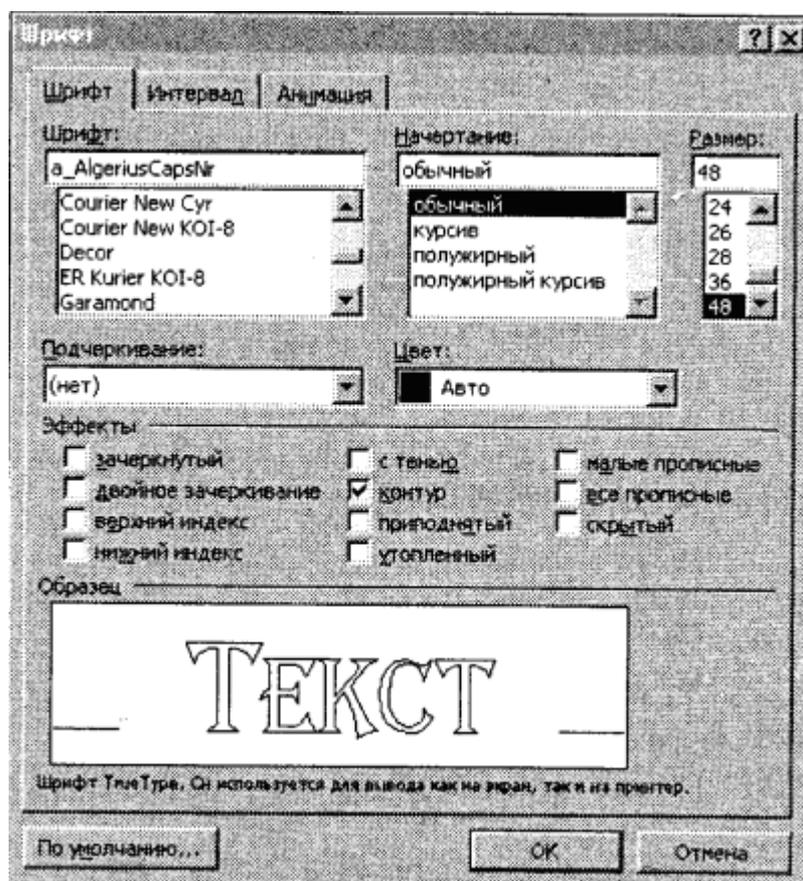


Рис. 1 Выбор атрибутов шрифта.

Для выполнения более сложного форматирования служит команда **Формат > Шрифт**. Прежде чем выбрать эту команду, необходимо выделить участок текста. Окно диалога показано на рисунке. Оно содержит достаточно много атрибутов начертания символов. После выбора нужных опций и закрытия окна выделенный фрагмент будет отформатирован соответствующим образом.

Флажки в окне **Шрифт** можно использовать совместно, но, разумеется, не каждая комбинация дает хороший визуальный эффект.

Помните!

Что все способы форматирования дают одинаково хороший результат. Добавление тени или использование сложной комбинации «контур и тень» заметно улучшают внешний вид букв, особенно если буквы крупные. А вот эффекты приподнятости или «утопленности» работают плохо. Некоторые инструменты форматирования становятся доступными только после того, как вы откроете окно Настройка и переместите соответствующую кнопку (команду) на панель инструментов или в меню.

Анимация текста

Если вы работаете с документом Word в электронном формате, не выводя его на бумагу, и хотите сделать его интересным по внешнему виду, попробуйте использовать анимационные эффекты для текста. Допустим, у вас есть готовый текст. Сделать нужно следующее:

- 1) выделить нужный фрагмент текста;
- 2) выбрать команду **Формат Шрифт**;
- 3) раскрыть вкладку **Анимация**;
- 4) выбрать один из анимационных эффектов.

При выборе эффекта необходимо учитывать назначение документа и степень воздействия визуальных эффектов на людей. Если эффект «мерцание» может претендовать на оригинальность, то «мигающий фон», скорее всего, нет. Более того, мигание фона (или текста) воспринимается большинством людей крайне отрицательно. Эффект «фейерверк» придает документу праздничный вид. «неоновая реклама»

– это очень несерьезно. А вот «красные муравьи» и «черные муравьи» приемлемы в большинстве случаев. Они создают тонкую движущуюся рамку вокруг текста и не утомляют глаза.

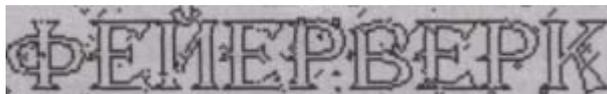


Рис. 2. Анимация «фейерверк».

Буквица

Это один из самых легких и, в то же время, эффектных приемов форматирования. Буквица уместна и в поздравительном адресе, и в рекламном листке, и в солидной книге. Создать буквицу очень просто:

- 1) выделите первую букву абзаца;
- 2) выберите команду **Формат > Буквица**;
- 3) выберите один из вариантов буквицы.
- 4) введите требуемые параметры в окне диалога.

Буквица является чем-то средним между рисунком и абзацем. Буквица может содержать не один символ, а целый абзац. Кроме того, буквица является объектом с подвижной рамкой. Вы можете установить ее размер при помощи мыши. Используя это свойство, можно получать больший размер символов, чем предельный размер шрифта.

Списки

В Word работа со списками в значительной степени автоматизирована. Самое главное, о чем вы должны помнить, – список создается автоматически, если вы начинаете абзац с числа и точки, а потом для перехода на новый абзац нажимаете клавишу **Enter**. Но таким же способом часто создают заголовки с нумерацией, а им придавать статус списка не всегда полезно.

Основное достоинство списка заключается в том, что редактор берет на себя отслеживание нумерации пунктов и форматирование списка в целом. Вы можете добавлять или удалять пункты, не заботясь о том, что нумерация будет нарушена. Другое немаловажное удобство – возможность создания списков с маркерами («шишками»). Такие конструкции придают документу фирменный вид.

Любой абзац может быть превращен в элемент списка. Для этого надо:

- 1) установить курсор на требуемый абзац;
- 2) нажать кнопку **Нумерация или Маркеры**.

Нажимая **Enter** в конце каждого абзаца, входящего в список, вы будете создавать новый элемент этого списка. Нумерация списка будет поддерживаться до тех пор, пока вы не выполните одно из следующих действий:

- 1) нажмете два раза подряд клавишу **Enter**;
- 2) создадите новый элемент списка при помощи одной из упомянутых выше кнопок;
- 3) выделите последний элемент списка и отожмете кнопку **Нумерация или Маркеры**.

Можно создать список и другим способом: вначале набрать все абзацы, которые должны соответствовать элементам списка, а затем выделить их и нажать кнопку **Нумерация или Маркеры**.

Допустима и обратная операция. Любой элемент списка можно превратить в обычный абзац, установив на него курсор, а затем отжав кнопку **Нумерация или Маркеры**.

После создания списка вы можете изменить тип нумерации или вид маркеров. Для этого надо выбрать команду **Формат > Список**, раскрыть вкладку **Нумерованный или Маркированный** и выбрать требуемый вид списка. На рисунке показаны возможные варианты нумерации списка.

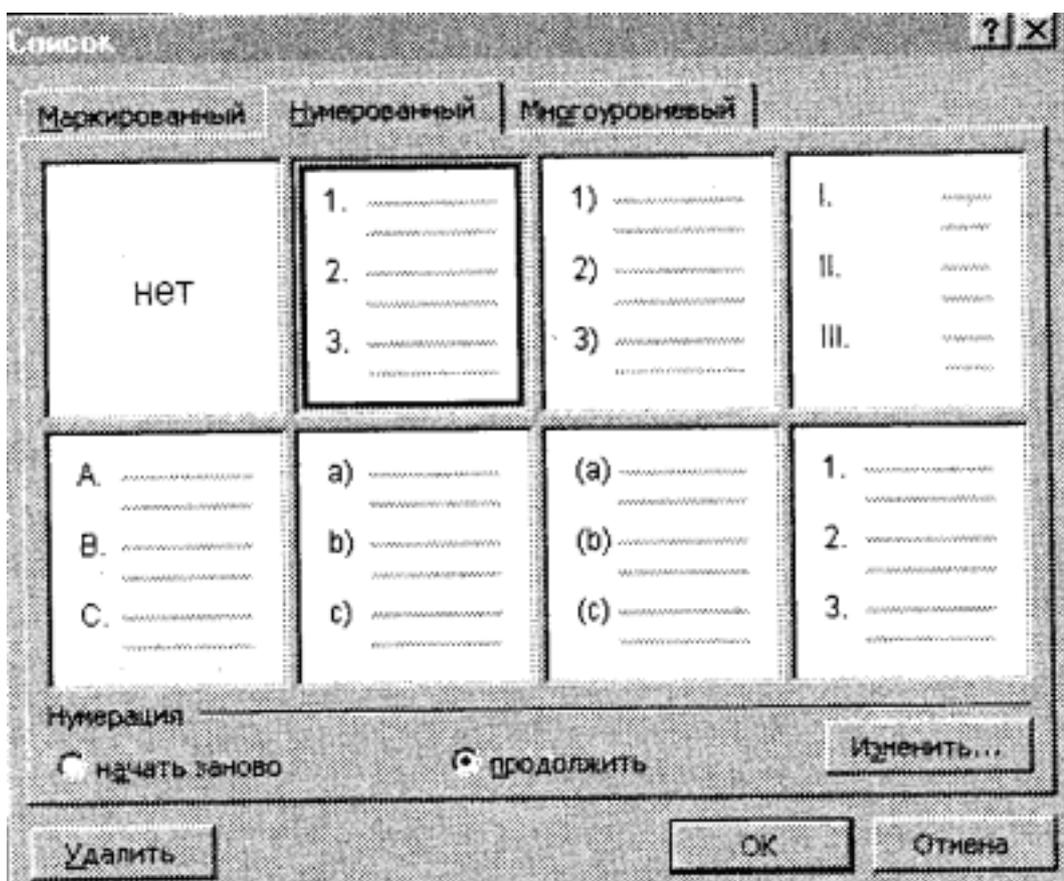


Рис. 3. Списки.

При работе со списками возможны непредвиденные ситуации. Нарушение нумерации возникает обычно при копировании списков или их частей в другие места документа. Кроме этого, обычный абзац может быть случайно превращен в элемент списка. Все эти проблемы решаются при помощи кнопки **Нумерация**. Если в тексте выделено несколько абзацев, то нажатие этой кнопки или снимает статус списка, или создает для выделенных абзацев нумерацию, начиная с единицы.

Кроме того, редактор «замечен» в самопроизвольной порче нумерации списков: все номера становятся равными 1. В этом случае надо переформатировать (при помощи той же кнопки **Нумерация**) самый первый список документа.

Несколько сложнее обстоит дело с многоуровневыми списками. Такие конструкции создаются в несколько приемов. Вначале создайте заготовку списка, например, два элемента первого и второго уровня, а затем, убедившись, что структура и принцип нумерации списка вам

подходят, добавьте остальные пункты. **Для создания многоуровневого списка надо:**

- 1) создать первый элемент списка;
- 2) выбрать команду **Формат > Список**;
- 3) раскрыть вкладку **Многоуровневый**;
- 4) выбрать тип списка и закрыть окно диалога;
- 5) установить курсор в конце первого элемента списка и нажать клавишу **Enter**;
- 6) нажать клавишу **Tab**.

Как только многоуровневый список создан, вы можете использовать клавишу **Tab** и комбинацию **Shift+Tab**, чтобы понижать и повышать уровни элементов своего списка. Нумерация при этом будет корректироваться автоматически.

Вместо клавиш можно использовать кнопки **Уменьшить отступ** и **Увеличить отступ**, которые в данном случае выполняют аналогичные функции.

Если в начало абзаца вставлен рисунок, то после нажатия клавиши **Enter** создается новый абзац с тем же рисунком. Так можно построить маркированный список с оригинальным маркером.

Границы и заливка

Инструменты для создания границ и заливки обычно расположены в непосредственной близости друг от друга, но это не значит, что их нельзя использовать по отдельности. Заливка похожа на выделение цветом, но позволяет использовать и дополнительные возможности: выбирать интенсивность цвета или узор. Не путайте заливку с фоном документа или подложкой – это разные категории. Инструмент для выбора цвета заливки имеется на панели **Таблицы и границы**. Этот эффект можно использовать, в первую очередь, для крупных заголовков, а также там, где нужно создать штриховку, ну и, наконец, в тех случаях, когда надо подобрать серый фон определенной интенсивности.

Наиболее полный набор инструментов для работы с границами и заливками содержит окно диалога, вызываемое командой **Формат >**

Границы и заливка. Это форматирование можно применять как к абзацам, так и к фрагментам текста. Здесь нет каких-либо сложностей, все решается методом проб и ошибок, так как основная задача – обеспечить хороший внешний вид.

Создание границы вокруг участка текста:

- 1) выделите текстовый фрагмент;
- 2) выберите команду **Формат > Границы и заливка**;
- 3) на вкладке **Граница** выберите тип линии, как показано на рис. 6.41;
- 4) здесь же выберите тип рамки «объемная», цвет «серый 50 %», ширину рамки 3 пункта;
- 5) закройте окно диалога.

Изобразительные возможности при создании границ довольно ограничены. Удастся создать границу с тенью, обычную рамку или рамку экзотического вида, например волнистую. Преимуществом можно считать то, что граница может создаваться не в виде рамки, а только с определенной стороны.

Форматирование «по образцу»

На панели **Стандартная** имеется кнопка, которая позволяет копировать формат выделенного фрагмента на другие части документа. Это очень удобный инструмент, но при работе с ним надо помнить несколько правил. Вначале необходимо выделить отформатированный фрагмент и нажать кнопку:



– **Формат по образцу.**

Кнопка останется в нажатом положении. Теперь можно перейти к той части документа (данного или другого), которую следует отформатировать. Как только вы выделите фрагмент, он будет автоматически отформатирован, а кнопка перейдет в отжатое состояние.

В том случае, когда надо отформатировать несколько фрагментов, кнопку надо нажать два раза (второй раз вы щелкаете по уже нажатой кнопке). Теперь режим форматирования «по образцу» будет включен постоянно, до тех пор, пока вы не щелкните на кнопке в третий раз или не нажмете клавишу **Esc**.

Форматирование абзацев

С помощью диалога **Абзац** можно установить любой из перечисленных в таблице атрибутов. Оно открывается командой **Абзац** в меню **Формат** или же щелчком правой кнопки мыши в тексте и выполнением команды **Абзац** из контекстного меню. Как и при работе с окном **Шрифт**, выбор атрибутов формата в окне диалога **Абзац** облегчается тем, что Word показывает образец текста, отформатированного с применением выбранных атрибутов.

Таблица 5. Атрибуты формата абзаца

Атрибут формата абзаца	Описание
Отступы и интервалы	
Отступ	Горизонтальное расположение текста абзаца относительно полей документа
Интервал перед	Дополнительный вертикальный интервал, вставляемый перед абзацем
Интервал после	Дополнительный вертикальный интервал, вставляемый после абзаца
Межстрочный интервал	Вертикальное расстояние между строками текста в абзаце - например, одиночный или двойной интервал или его точное значение
Выравнивание	Выравнивание текста абзаца: по левому краю (текст выравнивается по левому отступу), по правому краю (текст выравнивается по правому отступу), по центру (по центру между левым отступом первой строки и правым отступом), по ширине (по обоим отступам)
Положение на странице	
Запрет висячих строк	Предотвращает вывод одиночной последней строки абзаца в начале новой страницы или вывод первой строки абзаца в конце страницы
Не разрывать абзац	Все строки абзаца должны быть выведены на одной странице - другими словами, Word не производит разрыва страниц в абзаце
Не отрывать от следующего	Не позволяет Word вставлять разрыв страницы между данным и следующим абзацем
С новой строки	Абзац выводится с новой страницы
Запретить нумерацию строк	Если строки документа нумеруются, абзац исключается из нумерации
Запретить автоматический перенос слов	К абзацу не применяется автоматическая расстановка переносов

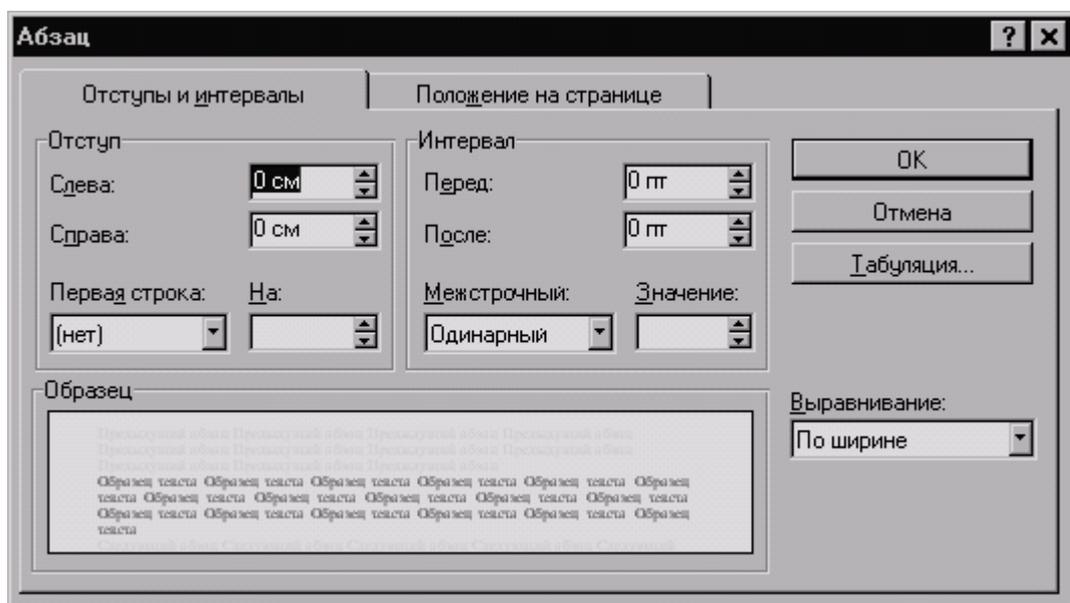


Рис. 4. Форматирование абзацев.

Левым отступом абзаца называется расстояние, на которое левая граница текста абзаца отстоит от левого поля страницы

(положительный отступ) или на которое она заходит в левое поле (отрицательный отступ). Аналогично, правым отступом абзаца называется расстояние, на которое правая граница текста абзаца отстоит от правого поля страницы (положительный отступ) или на которое она заходит в правое поле (отрицательный отступ). Полями называют расстояние между областью, в которой может располагаться текст, и краями бумаги; размер полей устанавливается при настройке параметров страницы. Самый простой способ освоить различные параметры отступа – менять их значения и следить за изменениями в образце текста.

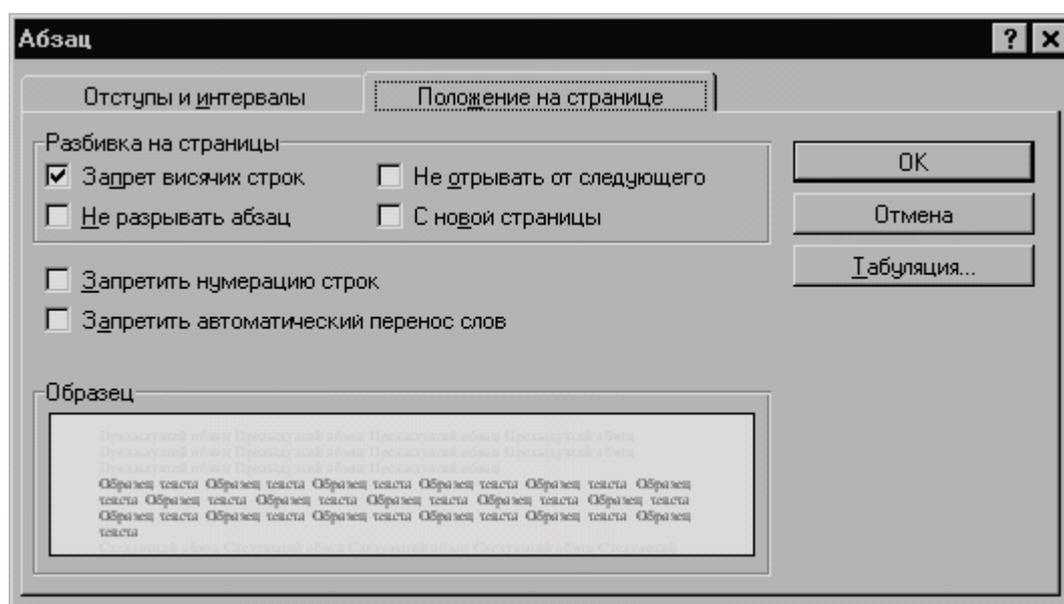


Рис. 5. Вкладка Положение на странице в окне диалога Абзац.

Межстрочным интервалом называется суммарная высота каждой строки текста в абзаце.

Форматировать абзацы можно также с помощью панели инструментов форматирования и линейки (если последней нет в окне, выполните команду «**Линейка**» в меню **Вид**).

Для установки отступов абзаца можно пользоваться линейкой.

Изменение формата отдельных символов

На вкладке **Интервал** имеется список для изменения масштаба отображения отдельных фрагментов текста. Эта операция не имеет ничего общего с изменением масштаба просмотра документа. В данном случае мы можем, не меняя размер шрифта, увеличить или уменьшить

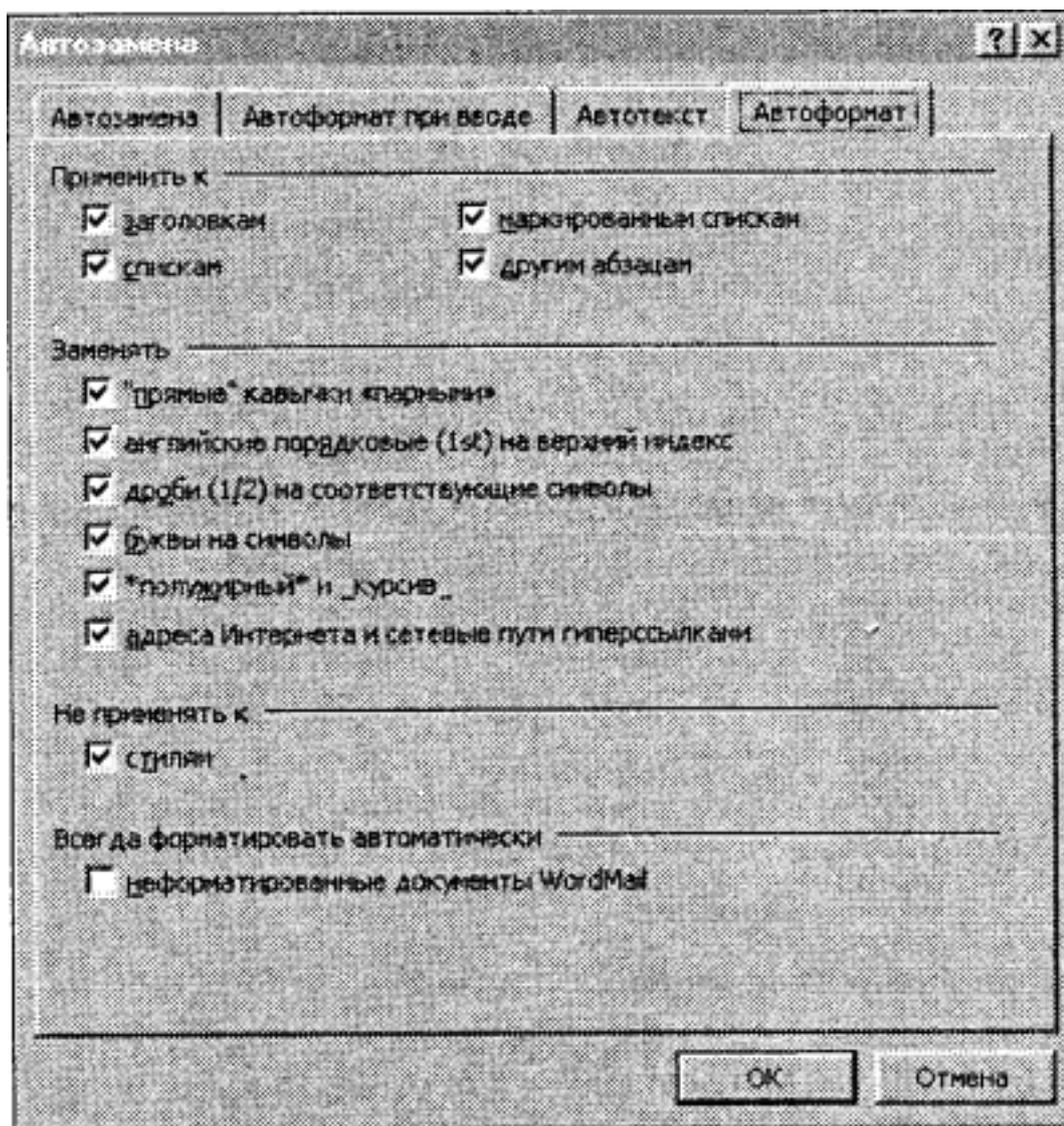
размер символов. Этот прием хорошо работает, если документ используется в электронном формате, а при печати данный эффект воспроизводится плохо. Например, вместо эффекта «масштаб 200 %» можно получить только разрядку.

Комбинация клавиш **Shift+F3** позволяет менять регистр букв выделенного фрагмента. Форматирование выполняется для слов текста. Каждое нажатие данной комбинации клавиш изменяет регистр циклически, по принципу слово > Слово > СЛОВО > слово.

В редакторе имеются также кнопки для изменения размера шрифта в выделенном фрагменте. Кнопки **Уменьшить размер** и **Увеличить размер** позволяют перебирать стандартные размеры шрифта, а кнопки **Уменьшить размер** на 1 пт и **Увеличить размер** на 1 пт – изменить размер шрифта на один или несколько пунктов.

Набор в несколько колонок

Если надо создать несколько колонок текста, проще вначале набрать текст, а затем выделить его и выбрать команду **Формат > Колонки**. Если фрагмент не выделен, то многоколонный формат будет применен ко всему документу. Окно для выбора параметров колонок показано на рисунке.



С помощью этого окна можно выбрать любую конфигурацию колонок. Иногда возникает также необходимость выполнить дополнительные настройки формата. Редактор распределяет текст по колонкам последовательно: сверху вниз и слева направо. Может оказаться, что количество текста в колонках будет отличаться (одна из колонок будет не полная). В этом случае надо ввести разрыв раздела в конце текста. После создания колонок их границы можно регулировать на горизонтальной линейке. Если нужно создать одинаковые по ширине колонки, целесообразно установить соответствующий флажок в окне диалога. Можно создать и вертикальные линии, разделяющие колонки. Для этого используется флажок «**Разделитель**».

Создание сносок

Сноски – очень полезные детали документа, которые нужны везде: в деловых письмах, таблицах, справочных текстах и т. д. Они в полной мере раскрывают возможности программы, позволяя создавать документы на профессиональном уровне.

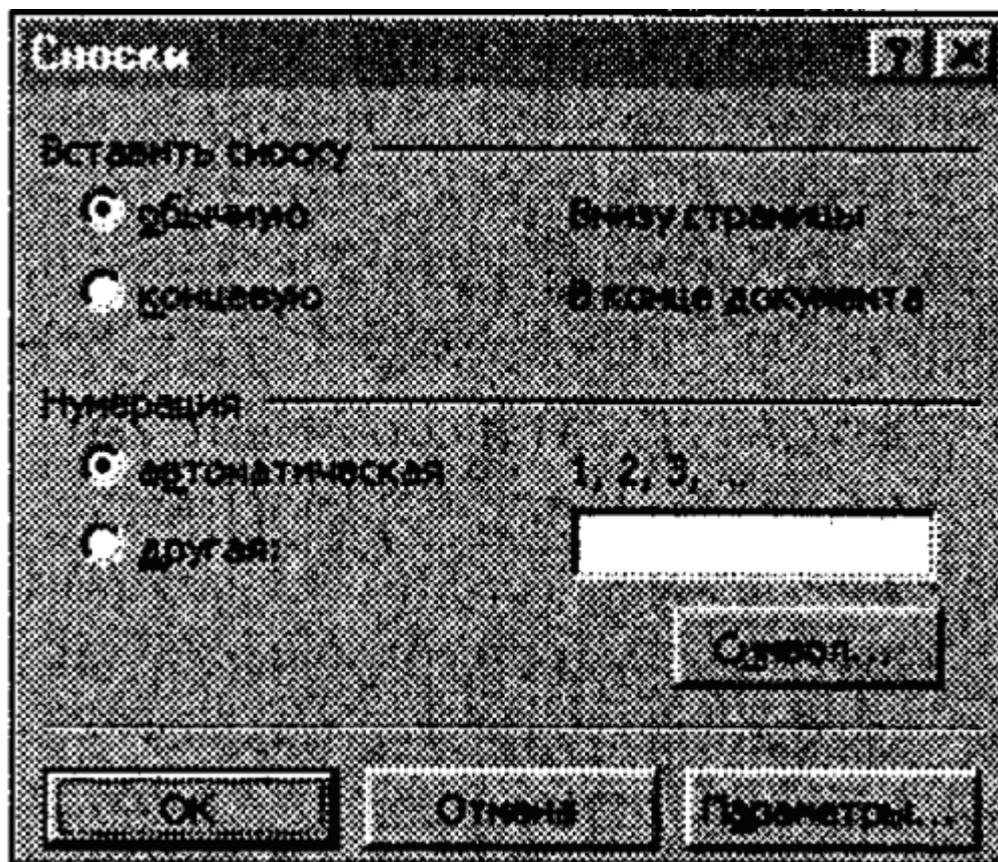


Рис. 6. Создание сносок.

Перед созданием сноски необходимо выделить слово, к которому она будет «привязана», а затем раскрыть окно диалога командой **Вставка > Сноска**. Из рисунка видно, что сноски бывают двух видов: концевые и обычные. Они отличаются местом расположения в документе. **Кнопка Параметры** позволяет более точно определить свойства сносок.

Кризис может случиться внезапно, может возникать в процессе эскалации незначительной проблемной ситуации, которая, в свою очередь, и приводит к формированию масштабного кризиса.

Харрисон Ш. Связи с общественностью. Вводный курс.- СПб.: Нева; М.: ОЛМА-ПРЕСС Инвест, 2003.-С.180

Во время создания сноски пользователю предлагается ввести ее текст в специально отведенной для этого области. При обычном просмотре документа этот текст не виден, но его можно увидеть в режиме предварительного просмотра и, разумеется, в напечатанном документе. Сноски обладают рядом интересных свойств. Они практически не портят вид документа, но текст сноски появляется как всплывающая подсказка при указании на символ сноски мышью. Иначе говоря, сноска может заменить такой элемент, как примечание. Программа поиска может организовать переходы по сноскам – это тоже удобно.

Создание примечаний. Рецензирование

Область использования примечаний весьма широка. Они могут употребляться для увеличения информационной емкости документа, для скрытия подсказок и второстепенной информации или для включения в документ специальной информации. То, что примечания обозначаются инициалами пользователя, однозначно свидетельствует о главном их назначении – рецензировании. Под **рецензированием** понимается целый комплекс операций, таких как использование режима исправлений, посылка документа по электронной почте по определенному маршруту, слияние версий документов и т. д. Вставка примечаний в документ – одна из таких операций. При указании мышью на значок примечания появляется всплывающая подсказка с именем рецензента и текстом примечания. Во время настройки редактора (в окне параметров) вы сами сообщаете ему, как вас зовут, и программа использует эту информацию в своих целях. Предполагается, что рецензенты работают на разных компьютерах или используют разные профили на одном. Рецензирование документа при помощи примечаний позволяет внести в сам документ минимальные изменения и скрыть все замечания рецензента в другом информационном слое.

Для имени пользователя совершенно не обязательно выбирать имя и фамилию. Можно, например, указать еще и должность. Тогда документ можно обогатить подсказками, исходящими от разных людей, – указать, скажем, их контактные телефоны и область работы.

Перед созданием примечания можно выделить какой-нибудь фрагмент текста, но можно и не выделять. От этого будет зависеть, что редактор использует для создания значка примечания. В значок входит выделенный текст, порядковый номер примечания и инициалы пользователя (текст, указанный в поле «**Инициалы**» на вкладке Пользователь в окне параметров). Затем надо выбрать команду **Вставка > Примечание**. Текст примечания вводится в специальной области в нижней части экрана. В ней же имеется кнопка для вставки в примечание звукового файла. Эта кнопка позволяет запустить программу Фонограф (предполагается, что вы сразу же включите запись и скажете что-нибудь в микрофон). Если же надо использовать готовый звуковой файл (типа WAV), то выберите в Фонографе команду **Правка > Вставить файл**. Word поместит в документе только ссылку на звуковой файл.

Для того чтобы прочитать текст примечания, достаточно поместить на него указатель мыши, но если необходимо отредактировать текст или прослушать звук, надо дважды щелкнуть на значке. Область примечаний имеет свою полосу прокрутки, поэтому можно просмотреть сразу все примечания документа. Двигаясь по примечаниям, вы автоматически перемещаете точку просмотра и в документе.

По примечаниям можно совершать переходы. Программа позволяет использовать для формирования последовательности переходов все примечания или заметки только одного рецензента.

Инструменты для работы с примечаниями расположены на панели **Рецензирование**, которая подключается редактором автоматически, как только в документе создаются примечания. С помощью кнопок можно перемещаться по примечаниям, создавать новые и удалять ненужные.

Гиперссылки

Гиперссылка представляет собой выделенный особым образом фрагмент текста, который позволяет выполнить переход в другую точку документа или к другому файлу. Первоначально гиперссылки использовались во встроенном справочнике программ для Windows и в

Интернете, но развитие программ привело к тому, что пользователи могут включать гиперссылки и в свои обычные документы: тексты, электронные таблицы, базы данных, письма и т. д.

Таблицы

Таблицы Word являются исключительно мощным средством для расположения текста в строках и колонках. На рисунке показано, как таблица Word выглядит на экране.

Форматирование абзаца	Сочетание клавиш	Комментарий
Увеличение левого отступа абзаца	CTRL + M	Отступ перемещается к следующей позиции табуляции
Уменьшение левого отступа абзаца	CTRL + SHIFT + M	Отступ перемещается к предыдущей позиции табуляции

Вид таблицы Word на экране

Использование таблиц вместо символов табуляции обладает многими преимуществами. Например, если фрагмент текста не помещается на одной строке, Word автоматически создает новую и увеличивает высоту ячеек. Кроме того, при работе с таблицами вы можете легко переставить строки и столбцы, а также привлечь внимание к некоторым элементам таблицы с помощью обрамления и фоновых заливок.

Вставка таблицы в документ

Чтобы создать таблицу в том месте, где находится курсор, достаточно нажать кнопку **Вставить таблицу** (Insert Table) на стандартной панели инструментов и перетащить выделение на соответствующее количество квадратов, посредством которых Word обозначает число строк и столбцов в таблице:

Новая таблица состоит из строк и столбцов с пустыми ячейками, отмеченных на экране пунктирными линиями сетки. Если их не видно, включите опцию **Сетка** (Gridlines) в меню **Таблица** (Table). Хотя сетка и не появляется в печатной копии документа, можно добавить элементам таблицы обрамление и заливку, которые будут напечатаны.

Ввод текста в таблицу

Чтобы ввести текст в ячейку таблицы, щелкните на ячейке и наберите его точно также, как в обычном абзаце. Обратите внимание на то, что при достижении правого края ячейки Word автоматически переносит текст и увеличивает высоту ячеек всей строки таблицы. Если нажать **ENTER** при наборе текста в ячейке, Word вставляет новый абзац внутри ячейки (каждая ячейка может содержать один или несколько абзацев). Для редактирования и форматирования текста в ячейках таблицы применяются стандартные приемы Word.

Чтобы переместить курсор в другую ячейку, щелкните на ячейке и воспользуйтесь клавишами со стрелками. Есть и другой способ перейти к следующей ячейке (в порядок строк таблицы) и выделить ее содержимое-клавиша **TAB**. Перемещение к предыдущей ячейке осуществляется сочетанием клавиш **SHIFT+TAB**. Когда курсор находится в последней ячейке таблицы, нажатие клавиши **TAB** добавляет к таблице новую строку.

Вставка и удаление строк, столбцов и ячеек

Перед тем, как вставлять и удалять строки, столбцы или группы ячеек необходимо предварительно выделить соответствующую часть таблицы. **Ячейка**, строка или столбец выделяются следующим образом:

После выделения одной ячейки, строки или столбца можно не отпускать мыши и перетаскиванием добавить дополнительные ячейки, строки или столбцы. Другой способ выделения группы расположенных рядом ячеек – установить курсор в ячейке и, удерживая нажатой клавишу **SHIFT**, нажимать клавишу со стрелками. Если индикатор **NUM LOCK** на клавиатуре не горит, можно выделить всю таблицу с сочетанием клавиш **ALT+5**.

Добавление целых строк или столбцов в таблице происходит так:

Чтобы вставить новые строки в определенном месте таблицы, выделите строки, находящиеся непосредственно под этим местом; количество выделяемых рядов должно быть равно количеству вставляемых строк.

Чтобы вставить всего 1 строку, достаточно установить курсор в любом месте строки, над которой вы хотите произвести добавление.

Аналогично, для вставки столбцов выделите справа от места вставки столько столбцов, сколько вы собираетесь вставить. Чтобы добавить один столбец необходимо выделить столбец справа от места вставки.

Нажмите кнопку **Вставить строки** (Insert Rows) или **Вставить столбцы** (Insert Columns) на стандартной панели инструментов.

Для вставки в таблицу используется всего одна кнопка стандартной панели инструментов. Когда в таблице выделены строки, столбцы или ячейки, название кнопки меняется соответственно на **Вставить строки**, **Вставить столбцы** или **Вставить ячейки** (Insert Cells). Когда курсор просто находится в ячейке, кнопка называется **Вставить строки**. За пределами таблицы она получает название **Вставить таблицу** и применяется для создания в документе новых таблиц.

Кроме того, вы можете щелкнуть на выделенном фрагменте таблицы правой кнопкой мыши и выполнить в контекстном меню команду **Вставить столбцы**, **Вставить строки** или **Вставить ячейки**. В конце каждой ячейки Word хранит так называемый маркер ячейки, а в конце каждой строки – маркер конца строки. Эти маркеры можно сделать видимыми, если нажать кнопку Непечатаемые символы на стандартной панели инструментов. На этапе 1 приведенного выше алгоритма при вставке рядов необходимо включать в выделенный фрагмент маркеры конца строк, независимо от того, видны они на экране или нет. Чтобы вставить столбец с правого края таблицы, необходимо перед нажатием кнопки Вставить столбцы выделить столбец, состоящий из маркеров конца строк.

Нажимая клавишу TAB в последней ячейке можно вставить строку в конце таблицы. Выделите блок ячеек таблицы, количество и расположение которых совпадают с количеством и расположением вставляемых ячеек.

Нажмите кнопку **Вставить ячейки** или щелкните на выделенном блоке правой кнопкой мыши и выполните в контекстном меню команду **Вставить** ячейки. Word открывает окно диалога Вставка ячеек, изображенное на рисунке

Включите опцию **Со сдвигом вправо** (Shift Cells Right), чтобы при вставке новых ячеек Word сдвинул уже существующие ячейки вправо, или же опцию **Со сдвигом вниз** (Shift Cells Down), аналогично. Кроме того, можно выбрать опцию **Вставить целую строку** (Insert Entire Row) или **Вставить целый столбец** (Insert Entire Column), чтобы вставить полные строки или столбцы – даже если в таблице были выделены лишь отдельные ячейки.

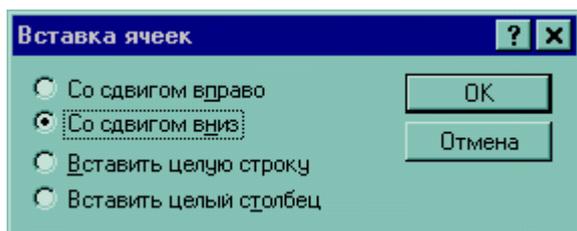


Рис. 7. Вставка ячеек.

Чтобы удалить из таблицы строки, столбцы или ячейки, достаточно выделить их и выполнить команду **Удалить строки** (Delete Rows), **Удалить столбцы** (Delete Columns) или **Удалить ячейки** (Delete Cells) в меню **Таблица**. Кроме того, можно щелкнуть на выделенном фрагменте правой кнопкой мыши и выполнить в контекстном меню эти же команды. Если выделенный фрагмент не содержит полных строк или столбцов, Word открывает окно диалога **Удаление ячеек**, в котором указывается перестановка ячеек таблицы после удаления выделения.

Чтобы удалить содержимое строк, столбцов или ячеек (т. е. находящийся в них текст или графику), но оставить сами ячейки, выделите строки, столбцы или ячейки и нажмите клавишу **DEL**.

Регулировка размера ячеек

Ширина столбца в таблице изменяется перетаскиванием линий сетки.

Для регулировки ширины одной или нескольких ячеек столбца (а не всего столбца) выделите ячейки перед перетаскиванием. В одном столбце могут находиться разной ширины.

Перемещение и копирование строк, столбцов и ячеек

Чтобы переместить на новое место в таблице целые строки или столбцы, выделите их и мышью перетащите на новое место. Строки или

колонки пропадают на своем бывшем месте и появляются на новом. Чтобы строки и столбцы копировались, а не перемещались, удерживайте нажатой во время перетаскивания клавишу **CTRL**. При выделении строк таблицы необходимо включать в выделение маркеры конца строк, в противном случае перемещается или копируется только содержимое ячеек.

Чтобы переместить содержимое ячеек таблицы, выделите ячейки и перетащите их в другое место. Word удаляет содержимое выделенных ячеек (оставляя их пустыми) и вставляет его в принимающие ячейки, уничтожая то, что в них было раньше. Чтобы скопировать содержимое ячейки, удерживайте при перетаскивании клавишу CTRL. Обратите внимание на то, что для перемещения или копирования содержимого ячеек не следует включать в выделенный фрагмент целые столбцы. В выделенный фрагмент могут входить все ячейки строки, но маркеры концов строк должны оставаться вне выделения.

Таблицы Word это удобный инструмент для создания и редактирования небольших и несложных списков. Они позволяют вводить данные, форматировать их по своему усмотрению. Имеется возможность задания формул в ячейках, а также сортировка информации. При желании пользователь может конвертировать таблицу Word в текст. Все эти методы позволяют успешно работать с документами, состоящими из группы записей. Однако для более сложных работ, связанных с таблицами для баз данных необходимо использовать соответствующие средства типа Excel или Access.

7.2.1.2. Microsoft Excel

Документ Excel называется рабочей книгой. **Рабочая книга** представляет собой набор рабочих листов, каждый из которых имеет табличную структуру и может содержать одну или несколько таблиц. В окне документа в программе Excel отображается только текущий рабочий лист, с которым и ведется работа. Каждый рабочий лист имеет название, которое указывается на ярлычке листа, отображаемом в его нижней части. С помощью ярлычков можно подключаться к другим рабочим

листам, входящим в ту же самую рабочую книгу. Чтобы переименовать рабочий лист, надо дважды щелкнуть на его ярлычке.

Рабочий лист состоит из строк и столбцов. Столбцы озаглавлены прописными латинскими буквами и, далее, двухбуквенными комбинациями. Всего рабочий лист может содержать до 256 столбцов, пронумерованных от A до IV. Строки последовательно нумеруются цифрами, от 1 до 65536 (максимально допустимый номер строки).

На пересечении столбцов и строк образуются **ячейки таблицы**. Они являются минимальными элементами для хранения данных. Обозначение отдельной ячейки сочетает в себе номера столбца и строки (в этом порядке), на пересечении которых она расположена, например: **A1** или **DE234**. Обозначение ячейки (ее номер) выполняет функции ее адреса. Адреса ячеек используются при записи формул, определяющих взаимосвязь между значениями, расположенными в разных ячейках. Одна из ячеек всегда является активной и выделяется рамкой. Эта рамка в программе Excel играет роль курсора. Операции ввода и редактирования всегда производятся в активной ячейке. Переместить рамку активной ячейки можно с помощью курсорных клавиш или указателя мыши. **Диапазон ячеек**. На данные, расположенные в соседних ячейках, можно ссылаться в формулах, как на единое целое. Такую группу ячеек называют **диапазоном**. Наиболее часто используют прямоугольные диапазоны, образующиеся на пересечении группы последовательно идущих строк и группы последовательно идущих столбцов. Диапазон ячеек обозначают, указывая через двоеточие номера ячеек, расположенных в противоположных углах прямоугольника, например: **A1:C15**.

Если требуется выделить прямоугольный диапазон ячеек, это можно сделать протягиванием указателя от одной угловой ячейки до противоположной по диагонали. Рамка текущей ячейки при этом расширяется, охватывая весь выбранный диапазон. Чтобы выбрать столбец или строку целиком, следует щелкнуть на заголовке столбца (строки). Протягиванием указателя по заголовкам можно выбрать несколько идущих подряд столбцов или строк.

Ввод и редактирование данных

Отдельная ячейка может содержать данные, относящиеся к одному из трех типов: текст, число или формула, – а также оставаться пустой. Программа Excel при сохранении рабочей книги записывает в файл только прямоугольную область рабочих листов, примыкающую к левому верхнему углу (ячейка A1) и содержащую все заполненные ячейки.

Тип данных, размещаемых в ячейке, определяется автоматически при вводе. Если эти данные можно интерпретировать как число, программа Excel так и делает. В противном случае данные рассматриваются как текст. **Ввод формулы** всегда начинается с символа «=», как в ячейке, так и в строке формул.

Чтобы завершить ввод, сохранив введенные данные, используют кнопку Enter в строке формул или клавишу **ENTER**. Чтобы отменить внесенные изменения и восстановить прежнее значение ячейки, используют кнопку **Отмена** в строке формул или клавишу **ESC**. Для очистки текущей ячейки или выделенного диапазона проще всего использовать клавишу **DELETE**.

Форматирование содержимого ячеек

Текстовые данные по умолчанию выравниваются по левому краю ячейки, а числа – по правому. Чтобы изменить формат отображения данных в текущей ячейке или выбранном диапазоне, используют команду **Формат > Ячейки**. Вкладки этого диалогового окна позволяют выбирать формат записи данных (количество знаков после запятой, указание денежной единицы, способ записи даты и прочее), задавать направление текста и метод его выравнивания, определять шрифт и начертание символов, управлять отображением и видом рамок, задавать фоновый цвет.

Формулы

Вычисления в таблицах программы Excel осуществляются при помощи формул. Формула может содержать числовые константы, ссылки на ячейки и функции Excel, соединенные знаками математических операций. Скобки позволяют изменять стандартный порядок выполнения действий. Если ячейка содержит формулу, то в рабочем листе

отображается текущий результат вычисления этой формулы. Если сделать ячейку текущей, то сама формула отображается в строке формул.

Правило использования формул в программе Excel состоит в том, что, если значение ячейки действительно зависит от других ячеек таблицы, всегда следует использовать формулу, даже если операцию легко можно выполнить в «уме». Это гарантирует, что последующее редактирование таблицы не нарушит ее целостности и правильности производимых в ней вычислений.

Ссылки на ячейки

Формула может содержать ссылки, то есть адреса ячеек, содержимое которых используется в вычислениях. Это означает, что результат вычисления формулы зависит от числа, находящегося в другой ячейке. Ячейка, содержащая формулу, таким образом, является зависимой. Значение, отображаемое в ячейке с формулой, пересчитывается при изменении значения ячейки, на которую указывает ссылка.

Ссылку на ячейку можно задать разными способами. Во-первых, адрес ячейки можно ввести вручную. Другой способ состоит в щелчке на нужной ячейке или выборе диапазона, адрес которого требуется ввести. Ячейка или диапазон при этом выделяются пунктирной рамкой.

Все диалоговые окна программы Excel, которые требуют указания номеров или диапазонов ячеек, содержат кнопки, присоединенные к соответствующим полям. При щелчке на такой кнопке диалоговое окно сворачивается до минимально возможного размера, что облегчает выбор нужной ячейки (диапазона) с помощью щелчка или протягивания.

Для редактирования формулы следует дважды щелкнуть на соответствующей ячейке. При этом ячейки (диапазоны), от которых зависит значение формулы, выделяются на рабочем листе цветными рамками, а сами ссылки отображаются в ячейке и в строке формул тем же цветом. Это облегчает редактирование и проверку правильности формул.

Абсолютные и относительные ссылки

По умолчанию, ссылки на ячейки в формулах рассматриваются как относительные. Это означает, что при копировании формулы адреса в ссылках автоматически изменяются в соответствии с относительным расположением исходной ячейки и создаваемой копии.

Пусть, например, в ячейке **B2** имеется ссылка на ячейку **A3**. В относительном представлении можно сказать, что ссылка указывает на ячейку, которая располагается на один столбец левее и на одну строку ниже данной. Если формула будет скопирована в другую ячейку, то такое относительное указание ссылки сохранится. Например, при копировании формулы в ячейку **EA27** ссылка будет продолжать указывать на ячейку, располагающуюся левее и ниже, в данном случае на ячейку **DZ28**.

При абсолютной адресации адреса ссылок при копировании не изменяются, так что ячейка, на которую указывает ссылка, рассматривается как нетабличная. Для изменения способа адресации при редактировании формулы надо выделить ссылку на ячейку и нажать клавишу **F4**. Элементы номера ячейки, использующие абсолютную адресацию, предваряются символом «\$». Например, при последовательных нажатиях клавиши **F4** номер ячейки **A1** будет записываться как **A1**, **\$A\$1**, **A\$1** и **\$A1**. В двух последних случаях один из компонентов номера ячейки рассматривается как абсолютный, а другой – как относительный.

Копирование содержимого ячеек

Копирование и перемещение ячеек в программе Excel можно осуществлять методом перетаскивания или через буфер обмена. При работе с небольшим числом ячеек удобно использовать первый метод, при работе с большими диапазонами – второй.

Метод перетаскивания

Чтобы методом перетаскивания скопировать или переместить текущую ячейку (выделенный диапазон) вместе с содержимым, следует навести указатель мыши на рамку текущей ячейки (он примет вид стрелки). Теперь ячейку можно перетащить в любое место рабочего листа (точка вставки помечается всплывающей подсказкой).

Для выбора способа выполнения этой операции, а также для более надежного контроля над ней рекомендуется использовать специальное перетаскивание с помощью правой кнопки мыши. В этом случае при отпускании кнопки мыши появляется специальное меню, в котором можно выбрать конкретную выполняемую операцию.

Применение буфера обмена

Передача информации через буфер обмена имеет в программе Excel определенные особенности, связанные со сложностью контроля над этой операцией. Вначале необходимо выделить копируемый (вырезаемый) диапазон и дать команду на его помещение в буфер обмена: **Правка > Копировать** или **Правка > Вырезать**. Вставка данных в рабочий лист возможна лишь немедленно после их помещения в буфер обмена. Попытка выполнить любую другую операцию приводит к отмене начатого процесса копирования или перемещения. Однако утраты данных не происходит, поскольку «вырезанные» данные удаляются из места их исходного размещения только в момент выполнения вставки.

Место вставки определяется путем указания ячейки, соответствующей верхнему левому углу диапазона, помещенного в буфер обмена, или путем выделения диапазона, который по размерам в точности равен копируемому (перемещаемому). Вставка выполняется командой **Правка > Вставить**. Для управления способом вставки можно использовать команду **Правка > Специальная вставка**. В этом случае правила вставки данных из буфера обмена задаются в открывшемся диалоговом окне.

Автоматизация ввода

Так как таблицы часто содержат повторяющиеся или однотипные данные, программа Excel содержит средства автоматизации ввода. К числу предоставляемых средств относятся: автозавершение, автозаполнение числами и автозаполнение формулами.

Автозавершение

Для автоматизации ввода текстовых данных используется метод автозавершения. Его применяют при вводе в ячейки одного столбца

рабочего листа текстовых строк, среди которых есть повторяющиеся. В ходе ввода текстовых данных в очередную ячейку программа Excel проверяет соответствие введенных символов строкам, имеющимся в этом столбце выше. Если обнаружено однозначное совпадение, введенный текст автоматически дополняется. Нажатие клавиши **ENTER** подтверждает операцию автозавершения, в противном случае ввод можно продолжать, не обращая внимания на предлагаемый вариант.

Можно прервать работу средства автозавершения, оставив в столбце пустую ячейку. И наоборот, чтобы использовать возможности средства автозавершения, заполненные ячейки должны идти подряд, без промежутков между ними.

Автозаполнение числами

При работе с числами используется метод автозаполнения. В правом нижнем углу рамки текущей ячейки имеется черный квадратик – маркер заполнения. При наведении на него указатель мыши (он обычно имеет вид толстого белого креста) приобретает форму тонкого черного крестика. Перетаскивание маркера заполнения рассматривается как операция «размножения» содержимого ячейки в горизонтальном или вертикальном направлении.

Если ячейка содержит число (в том числе дату, денежную сумму), то при перетаскивании маркера происходит копирование ячеек или их заполнение арифметической прогрессией. Для выбора способа автозаполнения следует производить специальное перетаскивание с использованием правой кнопки мыши.

Пусть, например, ячейка **A1** содержит число 1. Наведите указатель мыши на маркер заполнения, нажмите правую кнопку мыши и перетащите маркер заполнения так, чтобы рамка охватила ячейки **A1**, **B1** и **C1**, затем отпустите кнопку мыши. Если теперь выбрать в открывшемся меню пункт Копировать ячейки, все ячейки будут содержать число 1. Если же выбрать пункт **Заполнить**, то в ячейках окажутся числа **1, 2 и 3**.

Чтобы точно сформулировать условия заполнения ячеек, следует дать команду **Правка > Заполнить > Прогрессия**. В открывшемся

диалоговом окне **Прогрессия** выбирается тип прогрессии, величина шага и предельное значение. После щелчка на кнопке **ОК** программа Excel автоматически заполняет ячейки в соответствии с заданными правилами.

Автозаполнение формулами

Эта операция выполняется так же, как автозаполнение числами. Ее особенность заключается в необходимости копирования ссылок на другие ячейки. В ходе автозаполнения во внимание принимается характер ссылок в формуле: относительные ссылки изменяются в соответствии с относительным расположением копии и оригинала, абсолютные остаются без изменений.

Для примера предположим, что значения в третьем столбце рабочего листа (столбце C) вычисляются как суммы значений в соответствующих ячейках столбцов **A** и **B**. Введем в ячейку **C1** формулу **=A1+B1**. Теперь скопируем эту формулу методом автозаполнения во все ячейки третьего столбца таблицы. Благодаря относительной адресации формула будет правильной для всех ячеек данного столбца.

Использование стандартных функций

Стандартные функции используются в программе Excel только в формулах. Вызов функции состоит в указании в формуле имени функции, после которого в скобках указывается список параметров. Отдельные параметры разделяются в списке точкой с запятой. В качестве параметра может использоваться число, адрес ячейки или произвольное выражение, для вычисления которого также могут использоваться функции.

Палитра формул

Если начать ввод формулы щелчком на кнопке **Изменить формулу** в строке формул, под строкой формул появляется палитра формул, обладающая свойствами диалогового окна. Она содержит значение, которое получится, если немедленно закончить ввод формулы. В левой части строки формул, где раньше располагался номер текущей ячейки, теперь появляется раскрывающийся список функций. Он

содержит десять функций, которые использовались последними, а также пункт **Другие функции**.

Использование мастера функций. При выборе пункта **Другие функции** запускается **Мастер функций**, облегчающий выбор нужной функции. В списке **Категория** выбирается категория, к которой относится функция (если определить категорию затруднительно, используют пункт Полный алфавитный перечень), а в списке **Функция** – конкретная функция данной категории. После щелчка на кнопке ОК имя функции заносится в строку формул вместе со скобками, ограничивающими список параметров. Текстовый курсор устанавливается между этими скобками.

Ввод параметров функции

В ходе ввода параметров функции палитра формул изменяет вид. На ней отображаются поля, предназначенные для ввода параметров. Если название параметра указано полужирным шрифтом, параметр является обязательным и соответствующее поле должно быть заполнено. Параметры, названия которых приводятся обычным шрифтом, можно опускать. В нижней части палитры приводится краткое описание функции, а также назначение изменяемого параметра.

Параметры можно вводить непосредственно в строку формул или в поля палитры формул, а если они являются ссылками – выбирать на рабочем листе. Если параметр задан, в палитре формул указывается его значение, а для опущенных параметров значения, принятые по умолчанию. Здесь можно также увидеть значение функции, вычисленное при заданных значениях параметров.

Правила вычисления формул, содержащих функции, не отличаются от правил вычисления более простых формул. Ссылки на ячейки, используемые в качестве параметров функции, также могут быть относительными или абсолютными, что учитывается при копировании формул методом автозаполнения.

Печать документов Excel

Экранное представление электронной таблицы в Excel значительно отличается от того, которое получилось бы при выводе данных на

печать. Это связано с тем, что единый рабочий лист приходится разбивать на фрагменты, размер которых определяется форматом печатного листа. Кроме того, элементы оформления рабочего окна программы – номера строк и столбцов, условные границы ячеек – обычно не отображаются при печати. Поэтому обязательным является предварительный просмотр перед печатью. Он выполняется с помощью команды **Файл > Предварительный просмотр**.

Итоговые вычисления

Итоговые вычисления предполагают получение числовых характеристик, описывающих определенный набор данных в целом. Например, возможно вычисление суммы значений, входящих в набор, среднего значения и других статистических характеристик, количества или доли элементов набора, удовлетворяющих определенным условиям. Проведение итоговых вычислений в программе Excel выполняется при помощи встроенных функций. Особенность использования таких итоговых функций состоит в том, что при их задании программа пытается угадать, в каких ячейках заключен обрабатываемый набор данных, и задать параметры функции автоматически.

В качестве параметра итоговой функции обычно задается некоторый диапазон ячеек, размер которого определяется автоматически. Выбранный диапазон рассматривается как отдельный параметр, и в вычислениях используются все ячейки, составляющие его.

Суммирование

Для итоговых вычислений применяют ограниченный набор функций, наиболее типичной из которых является функция суммирования (**СУММ**). Это единственная функция, для применения которой есть отдельная кнопка на стандартной панели инструментов (**кнопка Автосумма**). Диапазон суммирования, выбираемый автоматически, включает ячейки с данными, расположенные над текущей ячейкой (предпочтительнее) или слева от нее и образующие непрерывный блок. При неоднозначности выбора используется диапазон, непосредственно примыкающий к текущей ячейке.

Автоматический подбор диапазона не исключает возможности редактирования формулы. Можно переопределить диапазон, который был выбран автоматически, а также задать дополнительные параметры функции.

Функции для итоговых вычислений

Прочие функции для итоговых вычислений выбираются обычным образом, с помощью раскрывающегося списка в строке формул или с использованием мастера функций. Все эти функции относятся к категории **Статистические**. В их число входят функции **ДИСП** (вычисляет дисперсию), **МАКС** (максимальное число в диапазоне), **СРЗНАЧ** (среднее арифметическое значение чисел диапазона), **СЧЕТ** (подсчет ячеек с числами в диапазоне) и другие.

Функции, предназначенные для выполнения итоговых вычислений, часто применяют при использовании таблицы Excel в качестве базы данных, а именно на фоне фильтрации записей или при создании сводных таблиц.

Использование надстроек

Надстройки – это специальные средства, расширяющие возможности программы Excel. На практике, именно надстройки делают программу Excel удобной для использования в научно-технической работе. Хотя эти средства считаются внешними, дополнительными, доступ к ним осуществляется при помощи команд меню (обычно через меню **Сервис** или **Данные**). Команда использования надстроек обычно открывает специальное диалоговое окно, оформление которого не отличается от стандартных диалоговых окон программы Excel.

Подключить или отключить установленные надстройки можно с помощью команды **Сервис > Надстройки**. Подключение надстроек увеличивает нагрузку на вычислительную систему, поэтому обычно рекомендуют подключать только надстройки, которые реально используются.

Вот основные надстройки, поставляемые вместе с программой Excel:

Пакет анализа. Обеспечивает дополнительные возможности анализа наборов данных. Выбор конкретного метода анализа осуществляется в диалоговом окне Анализ данных, которое открывается командой **Сервис > Анализ данных**.

Автосохранение. Эта надстройка обеспечивает режим автоматического сохранения рабочих книг через заданный интервал времени. **Настройка режима автосохранения** осуществляется с помощью команды **Сервис > Автосохранение**.

Мастер суммирования. Позволяет автоматизировать создание формул для суммирования данных в столбце таблицы. При этом ячейки могут включаться в сумму только при выполнении определенных условий. Запуск мастера осуществляется помощью команды **Сервис > Мастер > Частичная сумма**.

Мастер подстановок. Автоматизирует создание формулы для поиска данных в таблицах по названию столбца и строки. Мастер позволяет произвести однократный поиск или предоставляет возможность ручного задания параметров, используемых для поиска. Вызывается командой **Сервис > Мастер > Поиск**.

Мастер Web-страниц. Надстройка преобразует набор диапазонов рабочего листа, а также диаграммы в Web-документы, написанные на языке HTML. Мастер запускается с помощью команды **Файл > Сохранить в формате HTML** и позволяет как создать новую Web-страницу, так и внести данные с рабочего листа в уже существующие документы.

Поиск решения. Эта надстройка используется для решения задач оптимизации. **Ячейки**, для которых подбираются оптимальные значения и задаются ограничения, выбираются в диалоговом окне **Поиск решения**, которое открывают при помощи команды **Сервис > Поиск решения**.

Мастер шаблонов для сбора данных. Данная надстройка предназначена для создания шаблонов, которые служат как формы для ввода записей в базу данных. Когда на основе шаблона создается рабочая книга, данные, введенные в нее, автоматически копируются в

связанную с шаблоном базу данных. Запуск мастера производится командой **Данные > Мастер шаблонов**.

Мастер Web-форм. Надстройка предназначена для создания формы, размещаемой на Web-узле. Форма организуется таким образом, что данные, введенные пользователями, автоматически добавляются и базу данных, связанную с формой. Запуск надстройки производится командой **Сервис > Мастер > Форма Web**.

Создание документа с элементами графического анализа

Значение представления данных в графической форме трудно переоценить. Это повышает наглядность полученных результатов и показывает соотношение различных значений и динамику их изменения. Табличные процессоры располагают рядом команд для построения различных типов диаграмм, с помощью которых можно по-разному интерпретировать числовые значения. Учитывая важность использования графических возможностей при работе с электронной таблицей.

Создание документа, содержащего элементы графического анализа в виде диаграмм и графиков, содержит операции: изменение параметров (ширины) строк и столбцов; работа со списками; использование абсолютных ссылок; построение диаграмм; редактирование диаграмм; построение смешанных диаграмм и графиков; создание комментариев.

Например, требуется создать документ о росте доходов фирмы за год.

Перечислим действия, которые требуются выполнить самостоятельно:

- 1) создать новый файл в Excel с именем «Доход»;
- 2) переименовать Лист 1 на «Рост доходов»;
- 3) определить границы листа формата А4;
- 4) во второй строке написать заголовок «Рост доходов за год»;
- 5) в четвертой строке сформировать «шапку» документа из четырех столбцов: разместить надписи столбцов с переносом в несколько строк и отцентрировать их по высоте и ширине ячеек.

Изменение ширины строк (столбцов)

Величина процентов занимает на экране мало разрядов, поэтому столбцы не следует делать широкими. Наименования столбцов Прирост за месяц и Рост доходов требуется разместить в несколько строк.

Для оптимального определения высоты строки выполняется автоподбор высоты. Для этого необходимо: выделить строку (не ячейки, а всю строку целиком); через меню **Формат—Ячейки** указать пункт **Автоподбор высоты**.

Списки

Excel предоставляет возможность создавать списки из наиболее часто повторяющихся последовательностей значений.

Столбец Месяц заполняется наименованиями месяцев – от января до декабря. В Excel такой список уже существует и является встроенным.

Для заполнения ячеек значениями из списка необходимо: установить курсор в ячейку **A5**; ввести в ячейку значение январь; активизировать ячейку A5; установить курсор в правый нижний угол ячейки (курсор примет форму знака +) и, не отжимая левой кнопки мыши, протащить в низ на 12 ячеек. При этом в окне подсказки будут подсвечиваться значения, которыми заполняются выделяемые ячейки.

Для заполнения столбца доходы нужно выделить ячейки **B5 – B16** и назначить им финансовый рублевый формат целого типа. Заполнить эти ячейки соответствующими значениями из документа.

Заполнение столбца прирост за месяц. **Прирост за месяц** – это процент прироста дохода по сравнению с предыдущим месяцем. Для того чтобы заполнить столбец прирост за месяц нужно активизировать ячейку **C6** и составить формулу для вычисления прироста за месяц в процентном соотношении. Скопировать эту формулу для всех последующих месяцев. Необходимые требования – значения округлить до целых, написать знак процента (%) и отрицательные значения отобразить красным цветом. Реализация указанного требования выполняется составлением формата ячеек.

Абсолютная адресация

Рост доходов – это процент прироста дохода по сравнению с началом года (январем). За январь рост доходов будет составлять 0 %.

Особенность при составлении формулы для столбца Рост доходов заключается в том, что процент роста вычисляется во всех ячейках относительно одного значения – января. Поэтому, чтобы при копировании адрес ячейки **B5** (январь) не смещался, необходимо использовать абсолютную адресацию.

Для составления формулы с абсолютной адресацией требуется:

- 1) установить курсор в ячейку **D6** и составить формулу вычисления роста доходов относительно начала года (января) в процентах;
- 2) скопировать формулу на остальные ячейки этого столбца;
- 3) назначить такой же формат ячеек, как и для столбца Прирост, за месяц.

Построение диаграммы

Диаграмма – графическое представление данных. Значения из ячеек рабочего листа, или точки данных, отображаются на экране в виде строк, линий, столбцов, секторов или других компонентов диаграммы.

Точки данных группируются в ряды данных, которые отличаются друг от друга цветом, формой, заполнением. Построение диаграммы «Изменение величины доходов по месяцам» включает следующие действия: выделить ячейки, относящиеся к столбцам Месяц и Доход (A4 – B16); нажать на пиктограмму Мастер диаграмм и выполнить определенные шаги действий.

- 1) на закладке Стандартные выбрать тип диаграммы:

Гистограмма;

- 2) – подтвердить диапазон данных, а ряд данных – в столбцах;
- 3) – на закладке Заголовки указать название диаграммы «Рост доходов за год»;
- 4) – определить место размещения диаграммы: на том же листе (это так называемые внедренные диаграммы) или на отдельном листе (лист диаграмм). Выбрать на том же листе.

Независимо от того, какая диаграмма создается – внедренная или лист диаграммы, она автоматически связывается с тем рабочим листом, на основе которого создана. При изменении исходных данных диаграмма автоматически обновляется.

Чтобы произвести перемещение и изменение размеров области диаграммы нужно выделить диаграмму, щелкнув мышкой по краям диаграммы, чтобы появились черные засечки на линиях обрамления. И, не отжимая левой кнопки мыши, перетащить диаграмму к ячейке **A18**. Для изменения размеров области диаграммы установить курсор мыши на требуемую засечку и, не отжимая левой кнопки мыши, потянуть в нужном направлении.

Редактирование диаграммы

Автоматически сформированная диаграмма явно требует редактирования, чтобы отредактировать элемент диаграммы, достаточно дважды щелкнуть по нему мышкой.

Удаление элемента диаграммы

На диаграмме, состоящей из одного ряда данных, область легенды является излишней. Для удаления области легенды необходимо: выделить **Легенду**, нажав мышкой один раз (окно Легенды должно быть выделено засечками); нажать клавишу **Del**.

Надписи осей

Для формирования надписи для Y требуется: установить курсор на область **Диаграммы** и нажать правую кнопку мыши; через меню Параметры диаграмм открыть закладку Заголовки и для оси Y задать надпись «Доход».

Редактирование надписей оси

Чтобы все наименования месяцев разместились в области диаграммы, необходимо развернуть их вертикально. Для изменения надписи оси надо: установить курсор на любое наименование месяца на диаграмме (например, январь) и дважды щелкнуть левой кнопкой мыши; через меню Формат оси перейти на закладку Выравнивание и установить Ориентацию на 90 градусов; установить курсор на красную точку, которой заканчивается слово «надпись», и, не отжимая левой кнопки мыши, перетащить на требуемый угол поворота.

Изменение шага значений оси

Шаг значений по оси Y равен 500. Требуется уменьшить шаг до 300. Для этого необходимо: установить курсор на любое из значений

оси Y и дважды щелкнуть по нему левой кнопкой мыши; через меню Формат оси выбрать закладку Шкала и в опции Цена основных делений установить значение 300; перейти на закладку **Шрифт** и установить размер цифр – 10.

Изменение формата рядов данных

Для того чтобы ряду данных (столбцам) придать объемный вид и сменить цветовую палитру, требуется: нажать курсором по центру одного из столбцов данных, чтобы во всех столбцах диаграммы в центре появились точки; через меню Формат выбрать Формат ряда данных или щелкнуть по выделенным столбцам правой кнопкой мыши; перейти на закладку Вид и установить параметры: **Граница – с тенью, Заливка – голубая.**

Подписи данных

Диаграмма станет более наглядной, если каждый столбец будет содержать отображаемые числовые значения. Для этого необходимо: выделить весь ряд данных (во всех столбцах диаграммы должны быть точки); через меню **Формат** выбрать **Формат ряда данных**, затем перейти на закладку **Подписи данных** и отметить опцию **Значение**; для оформления подписей данных щелкнуть по ним левой кнопкой мыши, при этом обратить внимание, чтобы были выделены все подписи, и через меню **Формат** выбрать **Формат подписей данных**; перейти на закладку **Шрифт** и установить параметры; перейти на закладку Выравнивание и установить параметры: Ориентация – 90 градусов, Положение подписи – центр.

Изменение ширины столбцов диаграммы

Чтобы подписи данных размещались в столбцах, необходимо увеличить ширину столбцов: выделить весь ряд данных (точки должны быть во всех столбцах диаграммы); через меню Формат – **Выделенный ряд** перейти на закладку **Параметры** и установить ширину зазора.

Изменение фона построения диаграммы

Следующая задача – изменить серый фон, на котором построена диаграмма. Для этого надо: выделить область построения диаграммы; через меню **Формат – Выделенная область** построения нажать на

пункт **Способ заливки**, затем на закладке **Градиентная** указать: один цвет; цвет 1 – белый; тип штриховки – диагональная 1; тип – 4.

Выделение несмежных интервалов

Чтобы выделить несмежные интервалы, необходимо сначала выделить ячейку в первой строке или столбце, а затем нажать клавишу **CTRL** и не отжимая ее, выделять остальные ячейки. Для построения диаграммы «Прирост доходов по месяцам» необходимо выполнить следующие действия: разместить диаграмму под документом, а предыдущую диаграмму перенести на отдельную страницу справа, сделать надписи вертикально; выделить интервалы ячеек А4– А16 и С4 – С16; нажать на пиктограмму **Мастер диаграмм**:

1) выбрать **Тип – График, Вид – График с маркерами**;

2) на закладке **Диапазон данных** – установить курсор в поле **Диапазон** и выделить мышкой еще раз столбец Прирост за месяц (С4 – С16). Перейти на закладку **Ряд**. Установить курсор в окно **Подпись оси X** и выделить мышкой столбец Месяц (А4 –А16);

3) на закладке Заголовки в поле ось Y указать проценты прироста;

4) создать внедренную диаграмму. Изменить заголовок самой диаграммы на заголовок «Диаграмма прироста». Легенду расположить в верхнем правом углу. Высота текста должна быть 8. Убрать фон под графиком.

Добавление новых рядов данных

На диаграмму прироста необходимо добавить новый ряд данных, соответствующий столбцу Рост доходов. Для этого нужно выделить, вместе с заголовком ячейки, которые образуют новый ряд данных (D4– D16), и, установив курсор на нижнюю границу выделенной области, перетащить на область диаграммы, либо, выделить вместе с заголовком ячейки, которые образуют новый ряд данных, скопировать их в буфер (меню **Правка – Копировать**), затем перейти в область диаграммы и выполнить вставку из буфера, либо, выделить область диаграммы, нажать правую кнопку мыши и через меню Исходные данные перейти на закладку **Ряд**. В окне **Ряд** нажать кнопку **Добавить**. Установить курсор в окно **Имя** и мышкой указать ячейку, которая является заголовком

нового ряда. Установить курсор в окно **Значения** и мышкой указать интервал ячеек, которые являются элементами нового ряда. После добавления нового ряда диаграмма включает два графика.

Сочетание несколько типов диаграмм в одной диаграмме. Необходимо добавить в эту же диаграмму новый ряд данных из столбца Доход. Особенность добавления заключается в том, что доход измеряется в других единицах (в рублях, а не в процентах) и интервал значений лежит в других пределах. Для получения комбинированной диаграммы необходимо выполнить следующие действия: выделить ячейки, относящиеся к столбцу Доход; скопировать выделенную область в буфер; перейти в область построения диаграммы (область окна диаграммы должна быть выделена засечками); выполнить вставку из буфера; выделить на диаграмме новый ряд данных, щелкнув мышкой по кривой; установить курсор на выделенный ряд, нажать правую кнопку мыши и выбрать в меню **Тип диаграммы** – с областями.

Изменение надписи оси

Для изменения надписи оси необходимо: выделить область построения диаграммы; нажать правую кнопку мыши, затем через меню Параметры диаграммы перейти на закладку **Заголовки** и в окне ось Y указать Доход.

Добавление вспомогательной оси

Ось Y отражает теперь величину дохода, поэтому требуется ввести дополнительную ось Y для отображения значений процентов. Для этого следует: выделить область построения диаграммы; нажать правую кнопку мыши, через меню **Параметры диаграммы** открыть закладку **Оси** и в группе **Вспомогательная ось** отметить ось Y. Для создания надписи вспомогательной оси надо: нажать правую кнопку мыши, через меню Параметры диаграммы открыть закладку Заголовки и в окне вторая ось Y указать проценты дохода. Самостоятельно увеличить заголовков диаграммы до 12 пунктов и убрать обрамление вокруг легенды.

Панель инструментов диаграммы

Диаграммы можно создавать и редактировать не только с помощью Мастера диаграмм и стандартного меню. Excel имеет специальную панель

инструментов для работы с диаграммами. Панель включается через меню **Вид – Панели инструментов**. Выделить область построения диаграммы на рабочем листе и выполнить операции редактирования, используя панель инструментов диаграммы. Для этого следует: заменить основные линии сетки на пунктирные линии; изменить шкалу значений по оси Y с шагом 400; оформить ряд Доход градиентной заливкой; оформить текст Легенды курсивом; поместить заголовок диаграммы в рамку с тенью, а текст заголовка написать синим цветом.

7.2.1.3. Microsoft Powerpoint

Презентация (presentation (англ.) – представление (рус.).

Система демонстрации графики MS PowerPoint позволяет просто и быстро подготовить разнообразный презентационный материал высокого качества

Презентация PowerPoint включает: раздаточные материалы (выдачи), цветные и черно-белые прозрачные пленки, электронные презентации, тезисы доклада. Презентация может походить на экране компьютера (в пределах одной комнаты), на большом экране (в одном зале), в локальной сети (внутри организации), в глобальной сети (широкое вещание).

Способы создания презентаций

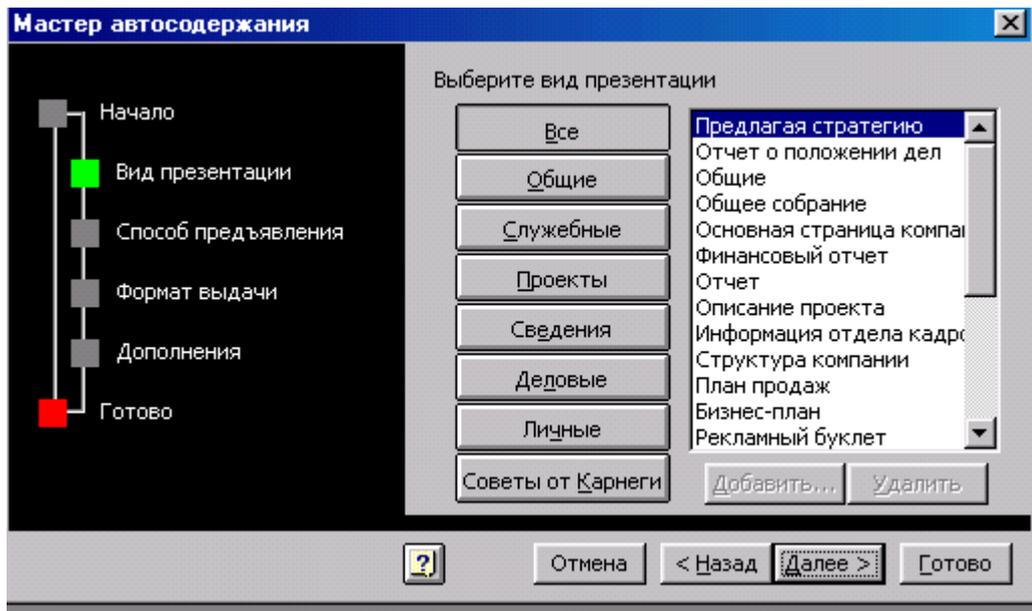
При запуске PowerPoint открывается диалоговое окно, в котором пользователю предлагается открыть готовую презентацию или создать новую презентацию одним из 3 способов:

- с помощью Мастера Автосодержания или шаблона презентации;
- с помощью шаблона оформления;
- вручную (на основе шаблона Новая презентация).

Мастер автосодержания

Мастер проведет вас по трем диалоговым окнам, в которых вы выберете нужные вам параметры. В результате получится условная презентация, выдержанная в определенном стиле и содержащая условный текст, ее нужно будет немного доделать

В стартовом окне выберите переключатель **Мастер автосодержания**. Появится информационное окно мастера **Далее**.



В первом окне нужно выбрать **Вид** и **Тип** презентации (напр. Деловые – Рекламный буклет) **Далее**.

В следующем окне выбирается **Способ вывода презентации**, на экран или в Интернет, в зависимости от этого выбирается **Формат выдачи** (на экран).

В последнем окне нужно указать Заголовок презентации и дополнительные данные. Нажать кнопку **Далее** **Готово**.

Создание презентации на основе шаблона оформления

Дать команду **Файл** **Создать**, открыть вкладку **Презентации**

Выбрать Шаблон оформления и нажать **Enter**.

Если оформление готовой презентации вас не устраивает, можно изменить шаблон оформления: **Формат** **Применить оформление**.
Выбрать новый шаблон оформления и нажать **Enter**.

Для добавления в презентацию нового слайда надо нажать кнопку/картинку «**новый слайд**» на панели **Стандартные** или выбрать команду **Вставка** **Новый слайд**.

Если презентация создается на основе шаблона оформления, новый слайд создается автоматически.

Самостоятельное создание презентации:

- 1) создание слайда начинается с выбора автомакета;
- 2) миниатюра автомакета и описание подсказывают, какие объекты будут размещены на слайде;

3) автомакет ранее созданного слайда можно изменить в любое время, выбрав **Формат Разметка слайда**

Созданный слайд размечается в соответствии с выбранным автомакетом, т. е. на слайде располагаются специальные объекты, с помощью которых вводится выбранный тип данных (например, маркированный текст и таблица). Все автомакеты, кроме пустого, предполагают ввод заголовка слайда.

Для заполнения слайда достаточно щелкнуть по одному из объектов разметки и ввести информацию.

При создании слайда можно использовать различную информацию:

- 1) простой текст;
- 2) маркированный текст;
- 3) таблицы;
- 4) графические объекты (рисунки, диаграммы).

Если необходимо добавить новый текстовый объект – выбираем **Вставка** **Надпись**. В появившееся поле вводим текст и форматируем с использованием всех стандартных приемов

Создание таблицы

В меню **Вставка** дать команду **Рисунок** **Таблица Microsoft Word**

Ввести в появившемся приглашении число строк и столбцов и нажать **ОК**.

Режимы просмотра слайдов.

- 1) первая кнопка – **Режим слайдов**. Позволяет просматривать слайды по одному в порядке появления;
- 2) вторая **Режим структуры**. Видно больше текста;
- 3) затем **Режим сортировщика слайдов**. Позволяет увидеть всю презентацию и внести изменения;
- 4) **режим страниц заметок**. Отображает заметки, которые вы добавляете к слайдам;
- 5) **показ слайдов**

Перемещать, копировать, удалять слайды удобнее всего в **Режиме сортировщика слайдов**

Для копирования слайда также можно предварительно дать команду **Вставка/Дублировать слайд**, а уже затем перенести копию на нужное место

Удаление слайда: выделить и нажать на клавишу **Delete**.

В режиме сортировщика слайдов нельзя редактировать содержание, но можно проводить некоторые операции сразу для нескольких выделенных слайдов. Например, можно изменить разметку выделенных слайдов (**Формат/разметка слайда**)

Печать

Команда **Колонтитулы** из меню **Вид** позволяет поместить на образцы следующие элементы:

1) вкладка **Слайд**:

а) нижний колонтитул;

б) дату и время печати;

в) номер слайда (страницы);

2) вкладка **Заметки и выдачи**, позволяет выбрать способ размещения презентации на печатной странице.

В окне Печать необходимо выбрать на чем печатать (тип и название вашего принтера), диапазон печати (какие слайды печатать), какую форму представления печатать (заметки, слайды, 1 или несколько на листе), в каком количестве печатать (число копий), как печатать (обрамление слайдов).

Эффекты анимации

Под анимацией в PPT понимается специальный визуальный или звуковой эффект, сопровождающий появление объекта на экране, а также установление последовательности построения объектов на слайде.

Для создания анимации в меню **Показ слайдов** надо выбрать команду **Настройка анимации**.

Можно изменить порядок анимации, задать порядок и время анимации, выбрать эффект и просмотреть его.

Смена слайдов

Команда **Переход слайда** из меню **Показ слайдов** позволяет определить, каким образом происходит переход от одного слайда к другому. Задавать переходы удобнее в Режиме сортировщика слайдов:

1) выделить слайды, для которых планируется одинаковый переход;

2) нажать на панели **Сортировщик слайдов** кнопку **Переход слайдов**;

3) в открывшемся диалоговом окне задать параметры перехода.

Подготовка к презентации

Параметры, связанные с показом презентации задаются с помощью команды **Показ слайдов/Настройка презентации**.

В окне **Настройка презентации** выбираются:

1) способ показа слайдов;

2) способ смены слайдов;

3) диапазон показа.

Репетиция

Для задания времени показа слайда удобно провести репетицию, в процессе которой запоминает, сколько времени демонстрируется тот или иной слайд.

Нужно выбрать из меню **Показ слайдов – Настройка времени** или нажать на кнопку **Настройка времени** на панели **Сортировщик слайдов**.

При этом появляется панель **Настройка времени**:



– **настройка времени**.

Проведение презентации

Для демонстрации презентации используется кнопка перехода в режим **Показ слайдов**. Демонстрация начнется с текущего слайда.

Для того, чтобы демонстрация началась с 1 слайда, надо дать команду **Вид/Показ слайдов** или **Показ слайдов/Начать показ**, или нажать кнопку внизу слева:



– **показ слайдов**.

Любой слайд можно исключить из текущего показа:

1) в **Режиме сортировщика слайдов** выделить слайд, который нужно скрыть;

2) **показ слайдов – Скрыть слайд** или нажать кнопку;

3) номер слайда будет зачеркнут;

4) показать скрытый слайд – **Переход / Скрытый**.

Управление ходом демонстрации осуществляется мышью или специальной кнопкой на экране. При этом открывается меню, которое позволяет гибко управлять процессом демонстрации слайдов.

Например, **Указатель / Перо** – можно рисовать на экране, чтобы его «положить», надо снова выбрать стрелку.

Экран / Стереть карандаш – можно стереть заметки, сделанные пером.

Основные правила:

1) все должно быть просто;

2) текст легко читаем и понятен;

3) краткие лаконичные фразы;

4) тезисы;

5) докладчик дает пояснения;

6) размер текста – зависит от величины экрана и аудитории
никогда не меньше 14

Придерживайтесь одного фона. Фон – это декорация для информации.

Установите декорации и больше их не трогайте!

Если вы пользуетесь проектором:

1) светлый текст на полутемном фоне;

2) свет притягивает взгляд;

3) старайтесь ослепить публику не графикой и стилем, а информацией. Содержание в данном случае важнее формы;

4) не выравнивайте маркированный список по центру. Это делает текст неровным и сложным для чтения.

Помните!

- Избегайте заглавных букв, сложно читать.
- Одна из основных ошибок при создании презентаций состоит в большом количестве информации на экране. Аудитория будет отвлекаться на чтение текста, а не слушать докладчика, как вы сейчас и делаете. Говорят, публика более восприимчива к словам, а не тексту.

Операция	Сочетание клавиш
Добавление нового слайда	CTRL+M
Переключение в следующую область (по часовой стрелке)	F6
Переключение в предыдущую область (против часовой стрелки)	SHIFT+F6
Создание дубликата текущего слайда	CTRL+D
Запуск показа слайдов	F5
Повышение уровня абзаца	ALT+SHIFT+ СТРЕЛКА ВЛЕВО
Понижение уровня абзаца	ALT+SHIFT+ СТРЕЛКА ВПРАВО
Форматирование в нижнем регистре	CTRL+ PABHO (=)
Операция	Сочетание клавиш
Форматирование в верхнем регистре	CTRL+ПЛЮС (+)
Открытие диалогового окна ШРИФТ	CTRL+T
Повторение последнего действия	F4 или CTRL+Y
Поиск	CTRL+F
Отображение направляющих	CTRL+G

Удаление слова	CTRL+BACKSPACE
Переход на верхний регистр	SHIFT+F3
Полужирный	CTRL+B
Курсивный	CTRL+I
Вставка гиперссылки	CTRL+K
Выделение всего содержимого	CTRL+A
Копирование	CTRL+C
Вставка	CTRL+V
Отмена	CTRL+Z
Сохранение	CTRL+S
Печать	CTRL+P
Открытие	CTRL+O
Переход от слайда к следующему	ПРОБЕЛ
	Клавиши управления (стрелки) ВПРАВО/ВЛЕВО
	Клавиши управления (стрелки) ВВЕРХ/ВНИЗ
	Клавиша N (в любом регистре) ВПЕРЕД
	Клавиша P (в любом регистре) НАЗАД
	ENTER (ВВОД)
	PAGE DOWN/ PAGE UP
Щелчок мыши	
Выход из полноэкранного показа презентации	ESC

Рис. 8. Горячие клавиши для PowerPoint.

7.2.1.4. Microsoft Access

В каждой области деятельности создаются собственные базы.

База данных (БД) – это совокупность взаимосвязанных и упорядоченных данных, которая обеспечивает их оптимальное использование в определенной области человеческой деятельности.

С точки зрения компьютера, база данных физически представляет собой файл базы данных. В MS Access такой файл имеет расширение. MDB. Сама база данных состоит из определенного количества таблиц. В свою очередь, таблица состоит из полей (столбцов), содержащих данные одинакового типа или предназначенных для их ввода. Например, если вы создали поле Адрес, значит в нем должны храниться адреса, но никак не фамилии, которые следует помещать в свое отдельное поле – Фамилии, также предварительно созданное. Такой принцип размещения данных позволяет максимально использовать возможности системы управления базами данных, например, сортировку, запросы и т. д.

Прежде чем приступить к изучению программы MS Access необходимо уяснить некоторые понятия, применяемые в программе.

Таблицы служат источником данных для запросов, форм и отчетов. **Запрос** – это средство отбора данных из одной или нескольких таблиц при помощи определенного пользователем условия. Запросы позволяют создавать виртуальные таблицы, которые состоят из вычисляемых полей или полей, взятых из других таблиц. В MS Access может использоваться несколько типов запросов: для отбора, добавления или удаления данных. Для описания запроса используется стандартный язык SQL (Structured Query Language – язык структурированных запросов). Он является стандартом для многих программных продуктов, особенно СУБД, но это уже область деятельности программистов, поэтому в MS Access используется представление запроса в виде диалогового окна. Все его элементы соответствуют определенным командам SQL, хотя пользователь может об этом даже не знать. Зато программист всегда может перейти от диалога к хорошо известным ему командам.

Запрос удобно использовать и в качестве «буфера» между таблицами и формой. Можно считать, что запрос – это та же таблица, только создаваемая в памяти компьютера на время работы программы. В запросе можно создавать вычисляемые поля, которых нет в исходных таблицах, сортировать и отбирать данные. При этом информация в исходных таблицах остается неизменной.

Форма представляет собой окно диалога или документ в электронном варианте. Любой пользователь работает со множеством диалоговых окон в программах, сконструированных для Windows. В MS Access пользователи сами могут создавать для себя окна не хуже фирменных, но именно с той информацией, которая им необходима. Форма может представлять собой документ, который надо выводить на печать. Служебные элементы формы не распечатываются, и пользователь получает на бумаге полноценный документ.

Отчет – средство создания сложных (в частности многостраничных) документов и вывода их на печать. Отчеты создаются на основе форм или отдельно, при помощи специальных средств. Особенность отчета заключается в том, что он формируется каждый раз заново, после того, как пользователь захочет его открыть. Поэтому иногда приходится ждать несколько секунд, пока форматирование отчета будет завершено. Зато в отчетах всегда присутствует актуальная информация.

В MS Access существуют две системы для создания программ обработки данных. Первая, позволяющая создавать **макросы**, упрощена настолько, что пользователь создает программы в режиме диалога, имея все необходимые подсказки. Вторая основана на использовании языка Visual Basic. Программы в этом случае хранятся в так называемых **модулях**. Эта система более сложная, но зато она обладает большими возможностями.

Создание файлов, таблиц и полей базы данных

Для создания файла выполним последовательно 8 операций.

Выполните команду **Создать**. (New Database) меню **Файл** (File). Откроется диалоговое окно **Создание базы данных** (New Database).

Наберите имя файла создаваемой базы данных в поле **Имя файла** (File Name) – до 8 знаков без пробелов и нажмите кнопку **ОК**.

Для этой же операции в ряде случаев удобно пользоваться командой **Сохранить как** (Save As).

Теперь файл базы данных существует на жестком диске, и можно приступить к формированию внутренней структуры данных.

Следующий шаг – **создание таблицы базы**. Ее можно разрабатывать как самостоятельно (для чего нужен определенный опыт и заранее четко продуманный план и структура таблицы), так и с помощью **Мастера** (Table Wizard).

1. Укажите стрелкой мыши на ярлык (Table) и щелкните левой кнопкой мыши.

2. Нажмите находящуюся рядом кнопку **Создать** (New). Откроется диалоговое окно **Создание таблицы** (New Table) с кнопками **Мастер** (Table Wizard) и **Новая таблица** (New Table).

3. Нажмите кнопку **Мастер** (Table Wizard) этого окна. Откроется первое диалоговое окно Мастера – **Разработка таблицы** (Table Wizard).

4. В первом (левом) списке – **Образцы таблиц:** (Sample Tables) выберите название типа таблицы (например, Заказчики (Customers) или Адреса (Mailing List) и т. д. – в зависимости от назначения таблицы).

5. Во втором списке – **Образцы полей:** (Sample Fields:) последовательно выберите поля, необходимые для включения в таблицу (помните, что данные поля будут столбцами вашей таблицы). Для этого сначала щелкните стрелкой мыши по нужному полю в списке, а затем нажмите находящуюся правее кнопку «>». Прделайте эту операцию для каждого из подлежащих включению в таблицу полей.

6. Нажмите кнопку **Далее>** (Next>). Появится второе диалоговое окно **Разработка таблицы** (Table Wizard).

7. Здесь введите имя вашей таблицы и нажмите кнопку **Далее>** (Next>).

8. Появится третье диалоговое окно Мастера. Здесь вы можете убедиться, что произведенные установки правильны, вернуться в случае чего обратно, либо нажать кнопку **Готово** (Finish).

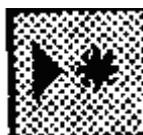
Структура таблицы базы данных готова. Она имеет указанное количество полей. Поля являются столбцами. Строки пока пусты – в них вы будете вносить соответствующую информацию – записи.

Работа с базой данных

При работе с базой данных удобно использовать стандартные возможности, которые предоставляет Access.

Добавление записи.

Программа добавляет новую запись в таблицу, когда пользователь нажимает клавишу со стрелкой вниз, если курсор находится на последней записи. Но можно использовать и специальную кнопку:



– Новая запись.

Аналогичная кнопка есть и в строке «Запись» в формах.

Удаление записи.

Есть два варианта:

- выделить строку в таблице и нажать клавишу Del.;
- выделить строку (запись) и нажать кнопку:



– Удалить запись.

Сортировка и фильтрация.

Если необходимо отсортировать таблицу по одной из граф, надо установить курсор на эту графу и нажать кнопку:



– Сортировка по возрастанию или Сортировка по убыванию.

Допустим, надо просмотреть строки таблицы, в которых есть заданное слово. Тут поможет **фильтр**. Надо выделить искомое слово в любой строке и нажать кнопку:



– Фильтр по выделенному.

Для отмены фильтрации нажмите кнопку:



– Удалить фильтр.

Аналогичные функции доступны и в контекстном меню, связанном с ячейками таблицами, но контекстное меню обеспечивает дополнительные возможности. Например, в таблице указаны цены товаров, и надо просмотреть все товары, цена которых больше 3000 рублей. Установите курсор в графе «**Цена**» и нажмите правую кнопку мыши. В открывшемся контекстном меню в строке «**Фильтр для**» введите: >3000. Будет включен режим фильтрации (отбора). Для отмены этого режима используйте кнопку **Удалить фильтр**.

Поиск

Нажмите кнопку Поиск и введите образец данных. Обратите внимание на опции в окне диалога. Можно искать с учетом клавиатурного регистра (строчные и прописные буквы будут различаться) или без различия строчных и прописных букв, по всей таблице или только по одному полю, вверх по таблице или вниз по таблице и т. д. Если фрагмент найден, то для поиска следующего такого же фрагмента надо нажать кнопку **Найти далее** в окне диалога **Поиск**.

Автоматический набор номера.

Если в базе данных введены телефонные номера, можно использовать кнопку:



– Автонабор.

Сначала нужно выделить (мышью) требуемый номер. Выделять номера можно не только в полях, предназначенных для хранения телефонных номеров, но и в любых текстовых данных.

Использование запросов

Через некоторое время ваша база данных примет, скорее всего, довольно внушительный размер, и возникнет необходимость в быстром нахождении информации. Для этого следует использовать **Запросы** к базе данных.

По своему назначению Запросы можно подразделить на:

Запросы-выборки (Select Queries) – служащие только для выбора информации из базы данных и ее отображения на экране, но не приводящие к изменениям в ней;

Запросы-действия (Action Queries) – служащие для внесения указанных в запросе изменений в определенные данные.

Запросы могут быть как предельно простыми, например – найти все фирмы-покупатели вашей продукции в Москве, так и достаточно сложными, содержащими множество критериев поиска.

Использование запросов весьма удобно, как минимум, по трем причинам. Во-первых, это возможность «гибкого» поиска информации, благодаря применению нескольких критериев. Во-вторых, возможность поиска в нескольких полях базы данных (в отличие от команды **Найти** (Find)). Наконец, в-третьих, это отсутствие необходимости каждый раз заново формировать часто повторяющийся Запрос. Единоразово создав Запрос, вы можете сохранить его и в дальнейшем использовать многократно.

Чтобы создать Запрос к базе данных сделайте следующее:

В окне базы данных, для таблицы которой необходимо создать Запрос, щелкните по ярлыку **Запрос** (Query).

Нажмите кнопку **Создать** (New). Откроется диалоговое окно Создание запроса (New Query).

Нажмите кнопку **Новый запрос** (New Query) этого диалогового окна. Откроется диалоговое окно **Добавление таблицы** (Add Table) со списком **Таблица/Запрос** (Table/Query).

Выберите из списка необходимую таблицу базы данных, подсветив ее название курсором, и нажмите кнопку **Добавить** (Add) диалогового окна **Добавление таблицы** (Add Table).

Нажмите кнопку **Закреть** (Close) диалогового окна **Добавление таблицы** (Add Table).

Откроется окно **Запрос-выборка** (Select Query).

К этому моменту предварительные данные для запроса отобраны, и необходимо сформировать сам запрос.

Определите поле и поля, в которых будет производиться поиск. Для этого дважды щелкните клавишей мыши по необходимому полю (например – Фирма в списке Покупатели). Повторите эту операцию для каждого из нужных полей – Город, Адрес и т. д.

Имена выбранных таким образом полей последовательно помещаются к первой, второй и т. д. колонкам в нижней части окна **Запрос-выборка** (Select Query).

Щелкните клавишей мыши по строке **Условия отбора** (Criteria).

Нажмите кнопку **Построить** (Build) на панели инструментов. Откроется окно **Построитель выражений** (Expression Builder).

Напечатайте текст Запроса и нажмите **ОК**.

Выполните команду **Выполнить** (Run) меню **Запрос** (Query). На экране появятся результаты выполнения Запроса.

Чтобы сохранить Запрос для дальнейшего использования:

Выполните команду **Сохранить запрос** (Save Query) меню **Файл** (File).

В открывшемся диалоговом окне **Сохранить как** (Save As) наберите с клавиатуры имя Запроса и нажмите **ОК** или клавишу **<Enter>**.

Чтобы впоследствии воспользоваться уже существующим запросом:

Откройте окно базы данных.

Щелкните по ярлыку Запрос (Query).

Укажите курсором мыши имя Запроса и нажмите кнопку **Открыть** (Open).

После этих действий на экране появится результат выполнения запроса.

Подготовка отчетов

Создание отчетов – относительно несложный процесс, поскольку в нем участвуют различные Мастера, помогающие выполнять задачу.

Для подготовки отчета по какой-либо из существующей баз данных сделайте следующее:

Откройте окно базы данных.

Щелкните клавишей мыши по ярлыку **Отчет** (Report) и нажмите кнопку **Создать** (New). Откроется диалоговое окно **Создание отчета** (New Report).

Выберите необходимую таблицу и затем нажмите кнопку **Мастера** (Report Wizard). Откроется диалоговое окно **Мастера по разработке отчетов** (Report Wizard) со списком в поле **Выберите мастера:** (Which Wizard do you want).

В зависимости от целей отчета выберите наиболее подходящий Мастер. Предварительно можно ознакомиться с назначением каждого. Подсвечивайте курсором название каждого Мастера и читайте в нижней части диалогового окна пояснение результатов, которых можно достичь с помощью этого Мастера.

Осуществив выбор, нажмите **ОК**.

Откроется первое диалоговое окно указанного вами Мастера. Дальнейшие действия по сути ничем не отличаются от использования любой другой Мастер-программы MS Office. Следуйте указаниям Мастера, передвигаясь по его диалоговым окнам с помощью кнопок **Далее>** (Next>), **<Назад** (<Back).

Если у вас возникнут затруднения – нажмите кнопку **Совет** (Hint) – она присутствует во всех диалоговых окнах Мастеров по разработке отчетов.

Закончив формирование отчета, нажмите кнопку **Готово** (Finish) диалогового окна Мастера. **Готовый отчет** появится на экране.

Сохраните отчет с помощью команды **Сохранить** (Save) меню **Файл** (File), напечатав его имя в открывшемся диалоговом окне **Сохранить как** (Save As) и затем нажав **ОК** или **<Enter>**.

Теперь в любой момент вы можете распечатать отчет с помощью команды **Печать** (Print) меню **Файл** (File).

7.2.2. Специальные программы

Служебные программы – это программы, предназначенные для выполнения различных сервисных задач по управлению компьютером и не входящие в состав операционной системы. **Обычному компьютерному пользователю полезно уметь работать со следующими программами:**

- 1) форматирование дисков;
- 2) проверка диска на наличие ошибок;
- 3) архивация данных.

Форматировать можно как новые диски, так и уже бывшие в употреблении, при этом необходимо учитывать, что это операция необратимая и вся информация, записанная на диске, при его форматировании теряется. Можно форматировать диски доступных флоппи-устройств, жесткие диски и диски других устройств, допускающих эту процедуру. Исключение составляет системное устройство, с которого была произведена загрузка системы. Обычно это диск с именем C.

Для форматирования дисков используется стандартная программа Windows, которая доступна при вызове контекстного меню соответствующего устройства. В окне программы форматирования указываются параметры форматирования.

Если дискета новая, ее необходимо полностью отформатировать. Если дискета уже была форматирована (часто продаются уже отформатированные дискеты), то можно воспользоваться быстрым форматированием. Такой способ форматирования используется, если необходимо быстро очистить дискету от всех записанных на нем файлов.

Стандартная служебная программа проверки диска используется для обнаружения и исправления сбоев, возникающих в процессе записи на диск.

Запуск осуществляется с помощью последовательности команд Пуск – Программы – Стандартные – Служебные – Проверка диска. Она позволяет проверить целостность файловой системы и поверхность диска.

Программы – переводчики

Программы-переводчики – класс программ, достигших сегодня достаточно высокого уровня и обеспечивающих удовлетворительное качество при несравнимой с человеческой скорости работы. Современные программы-переводчики работают с основными европейскими языками и позволяют быстро получать переводы текстов самой различной тематики вполне приемлемого качества. Единственное, что остается сделать потом с таким текстом – это частично отредактировать. Тем не менее, применение таких программ существенно сокращает время и трудозатраты, особенно при постоянном и значительном потоке документов на иностранном языке.

Система перевода PROMT

Система перевода **PROMT** представляет собой программный пакет, в состав которого входит электронный переводчик PROMT, набор подключаемых словарей, программа для просмотра Web-страниц WebView, утилита пакетного перевода файлов File Translator, программа быстрого перевода избираемого текста QTrans и общая оболочка для запуска отдельных компонентов системы Интегратор PROMT.

Используя **PROMT** в комплекте с программами распознавания образов FineReader или Cuneiform, вы можете добиться того, что, введя со сканера «бумажный» текст на одном языке, на выходе получите текстовый документ на другом.

Наиболее эффективен электронный переводчик при работе с большим текстом или серией текстов по одной тематике.

ABBYY Lingvo

Комплекс словарного перевода, который осуществляет моментальный перевод слов и словосочетаний с экрана и клавиатуры, вставляет перевод в текст и т. п. программа проста в использовании и доступна даже начинающим пользователям.

Возможности Lingvo:

- перевод слов с помощью drag-&-drop или горячей клавише прямо из редактора;
- одновременная работа с большим количеством словарей на виртуальной «книжной полке» (мультисловарность);
- получение вариантов перевода в разных словарях;
- живое озвучивание наиболее употребляемых английских слов;
- вставка перевода в редактируемый текст с помощью drag-&-drop;
- полнотекстовый поиск слов и словосочетаний по статьям всех словарей;
- пословный перевод фрагмента текста;
- варианты перевода для грамматических омонимов;
- создание и пополнение собственных словарей прямо из Lingvo с помощью профессионального компилятора словарей.

Для изучающих язык: перевод слова из любой формы, просмотр парадигмы слова (склонение, спряжение и пр.), подсказки правильного написания слов, транскрипция более 50000 слов.

Сократ

Этот переводчик создан компанией «Арсенал», которая выпустила целую серию офисных программ. Поэтому команда его запуска помещается в группу меню Русский офис. Особенность данного переводчика в том, что он переводит текст, находящийся в буфере обмена. Когда Сократ запущен, его значок присутствует на панели задач. Контекстное меню значка позволяет выбрать опции, а двойной щелчок мыши на значке активизирует перевод. Направление перевода выбирается автоматически. После завершения перевода на экран выводится окно с текстом.

Распознавание текста

Программа Fine Reader, выпущенная ABBYY, позволяет выполнить оптическое распознавание текстов, то есть преобразовывать текстовую информацию из графического формата в символьный. Существует много документов в графическом формате: факсимильные сообщения, отсканированные тексты, графические файлы с текстом. В них буквы являются элементами изображения, то есть представлены в виде точек. В задачу программы входит анализ каждого символа и принятие решения о том, что это за символ.

Особенностью программы является возможность работы с различными графическими форматами в качестве исходного материала. Это позволяет использовать для распознавания большинство документов, так как их можно конвертировать в подходящий формат при помощи графического редактора.

Основным источником данных для программы является сканирование – перевод информации с бумажных носителей в электронную форму. Процесс работы с программой можно разбить на несколько этапов; сканирование, выделение блоков на изображении, распознавание.

Современная техника дает возможность выполнить сканирование с очень высоким качеством, поэтому все зависит от самого документа: типа, размера и качества шрифта, насыщенности цвета, наличия фона и т. д. Отсканированные страницы (или открытые файлы) отображаются в виде значков страниц на левой панели окна.

На главной панели инструментов расположено несколько больших кнопок-списков, с помощью которых выполняются все операции. Для запуска сканирования используется большая кнопка **Сканировать или кнопка мастера Scan&Read**. Перед работой с программой обязательно раскройте списки всех больших кнопок и посмотрите, какие команды они содержат.

Если изображение плохого качества, то есть содержит много мелких точек (мусор), документ можно попытаться очистить при помощи кнопки – **Очистить изображение**.

Перед тем как запускать распознавание, страницу надо разбить на блоки. Программа работает эффективнее, если выделены участки с текстом. В документе могут находиться рисунки, которые, естественно «распознавать» не нужно. К тому же различные участки текста могут иметь разный формат и разный язык. FineReader может выполнить разбиение на блоки самостоятельно, после того как вы нажмете кнопку Сегментировать открытую страницу. Но блоки можно создавать и вручную. Для этого надо выделить часть текста мышью так, как выделяют объекты в приложениях Windows: нажать левую кнопку и обвести участок текста прямоугольной рамкой. Блок можно и удалить. Для этого его надо выделить мышью и нажать клавишу **Del**. Для того чтобы было удобнее работать с блоками, не забывайте изменять масштаб: можно использовать режим уменьшения 50 % или 25 %.

Для работы с блоками можно использовать контекстное меню. Например, важно определить для каждого блока его тип: текст, таблица, картинка, штрих-код. Разумеется, если документ заполнен однородным текстом, то выделять блоки не нужно.

Для всей страницы надо выбрать из списков на панели инструментов язык и тип шрифта. Стандартных типов шрифта два: «матричный принтер» и «пишущая машинка». Дело, конечно, не в том, на чем отпечатан документ, а в том, как выглядят буквы. На матричном принтере можно отпечатать текст так, что он будет иметь вид машинописного. Если у вас есть сомнения, всегда можно поэкспериментировать, благо распознавание проводится достаточно быстро. Но по умолчанию программа выбирает автоматическое определение типа шрифта, так что, возможно, эту задачу следует оставить для нее.

Теперь можно включить распознавание большой кнопкой **Распознать открытую страницу**. Проверьте результат. Если он неудовлетворительный, значит надо изменить параметры и попробовать еще раз.

Практика показывает, что лучше распознаются буквы в полужирном начертании, нежели тонкие. Кроме того, более крупные

буквы распознаются лучше мелких. Но при прочих равных условиях полужирное начертание имеет преимущество перед большим размером букв.

После того как получен текст в символьном формате, можно сразу проверить орфографию. Для этого есть кнопка **Проверить**. Затем можно сохранить текст в виде отдельного документа. Большая кнопка **Мастер сохранения результатов** позволяет выбрать один из популярных текстовых форматов.

Архивация данных

Программы для сжатия информации и создания архивного файла появились достаточно давно. Они позволяли экономить место на жестком диске и при необходимости скопировать данные на гибкий диск, записать файлы так, чтобы они уместились на возможно меньшем количестве дискет. Со временем объемы жестких дисков возросли на несколько порядков, появились съемные носители большой емкости, а программы-архиваторы используются по-прежнему. Дело в том, что объемы, занимаемые программным обеспечением и файлами пользователя, тоже очень сильно выросли. Поэтому часто возникает необходимость освободить место на диске, а сделать это проще всего, заpackовав ненужные пока файлы. К тому же новые съемные диски не вытеснили окончательно старые добрые дискеты. И еще: на один компакт-диск можно записать около 600 Мб данных, а в архивированном виде на том же диске можно уместить гораздо больший объем.

Архив представляет собой файл особого типа, в котором находятся другие файлы в компрессированном виде. Достоинство архива в том, что он может занимать в несколько раз меньше места, нежели исходные файлы. В любое время можно извлечь файл (файлы) из архива, то есть «расpackовать» их, или добавить в архив новые файлы.

Программы архивации, разработанные для MS-DOS, используются до сих пор. Самыми распространенными являются программы WinZip, WinRar, MS Backup.

Методы защиты информации

Большинство современных компьютеров обеспечивают возможность использования пароля для защиты от несанкционированного доступа. Такая парольная защита может быть реализована как на аппаратном, так и программном уровне. В ряде случаев без ввода пароля загрузить операционную систему и сделать доступными жесткие диски с данными практически невозможно для обычного пользователя, и может быть весьма сложным делом для профессионала, особенно при отсутствии времени. В качестве первого уровня защиты можно пользоваться этим.

Более эффективную защиту обеспечивают специализированные программы или аппаратные средства, созданные и служащие исключительно в целях предотвращения несанкционированного доступа.

Достаточно надежными и простыми для пользователя могут быть программные средства. На сегодняшний день существует множество систем, осуществляющих защиту информации, хранящейся на компьютере, программным способом: с помощью шифрования, кодирования, установки паролей и т. д. Степень их реальной защиты в каждом случае различна. Однако с уверенностью можно сказать, что многие программные системы защиты способны уберечь только от пользователя среднего уровня, но не профессионала. Дело в том, что в определенных секторах жесткого диска хранится служебная информация, содержащая некоторые сервисные сведения. Эти сектора недоступны для записи обычных файлов, но ряд защитных программ пользуются этой частью диска. При некотором умении и наличии специальных программных средств к ней легко можно получить доступ, например, загрузившись с системной дискеты, и затем внести определенные изменения и т. д., которые позволят обойти защиту и открыть доступ к хранящейся на диске информации.

В качестве примера одной из таких программ можно привести **SteelBox** — систему информационной безопасности. Она предназначена для защиты части или всей информации на жестком диске компьютера от несанкционированного доступа. Программа создает на жестком диске один или несколько дополнительных логических дисков для хранения

конфиденциальной информации. Отличительное достоинство SteelBox заключается в том, что исследование кода программы (один из стандартных вариантов взлома защиты) абсолютно бесполезно и не позволит злоумышленнику получить доступ к вашей защищенной информации. Это объясняется тем, что SteelBox, в отличие от многих других систем аналогичного назначения, не разграничивает доступ к информации по паролю, а осуществляет прозрачное, незаметное для пользователя динамическое шифрование данных, помещаемых в им же созданные дополнительные логические диски. Таким образом, информация хранится на жестком диске в зашифрованном виде и автоматически расшифровывается только при легальном доступе, то есть когда правильно введен ключ шифрования. Длина ключа в этой программе – 16 символов, что соответствует десяти в двадцать девятой степени вариантам ключа.

Другой, еще более простой, возможностью создания пользовательской защиты является «закрытие» конкретных документов штатными средствами программ, в которых они создаются.

Ряд продуктов MS Office предлагает для этих целей собственные возможности защиты на уровне отдельных файлов.

Например, работая в MS Word, вы можете защитить документ, установив пароль. Паролем в данном случае служит комбинация букв, цифр, символов и пробелов длиной до 15 знаков.

Помните!

Регистр букв (Прописные, строчные) также имеет значение – вы не сможете получить доступ к файлу, набрав вместо пароля «АПР» «Апр»!

Защищенный паролем документ невозможно будет открыть без правильного ввода пароля.

Чтобы установить пароль на конкретный документ Word, вам необходимо сделать следующее.

1. Откройте этот документ и выполните команду **Сохранить как** (Save As...). Откроется диалоговое окно Сохранить как (Save As).

2. В этом диалоговом окне нажмите кнопку **Опции.(Options)**. Откроется окно **Опции (Options)**. Убедитесь, что активна карточка **Сохранение (Save)** или откройте ее щелчком мыши. Найдите внизу раздел **Опции доступа к** (File-Sharing Options for).

3. Введите устанавливаемый пароль в поле этого раздела **Пароль защиты:** (Protection Password:). Обратите внимание, что пароль набирается звездочками, хотя вы вводите буквы или цифры – вдруг кто-то подсматривает.

4. Нажмите кнопку **ОК**. Появится окно **Подтверждение пароля** (Confirm Password).

5. В этом окне следует еще раз набрать пароль и нажать **ОК** (пароль следует набирать абсолютно идентичный первому).

6. Снова появится окно **Сохранить как** (Save As), и если вы во всем уверены, последний раз нажмите **ОК**.

Теперь файл сохранен с данным паролем. При его закрытии получить доступ к нему заново можно будет, только введя правильный пароль. В дальнейшем вы каждый раз будете получать сообщение в окне **Пароль** (Password) о необходимости ввести пароль.

Аналогичная возможность существует и в MS Excel.

Антивирусы

Вирус – это программа, которая без ведома пользователя выполняет действия, наносящие вред компьютеру и данным. По способу работы вирусы разделяют на несколько типов.

Загрузочные (бутовые) вирусы могут копировать себя в загрузочный сектор жесткого диска (Master Boot Record). Кроме этого они внедряются в системную область дискет, с которых производится загрузка операционной системы. Такие вирусы распространяются на зараженных загрузочных дискетах. Борьба с ними заключается в проверке данных соответствующих секторов дисков и установке программ, которые препятствуют изменению данных загрузочных секторов.

Файловые вирусы поражают программы, то есть файлы типа **COM** или **EXE**, а также любые файлы, хранящие фрагменты исполняемых

программ, например, файлы типа **DLL** или **OVL**. Наличие таких вирусов можно заметить по измененной длине или неправильной контрольной сумме файлов. Разумеется, такие проверки выполняют не пользователи, а специальные программы.

Троянские вирусы являются имитацией настоящих программ или внедренными в реальные программы блоками. Такие вирусы распространяются пользователями, когда те устанавливают на своих компьютерах зараженные программы. Обнаружить вирус может только антивирусная программа, в которой есть информация о конкретном «троянце».

Макровирусы – программы, представляющие собой макрокоманды, использующиеся в сложных приложениях. В настоящее время макровирусы часто распространяются через программы пакета MS Office, так как файлы документов и шаблонов включают макросы. Пользователи сами способствуют размножению вируса, создавая новые документы. Самым явным признаком макровируса служит отсутствие доступа к текстам макросов через меню приложения.

Для программ – антивирусов характерны следующие задачи:

- 1) предотвращение распространения вирусов (блокирование заражения);
- 2) обнаружение вирусов (точнее, зараженных объектов);
- 3) предотвращение активности зараженных объектов, при наличии возможности – восстановление их прежнего состояния (излечение).

Существует несколько разновидностей антивирусных программ:

- фильтры или сторожа;
- детекторы;
- доктора или фаги;
- ревизоры;
- иммунизаторы или вакцины.

Сторожа обнаруживают признаки вирусной активности (например, попыток внести изменения в исполняемые файлы). Сторожа обнаруживают и блокируют попытки заражения файлов.

Фильтры отслеживают вирусы на ранней стадии их развития.

Детекторы обеспечивают поиск и обнаружение вирусов в оперативной памяти и на внешних носителях. Детекторы, которые могут обнаружить несколько вирусов, называют **полидетекторами**.

Доктор – антивирусная программа, позволяющая обнаруживать и обезвреживать вирусы. Программы-доктора, позволяющие отыскивать большое число вирусов, называют **полифагами**.

Ревизор представляет собой программу, запоминающую исходное состояние программ, каталогов и системных областей и периодически сравнивающую текущее состояние с исходным. Программы-ревизоры сохраняют информацию о прежнем состоянии потенциально заражаемых объектов и при последующих проверках выявляют изменившиеся объекты.

Иммунизаторы предназначены для предотвращения заражения известными вирусами файлов путем их вакцинации.

Сканеры обнаруживают сам программный код вирусов в зараженных ими файлах при помощи базы данных о вирусах, известных программе-антивирусу.

В настоящее время существует множество антивирусных программ.

Doctor Web

Программа Dr. Web предназначена для борьбы с полиморфными вирусами, способна обнаруживать изменения в собственном теле. С помощью мощного анализатора может распознать заражение файлов неизвестными вирусами, в том числе в архивированных файлах.

AVP (KAV) – антивирус Касперского

Один из мощных и наиболее популярный в стране антивирус – это пакет AVP (Antiviral Toolkit Pro) лаборатории Евгения Касперского. Он содержит монитор, способный проверять любую информацию, которая пишется на диск. Кроме монитора есть сканер, а также программа-планировщик, которая может по расписанию проверять диск и скачивать с сервера свежие обновления.

AVP умеет проверять файлы в архивах, программы, упакованные специальными «уплотнителями», файлы с электронной почтой и т. д.

Монитор

Чтобы посмотреть и изменить настройки программы, надо щелкнуть правой кнопкой мыши по его значку в системном лотке и в контекстном меню выбрать строку Свойства.

Можно задать, какие файлы будут проверяться – все или только программы, как быть файлами в архивах, в почтовых базах и т. д. (страница Объекты).

Найдя вирус, монитор может:

- запретить кому бы то ни было доступ к зараженному объекту;
- лечить его автоматически;
- и автоматически же удалить.

Выберите какой-нибудь из этих вариантов на странице Действия. По умолчанию стоит первый режим.

Архивные файлы нужно прежде распаковать, тогда и лечить можно будет. А в почтовых базах AVP и вообще ничего не лечит, а указывает на конкретное письмо, содержащее присоединенный документ с вирусом. Найдите его и удалите (не только из папки Входящие, но и из папки Удаленные). Если монитор нашел вирус в почтовой базе, он не позволит вам читать письма – заблокирует доступ и все.

На странице Общие настроек монитора имеется кнопка **Сканировать** все локальные диски. Щелкните по ней, и пойдет процесс проверки диска. Там же, на странице **Общие**, находится и кнопка **Обновить базы**, по которой запускается мастер обновления антивирусных баз через Интернет или по локальной сети (для организаций, у которых обновление происходит централизованно).

Сканер

После установки пакета в контекстном меню файла, папки и диска появится новый пункт – **Antiviral Toolkit Pro**. Щелкнув по объекту правой кнопкой и выбрав эту строку, вы пошлете сканер разбираться с этим конкретным файлом, папкой или диском.

Можно поступить иначе: запустить сначала сканер, а потом уже задать область проверки.

Закончив общую проверку сканер, выдает статистику поиска сколько всего просмотрел, что нашел, что удалил.

Не забудьте зайти на страницу **Объекты** и, так же, как и в мониторе, задать, чтобы проверялись архивы, почтовые базы и др.

А потом зайдите на страницу **Действие**. Помимо того, что умеет делать с зараженными файлами монитор (автоматически лечить или удалять), сканер может также лечить и удалять по запросу (спросив у вас разрешения).

7.2.3. Справочно-правовые системы

Профессиональные юридические системы **«Кодекс»** представляют собой полнотекстовые информационно-правовые системы. Они содержат электронные тексты нормативных актов российского и регионального законодательства, документы международного права и иностранное законодательство, примерные формы правовых и деловых документов, собрание судебной и арбитражной практики, комментарии, статьи, консультации юристов и аудиторов, словари юридических и бухгалтерских терминов, электронные версии печатных изданий на тему права и экономики и многое другое. Пользователь имеет возможность заказать один или несколько разделов системы, предварительно просмотрев его демонстрационную версию на сайте компании.

Структура профессиональной юридической системы «Кодекс»

Универсальные разделы.

1. Международное право. Основу раздела составляют международные соглашения, договоры по различным вопросам международного сотрудничества. Особое внимание уделено соглашениям со странами СНГ. Благодаря соглашению, заключенному с Международным комитетом Красного Креста, в состав этого раздела включены документы международного гуманитарного права – международные конвенции и соглашения по правилам ведения войны, защите культурных ценностей, обращении с военнопленными и мирным населением, устав Красного Креста.

2. Законодательство России – наиболее полное собрание нормативно-правовых актов высших органов власти России

(Федеральное собрание, Президент, Правительство РФ, Центральный банк и т. д.), органов судебной власти, ряда территориальных органов (территориальные органы Государственного таможенного комитета РФ, Центрального банка РФ и др.), органов и организаций, наделенных функциями и полномочиями органов государственного управления (Пенсионный Фонд, Фонд социального страхования и т. д.).

3. Текущий архив законодательства России.

4. Библиотека – архив документов России.

5. Региональное законодательство – разделы регионального законодательства (Москва, Московская обл., Санкт-Петербург, Ленинградская обл., Новосибирск и Новосибирская обл., Пермь и Пермская обл., Республика Карелия и т. д.) предназначены для широкого круга пользователей, деятельность которых связана с конкретным регионом. В этих разделах содержатся решения, принятые региональными представителями федеральных органов государственной власти, органами законодательной и исполнительной власти субъекта Федерации, наиболее авторитетными общественными организациями региона. Эти разделы созданы и ведутся представителями Консорциума в регионах. Технологии ведения баз данных «Кодекс» гарантируют совместимость и работоспособность всех разделов между собой независимо от производителя.

Специализированные разделы:

1. Нормативные акты России.
2. Экономическое законодательство России.
3. Правовое регулирование бизнеса в России (на английском языке).
4. Таможенное законодательство.
5. Арбитражное и гражданское процессуальное право.
6. Судебная практика.
7. Бухгалтерский учет и налогообложение предприятий.
8. Региональное законодательство по отдельным вопросам.

Справочные и консультационные разделы:

1. Законодательство в вопросах и ответах.

2. Примерные формы деловых и правовых документов.
3. Справочник по налогам.
4. Налоговый календарь.
5. Справочник бухгалтера,
6. Справочник курсов валют (с 1991 г.).
7. Юридический словарь.
8. Образцы форм отчетности.

Разделы с электронными версиями печатных изданий:

1. Дайджест по материалам газеты «Экономика и Жизнь».
2. Еженедельник «Финансовая газета».
3. Комментарии, статьи, консультации на тему «Право и экономика».

Профессиональные юридические системы «Кодекс» строятся по модульному принципу: программный комплекс и набор информационных разделов. В соответствии с объемом решаемых задач и сферой интересов пользователь может выбрать любое количество тематических информационных разделов. Большинство пользователей в дополнение к универсальным или специализированным разделам приобретает справочные и консультационные разделы. При подготовке тематических разделов «Кодекс» обеспечивается высокий уровень юридического и информационного сервиса.

Экспертный уровень юридической обработки включает процедуры комментирования, консультирования, снабжения документов и их фрагментов справками и примечаниями. Такой подход позволяет обеспечить правовую поддержку деятельности любых предприятий или организаций, способствует успешной работе с юридическими актами как пользователю-юристу, так и пользователю, не имеющему юридического образования.

Гарант – компьютерная правовая система. Ее основа – электронный банк информации, включающий тексты законов, постановлений, указов, правил и других федеральных документов. Для удобства практиков вся информация разделена на блоки. В одном блоке находятся законы, касающиеся правил предпринимательства,

бухгалтерского учета и уплаты налогов, в другом – документы по банковской деятельности, в третьем – по внешнеэкономической и т. д. Учитывая специфику предприятия, можно подобрать подходящий блок правовой информации. Благодаря технологии объединения, выбранные блоки сливаются в единый информационный массив со сквозной системой поиска.

Структура компьютерной правовой системы «ГАРАНТ»

Большие информационные блоки:

1. Законодательство России.
2. Legislation of Russia in English.
3. Региональное законодательство.
4. Московское Законодательство.
5. Банковское законодательство.
6. Таможенное законодательство.
7. Международное право (Россия, СНГ).
8. Международное право.
9. Жилищное законодательство.
10. Землепользование. Недропользование. Природоохрана.
11. Суд и арбитраж.
12. Уголовное и административное право.
13. Законодательство в схемах.
14. Комментарии к законодательству.
15. Проекты законов.
16. Бухучет и аудит: разъяснения и консультации.
17. Толковый словарь «Бизнес и право».
18. Архивы Гаранта.
19. Налоговые споры: арбитражная практика.
20. Большая библиотека бухгалтера.

Малые информационные блоки:

1. Налоги, бухучет, предпринимательство. Россия.
2. Налоги, бухучет, предпринимательство. Москва.
3. Законодательство в схемах. Налоги, бухучет.
4. «ГАРАНТ-Медицина».

5. Вопросы и ответы по налогам и бухучету.
6. Формы правовых документов.
7. Толковый словарь «Финансы, налоги, бухучет».
8. Суд и арбитраж. Московский округ.
9. Электронная версия бератора «Практическая энциклопедия бухгалтера».

КонсультантПлюс

Справочно-правовая система КонсультантПлюс открывает вам доступ к самым разным типам правовой информации: от нормативных актов, материалов судебной практики, комментариев, законопроектов, финансовых консультаций, схем отражения операций в бухучете до бланков отчетности и узкоспециальных документов.

Большой объем правовой информации и качество ее юридической обработки – основа надежности справочно-правовой системы. Чем большим количеством документов вы располагаете, тем выше вероятность, что в любой момент времени вы легко найдете именно ту информацию, которая вам понадобится.

Документы физически содержатся в **Едином информационном массиве** КонсультантПлюс. Поскольку документы каждого типа имеют свои специфические особенности, они включаются в соответствующие **Разделы информационного массива**.

Названия разделов сформулированы таким образом, чтобы вы могли быстро сориентироваться и понять, какие документы в каком разделе находятся. Вот список разделов:

Законодательство	Нормативные и иные официальные акты федеральных и региональных органов государственной власти.
Судебная практика	Судебные акты. Материалы по вопросам правоприменительной практики.
Финансовые консультации	Консультационные материалы по бухгалтерскому учету, налогообложению, банковской, инвестиционной, внешнеэкономической деятельности, вопросам валютного регулирования. Схемы отражения в бухучете финансово-хозяйственных операций (проводки), а также материалы бухгалтерских печатных изданий.
Комментарии законодательства	Комментарии к нормативным актам федерального законодательства.
Формы документов	Типовые формы, бланки, образцы деловой документации.
Законопроекты	Проекты федеральных законов, находящиеся на рассмотрении в Федеральном Собрании РФ.
Международные правовые акты	Многосторонние и двусторонние международные договоры Российской Федерации, документы международных организаций, документы о ратификации.
Правовые акты по здравоохранению	Нормативные документы по медицине и фармацевтике, консультации по медицинской и фармацевтической деятельности.

Вход в систему

The screenshot shows the 'КонсультантПлюс' (Consultant Plus) software interface. On the left, there is a circular logo featuring a cartoon character in a graduation cap. Below the logo is the '3000' logo. The main area is titled 'Поиск по реквизитам и контексту в разделах:' (Search by attributes and context in sections:). A list of search categories is displayed, including 'Законодательство', 'Судебная практика', 'Финансовые консультации', 'Комментарии законодательства', 'Формы документов', 'Законопроекты', 'Международные правовые акты', and 'Правовые акты по здравоохранению'. On the right side, there are buttons for 'Кодексы', 'Справочная информация', and 'Обзоры законодательства'. At the bottom, there are buttons for 'Руководство пользователя' and 'Список разделов'. The footer contains the text 'КонсультантПлюс надёжная правовая поддержка' and a 'Подробнее' (More) button.

Для того чтобы начать поиск документов, необходимо перейти из Стартового окна в Окно поиска. Это произойдет, как только вы выберете раздел информационного массива. Список разделов информационного массива представлен в правой части Стартового окна.

Откройте раздел Законодательство, кликнув по нему мышью.

На экране появилось **Главное меню** Консультант-Плюс и Окно поиска

Главное меню (верхняя строка), как обычно, содержит основные функции системы, а также ряд стандартных для любого приложения возможностей.

Наиболее часто употребляемые функции вынесены в **Пиктографическое меню (строка кнопок)**. Набор функций (и соответственно кнопок) меняется в зависимости от того, что вы делаете – работаете в Окне поиска, выбираете документ из списка документов или изучаете текст документа.

Окно поиска состоит из нескольких вкладок, отвечающих за различные инструменты поиска. Самым мощным инструментом поиска является **Карточка поиска**, поскольку с ее помощью можно сформулировать наиболее гибкое Поисковое задание системе.

Другие поисковые инструменты позволяют найти основные документы по правовому вопросу или обратиться к готовым подборкам документов:

- Правовой навигатор позволяет получить основные документы по правовой проблеме.
- С помощью вкладки Справочная информация вы получаете доступ к часто используемым документам (например, Календарь бухгалтера).
- Вкладка Новости и обзоры позволяет быстро получить обзоры законодательства.
- Вкладка Папки позволяет обратиться к вашим собственным, ранее составленным подборкам документов, которые вы сохранили в папках в системе.

- Вкладка Закладки позволяет напрямую, без поиска, обратиться к документам, в которых вы поставили закладки.

- Вкладка История дает возможность быстро повторить поиск документов, сделанный вами ранее. Это особенно полезно тогда, когда вы снова хотите найти документ, но не помните точной информации о нем.

Итак, чтобы найти документ в Консультант-Плюс, можно использовать несколько инструментов. Посмотрите, как работает главный из них – Карточка поиска.

Чтобы найти документы, необходимо указать известную о них информацию (например, номер документа, название, вид, тематику и т. д.) в Полях Карточки поиска. Как правило, достаточно заполнить только несколько полей, чтобы документ был найден. А если известны точные реквизиты документа, например его номер, то поиск становится еще проще (достаточно указать номер документа).

Поиск в Консультант-Плюс является Сквозным, то есть проходит одновременно по всем разделам информационного массива. Для сквозного поиска предназначены Общие для всех разделов поля, отмеченные в Карточке поиска значком О. Реквизиты, указываемые в этих полях, имеет любой документ информационного массива. Например, общими полями являются Дата, Название или Тематика.

Сквозной поиск возможен только из раздела **Законодательство**. Почему именно так? Дело в том, что анализ любой правовой проблемы начинается с изучения нормативных документов. На них основываются другие документы – судебные решения, консультационные материалы и т. д. Поэтому раздел **Законодательство** в Консультант-Плюс считается Главным разделом информационного массива.

Кроме поиска по общим полям, система Консультант-Плюс может выполнять поиск по Специальным полям. Они отражают специфические характеристики документов в каждом разделе. Например, в разделе **Законодательство** специальными полями являются поля **Дата в Минюсте** и **Номер в Минюсте**. Очевидно, что таких характеристик не имеют, например, консультационные материалы или формы документов.

Информация в нижней части карточки указывает, какие разделы и информационные банки доступны для поиска и сколько документов в них соответствует поисковому заданию, сформулированному в Карточке поиска. Например, как только вы внесете в поле **Тематика** определенную тему, количество документов, указываемое в нижней части карточки, изменится в зависимости от того, сколько документов на эту тему найдено. Если затем указать период времени (с ... по ...) с помощью поля **Дата**, то система сообщит количество документов на указанную тему, принятых в данный период времени.

Специальные поля можно использовать одновременно с общими полями. Они будут учитываться при поиске в разделе **Законодательство**, а на поиск в других разделах не повлияют. Например, это позволит найти в разделе **Законодательство** только федеральные законы и кодексы (поле **Вид документа**) по указанной теме (поле **Тематика**), в то же время и в других разделах будут найдены все документы по этой теме.

Нажмите кнопку «Построить список» или клавишу F9.

Повседневная деятельность секретаря организации неразрывно связана с деловыми бумагами. Пользователям Консультант-Плюс доступна обширная «коллекция» типовых форм документов в банке Деловые Бумаги раздела «Формы документов».

Все включаемые документы можно разделить на две категории: официально утвержденные формы документов и неофициальные формы документов. К первой категории относятся, утвержденные органами власти: например, договоры, контракты, заключаемые органами власти, формы заявлений, формы отчетности предприятий, страховых, банковских учреждений и др.

Ко второй категории относятся формы документов: различные формы договоров, справок, отчетов, заявлений, расчетов, таблиц, которые хотя и не утверждены официально, но проверены и используются в работе многими организациями, например, договоры поставки, купли-продажи, аренды.

Банк постоянно пополняется свежей актуальной информацией: ежемесячно в него включается 300–400 новых документов. Так, совсем недавно в банке появились типовые формы документов: по долевому строительству и управлению многоквартирными домами (в том числе документы по созданию и деятельности товарищества собственников жилья); по лицензированию деятельности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в сфере транспорта; формы документов сводного финансового отчета и сведений о поступлении и расходовании средств политической партии и многое другое.

Новые возможности поиска документов

С выходом Серии 200 в банке Деловые Бумаги реализован новый быстрый поиск по названию и тексту документа, при котором запрос в Карточке поиска формулируется простым естественным языком, а слова указываются в любой форме и с любыми окончаниями.

Необходимый документ можно также найти по тематике, по виду документа (например: «доверенность», «договор», «справка») и по номеру типовой формы.

Поиск можно проводить и по таким полям Карточка поиска, как «Разработчик» и «Источник». Под разработчиком понимаются органы власти, которые разработали или утвердили документ (например, Минфин России), либо профессиональные объединения или фирмы, предоставившие документы для включения в банк. Значениями же поля «Источник» являются в основном реквизиты нормативных и ведомственных актов, которыми введены формы документов.

Пример 1. Найдем доверенность на совершение сделок с ценными бумагами.

Шаг 1. Войдем в Карточку поиска раздела «Формы документов».

Шаг 2. В поле «Название документа» наберем поисковую фразу ДОВЕРЕННОСТЬ ЦЕННЫЕ БУМАГИ.

Шаг 3. Нажмем кнопку «Построить список документов (F9)».

Результат. Система находит 3 типовые формы доверенности на совершение сделок с ценными бумагами.

Пример 2. Подготовим должностную инструкцию бухгалтера.

Шаг 1. Войдем в Карточку поиска раздела «Формы документов».

Шаг 2. В поле «Название документа» наберем поисковую фразу ИНСТРУКЦИЯ БУХГАЛТЕРА.

Шаг 3. Нажмем кнопку «Построить список документов (F9)».

Результат. Система найдет 17 документов – должностных инструкций бухгалтера по различным направлениям деятельности, из которых пользователь может выбрать нужный образец.

Удобная работа с формами документов

Официально утвержденные формы документов имеют ссылку на утвердившие их нормативные акты (они содержатся в информационном банке Консультант-Плюс по законодательству). Так, открыв форму заявления о переходе на упрощенную систему налогообложения, в верхней правой части текста мы увидим ссылку на нормативный документ, утвердивший эту форму: Приказ МНС России от 19.09.2002 № ВГ-3-22/495 «Об утверждении форм документов для применения упрощенной системы налогообложения». По этой ссылке мы мгновенно попадем в текст Приказа.

После того как образец документа найден, его можно скопировать в MS-Word. Теперь осталось внести в форму необходимую информацию и составить свой собственный документ.

Часть официально утвержденных форм документов в форматах MS-Word и MS-Excel уже доступна в банке Деловые Бумаги (ссылка в верхней левой части документа).

Бухгалтерские издания

В системе Консультант-Плюс уже более 4 лет есть специальный банк Приложение Бухгалтерские издания, в который включаются материалы популярных изданий бухгалтерской тематики. Это бесплатное приложение к банкам Финансист и Вопросы Ответы раздела «Финансовые консультации».

Наполнение Приложения Бухгалтерские Издания постоянно расширяется: растет количество представленной в банке периодики и книг по актуальным темам. Ежемесячно в банк поступает в среднем

1000–1500 новых материалов. На сегодня Приложение Бухгалтерские Издания содержит около 62.000 публикаций из 69 изданий и 182 книг.

Комментарии законодательства

В информационном банке «Комментарии законодательства» представлены постатейные комментарии к законам и кодексам, дающие развернутое толкование правовых норм, а также аналитические статьи и монографии ведущих юристов по актуальным проблемам законодательства и права. В систему включены книги, издаваемые ведущими издательствами юридической литературы, такими, как «Статут», «Юрайт», «Юстицинформ», «Норма», «Городец» и других. Также информационный банк регулярно пополняется новыми материалами из более чем 30 популярных периодических изданий правовой тематики: «Право и экономика», «Журнал российского права», «Коллегия», «ЭЖ-Юрист», «Адвокат», «Современное право», журналы Издательской группы «Юрист».

7.3. Интернет для секретаря

7.3.1. Основные понятия

- **Web браузер** – позволяет пользователю читать размещенные в Интернете текстовые файлы, но что представляется более важным, предоставляет доступ к графической информации (демонстрация графического Web-сайта);

- **Netscape** – Web-браузер, разработанный компаний Netscape Co.;

- **Internet Explorer** – Web-браузер, разработанный компаний Microsoft;

- **Указатель-линк** – связывает как целые документы, так и отдельные части одного документа. Чтобы перейти от одного документа к другому достаточно курсором мыши щелкнуть на указатель-линк;

- **Интернет-страница** – может создаваться как для организации, так и для отдельно взятого лица;

- **HTML**– язык, на котором пишутся все Интернет-страницы и создаются указатели-линки;

- **URL** – указывает точное местонахождение любого источника информации, опубликованного в Интернете;

- **Поисковые программы** – позволяют искать документы, чьи заголовки и содержание соответствуют ключевым словам, на которых базируется поиск.

- **Cookie** – небольшой текст, который используется в веб-сайтах для записи посетителей. Когда вы посещаете сайт, cookie сохраняется на вашем жестком диске, и это позволяет сайту опознать вас, когда вы снова заглядываете в него. Cookie также сообщает сайту названия нескольких последних сайтов, в которые вы заходили, и каким типом браузера вы пользуетесь. Это удобно, например, если вы зарегистрировались в сетевом магазине, то cookie выдаст вам конкретные детали и вам не придется печатать их каждый раз. Однако, следствием этого может быть получение вами нежелательного письма (спама). Если вас это беспокоит, то вам следует настроить ваш браузер не принимать cookie. Для этого надо проконсультироваться в инструкции по эксплуатации.

Наиболее популярные поисковые программы

- **AltaVista** – считается самой большой поисковой программой (более 30 млн. проиндексированных документов). Поиск по ключевым словам и даже фразам, заключенным в кавычки;

- **Yahoo** – первый Интернет-справочник, создатели которого предприняли попытку проклассифицировать публикуемые документы, разделив их по отраслям знаний: Искусство; Бизнесе; Наука; Здравоохранение; Медицина, пр.;

- **Excite** – поисковая программа, в основу которой заложен концептуальный поиск информации;

- **WebCrawler** – программа, осуществляющая поиск информации в семи других поисковых программах одновременно;

- **Yandex** – русскоязычная поисковая программа;

- **Rambler** – русскоязычная поисковая программа, которая обладает удобной системой поиска и выдачи найденной информации;

- **Aport** – русскоязычная поисковая программа, особенностью которой является то, что в запросах можно использовать слова в любой грамматической форме.

Рабочее окно программы Internet Explorer

После запуска программы, на экране появится окно программы Internet Explorer. Его элементами являются:

Заголовок окна – стандартный заголовок Windows, в котором отображается название текущей открытой Web-страницы и название программы, в нашем случае Microsoft Internet Explorer. Этот заголовок не отличается от заголовка любого другого окна в Windows. В правой части **Заголовка окна** расположены кнопки, предназначенные для стандартных действий с окнами в операционной системе Windows.

Под заголовком располагается **Меню**. С его помощью вы можете выбрать любую команду программы Internet Explorer. Ниже **Меню** находится **Панель инструментов**. На этой панели расположены кнопки, обозначающие различные действия, которые можно выполнять в процессе работы. Кнопки, обозначающие действия, которые в данный момент выполнить нельзя, становятся серыми значками, и на них невозможно нажать.

Под полосой **Панели инструментов** расположено **Поле для ввода адреса страницы**, которую Вы хотите просмотреть.

Центральная часть окна программы представляет собой **Рабочую область** и предназначена для отображения открытой в настоящий момент Web-страницы. **Вертикальная и горизонтальная полосы прокрутки** появляются, если эта страница не помещается в отведенное для нее поле просмотра, и это позволяет просматривать Web-страницу по частям.

Строка состояния предназначена для индикации тех действий, которые в данный момент выполняет программа Internet Explorer. Например, в строке состояния могут появляться сообщения: Готово; Поиск узла; Ожидание ответа.

Прогресс-индикатор представляет собой поле, расположенное правее **Строки состояния** внизу рабочего окна. Заполнение этого поля информирует о том, как выполняется операция, занимающая достаточно длительное время, например загрузка изображения, если текущая Web-страница содержит графическую информацию.

Основные принципы работы с программой Internet Explorer

При работе с сетью Интернет одним из главных понятий является понятие **Web-страницы**. При этом под страницей понимают документ, который содержит в себе кроме текста еще и изображения, звуковое сопровождение и даже видео. Кроме того, Web-страница может содержать ссылки на другие страницы или адреса электронной почты, которые обычно выделяются и/или цветом, и/или подчеркиванием.

Как и в большинстве программ, работа Internet Explorer начинается с загрузки на рабочий компьютер начальной или **Домашней страницы**. По умолчанию, этой страницей является страница фирмы Microsoft (<http://home.microsoft.com>). При желании в качестве Домашней можно назначить любую Web-страницу.

В процессе работы можно прервать процесс загрузки Web-страницы на рабочий компьютер. Для этого необходимо нажать кнопку **Стоп**.

Если нажать кнопку **Обновить**, то текущая Web-страница будет заново загружена из сети (например для того чтобы узнать текущий курс доллара). Это может быть полезным для просмотра страницы, загрузка которой была прервана кнопкой **Стоп**.

Для отображения других Web-страниц нужно или ввести в **Поле адреса** новый адрес (например, <http://www.fsu.edu>), или указателем мыши выбрать интересующую вас ссылку в текущей Web-странице и щелкнуть на нее мышью. Обратите внимание, что проходя над ссылкой в тексте Web-страницы, курсор мыши меняет свою форму на стилизованное изображение пальца руки, а в строке состояния будет отображен адрес перехода, соответствующий ссылке.

Сохранение информации из Интернета

После того, как адрес задан, происходит поиск Web-страницы в сети Интернет и ее загрузка. Можно сохранить эту страницу на рабочем компьютере для дальнейшего использования с помощью команды **Файл** **Сохранить как**. Далее можно перейти на следующую Web-страницу.

Так же сохранить можно и с помощью буфера обмена. Выделить диапазон, скопировать, открыть Word, вставить.

Чтобы сохранить картинку, нужно щелкнуть правой кнопкой мыши по картинке и выбрать **Сохранить рисунок как**.

Таким образом, работа с программой Internet Explorer представляет собой перемещение по паутине ссылок на различные Web-сайты в Интернете. Для облегчения такого перемещения можно воспользоваться кнопками **Назад** и **Вперед**. Для перехода на **Домашнюю страницу** пользуйтесь кнопкой **Домой**.

Программа Internet Explorer запоминает адреса, введенные с клавиатуры в поле **Адреса**. Кнопка с правой стороны поля ввода адреса поможет выбрать из списка нужный вам адрес.

Кроме этого на панели инструментов есть кнопки **Избранное** и **Журнал**.

Кнопка **Избранное** (или выбрать из главного меню **Избранное**) позволяет запомнить адрес конкретной страницы и занести его в память для последующего обращения к ней. Чтобы создать закладку, следует, находясь на нужной странице выбрать в меню **Добавить в «Избранное»**. Здесь можно изменить название ссылки, поместить ссылку в определенную папку, создать новую папку. Чтобы открыть страницу из закладок, нужно нажать на одноименную кнопку на панели. Кроме того можно **Упорядочить «Избранное»**: переложить ссылку в папку, переименовать, удалить.

Когда вам нужно вернуться к недавно просмотренному документу в Сети, поможет журнал посещений. **Журнал** хранит все адреса страниц в Интернете, которые вы посетили за последнее время. Адреса объединяются по неделям и дням. Удалить записи из **Журнала** можно нажав кнопку **Delete**.

Печать из Интернета

Чтобы распечатать всю страницу из Интернета выбрать **Файл * Печать**, или кнопку **Печать из Интернета**. Чтобы распечатать всю страницу из Интернета выбрать **Файл * Печать**, или кнопку Печать на панели инструментов. Но если вам нужно распечатать только часть

страницы необходимо: выделить нужный диапазон, **Файл – Печать** и в окне **Печать**, поставить Выделенный фрагмент на панели инструментов. Но если вам нужно распечатать только часть страницы необходимо: выделить нужный диапазон, **Файл – Печать** и в окне **Печать**, поставить **Выделенный фрагмент**.

Работа с FTP

Интернет – это не только Web-страницы – вы можете пользоваться огромными файловыми архивами (библиотеками), которые находятся на FTP-серверах. Доступ к ним – через специальные программы-клиенты FTP или браузер Internet Explorer.

Адреса FTP-серверов обычно начинаются с букв ftp (а не www), а для доступа к ним используется протокол ftp:// (а не http://).

Когда вы входите на FTP-сервер, окно браузера начинает напоминать окно «Мой компьютер» – появляются значки и имена папок и файлов. Но эти папки обладают всеми свойствами ссылок. Любую из них можно открыть в текущем или новом окне браузера. Внутри папок, как и следовало ожидать, вы увидите ссылки на файлы. Щелчок мышью на ссылке с именем файла повлечет загрузку данного файла на жесткий диск вашего компьютера.

Сохранение рисунков и текста из Интернета

Любой рисунок или графическое изображение с загруженной Web-страницы можно сохранить на жестком диске в виде файла. Для этого необходимо щелкнуть на нужном рисунке правой кнопкой мыши и в открывшемся контекстном меню выбрать пункт **Сохранить рисунок как...** Откроется окно сохранения файла, в котором можно выбрать диск и папку для записи файла.

Можно сохранить также любой фрагмент текста загруженной Web-страницы. Для этого необходимо выделить нужный текст, протащив по нему мышью с нажатой кнопкой и скопировать его в **Буфер обмена Windows (Правка —> Копировать)**. Затем текст из **Буфера обмена** можно с помощью обычных приемов вставить в любой текстовый документ в любом текстовом процессоре или редакторе.

Размер шрифта

Можно изменять размер шрифта, которым отображается текст на Web-странице. В Internet Explorer для этого следует в меню **Вид** выбрать пункт Размер шрифта. Затем надо выбрать размер шрифта в открывающемся меню.

Зеркала

Путешествуя по Web, вы однажды столкнетесь с понятием зеркало (mirror). Дело в том, что популярным Web-сайтам приходится выдерживать тысячи и даже десятки тысяч обращений в день. Для снижения нагрузки создаются полные или почти полные копии таких сайтов на других серверах Сети. Эти копии называются зеркалами исходного сайта. В принципе, желательно, конечно, выбирать то зеркало, которое ближе всего к вам географически.

В России создаются также зеркала популярных зарубежных сайтов. Так, например, у сайта TUCOWS (www.tucows.com), на котором располагается самое разнообразное программное обеспечение, наверное, больше сотни зеркал по всему миру, и в том числе есть и российские. Если вы хотите зайти на сайт TUCOWS, то вам предлагают сначала выбрать регион, а затем сервер в этом регионе.

7.3.2. Электронная почта

Почта на Яндексе

Чтобы завести ящик на Яндексе, нужно выбрать ссылку **Зарегистрироваться**. Автоматически вы попадаете на 1 страничку регистрации. Здесь вы должны ввести свой **Логин** (обязательно латинскими буквами) – уникальное имя, идентификатор пользователя на данном сайте. Двух пользователей с одинаковыми логинами на одном сайте быть не может. Яндекс может посоветовать вам интересный незанятый логин. Для этого достаточно указать фамилию и имя и нажать кнопку **Далее**.

Обратите внимание: все поля, отмеченные *, обязательны для заполнения!

Затем вы вводите пароль и подтверждаете его – вводите еще раз. Он должен содержать не менее 4 символов и не может совпадать с логином. Удобней всего вводить цифры, т. к. с буквами вы должны точно

запомнить какой был язык (анг. или рус.), были они заглавными или строчными.

Будьте очень внимательны – вы должны запомнить все символы, какие вводите, т. к. на экране они будут помечены звездочками **!**

Потом выбираете контрольный вопрос и ответ на него и тоже запоминаете. Эти данные нужны на случай, если вы забыли логин и/или пароль, – это единственный безопасный способ открыть ваш ящик.

Вводите контрольные цифры – каждый раз они разные! И нажимаете кнопку <ok>.

Сразу после регистрации на указанный e-mail вам будет выслано письмо с просьбой о подтверждении адреса.

Чтобы в дальнейшем войти в свой ящик вы набираете в поле **Логин** свой логин, в окне **Пароль** – пароль и нажимаете кнопку **Войти**.

Письма

Все написанные и полученные пользователем письма почтовая программа раскладывает по папкам.

Входящие – содержит поступившие электронные письма;

Отправленные – содержит отправленные электронные письма, если стоит галочка в окне Сохранить копию письма при отправке;

Удаленные – хранит те поступившие электронные письма, которые после прочтения были удалены. Это своего рода «корзина».

Рассылки – **в нее** автоматически складываются письма, которые были одновременно разосланы большому числу пользователей. Все сообщения, попавшие в нее, могут быть удалены через две недели

Черновики – **содержит заготовки электронных писем, которые еще не готовы к отправке.**

Спам – нежелательное письмо. Получив его, вы будете недоумевать, как отправителю такого послания удалось раздобыть ваш адрес. Как указывалось выше, его можно получить через cookie, или иным путем, примерно так же, как и нежелательное сообщение по почте, факсу или телефону, что бывает реже.

При входе в почту, открывается папка **Входящие** и вы увидите список поступивших писем с указанием: от кого, тема, дата, размер. Чтобы прочитать полученное письмо нужно нажать ссылку (тема).

Написать письмо

Чтобы написать письмо, нужно нажать на кнопку **Написать**. Каждое электронное сообщение состоит из двух основных частей: заголовка и тела.

Заголовок письма можно сравнить с обычным почтовым конвертом, на котором написаны адреса отправителя и получателя. По сравнению с обычными письмами сообщения, отправляемые по e-mail, имеют более сложный заголовок, состоящий из нескольких полей:

От кого – электронный адрес отправителя – указывается автоматически.

Кому – это обязательный атрибут электронного письма. Здесь записывается адрес электронной почты, по которому будет отправлено сообщение.

Копия — сюда вносятся адреса, на которые рассылаются копии данного письма.

Скрытая копия – здесь указываются адреса людей, которым копии письма доставляются втайне от первого адресата.

Тема – в этом поле излагается краткое содержание сообщения. Оно не обязательно, но лучше без названия письма не отправлять.

При написании писем удобно пользоваться **Адресной книгой**. В ней хранятся часто используемые адреса. Это удобно для рассылки писем по отобранным адресам. В адресной книге вы можете добавить, написать, удалить запись. Внести запись – **Добавить** – заполняете поля имя, эл. адрес (они обязательны), телефон, день рождения, любой комментарий и нажимаете **Добавить**.

Тело письма по аналогии с обычным письмом – листы бумаги, которое вкладывают в конверт. Наберите текст письма в нижней области окна. Можно вставить готовый текст из Word'a – выделить текст, скопировать через буфер обмена, перейти в электронную почту и вставить в тело письма (**Правка – Вставить**).

В Яндексе вы можете проверить орфографию (кнопка **Проверить**), перевести русские буквы в латинские (транслитерация – **Translit**). В помощь вам на почте Яндекса есть словарь (**Словарь Лингво**).

Если требуется вложить в письмо файл, их можно **Присоединить** к вашему письму (не больше 3-х). Нажмите кнопку **Обзор** – появится окно Выбор файла. Вы выбираете тот файл, который вам необходим и либо 2 раза щелкаете мышкой по нему, либо выделяете его и нажимаете **Открыть**. Имя файла будет занесено в одну из строк поля **Присоединить** – файл вложен.

Если вы хотите сохранить ваше письмо в папке **Отправленные** поставьте галочку в окне **Сохранить копию письма при отправке**. Если вы не готовы отправить это письмо сохраните его в **Черновике** – нажмите кнопку **Сохранить как черновик**.

Когда вы уже все заполнили, письмо нужно отправить – нажать кнопку **Отправить**. После этого появится надпись, что ваше сообщение отправлено.

Ответить на письмо.

Чтобы ответить на конкретное письмо – необходимо из папки **Входящие** выбрать нужное и открыть. Затем на панели выбрать **Ответить**. Если нужно ответить как автору письма, так и всем адресатам, которым были разосланы его копии, выдайте команду **Ответить всем**.

Пересылка письма

Если вы хотите, чтобы полученное письмо прочитали другие лица, перешлите его им, не набирая это письмо заново. Выбрать из папки **Входящие** нужное и открыть. Выберите команду **Переслать**. Откроется окно **Написать письмо**. В окне будет содержаться пересылаемое письмо. Заполните заголовок письма; если требуется, внесите в него свои комментарии и отправьте.

При неформальной переписке по электронной почте допускается использование так называемых Emoticons. Это схематическое изображение человеческого лица для передачи эмоций (Smileys) и

слова, сформированные из первых букв словосочетаний, которое оно заменяет (акронимы).

Smileys

- :) – улыбка;
- ;) – подмигивание;
- :(– хмуриться;
- :- D – смех;
- :- X без комментария;
- : (- плач;
- :-> – сарказм;
- =:O– удивление.

Акронимы – это слова, сформированные из первых букв словосочетания, которое оно заменяет, встречаются намного чаще при деловой корреспонденции, чем Smileys. Более того, они в ходу не только в электронных письмах, но и в обычной переписке. Ниже приводятся несколько наиболее распространенных Акронимов:

- ASAP (As soon as possible) – как можно скорее;
- MSG (Message) – послание;
- JIC (Just in case) – при случае;
- CUL (See you later) – встретимся позднее;
- FAQ (Frequently asked question) – часто задаваемый вопрос;
- ИМНО (In my humble opinion) – по моему скромному мнению;
- BTW(By the way) – между прочим;
- <g> (Grin) – усмешка, ухмылка;
- BRB (Be right back) – немедленно возвращаюсь;
- GTG (Got to go) – готов идти;
- LOL (Laugh out loud) – заслуживает громкого смеха;
- WTG (Way to go) – куда идти, направление;
- JIC (Oh, I see) – мне все понятно;
- TTUL (Talk to you later) – поговорю с тобой позднее.

Вложения

Одна из причин популярности электронной почты – это, вероятно, возможность пересылки файлов. К любому почтовому сообщению можно

«прикрепить» один или несколько файлов разумного размера, а получатель его может «открепить» и использовать их. Такие файлы называются вложениями. Говоря о «разумном размере», имеют в виду, что суммарный размер вложения не должен быть слишком большим. Вложение до 300 Кбайт можно считать нормальным, от 300 до 900 Кбайт – большим, от 900 Кбайт – очень большим. Если все же необходимо отправить большой файл, то лучше «разрезать» его на части по 100–200 Кбайт с помощью какой-нибудь подходящей программы, например ARJ, и отправить в нескольких письмах. Избежать больших размеров вложения помогает так же упаковка (архивирование) файлов. Некоторые файлы в упакованном виде имеют размер, составляющий 2–5 % от исходного. В Интернете чаще всего используют упаковщик ZIP.

Полученное вложение можно открыть или сохранить на жестком диске компьютера. Для открытия вложения достаточно после щелчка мышью на значке скрепки в Outlook Express или обозначением прикрепленного файла после письма в почте Яндексе или Рамблере, переместить указатель мыши на имя файла и щелкнуть еще раз.

Сохранить вложение можно двумя способами.

1. Для сохранения вложения можно открыть полученное сообщение в отдельном окне. Для этого необходимо дважды щелкнуть на нем мышью. Вложение будет находиться в нижнем текстовом поле под темой сообщения. Далее надо щелкнуть на значке вложения правой кнопкой мыши и в открывшемся контекстном меню выбрать пункт **Сохранить как**. Откроется окно **Сохранить вложение как...**, в котором необходимо выбрать диск и папку для данного файла. Если в письме содержится несколько вложенных файлов, то можно сохранять их по одному, или выбрать пункт **Сохранить все...**

Если в папке Входящие выделить письмо, то в нижней части окна появится текст письма. Если в письме есть вложение, то в правом верхнем углу будет значок со скрепкой. Если щелкнуть на скрепке мышью, то появится меню, в нижней части которого будет пункт Сохранить вложения.– (см. рис. 5.59).

Кодировка

В Интернете сосуществуют несколько кодировок русского языка. Эта проблема актуальна и для электронной почты. При наличии затруднений с чтением письма надо сменить кодировку.

В Outlook Express для этого необходимо открыть сообщение в отдельном окне, дважды щелкнув на нем мышью. Затем в этом окне в меню **Формат** нужно выбрать пункт **Вид кодировки 4**. В следующем открывшемся меню текущая кодировка будет отмечена точкой. Попробуйте выбрать другую кодировку кириллицы. Если в этом меню нужной кодировки нет – переместите указатель мыши на пункт **Дополнительно 4**. После выбора правильной кодировки письмо должно стать читабельным.

К сожалению, иногда сообщения приходят в таком виде, что никакие перекодировки не помогают.

Причина этого в том, что почтовые серверы, через которые идет сообщение к адресату, могут самостоятельно менять кодировку. На пути к получателю сообщение может быть подвергнуто нескольким разным перекодировкам на почтовых серверах. При этом речь идет не об ошибках в их работе, а о «сознательных» действиях. Но эти действия не всегда бывают корректными, и в итоге до получателя доходит полная абракадабра благодаря нескольким перекодировкам. Следует отметить, что перекодировки «вредят» только русскому тексту и совершенно не затрагивают английский.

Программисты придумали такие программы, которые, анализируя испорченный текст, могут попробовать его восстановить. Если при этих перекодировках не произошло существенной потери информации, то необходимо просто восстановить их последовательность.

Одна из популярных программ этого типа называется Mail Reader, и с ней можно познакомиться в Сети по адресу:
<http://www.agama.ru/mailreader.htm>

Посетив этот сайт, можно получить пробную версию программы и узнать условия ее приобретения.

По этому адресу <http://www.design.ru/free/decoder/> вы можете в любое время бесплатно перекодировать испорченный текст. Для этого

достаточно перенести его через Буфер обмена Windows из окна вашей почтовой программы в окно браузера и щелкнуть на кнопке **Decode!** в окне браузера.

7.3.3. Поиск информации в Интернет

Поисковая система Яндекс

(<http://www.yandex.ru>)

Щелкните мышью на иконку (значок) браузера Internet Explorer, расположенную на экране рабочего компьютера;

После загрузки Домашней страницы через Адрес выберите ссылку на страницу поисковой системы Яндекс и щелкните на нее курсором мыши;

Происходит загрузка начальной страницы системы Яндекс.

Начальная страница **Яндекса** включает в себя поисковое поле и различные службы: каталог, новости, маркет, погоду и др.

Поисковое поле – это строка, куда вводятся ключевые слова вашего запроса. Чтобы поиск начался, необходимо нажать кнопку **Найти** или **Enter**.

Каталог Яндекса позволяет найти нужный сайт, сужая область поиска. В дополнение к обычной рубрикации по темам (Бизнес и экономика, Дом и семья, Развлечения и отдых и пр.), он предлагает классификацию сайтов по типу содержащейся в них информации (Справки, Товары и услуги, Публикации и пр.). Вы можете также уточнить свой запрос по региону.

Темы. – Нажатием на ссылку вы ограничиваете список сайтов выбранной темой.

Регионы. – Нажатием на ссылку вы ограничиваете список сайтов выбранным регионом. Региональный признак имеет смысл, когда вам нужно найти сайты компаний, расположенных в конкретном регионе или связанных с конкретным регионом (например, История города Глупова, Телефонный справочник города Глупова, Доставка пиццы города Глупова, Интернет-ресурсы города Глупова и т. д.).

Справки и ссылки

Каталоги и поиск – он-лайн-овые каталоги, собрания ссылок, поисковики, общие и тематические.

Справочники и базы данных – телефонные и адресные справочники, базы данных вакансий, прикладные справочники и пр.

Энциклопедии и словари – фундаментальные справочные издания и языковые словари.

Советы – советы и инструкции, как что-то сделать.

Типы сайтов

Товары и услуги – сайты с предложениями товаров и услуг.

Частные объявления – предложения товаров и услуг от частных лиц: доски объявлений, сайты газет объявлений, сайты индивидуальных предпринимателей.

Организации – интернет-представительства разных организаций и фирм.

Персоны и группы – личные сайты, домашние страницы, сайты, созданные группами единомышленников, и пр.

Публикации – публикации различных материалов в сети. Нажав на эту ссылку Вы в последствии сможете еще уточнить свой запрос, выбрав нужный Вам жанр – научно-технический, художественный, научно-популярный и т. п.

Общение – чаты, форумы, конференции.

Новости: сбор новостных лент ведущих информационных агентств (несколько десятков партнеров). Обновление информации – каждые 15 минут.

Маркет – информационно-справочная система для тех, кто хочет приобрести товар или услугу.

Энциклопедии – служба поиска по толковым словарям и энциклопедиям. В общем случае поиск ведется по заголовкам и текстам статей, а также по подписям к размещенным в них изображениям. Кроме того, можно искать только по заголовкам статей, или только по подписям к иллюстрациям.

Служба Яндекс. Картинки автоматически собирает картинки в стандартных графических форматах (jpeg, gif и png), находящиеся в

Интернете. При поиске существует возможность задать желательный размер картинки. Материалом для текстового поиска служат: подписи к картинкам и ссылки на них; тексты коротких документов, обрамляющих одиночную картинку; имена файлов.

Яндекс. Лингво – сетевой сервис перевода слов и словосочетаний с русского на английский и с английского на русский по широкому набору общелексических и специализированных словарей.

Служба Яндекс – Открытки позволяет отправлять любую понравившуюся открытку сколько угодно раз бесплатно. Введите в поле ввода запроса ключевые слова, отражающие суть производимого Вами поиска.

Помните, что:

- в системе Yandex поле запроса остается на странице во время просмотра результатов, и вы можете быстро уточнить запрос, введя дополнительные ключевые слова, и организовать новый поиск;

- в системе Yandex результаты поиска отсортированы таким образом, что в начале списка вы получите ссылки на документы, наиболее полно удовлетворяющие вашему запросу. Например, если в документе много раз встречаются слова запроса и несколько слов, включенных в запрос, расположены в документе рядом, то такой документ более полно удовлетворяет запросу. Если же слова встречаются один раз и расположены в разных концах документа, то такой документ в меньшей степени удовлетворяет запросу;

- в системе Yandex возможна произвольная форма запроса;
- не следует использовать предлоги, частицы, междометия, местоимения как ключевые слова;

- при выполнении запроса поисковая система не ищет документы непосредственно в Интернете. Она обращается к своей базе данных, где в компактном виде собраны данные об информации в Интернете. Возможно, что реальное состояние Интернета несколько отличается оттого, что хранится в базе данных.

Глава 8. Деловой протокол и этикет

8.1. Психологические аспекты работы секретаря

8.1.1. Взаимоотношения с руководителем и со служивцами

В трудовом коллективе секретарь является лицом, наиболее приближенным к руководителю, и поэтому от того, как будут складываться отношения с ним, зависит многое: успех трудовой деятельности, удовлетворение от работы, психологический микроклимат в коллективе и т. п.

Положение секретаря в организации особенное. Секретарь не только упорядочивает рабочий день шефа, корректирует его планы, напоминает о чем-либо, составляет график мероприятий, посещений, но и «защищает» руководителя от нежелательных посетителей или ненужной ему информации. Кроме того, секретарь доводит распоряжения или поручения шефа до подчиненных.

Секретарю необходимо следить за тем, чтобы сообщаемая им служебная информация воспринималась однозначно. При ее передаче руководителю следует быть четкой и краткой. Нельзя пересказывать другим то, что вам рассказали в личной беседе. Вместе с тем, услышав что-либо неблагоприятное для компании, ее персонала и предполагая, что босс может что-то предпринять, чтобы исправить ситуацию, она сочтет своим долгом сообщить ему. Это ее работа – поддерживать информированность руководителя.

Взаимоотношения секретарь-руководитель – это один из важнейших и наиболее частых деловых контактов в системе межличностного общения секретаря. Секретарь является первым помощником руководителя, он оказывает помощь в своевременном выполнении намеченных на тот или иной период мероприятий, выполняет вспомогательно-технические операции, готовит необходимую корреспонденцию и информацию, регулирует телефонные звонки и потоки посетителей, по просьбе руководителя подает ему и его гостям чай или кофе.

Специалисты для создания идеальных отношений между руководителем и его секретарем рекомендуют обладать следующими качествами:^[7]

1. Секретарь не должен допускать ошибок в любом документе, тем самым освобождая своего руководителя от необходимости проверять каждый документ.

2. Секретарь должен четко представлять свои обязанности и уровень компетенции при самостоятельном решении вопросов в отсутствие руководителя. Руководителю, в свою очередь, необходимо постоянно информировать секретаря о всех делах, чтобы он мог максимально помочь ему.

3. Секретарь должен следить за событиями в личной жизни руководителя, например позаботиться о цветах для специальных случаев, о поздравительных открытках и т. д.

4. Хороший секретарь считает непреложной обязанностью проявлять тактичное внимание к руководителю и ненавязчивую заботу о нем. Когда взаимопонимание достигнуто, руководитель может передать секретарю право решения некоторых вопросов.

Для помощи руководителю секретарь не может довольствоваться сугубо служебной, деловой информацией о своем шефе. Для выполнения задач, которые ставит перед ней профессия, требуется изучение, знание его личности, циклов его настроений, подъема и спада энергии, рабочие и иные привычки. В своем понимании его характера и его дел секретарь может преуспеть настолько, что оказывается способным предвосхищать многое из того, что ему еще только будет поручено.

Помните!

Никогда не критикуйте шефа на людях и не обсуждайте его с сотрудниками.

Для успеха в работе важно уметь держать определенную дистанцию в отношениях с руководителем.

С первых рабочих дней выберите правильную манеру общения с руководителем. Обращение на «вы» и по имени-отчеству поможет вам

держат дистанцию и в критической ситуации достойно выйти из положения.

Психологи выделяют несколько видов руководителей и стилей их руководства, то есть способов и методов воздействия на подчиненных. Для выработки тактики и стратегии взаимодействия с руководителем секретарь должен быть знаком с ними.

Авторитарный стиль. Для него характерно жесткое единоличное принятие руководителем всех решений («минимум демократии»), жесткий постоянный контроль за выполнением решений с угрозой наказания («максимум контроля»), отсутствие интереса к работнику как к личности. За счет постоянного контроля этот стиль управления обеспечивает вполне приемлемые результаты работы, если оценивать их непсихологическими критериями – прибыль, производительность и т. д. Но в этом стиле руководства недостатков больше, чем достоинств. К ним относится большая вероятность ошибочных решений, подавление инициативы и творчества подчиненных, замедление нововведений, застой, пассивность сотрудников, неудовлетворенность людей своей работой, своим положением в коллективе, неблагоприятный психологический климат («подхалимы», «козлы отпущения», интриги). Все это обуславливает повышенную психологически-стрессовую нагрузку, вредно для психического и физического здоровья. Подобный стиль управления целесообразен и оправдан лишь в критических ситуациях (аварии, боевые военные действия и т. п.).

Демократический (или коллегиальный) стиль управления основывается на обсуждении проблемы, учете мнений и инициатив сотрудников («максимум демократии»). Выполнение принятых решений контролируется и руководителем, и самими сотрудниками («максимум контроля»). Руководитель проявляет интерес и доброжелательное внимание к личности каждого сотрудника, учету его интересов, потребностей, особенностей. Демократический стиль является наиболее эффективным, так как он обеспечивает большую вероятность правильных взвешенных решений, высокие производственные результаты труда, проявление сотрудниками инициативы, активности,

удовлетворенность людей своей работой, благоприятный психологический климат и сплоченность коллектива. Однако реализация демократического стиля возможна при высоких интеллектуальных, организаторских и психологически-коммуникативных способностях руководителя.

Либеральный (или анархический, или попустительский) стиль руководства характеризуется, с одной стороны, «максимумом демократии» (все могут высказывать свои позиции, но реального учета, согласования позиций не проводится), а с другой – «минимумом контроля» (даже принятые решения не выполняются, нет контроля за их реализацией, все пушено на «самотек»). Вследствие этого результативность труда обычно низкая. Люди не удовлетворены своей работой и руководителем. Психологический климат в коллективе неблагоприятный – нет никакого сотрудничества, нет стимула добросовестно трудиться, направления в работе складываются согласно интересам отдельных лидеров подгруппы. Возможны скрытые и явные конфликты. Идет расслоение на конфликтующие подгруппы. При таком стиле управления есть опасность, что руководитель вовсе устраняется от дел, передавая их в руки «выдвиженцев», которые от его имени управляют коллективом, применяя при этом все более и более авторитарные методы. Сам он при этом лишь делает вид, что власть находится в его руках, а на деле все больше и больше становится зависимым от своих добровольных помощников.

Непоследовательный (алогичный) стиль управления проявляется в непредсказуемом переходе руководителя от одного стиля к другому (то авторитарный, то попустительский, то демократический, то вновь авторитарный и т. п.). Такая непоследовательность руководства обуславливает крайне низкие результаты работы, рост конфликтов и проблем. Возможно несовпадение формы и содержания действий руководителя. Например, внешне используется форма демократического стиля управления (демонстрация внешнего расположения, вежливости к подчиненным, обсуждение проблем), но в действительности имеет место

осуществление руководителем только единоличных решений (маскировка авторитарного руководителя под «демократического»).

На практике чаще встречаются смешанные типы руководителя, поэтому методы «борьбы» с руководителем надо использовать в зависимости от ситуации.

Д. Кэйрси была предложена классификация, в основу которой положены психологические качества руководителей. Выделенным в ней типам он присвоил имена героев древнегреческого эпоса.

«Этиметей» (брат Прометея, отличавшийся недалеким умом) пытается учесть все детали, надежен, склонен к бюрократизму и формализму, стремится к стабильности, консервативен, придерживается традиций, не любит риска.

«Дионис» гибок, мгновенно реагирует на ситуацию, успешно действует в условиях риска и опасности. В то же время не способен выполнять рутинную работу, подчиняться регламентам, составлять и последовательно реализовывать планы.

«Прометей» стремится к разработке и осуществлению глобальных стратегий, ориентирован на результат, чрезвычайно погружен в работу, не расслабляется и требует того же от подчиненных, не любит общаться с малоинтересными людьми.

«Аполлон» предпочитает неформальные отношения, стремится решать не только организационные, но и личные проблемы подчиненных, великодушен и дружелюбен.

Типология руководителей по их отношению к окружающим дал М. Эйхбергер.

Деспот. Авторитарен, постоянно компрометирует своих подчиненных в глазах окружающих, причиной чего могут быть одиночество, неуверенность в себе или излишняя требовательность. С таким руководителем нельзя спорить без «железных» аргументов. Лучше ему подыгрывать, на словах подчеркивая его значимость, но делать по-своему или, не показывая обиды, уйти.

Патриарх. Профессионал, твердо уверен в том, что только он один знает все, и поэтому от подчиненных ожидает беспрекословного

повиновения. Свои идеи ему нужно представлять как разумное развитие его мыслей, как можно чаще просить его помощи и совета. Привлечь внимание можно активностью и более высоким профессионализмом, чем того требует работа.

Несмотря на авторитарность, патриарх пользуется признанием и даже любовью в коллективе, поскольку знает проблемы сотрудников и помогает их решить.

Борец-одиночка. Отгораживается от окружающих секретаршей и непроходимыми дверями, неохотно делится информацией, даже нужной для дела, избегает контактов. Не любит длинных разговоров, особенно по поводу мелочей (поэтому деловые предложения лучше представлять в письменном виде), обсуждения своих решений и критики в собственный адрес. Его внимание можно привлечь усердной работой, просьбой оценить ее результаты и спокойным отношением к успеху.

Железная леди. Холодна, авторитарна, самоуверенна, чувствует свою силу, отвергает обсуждение проблем как неэффективный способ их решения. Не допускает неподчинения, не скупится на наказания недобросовестных работников. Привлечь внимание можно, показав наглядно свои деловые и профессиональные успехи, честолюбие, решительность, уверенность.

Старшая сестра. Практикует «женский стиль» руководства, дискуссии и коллективное творчество, ценит у сотрудников наличие командного духа, оказывает им покровительство и помощь, ожидая в ответ эффективной работы. Как сильная личность предпочитает таких же коллег, не терпит лени, интриг, перекладывания ответственности на других. Таким образом придает значение как деловой, так и социальной компетентности. Привлечь внимание можно новыми идеями и предложениями, рассказом о своем опыте.

Дилетант. Занимает место благодаря не знаниям и опыту, а связям. Его слабость как руководителя может вызвать появление неформального лидера, легко завоевывающего влияние, для подавления которого будут использованы любые возможности. Жаловаться на него

бессмысленно, ибо его поддерживают наверху, а привлекать его внимание бесполезно, так как он ни в чем не разбирается.

С первого дня вашей работы в офисе установите контакт не только с руководителем, но и с сотрудниками.

После того как шеф представил вас, знакомьтесь с сотрудниками, запишите или запомните их имена-отчества. Имя человека – для него самое важное слово на свете!

Постарайтесь выяснить «кто есть кто», чтобы невольно не попасть в немилость к тому, кто имеет большое влияние на вашего начальника, хотя, может быть, и не занимает высокий пост.

Секретарь – стержневое звено «команды». У нее устанавливаются и в дальнейшем поддерживаются контакты не только с ближайшим окружением, но и с большинством служащих. Поэтому она должна служить образцом, эталоном хороших манер, а хорошие манеры служат залогом слаженной «командной игры» всего персонала офиса.

Вежливым и внимательным следует быть со всеми сотрудниками, даже теми, кто сегодня в немилости. Именно секретарю приходится сообщать сотрудникам «волеизъявление» начальника, далеко не всегда приятное. В таких ситуациях нужно быть деликатным и сохранять нейтральную позицию, доводя до сотрудников негативную информацию. Вам помогут фразы: «Мне очень жаль, но...», «К сожалению, я должна вам сообщить...»

В практике секретарской работы нередки случаи, когда секретарю приходится сглаживать конфликты, возникающие между руководителями и сотрудниками. Здесь многое зависит от профессионализма и гибкости поведения секретаря в сложных ситуациях, умения владеть своими эмоциями, от искусства ведения деловой беседы.

Иногда возмущенный или обиженный сотрудник выплескивает весь негатив не на руководителя, а на секретаря, настаивает на личном разговоре с начальником, и немедленно. Нужно быть к этому готовым и уметь сказать «нет», но вполне корректно: «К сожалению, сейчас трудно что-либо изменить...», «Возможно, в чем-то вы правы, но...», «Очень жаль, но время упущено...».

Если коллеги по работе приходят к вам за советом по личным вопросам, значит, у вас очень хорошие отношения с ними, более того, они ценят ваше мнение и доверяют вам. Когда вам говорят о своих бедах, имейте терпение и выслушивайте коллег до конца, даже если проблема вам кажется нелепой и смешной. Ведь для того, кто к вам пришел с ней, она очень важна.

Правила деловых отношений с сослуживцами

- искренне интересуйтесь другими людьми;
- если Вы хотите воздействовать на них, не вызывая чувства обиды, начинайте с похвалы и искреннего признания их достоинств;
- указывайте на ошибки других не прямо, а косвенно;
- говорите о том, что интересует Ваших собеседников, и умеете внимательно их слушать;
- внушайте Вашим собеседникам сознание их значимости и делайте это искренне, создайте людям хорошую репутацию, которую они будут стараться поддерживать;
- сначала говорите о собственных ошибках, а затем критикуйте сослуживцев;
- добивайтесь того, чтобы люди были готовы сделать то, что Вы предложите;
- научитесь помогать людям, делая это ненавязчиво, но в то же время так, чтобы было понятно – Вы оказываете им любезность
- будьте пунктуальны и не забывайте о своих обязанностях и обещаниях сослуживцев.

Психологи выделяют несколько психологических типов поведения людей. Рассмотрим некоторые из них.

Рассказчик. Ему непременно нужно сообщить Вам все мельчайшие подробности того, что произошло с ним накануне. Можно просто усесться поудобнее и насладиться повествованием «рассказчика». Проявляйте сочувствие, поддержку, не осуждайте его, однако не теряйте бдительности. Ведь в беседе с другими «рассказчик» может изложить какие-то личные или служебные подробности из Вашей жизни.

Ударник. Работает «как проклятый». Отнеситесь к этому сочувственно и выразите восхищение их преданностью делу. Только не пытайтесь доискаться причин такого одностороннего взгляда на жизнь, ибо для тех, кто боится общения с людьми и свободного времени, труд представляет собой скрытую форму защиты.

Любитель решать все с ходу. Человек этой категории, в противоположность «ломаке», должен непременно принять решение к концу встречи. Если Вы намерены и дальше иметь с ним дело, а от окончательного решения сейчас хотели бы уклониться, сделайте какой-то конкретный шаг, например, скажите: «Я позвоню в понедельник». Чтобы закрыть вопрос так или иначе. Ваш партнер может вынудить Вас ответить «да» или «нет», просто чтобы покончить с данной темой. Пусть прозвучит и то, что Вы смотрите на дело иначе: «Давайте все-таки не будем ставить сейчас последнюю точку, отложим это еще на пару дней (недель)».

Разведчик. Это тот, кто, прикрываясь вниманием и заботой о Вас, выуживает какие-то сведения, а сам ничего взамен не сообщает, а если и выдает какую-то информацию, она часто оказывается ложной или к делу не относящейся. Факты и мнения, которыми Вы делились, «разведчик» способен использовать против Вас как в Вашей организации, так и в конкурирующей. Остерегайтесь каждого, кто задает слишком много вопросов. В этом случае целесообразно просто сменить тему разговора.

Наставник. В противоположность «разведчику», «наставник» действительно заботится об успехах ближнего, часто даже в ущерб себе. Если Вам удастся распознать и приветить подобного человека в какой-либо деловой ситуации. Вы можете извлечь большую пользу для себя, потому что «наставник» сведет Вас с другими людьми, которые также сумеют помочь Вам в данной ситуации. Как же опознать «наставника»? Первый признак – слова «а вот я Вас научу» или «я Вам подскажу», или то, что человек использует ради Вас свои связи, приговаривая что-то вроде: «Давайте-ка я Вас отведу к такому-то».

Ломака. Таким людям, прежде чем принять какое-либо решение, нужно, чтобы их долго обхаживали. При первой встрече ни в коем случае не требуйте от них ответа «да» или «нет» на конкретное предложение. С такими людьми лучше встретиться несколько раз, чтобы между встречами проходило некоторое время, нежели пытаться вытянуть ответ сразу.

Хвастун. Вам придется терпеливо выслушивать рассказы обо всех победах и достижениях «хвастуна» на личном фронте и профессиональном поприще. Лучше всего дать «хвастуну» нахвастаться вволю. А когда он иссякнет, перейдите к делу, которым предстоит заниматься. Чтобы поднять заниженную самооценку «хвастуна», расточайте ему похвалы на протяжении всей встречи, но не слишком нарочито.

Везунчик. Это человек, который уже достиг чего-то такого, чего пока не удалось другому участнику (или участнице) встречи и теперь испытывает потребность всем поведать эту историю, не спрашивая, хотят ли они это слушать или нет. Люди, пересказывающие историю своего взлета, хотят во что бы то ни стало поделиться и научить других, поэтом) Вы должны спокойно слушать и, возможно, даже почерпнуть что-то полезное для себя.

Нытик. Независимо от того, как идут его дела, он всегда живет своими и чужими неприятностями. Если, общаясь с подобным субъектом, Вы будете выглядеть излишне бодрым и довольным, то это может привести его в настоящую ярость. Поэтому терпеливо слушайте и соглашайтесь, что в жизни порой приходится бороться. При этом вовсе не обязательно выглядеть столь же побитым и загнанным, как «нытик».

Доморощенный психолог. Этому надо непрерывно анализировать все, что Вы ни скажете или ни сделаете. Не подумайте, что это касается только Вас. Тем не менее такому человеку нужно подтверждение его домыслов. Поэтому подыграйте «доморощенному психологу», сказав что-нибудь в таком духе: «До чего Вы проницательны!» или «Как тонко Вы смотрите на вещи! Да. Из Вас бы вышел настоящий психолог!»

Озабоченный. С ним надо быть особенно осторожным. Избегайте сказать ему что-нибудь такое, что он может превратно истолковать, как подтверждение своих фантазий. Старайтесь не употреблять каких бы то ни было выражений с сексуальным подтекстом, слов и фраз, связанных с половой сферой, и намеков на какие-то личные моменты. Иначе Ваш собеседник решит, что Вы одобряете его манеру поведения. Придя на встречу с Вами, он готов говорить на излюбленную тему. А Ваша обязанность – исключить ее из повестки дня.

Манипулятор. Внимательно следите за этим человеком. Ему надо во что бы то ни стало владеть ситуацией. Он способен навязать свою волю во всем, пытается манипулировать любой фразой, любой ситуацией. Сохраняйте спокойный и приветливый тон. Ведь Вы проникли в его немудреную тактику.

Знание основных причин манипулирования и понимание стратегической линии поведения «манипуляторов» позволяет не только распознавать их, но и предвидеть поступки, а следовательно, избежать участи их жертв.

8.1.2. Взаимоотношения с посетителями

Работа секретаря предполагает многочисленные контакты с людьми. Умение взаимодействовать с людьми различного социально-психологического уровня – важное качество профессионального секретаря.

Секретарь является первым человеком, с которым встречается посетитель. От того, какое впечатление у него сложится от беседы с секретарем, зависит его отношение к организации в целом, в частности, станет ли он корпоративным клиентом или нет. Поэтому профессиональный секретарь должен знать правила, приемы и секреты делового общения, должен уметь устанавливать контакты.

Чтобы иметь верное представление о человеке, нужно, во-первых, уметь наблюдать, во-вторых – по возможности исключать ошибки восприятия.

На восприятие значительно влияет состояние самого человека в момент общения с партнером. Раздражение, усталость и даже радостное

возбуждение – плохие помощники. Расстроенный человек видит мир через «черные» очки, радостный – через «розовые». Оценка может быть необъективной также из-за пристрастного отношения к партнеру.

Восприятие внешнего вида и поведения человека также зависит от усвоенных в детстве и юности этических, эстетических и социокультурных норм и правил, представлений о том. «что такое хорошо и что такое плохо».

И наконец, восприятие другого человека зависит от нашего представления о себе. Например, неуверенный в себе начальник активное поведение подчиненного может воспринимать как проявление вызова, угрозу своему влиянию. Таким образом, восприятие другого человека в значительной степени зависит от установок, то есть от неосознаваемой предрасположенности воспринимать и оценивать качества других людей.

Психологи различают три типа установки на восприятие другого человека: позитивная, негативная и адекватная.

Существует ряд установок, в основе которых лежат типичные искажения представлений о другом человеке. К ним относится целый ряд эффектов, описанные Круглянской Л.Я. в «Настольной книге секретаря».^[8] Приведу их для ознакомления.

Эффект «ореола» – доминирующее влияние общего впечатления о человеке на восприятие и оценку отдельных свойств его личности. Если в группе (или у начальника) сложилось мнение о человеке, что он хороший, то его плохой поступок расценивается как случайность. Точно так же и хороший поступок человека, которого считают плохим, оценивается как случайность. Этот эффект мешает адекватно воспринимать людей и создает условия, при которых способные и яркие индивидуальности совершенно не могут работать в группе с установкой, подобной эффекту «ореола», ибо хорошее не замечается, а плохое утрируется. Многочисленные факты доказывают, что данный эффект основан на заблуждениях. Так. Например, человека, добившегося больших успехов в какой-то одной области, окружающие считают способным на большее и в других областях. Хотя есть множество

примеров, когда люди, блестяще делающие свое дело, во всем остальном оказываются беспомощными.

Эффект «неудачника» заключается в том. Что человека, потерпевшего неудачу, окружающие считают способным на меньшее и в других делах. Психологической основой этого эффекта является краткосрочное угнетающее действие неудачи. Поэтому деловые люди охотно говорят о своих успехах и скрывают неудачи, особенно плохое финансовое положение.

Эффект «последовательности» состоит в том, что при поступлении противоречивой информации, проверить которую невозможно, люди склонны отдавать предпочтение той, которая поступила первой, а при поступлении непротиворечивой информации они отдают предпочтение той, что поступила последней. Этот эффект проявляется и в том, что на суждение о человеке наибольшее влияние оказывают сведения, полученные о нем в первую очередь. Обычно тот, кто хочет навредить коллеге, узнав о нем что-то недостойное, сообщает об этом начальнику и его ближайшему окружению, даже не проверив информацию. Оправдываться и доказывать на таком психологически неблагоприятном фоне, что все было не так, значительно труднее и практически бесперспективно.

Эффект «авансирования» предполагает, что человеку приписывают несуществующие положительные качества, а, сталкиваясь с его поведением, неадекватным представлению, разочаровываются и огорчаются.

Эффект «проекции» основан на проецировании собственных свойств на других людей. Это приводит к ожиданию от человека поведения, соответствующего нашей модели. Приятному для нас собеседнику мы склонны приписывать достоинства, а неприятному – недостатки. Этот эффект очень часто встречается при неумении людей встать на точку зрения другого человека.

Опираясь на особенности восприятия человека человеком, секретарю необходимо:

- 1) развивать наблюдательность, обращать внимание на все особенности внешнего облика и психологического склада человека;
- 2) стремиться получить полную информацию о человеке, чтобы ничего не домысливать;
- 3) давать по возможности полную информацию о себе, пресекая этим все слухи;
- 4) говорить с партнером на его языке;
- 5) беседовать с сотрудниками и партнерами в удобном месте, в спокойной обстановке и в спокойном состоянии;
- 6) не поддаваться влиянию предварительной информации о партнере;
- 7) пояснять свои действия; говорить другим о своих ожиданиях, чтобы предотвратить разочарования и претензии;
- 8) не считать свое представление о нормах поведения единственно возможным;
- 9) делать для других не то, что Вы считаете нужным, а то, чего бы они хотели, чтобы Вы делали для них;
- 10) только тогда они будут воспринимать это положительно;
- 11) быть таким, каким хотите, чтобы Вас видели;
- 12) для того, чтобы оценка человека была объективной, старайтесь наблюдать, оценивать и делать выводы беспристрастно.

8.1.3. Конфликты и стрессовые ситуации

Виды конфликтов

Внутриличностный конфликт вызывается различными психологическими факторами внутреннего мира личности, часто кажущимися или являющимися несовместимыми: потребностями, интересами, желаниями, чувствами, ценностями, мотивами и т. п. В зависимости от того, какие внутренние стороны личности вступают в конфликт, выделяют следующие его формы: мотивационный, нравственный, нереализованного желания, ролевой, адаптационный, неадекватной самооценки.

Межличностный конфликт – наиболее распространенная форма конфликта в организациях, когда происходит столкновения за

ограниченные ресурсы: материальные средства, вакантное место, рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта. Каждый при этом считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не кто-нибудь другой. Межличностный конфликт может также проявиться в столкновении различных типов темперамента и характера. Такие черты характера, как импульсивность, вспыльчивость, стремление доминировать, бесцеремонность в обращении и др., порождают напряженность в человеческих отношениях и в конечном счете могут привести к конфликтам. Например, два начальника, имеющие холерический темперамент, будут часто конфликтовать друг с другом. Также трудно согласовывают свои действия два лидера в одной организации.

Конфликт между личностью и группой возникает, когда член группы отстает от сложившихся в группе норм поведения и труда. Другой распространенный конфликт этого типа – между группой и руководителем. Наиболее остро такие конфликты протекают при неадекватности стиля руководства уровню зрелости коллектива, из-за несоответствия компетентности руководителя и специалистов, из-за неприятия нравственного облика и характера руководителя.

Существует и другая классификация конфликтов:

по горизонтали – между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг у друга;

по вертикали – между людьми, находящимися в подчинении друг к другу;

смешанные – представлены и те, и другие участники.

Функции конфликта

Конфликт – это динамическое выражение каких-либо противоречий.

Те функции конфликта, которые реализуются сами собой независимо от воли, внимания участников конфликта, называются обязательные, облигатные функции. Факультативные функции могут быть выполнены лишь при определенных условиях, в числе которых

желание субъекта и его умение воспользоваться открывающимися возможностями.

К облигатным относятся две противоположные взаимодополняющие **функции:**

1) **деструктивная**, состоящая в разрушении сложившихся структур, систем отношений, моральных и материальных ценностей, в непродуктивном расходовании ресурсов, отвлечении внимания от основных проблем на второстепенные, случайные вопросы, а также в ухудшении психологического климата;

2) **конструктивная**, способствующая мобилизации сил, дополнительных ресурсов, укреплению существующих структур либо открывающая дорогу новому, созидательному, обеспечивающая преодоление препятствий на пути прогресса, а также благоприятствующая сплочению коллектива, росту доверия в группе, повышению уровня компетентности конфликтантов.

В отличие от облигатных факультативные функции срабатывают лишь в том случае, если среди участников конфликта или причастных к нему лиц есть хоть кто-то готовый и способный распорядиться теми возможностями, которые несет в себе конфликт.

Такова информационная, или познавательная, функция, благодаря которой конфликт превращается в источник полезных сведений, поскольку в нем в обостренной и концентрированной форме проступают многие явления и свойства, ускользающие от наблюдения при спокойном ходе событий. Известно, что природные законы не постигаются, пока что-то их не нарушает. Конфликты, нарушавшие размеренные человеческие отношения разного уровня (от войн до мелких личных ссор), дали обильный материал для постижения природы и особенностей этих отношений.

В практическом приложении информационная функция распадается на сигнальную и диагностическую. Первая из них состоит в том, что любой случайный на первый взгляд конфликт, а тем более повторяющиеся сходные конфликты являются сигналами какого-то неблагополучия в системе, с которой так или иначе связаны конфликты.

В этом отношении конфликт можно сравнить с симптомом болезни. Боль, жар или, скажем, сыпь неприятны сами по себе. Их легко можно подавить, воспользовавшись широко рекламируемыми средствами, но запустив при этом болезнь. Квалифицированный же врач не спешит бороться с симптомами, а использует их совокупность для распознавания болезни, которую и будет лечить. А боль и жар, не говоря уже о сыпи, проходят в этом случае сами, без назначения болеутоляющих и жаропонижающих средств, к которым приходится прибегать лишь в особых случаях.

Суть диагностической функции состоит в том, что в конфликтных обстоятельствах значительно ярче, нагляднее и достовернее проявляются свойства личности. В коротком конфликте о человеке можно узнать столько, сколько не удастся за время долгого общения с ним в спокойной, «мирной» обстановке, особенно если он заинтересован произвести выигрышное впечатление.

Но еще больше возможностей данная функция открывает для самопознания и самоусовершенствования. Однако здесь следует помнить о коварной каузальной атрибуции, которая услужливо помогает уйти от любой самокритики, разделив с партнером ответственность за неудачи, собственные срывы, ошибки, а еще лучше – целиком возложив вину на него.

Диагностическая функция конфликта смыкается с другой факультативной функцией – учебно-воспитательной.

В процессе обучения у человека накапливаются знания и на их основе формируются умения и навыки, которые составляют «технологический» (или «технический») поведенческий потенциал индивида. Ими он сможет пользоваться по своему усмотрению в тех или иных обстоятельствах.

В процессе воспитания складывается ценностно-мотивационное ядро личности: определяются приоритетные интересы, выстраивается шкала ценностей, избирательно усваивается система моральных принципов, к которой индивид внутренне приобщается (этот же процесс можно обозначить как присвоение принципов). Присоединяющийся как

обязательная составная часть воспитания процесс самовоспитания приводит к формированию того или иного уровня притязаний, к появлению потребности и способности моральной самооценки, к развитию чувства собственного достоинства.

В некоторых случаях руководитель направляет всю свою активность в русло учебного процесса. Воспитание если и происходит, то лишь через общее нецеленаправленное влияние его авторитета при условии несформировавшихся собственных позиций у подчиненных.

Следующая факультативная функция конфликта – защитная. Она состоит в том, что человек, имеющий значительное внутреннее напряжение, получает возможность для его разрядки, вступая в конфликт. Это защита от стресса и его последствий.

Еще одна факультативная функция, заслуживающая внимания, – развлекательная. И не только потому, что конфликты лежат в основе сюжета подавляющего большинства произведений искусства. В реальной жизни они рассеивают скуку, обыденность, доставляют острые ощущения (для кого-то желаемые, а для кого-то не очень).

Причины конфликта

А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов книге «Конфликтология» дают подробную характеристику причин конфликта.^[9] Рассмотрим данную классификацию.

Организационно-управленческие причины конфликтов связаны с созданием и функционированием организаций, коллективов, групп.

Структурно-организационные причины. Несоответствие структуры организации решаемым задачам (ошибки допущены при проектировании структуры организации; задачи и деятельность организации непрерывно изменяются).

Функционально-организационные причины. Не отлажены функциональные связи организации с внешней средой, между структурными элементами организации, между отдельными работниками.

Личностно-функциональные причины. Неполное соответствие работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности.

Ситуативно-управленческие причины. Ошибки, допускаемые руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач.

Социально-психологические причины конфликтов обусловлены непосредственным взаимодействием людей, включением их в социальные группы.

Потери и искажение информации в процессе межличностной и групповой коммуникации. Значительная часть информации содержится на уровне бессознательного и словами вообще не выражается; часть информации теряется из-за ограниченности словарного запаса конкретного человека; часть информации утаивается говорящим и т. п.

Несбалансированное ролевое взаимодействие людей. Партнер А считает себя старшим, а партнера Б – младшим; партнер Б в свою очередь старшим считает себя, а партнера А – младшим.

Разный подход к оценке одних и тех же сложных событий. Партнеры по взаимодействию нередко подходят к проблеме с разных сторон. Люди болезненно относятся к точкам зрения, которые отличаются от их собственной.

Выбор разных способов оценки результатов деятельности. Оценивая деятельность других, люди чаще ориентируются на идеал, норму, на тех, кто выполнил аналогичную работу отлично; свои же результаты работник обычно оценивает по сделанному, сравнивая их с началом деятельности, с теми, кто выполнил подобную работу хуже.

Внутригрупповой фаворитизм. Предпочтение членов своей группы представителям других социальных групп.

Конкурентный характер взаимодействия с другими людьми.

Ограниченная способность к децентрации, т. е. к изменению собственной позиции в результате сопоставления ее с позициями других людей.

Желание получить от окружающих больше, чем отдавать им.

Стремление к власти.

Личностные причины конфликтов. Вызваны индивидуально-психологическими особенностями участников взаимодействия.

Субъективная оценка поведения партнера как недопустимого. В процессе взаимодействия у человека существует определенный диапазон вариантов ожидаемого поведения со стороны партнера – желательное, допустимое, нежелательное, недопустимое; если поведение партнера оценивается как недопустимое, возникает конфликт. В конкретной ситуации человек должен понимать или чувствовать, какое поведение с его стороны партнер может посчитать недопустимым и учитывать это в начале взаимодействия.

Низкая конфликтоустойчивость. Человек не обладает достаточной психологической устойчивостью к отрицательному воздействию на психику стрессовых факторов социального взаимодействия.

Плохо развитая способность к эмпатии, т. е. пониманию эмоционального состояния другого человека, сопереживанию и сочувствованию.

Неадекватный уровень притязаний. Завышенная самооценка обычно вызывает негативную реакцию со стороны окружающих; следствием заниженной самооценки являются повышенная тревожность, неуверенность в своих силах, стремление избежать ответственности и т. д.

Некоторые психологические особенности характера личности. Агрессивность; некоммуникабельность; демонстративность, т. е. стремление быть в центре внимания; раздражительность; пренебрежение интересами окружающих и др.

Несмотря на специфику и многообразие, конфликты имеют в целом общие стадии протекания. Лавриненко В.Н. выделяет 5 стадий протекания конфликта:^[10]

1) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм;

2) переход потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов;

3) конфликтные действия;

4) снятие или разрешение конфликта;

5) послеконфликтную ситуацию, которая может быть функциональной (конструктивной) и дисфункциональной (разрушающей).

Каждый конфликт имеет четко выраженную структуру. В любом конфликте присутствует **объект** конфликтной ситуации, связанный либо с организационными и технологическими трудностями, особенностями оплаты труда, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон.

Следующий элемент конфликта – **цели, субъективные мотивы** его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами.

Конфликт предполагает наличие оппонентов, конкретных лиц, являющихся его участниками.

И, наконец, в любом конфликте важно отличить непосредственный **повод** столкновения от подлинных его причин, зачастую скрывааемых.

Урегулирование конфликта

Стратегия управления конфликтом описана Д.Г. Скотт и состоит из нескольких шагов:

1. **Охлаждение эмоций.** Важно дать участникам выговориться и направлять эмоциональную энергию в конструктивное русло для того, чтобы люди проговорили, чего им хотелось бы, и чего они стремятся избежать.

2. **Выявление скрытых причин.** Выход эмоций заканчивается постановкой вопроса: «Чего на самом деле хотят люди?» Выявление скрытых причин происходит на сознательном или интуитивном уровне.

3. **Анализ (самоанализ).** Каковы цели, желания и ожидания?

4. Преодоление непонимания. После положительного ответа на вопрос: «Есть ли непонимание?» для его преодоления необходимо включить использование техник, улучшающих общение.

5. Сотрудничество. Учет личностных особенностей участников. Сотрудничество – желание и способность обеих сторон выразить суть своих интересов.

6. Компромисс. Совместная разработка и реализация альтернатив.

7. Разделение зон ответственности. Примирение».

Конфликт может быть урегулирован и завершиться восстановлением контакта, сотрудничеством, примирением, – взаимным выигрышем. Для того чтобы это произошло, необходимы три основные предпосылки для восстановления отношений сотрудничества: время, желание, ресурсы. Осознание взаимозависимости, корректное общение и стремление сторон разрешить ситуацию поможет вывести переговоры из тупика.

Велика также роль посредника в урегулировании конфликта.

Стресс

Стресс – неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование, представляющее собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям. Термин был введен в научный оборот Гансом Селье.

В динамике стрессового реагирования Г. Селье выделяет три фазы:

1) реакцию тревоги, проявляющуюся в срочной мобилизации защитных сил и ресурсов организма;

2) фазу сопротивления, позволяющую организму успешно справляться с вызвавшими стресс воздействиями;

3) фазу истощения, если слишком затянувшаяся и чересчур интенсивная борьба приводит к снижению адаптационных возможностей организма и его способности сопротивляться разнообразным заболеваниям.

Существует огромный перечень причин стрессов, но все из них можно отнести к определенным факторам, таким как организационные, организационно-личностные, организационно-производственные.

Мескон М. выделяет следующие организационные факторы, способные вызвать стресс: [\[11\]](#)

- перегрузка или слишком малая рабочая нагрузка;
- конфликт ролей (возникает, если работнику предъявляют противоречивые требования);
- неопределенность ролей (работник не уверен в том, что от него ожидают);
- неинтересная работа (обследование 2000 рабочих-мужчин 23-х профессий показало, что те, кто имеет более интересную работу, проявляют меньше беспокойства и менее подвержены физическим недомоганиям, чем занимающиеся неинтересной для них работой);
- плохие физические условия (шум, холод и пр.);
- неправильное соотношение между полномочиями и ответственностью;
- плохие каналы обмена информацией в организации и др.

К организационно-личностным факторам относятся:

- страх не справиться с работой;
- страх допустить ошибку;
- страх быть обойденным другими;
- страх потерять работу;
- страх потерять собственное Я.

К вышеперечисленным стрессорам добавляются еще и организационно-производственного характера: проблемы личной жизни человека: неблагополучие в семье, проблемы со здоровьем, «кризис среднего возраста» и прочие подобные раздражители обычно остро переживаются человеком и наносят существенный урон его стрессоустойчивости.

В учебнике по психологии и этике делового общения под редакцией В.Н. Лавриненко в разделе профилактика стресса даны рекомендации для руководителя и подчиненного как избежать

стрессовых ситуаций.^[12] Они могут стать настольной книгой по борьбе со стрессами.

Антистрессовое руководство

1. Почаще задумывайтесь над точностью оценки способностей и склонностей ваших работников. Соответствие этим качествам объема и сложности поручаемых заданий – важное условие профилактики стрессов среди подчиненных.

2. Не пренебрегайте «бюрократией», то есть четким определением функций, полномочий и пределов ответственности работников. Этим вы предотвратите массу мелких конфликтов и взаимных обид.

3. Не раздражайтесь, если работник отказывается от полученного задания, лучше обсудите с ним основательность отказа.

4. Как можно чаще демонстрируйте свое доверие и поддержку подчиненным. (По данным одного из американских исследований, сотрудники, испытывавшие значительный стресс, ко чувствовавшие поддержку начальника, в два раза меньше болели в течение года, чем те, кто такой поддержки не замечал.)

5. Используйте стиль руководства, соответствующий конкретной производственной ситуации и особенностям состава сотрудников.

6. При неудачах сотрудников оценивайте в первую очередь обстоятельства, в которых действовал человек, а не его личные качества.

7. Не исключайте из арсенала средств общения с подчиненными компромиссы, уступки, извинения.

8. Запретите себе использовать сарказм, иронию, юмор, направленные на подчиненного.

9. Если возникла необходимость кого-то покритиковать, не упускайте из виду правил конструктивной и этичной критики.

10. Периодически задумывайтесь о способах снятия уже накопленных подчиненными стрессов. Держите в поле зрения проблемы отдыха сотрудников, возможности их эмоциональной разрядки, развлечений и т. д.

Антистрессовое подчинение

Если вас не устраивают условия и содержание труда, заработная плата, возможности продвижения по службе и прочие организационные факторы, постарайтесь тщательно проанализировать, насколько реальны возможности вашей организации по улучшению этих параметров (то есть для начала выясните, есть ли за что бороться).

Обсудите ваши проблемы с коллегами, с руководством. Позаботьтесь при этом, чтобы не выглядеть обвинителем или жалующимся – вы просто хотите решить рабочую проблему, которая, возможно, касается не только вас.

Постарайтесь наладить эффективные деловые отношения с вашим руководителем. Оцените масштаб его проблем и помогите ему разобраться в ваших. Руководители, как правило, нуждаются в «обратной связи», но не всегда в состоянии ее наладить.

Если вы чувствуете, что объем поручаемой вам работы явно превышает ваши возможности, найдите в себе силы сказать «нет». Позаботьтесь при этом о взвешенном и тщательном обосновании своего отказа. Но не «захлопывайте двери»: объясните, что вы совсем не против новых заданий... если только вам позволят освободиться от части старых.

Не стесняйтесь требовать от руководства и коллег полной ясности и определенности в сути поручаемых вам заданий.

Если возникает производственный «конфликт ролей», то есть заведомая противоречивость предъявляемых требований (вам, к примеру, поручили составить важный отчет, но не сняли обязанности отвечать на беспрестанные телефонные звонки клиентов), не доводите дело до печального финала, когда придется оправдываться в невыполнении того или другого задания. Ставьте на обсуждение проблему несовместимости порученных вам дел сразу, фокусируя внимание руководства на том, что в итоге пострадает дело, а не вы лично. При напряженной работе ищите возможность для кратковременного отключения и отдыха. Опыт свидетельствует, что двух 10–15 минутных периодов расслабления в день вполне достаточно, чтобы сохранить высокую степень работоспособности.

Полезно также помнить о том, что неудачи в работе редко бывают фатальными. При анализе их причин лучше сравнивать себя не с канатоходцем, не имеющим права на ошибку, а, допустим, с футбольным форвардом, у которого из десятков попыток обыграть защитников удачными оказываются от силы одна-две, ко и такого их числа порой бывает достаточно. Набираться опыта на собственных ошибках – ваше естественное право (хоть и не записанное в Конституции).

Обязательно разряжайте свои отрицательные эмоции, но в общественно-приемлемых формах. Социально одобряемое управление своими эмоциями заключается не в подавлении их, а в умении находить подходящие каналы для их отвода или выпуска. Находясь в сильном раздражении, не хлопайте дверью и не кричите на коллег, а найдите способы выплеснуть свой гнев на что-нибудь нейтральное: сломайте пару карандашей или начните рвать старые бумаги, имеющиеся, как правило, в любой организации в немалом количестве. Дождитесь, наконец, вечера или выходных и дайте себе любую физическую нагрузку – лучше такую, где надо по чему-нибудь бить (футбол, волейбол, теннис, на худой конец и выбивание ковров подойдет).

Старайтесь не смешивать личные и служебные отношения и т. д.

Тест к главе 8.1.3

Конфликтная ли вы личность?

Если вы выберете ответ «а», то запишите себе 4 очка, за «б» – 2, на «в» – 0.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпринимаете?:

- а) избегаете вмешиваться в ссору;
- б) можете вмешаться, встать на сторону потерпевшего, кто прав;
- в) всегда вмешиваетесь и до конца отстаиваете свою точку зрения.

2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки:

- а) нет;
- б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;
- в) всегда критикуете за ошибки.

3. Ваш непосредственный начальник излагает план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше:

- а) если другие вас поддержат, то да;
- б) разумеется, вы будете поддерживать свой план;
- в) боитесь, что за критику вас могут лишиться премиальных.

4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями:

а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят ваши отношения;

- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
- в) вы спорите со всеми по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть вперёд вас без очереди:

- а) считая, что и вы не хуже него, попытаетесь обойти очередь;
- б) возмущаетесь, но про себя;
- в) открыто высказываете своё негодование.

6. Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите:

а) выскажетесь и о положительных и об отрицательных сторонах этого проекта;

б) выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможность продолжить её;

в) станете критиковать её, чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибки.

7. Представьте: свекровь (тёща) постоянно говорит вам о необходимости экономия и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей покупке. Что вы скажете:

- а) что, одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;
- б) говорите, что эта вещь безвкусна;
- в) постоянно ругаетесь, ссоритесь с ней из-за этого.

8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете:

а) думаете: «Зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных озорников?»

б) делаете им замечание;

в) если бы это было в общественном месте, то вы бы их отчитали.

9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

а) в таком случае вы не даёте ему чаевые, которые заранее приготовили;

б) попросите, чтобы он ещё раз при вас подсчитал сумму;

в) это будет поводом для скандала.

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того, чтобы выполнять свои обязанности: не следит за уборной в комнате, разнообразием меню. Возмущает ли вас это:

а) да, но если вы даже и выскажете ему какие-то претензии, это вряд ли что-то изменит;

б) вы находите способ жаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;

в) вы вымещаете недовольство на младшем персонале: уборщицах и официантках.

11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку:

а) нет;

б) разумеется, признаю;

в) какой же у вас авторитет, если вы признаетесь, что были не правы?

От 30 до 44 очков. Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить, легко избегаете критические ситуации. Когда же вам приходится вступать в спор, то вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь её оказать, не думаете ли вы, что тем самым вы теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 очков. О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете своё мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И за это вас уважают.

От 10 до 14 очков. Вы ищете поводов для споров, большая часть которых излишни мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете своё мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать, любителем поскандалить? Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

Ваш способ реагирования в конфликте (Кеннег У., Томас К.)

Тест помогает определить основные способы вашей реакции на конфликтные ситуации.

Ученые по 12 суждениям из 30 пар выявляют пять возможных вариантов поведения человека в той или иной конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Выберите то суждение, которое наиболее типично для вашего поведения (пусть вас не смущает, что некоторые варианты поведения будут повторяться в других сочетаниях).

1. а) Иногда позволяю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.

2. а) Стараюсь найти компромиссное решение.

б) Пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.

3. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего,

б) Иногда жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4. а) Стараюсь найти компромиссное решение.

б) Стараюсь не задеть чувств другого человека.

5. а) Улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека.

б) Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. а) Пытаюсь избежать неприятностей для себя,

б) Стараюсь добиться своего.

7. а) Стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

б) Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.

8. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего,

б) Первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.

б) Предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. а) Твердо стремлюсь добиться своего.

б) Пытаюсь найти компромиссное решение.

11. а) Первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.

б) Стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. а) Зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

б) Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.

13. а) Предлагаю среднюю позицию.

б) Настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14. а) Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

б) Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. а) Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

б) Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16. а) Стараюсь не задеть чувств другого.

б) Обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего,

б) Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

б) Дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

19. а) Первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

б) Стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно.

20. а) Пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

б) Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. а) Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому.

б) Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. а) Пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.

б) Отстаиваю свою позицию.

23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желание каждого из нас.

б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь ему идти навстречу.

б) Стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25. а) Пытаюсь убедить другого в своей правоте.

б) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26. а) Обычно я предлагаю в споре среднюю позицию.

б) Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров.

б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего,

б) Улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29. а) Предлагаю среднюю позицию.

б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30. а) Стараюсь не задеть чувств другого.

б) Всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Оценка результатов.

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 17а, 22б, 25а, 28а.

Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26б, 29а.

Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения человека в ситуации конфликта, тенденций его взаимоотношений в сложных условиях.

8.2. Имидж секретаря

Описывая слагаемые человеческого обаяния, В. М. Шепель в этот список включает следующие:

- внешняя привлекательность;

- склонность к общению и лидерству;
- легкая адаптация к новым условиям;
- умение сохранить уверенность в кругу незнакомых людей;
- терпимость к инакомыслию;
- психологическая андрогиния (наличие у человека психологических качеств, присущих противоположному полу).^[13]

Исследователи политического имиджа считают, что его составляющими являются следующие характеристики:

- персональные;
- социальные;
- символические.

К персональным характеристикам относятся физические, психофизиологические особенности, характер человека, тип личности, его индивидуальный стиль принятия решений и т. д.

По мнению В.М. Шепеля, обаяние человека складывается из следующих факторов:

- хорошего вкуса;
- явной одухотворенности;
- видимого всем благородства.

Качества личного обаяния можно разделить на три блока:

1. Природные качества:

- коммуникабельность;
- эмпатичность – способность к сопереживанию;
- рефлексивность – способность понять другого;
- красноречивость – способность воздействовать словом.

Как подтверждает практика, обладание данными способностями и постоянные упражнения в их развитии – залог успешного создания личного привлекательного имиджа.

2. Качества, привитые образованием и воспитанием:

- нравственные ценности;
- психологическое здоровье;
- владение набором психологических умений – поддерживать беседу, произносить речи, избегать конфликтов и т. д.

3. Качества, обретенные в жизненном и профессиональном опытах.

В отечественной литературе специалистами выделяются три возможных подхода к имиджу:

1) функциональный (имиджи классифицируют по их функционированию);

2) контекстуальный (имиджи подразделяют в зависимости от контекста);

3) сопоставительный (в основу положено сравнение близких имиджей).

При **функциональном подходе** различают следующие Имиджи:

- зеркальный – имидж, соответствующий нашему представлению о себе: мы как бы смотримся в зеркало и рассуждаем, каковы же мы. При этом мы чаще всего видим в себе, особенно в молодости, больше плюсов, чем минусов.

- текущий – наш имидж на взгляд со стороны. Необходимо помнить, что непонимание и предубеждение формируют мнение о нас в не меньшей степени, чем наши реальные поступки;

- желаемый – имидж, который мы стремимся себе создать;

- корпоративный – имидж организации в целом, а не ее отдельных подразделений. Это и репутация организации, и ее успехи, и степень стабильности;

- множественный – имидж, который образуется из ряда имиджей независимых структур. К хорошему имиджу стремятся, например, авиакомпании, использующие собственную символику, униформу и т. д.;

- отрицательный – наш имидж, создаваемый оппонентом, соперником, противником.

При **контекстуальном подходе** имидж классифицируется по социальному контексту, в который вписана личность (имидж политика, имидж бизнесмена, имидж поп-звезды и т. п.).

Сопоставительный подход заключается в сравнении имиджевых характеристик, например, двух лидеров. Их можно сопоставлять по степени компетентности, интеллигентности, готовности к силовому решению и т. д.

Чаще всего выделяют идеальный, первичный и вторичный имиджи.

Идеальный имидж – усредненное представление людей о качествах желаемого лидера. Идеальный имидж никогда не может быть создан.

Первичный имидж – представление о конкретном человеке, личности, субъекте деятельности, сформированное по результатам первичного знакомства с ним.

Вторичный имидж – отражение в сознании электората компромисса между стремлением обрести лидера, образ которого зеркально повторяет идеал, и желанием избежать лидера, образ которого в наибольшей степени противоречит идеальному представлению. Вторичный имидж возникает только в процессе конкурентной борьбы. Сохраняя базовые черты первичного имиджа, он получает новые, так называемые «поверхностные» черты, обретенные в изменившейся обстановке.

8.2.1. Гардероб

Обратите внимание на одежду более высокого качества, а значит, и более дорогую. Это окупается! «Я не настолько богат, чтобы покупать дешевые вещи», – говорят англичане.

Костюм

Ваша цель – одежда и манера поведения должны соответствовать месту работы и требованиям того общества, в котором вы находитесь.

Каждой женщине необходим костюм, который придает ей респектабельный вид. Цвет? На ум сразу приходит темно-синий, темно-серый, оливковый или темно-вишневый. Такой костюм выглядит солидно и традиционно. Если вам хочется свой облик несколько смягчить, попробуйте сочетать жакет с юбками контрастных цветов или с узорчатыми.

Вы будете элегантно выглядеть в костюме с белой блузкой, хотя пастельная блузка более женственна и, вероятно, больше вам подойдет. Эффект костюма возрастает, если вы украсите его подходящей брошью и наденете модные серьги.

Носите блузки с рукавами, которые хотя бы немного закрывают плечи. Никогда не надевайте на работу блузки без рукавов или же не

снимайте жакета. Несмотря на красивую форму и загорелую кожу, открытые плечи – не дозволительны.

С жакетом без отворотов удачно выглядят блузки с высокими воротниками, а к ним – любое простое украшение. К такому жакету можно надеть блузку с V-образным вырезом и дополнить ее для разнообразия красивым набивным платком.

Жакет должен соответствовать вашему размеру и быть удобным. Он всегда должен быть застегнут, поэтому проверьте, не слишком ли натягиваются отвороты, на месте ли пуговицы и не расходятся ли разрезы. Самая лучшая длина – не ниже бедер. Правильно, если рукав достигает конца запястья.

Для весны и лета необходим светлый костюм. Рекомендуемые цвета: слоновой кости, серовато-бежевый, серовато-коричневый. Чем костюм светлее, тем более качественного пошива он должен быть.

Любая женщина независимо от своих природных данных может носить серовато-бежевый или серовато-коричневый костюм.

В гардеробе каждой работающей женщины должен быть и красный костюм (или хотя бы жакет такого цвета как дополнение к юбкам). Если вы в красном, то будете привлекать к себе всеобщее внимание. В сером вы можете слиться с окружающими вас людьми, если того пожелаете.

Великолепный нейтральный цвет – пурпуровый, причем темных сочных оттенков, например, фиолетовых тонов.

Платье

На легкое платье из шелка, вискозы или джерси всегда надевайте жакет. Иначе вы будете отвлекать от работы окружающих вас мужчин.

С помощью красивой косынки или иных дополнений легко превратить простое платье в вечернее.

Если юбка или платье без подкладки, носите нижнюю юбку, которая сохраняет форму верхней одежды и препятствует тому, чтобы во время ходьбы одежда прилипла к ногам или задиралась вверх. Если вы носите юбки разной длины, купите одну нижнюю под короткие юбки, а другую – под длинные.

Никогда не отправляйтесь на работу в новой одежде, не примерив ее как следует дома. Наденьте все вместе, чтобы убедиться, что фасоны и материалы гармонируют друг с другом.

Юбка-брюки и шорты

Редкая женщина элегантно выглядит в шортах даже из самого дорогого материала. Вид же мятых шорт совсем не привлекателен. Юбка-брюки – одна из моделей, к которым мужчины относятся не очень положительно. Да и вообще, юбка-брюки и шорты – недостаточно солидная визитная карточка деловой женщины.

Пояса

Пояс должен выглядеть частью костюма, а не ненужным придатком. Выбирайте пояса нейтральных цветов и такой ширины, которая подошла бы вашей фигуре. Не ошибетесь, если приобретете пояс под цвет туфель.

Если ваши туфли теплых тонов, например, коричневые, попробуйте к платью или юбке надеть пояс оливкового или желтого цвета. Иногда можно сочетать цвет пояса с одним из цветов на юбке, с цветом блузки или косынки. Помните: юбка без пояса обычно выглядит «незаконченной».

Пояса с броскими пряжками или иными украшениями надевайте лишь в том случае, если у вас стройная фигура.

Косынки

Они могут изменить вид почти любой одежды. Носить их следует с простыми платьями и жакетами. Ничто так хорошо не освежает новый костюм или пальто, как косынка.

Чулки

Следует покупать качественные чулки нужного размера с лайкрой. Что касается цвета чулок, то не стремитесь достигнуть контраста с одеждой, но сочетайте их с юбкой, платьем или туфлями.

С юбками и туфлями теплых тонов хорошо смотрятся бежевые чулки. К темно-синим подходят тонкие темно-синие или голубовато-серые. Никогда не пытайтесь создать впечатление загара тем, что

наденете бронзовые чулки. Выглядит это плохо и испортит любой наряд. Узорчатым чулкам также не место в рабочем гардеробе.

Если ноги полные, то следует носить темные чулки. Для худых ног больше всего подходят светлые тона, которые оптически увеличивают их объем.

Туфли

Следует иметь несколько пар туфель разного стиля, которые должны подходить к любой одежде. Для работы рекомендуются туфли из натуральной кожи. Поношенные или дешевые туфли сводят на нет любой имидж.

Летом не поддавайтесь желанию приобрести туфли с открытым большим пальцем (открытые пятки допустимы, пальцы – нет). Если вы на работу ходите пешком, то надевайте крепкие и удобные туфли, но на работе не забудьте переобуться в более элегантные.

Обувь храните в шкафу или гардеробе на колодках, чтобы она не потеряла формы. Два-три дня отдыха для кожи очень полезны, и туфли прослужат вам дольше.

Модные ботинки со шнуровкой и сапоги носите лишь из практических соображений: зимой – для защиты от холода и снега, осенью – от сильного дождя. У вас всегда должна быть на работе сменная обувь.

Что касается цвета, то зимой наиболее приемлемы темно-синий, черный, коричневый. Летом туфли носят под цвет одежды, но всегда популярны пурпуровый и светло-серый.

8.2.2. Аксессуары

Особое внимание следует уделить модным дополнениям, которые повсюду высоко ценятся. Женщинам с золотисто-белыми, каштановыми или рыжими волосами рекомендуется носить золотые украшения. Брюнетки, особенно с седыми волосами, гораздо привлекательнее смотрятся в серебряных украшениях. Остальные могут носить и золото, и серебро как отдельно, так и в различных сочетаниях.

Серьги

Серьги для женщины так же важны, как и галстук для мужчины. Их следует носить каждый день. При выборе серег следует руководствоваться цветом волос, формой лица, вашей фигурой и тем обликом, какой вы хотите создать. Никогда не копируйте стиль своей подруги или коллеги по работе, каким бы удачным он ни был. Некоторые серьги могут просто испортить ваш внешний вид! Поэтому, прежде всего, убедитесь, идет ли вам этот стиль, и чувствуете ли вы себя при этом свободно и уверенно.

Следите за тем, чтобы форма серег была вам к лицу. Если у вас узкий подбородок, лучше выбрать круглые серьги. Женщины с широким подбородком лучше выглядят в плоских и длинных серьгах. Они должны быть выразительными, но не доминировать на лице. Центром внимания все же должны быть ваши глаза, а не ушные мочки. Крупным женщинам более подходят массивные серьги.

Ожерелья, колье, цепочки

Ожерелье или нитка жемчуга гораздо эффективнее дополняет вырез, чем нарядная косынка или воротник. Женщины с нормальной длиной шеи прекрасно выглядят в широких колье, столь эффектных с жакетом без воротника. Если шея короткая, то лучше не подчеркивать этого и надеть длинную золотую цепочку или нитку жемчуга, которые создадут вертикальную линию и оптически удлинят вашу шею. Хрупким женщинам рекомендуется носить бусы театральной длины, т. е. на 10–12 см ниже ключицы. Более длинные «пригибают к земле». Полная шея будет выглядеть стройнее, если надеть длинную цепочку. К худой шее больше идут короткие колье, в том числе и не очень широкие «ошейники», ибо они оптически расширяют ее.

Броши и булавки

Броши и булавки – это те дополнения, которые выражают вашу индивидуальность и положение в обществе. Следите за тем, чтобы своим качеством они соответствовали вашему образу и не были слишком броскими и декоративными. Можно приколоть интересную, абстрактную по форме булавку, золотую либо жемчужную брошку. Избегайте постоянно носить комплект серег и брошки, ибо это указывает на то, что

вы не способны по-своему сочетать вещи. Если вам какой-то комплект серег и брошки очень нравится, купите его, но время от времени носите каждую вещь в отдельности.

Бриллиантовые колье, броши, серьги или батистовый белый воротничок скрадывают морщины на шее, подбородке, щеках.

Браслеты – сократите их до минимума.

Часы

Часы являются самой значительной вещью, относящейся к аксессуарам. Женщины, не носящие часов, дают окружающим понять, что не имеют даже смутного представления о том, какова цена времени.

Что касается стиля, то выбирайте классику – она еще никогда и никого не подводила. Женщинам не следует носить мужские часы.

Ручки

При себе следует иметь хорошую перьевую ручку. Она необходима при подписывании деловых бумаг. Шариковой ручкой пользуйтесь только за своим рабочим столом, а на совещаниях или переговорах, если вы делаете пометки или что-то подписываете в присутствии других людей, делайте это только элегантной дорогой ручкой. Подберите форму, размер и цвет такими, чтобы она соответствовала вашему стилю и ее было удобно держать в руке.

Портфели, сумки, папки

Работающие женщины склонны носить с собой большое количество ненужных вещей. Постарайтесь этого не делать. Деловые бумаги следует носить в папке, а личные вещи: пудра, помада, щетка для волос и т. п. должны находиться в небольшой косметичке в портфеле или сумочке вместе с записной книжкой и ключами. Выбирая портфельчик или сумку, купите самый лучший, по возможности – кожаный. Отдавайте предпочтение стилю, который функционален и одновременно производит надлежащее впечатление.

8.2.3. Прическа

Длинные волосы

Немного поговорим о возможных укладках длинных волос. Если вы хотите придать большой объем своим волосам, то накрутите их на

мелкие бигуди, затем подсушите струей теплого воздуха из фена. Когда волосы остынут, можете их укладывать в высокую прическу.

Если вы хотите уложить волосы так, чтобы получились пышная челка и локоны, разделите мокрые волосы на тонкие прядки, приподнимайте их, фиксируя при этом с помощью металлических зажимов. Затем направьте на волосы струю теплого воздуха из фена, подсушите их. Снимите зажимы и уложите волосы в прическу.

Чтобы уложить волосы пружинистыми волнами, разделите их на тонкие прядки и закрутите назад. Полученные «барашки» зафиксируйте зажимами для волос. Подсушите волосы феном, снимите зажимы и расправьте все волны.

Уход за волосами

Постоянные стрессы ослабляют волосы, они становятся ломкими, слабыми, быстро теряют свой блеск. Кроме того, далеко не всегда на пользу волосам идут разнообразные химические воздействия, то есть частое окрашивание, мелирование, завивка. Тогда придется уделить своей прическе дополнительное время. Не жалейте его – волосы очень быстро восстановятся и вновь обретут былую красоту.

Исследования показали, что на голове у нас бывает примерно от 50 до 140 тысяч волос. Каково строение волос? Стержень – это, собственно, сам волос, расположенный над поверхностью кожи головы. В коже находится волосяной мешочек, называемый также фолликулой. В волосяном мешочке расположен корень волоса. Утолщенная часть корня – это луковица, находящаяся на самом дне волосяного мешочка. С луковицей соединяются кровеносные сосуды и нервные волокна.

У здорового человека каждый месяц волосы вырастают примерно на 1 см. У каждого волоса существует свой жизненный цикл – после определенного срока волос выпадает, а на его месте вырастает новый. Срок жизни одного волоса – 3–4 года. Обычно у человека ежедневно выпадает примерно 40–60 волос. Это считается нормой и не должно вызывать опасения. Но бывает, что из-за каких-то причин выпадение волос резко увеличивается. Разумеется, в этом случае нужно принимать меры.

Врачи-косметологи установили, что на состояние волос влияет как наш рацион, так и все наши привычки. То есть если вы привыкли выкуривать по пачке сигарет в день, то не ждите, что на волосах это никак не отразится. Количество выкуренных сигарет желательно по возможности уменьшить. Это пойдет на пользу не только волосам, но и всему организму.

Основа волоса – это кератин, значит, ваш организм должен получать его в нужных количествах. Для этого желательно почаще употреблять в пищу растительное и сливочное масла, зерновой хлеб, блюда из цельного зерна. Не забывайте о продуктах, содержащих белки, то есть рыбе, молоке и молочных продуктах, мясе, орехах.

Иными словами, ваш рацион должен быть богат и разнообразен. Так что если вы привыкли ограничиваться питанием всухомятку или, в крайнем случае, продуктами быстрого приготовления, лучше всего было бы изменить свои привычки. Не нужно забывать и о том, что овощи и фрукты также помогут вашим волосам хорошо выглядеть. В зимнее и весеннее время волосам просто необходимы витамины, поэтому употребляйте в пищу как можно больше свежих соков. А иногда бывает необходимо поддержать свой организм поливитаминами.

Все мы знаем, что волосы подразделяются на сухие, жирные и нормальные. Еще несколько лет назад в журналах можно было встретить советы о том, что жирные волосы следует мыть примерно раз в неделю, а сухие и того реже. Теперь, к счастью, современные шампуни настолько мягко обращаются с волосами, что мыть голову можно практически ежедневно.

Но если ваши волосы сухие, можно выбрать специальный бальзам-ополаскиватель для защиты поверхности волоса от повреждения. Если у вас сухие и тонкие волосы, разумно сделать короткую стрижку и примерно раз в месяц подстригать секущиеся концы. Дело в том, что если кончики волос секутся, восстановить их уже не удастся, приходится прибегать к помощи ножниц.

Если ваши волосы жирные, то шампуни со специальными добавками помогут решить эту проблему. Мы, конечно, понимаем, что у

вам очень мало времени, чтобы использовать старинные рецепты наших бабушек. Но все же рискнем предложить некоторые способы лечения волос. Например, ополаскивание отваром из полыни очень помогает при излишней жирности волос. А если у вас по причине стрессов и нерегулярного питания стали плохо расти волосы, попробуйте применять отвар из крапивы.

Женщине, большей частью выбирающей для себя строгий и элегантный стиль, следует быть особенно осторожной с окрашиванием волос. Как бы вам ни хотелось сменить облик и стать немного другой, вряд ли стоит экспериментировать с яркими и необычными цветами. Согласитесь, что дама в строгом костюме и с ярко-оранжевыми или изумрудными волосами будет смотреться, мягко говоря, странно.

Это, конечно, совсем не значит, что вы не имеете права попробовать что-то необычное. Нет, в кругу своих близких друзей или на новогодней вечеринке вы вполне можете рискнуть и удивить окружающих голубовато-зелеными локонами. Для этого есть великолепные средства, например тушь для волос, которая смывается при первом соприкосновении с водой, или краска, которую также очень легко смыть. В таком случае на следующий день вы легко сможете избавиться от экстравагантного цвета.

Но некоторые цвета будут очень даже к лицу любой женщине. Поговорим немного о том, как, используя естественные цветовые эффекты, придать что-то новое вашему облику.

Окрашивание волос

Например, можно окрасить пряди в разные тона. Конечно, все оттенки цветов будут максимально приближены к естественной палитре. Можно при этом выбрать три или пять оттенков и по очереди нанести их на волосы. В результате такого окрашивания вы сможете добиться очень интересного результата. Будет создаваться впечатление, что на волосах играют солнечные блики, что, без сомнения, подчеркнет изысканность и элегантность вашей прически. Так что если вы предпочитаете традиционное окрашивание волос в тот или иной цвет, можете несколько разнообразить цветовую гамму прически указанным способом.

Короткие стрижки

В этом случае вы легко сможете привести себя в порядок, сохранив время, которое для вас, как все мы понимаем, деньги, и немалые. Не думайте, что короткая стрижка не позволит вам при желании видоизменять прическу.

Совсем нет, напротив, стрижку, выполненную у хорошего мастера, всегда можно уложить по-новому, тем самым придав своему облику новые штрихи. К тому же психологи подметили, что женщине с аккуратной и элегантной стрижкой гораздо проще делать карьеру и продвигаться по служебной лестнице. Прошли те времена, когда в фаворе были длинноволосые дивы в мини-юбках. Теперь стиль деловой леди – строгий костюм и элегантная стрижка.

Еще один довод в пользу выбора короткой стрижки – стилисты рекомендуют женщинам после тридцати пяти не увлекаться длинными волосами. Дело в том, что длинные локоны больше подходят юной девушке или совсем молоденькой женщине. А для уважаемой дамы такой романтичный облик может быть неуместен.

Рассмотрим несколько вариантов прически на основе коротких стрижек. Например, короткие бахромчатые стрижки. В этом случае волосы на висках коротко подстрижены, а на затылке все пряди также короткие и примерно одной длины. Из такой стрижки можно сделать несколько вариантов укладки.

1. Волосы слегка подсушите с помощью фена. При этом фен нужно поворачивать во все стороны, стараясь создать необходимый объем. Затем с помощью расчески поднимите несколько прядей надо лбом и подсушите их теплой струей из фена.

2. Подсушите волосы феном, при этом пальцами поправляйте волосы у корней. Челку направьте вперед, но уложите ее таким образом, чтобы она не прилипла ко лбу. Некоторые прядки надо лбом можно слегка подкрутить. А саму прическу лучше всего закрепить с помощью воска или геля.

3. Волосы подсушите феном, а потом уложите назад с помощью плоской щетки. При этом на волосы надо направить струю теплого

воздуха из фена. Таким образом вы получите нужный объем. Затем закрепите прическу, используя гель или пенку для укладки волос.

Очень красивые и элегантные прически получаются на основе ступенчатой стрижки, называемой также «боб».

1. Слегка подсушите волосы феном, используя насадку в виде круглой щетки. При этом предварительно лучше всего втереть в волосы специальную пенку для придания объема. Чтобы у вас получился не ровный, а так называемый «плетеный» пробор, слева и справа отделяйте по одной прядке волос и укладывайте их попеременно то на одну, то на другую сторону.

2. С помощью щипцов уложите волосы таким образом, чтобы концы были направлены наружу. Затем направьте их вперед с помощью сильной струи теплого воздуха из фена. Волосы разделите на косой пробор и покройте лаком.

3. На мокрые волосы нанесите фиксатор для завивки. Затем разделите волосы на тонкие прядки и накрутите на мелкие бигуди. Если у вас есть время, пусть локоны высохнут без применения фена. Затем снимите бигуди, но не расчесывайте волосы, а покройте их лаком или гелем и расправьте, чтобы получилась элегантная и красивая прическа.

Если ваши волосы очень тонкие и их никак нельзя назвать густыми, в этом случае оптимальны стрижки с так называемыми «перистыми» контурами. Такую стрижку легко уложить и при этом можно получить очень элегантные прически.

Укладка волос

Теперь поговорим о современных средствах для укладки. Их можно использовать, совершенно не боясь повредить волосы. Наоборот, постоянное использование гелей, муссов и пенки позволит сохранить ваши волосы красивыми и здоровыми, поскольку они питают как корни, так и сами волосы и значительно облегчают ежедневную укладку.

Если вы хотите уложить волосы красивыми волнами или просто подчеркнуть какие-то отдельные прядки, вам следует использовать мусс-спрей. Такие муссы, помимо всего прочего помогут создать увлажняющий эффект.

Если вам нужно создать пышность прически, при этом смоделировав нужную форму, нужно использовать воски. Они сделаны таким образом, что их мягкая и эластичная структура создаст нужную прическу, не утяжеляя при этом волосы.

С помощью моделирующего крема вам удастся придать блеск своим волосам и закрепить форму прически. Крем следует наносить на сухие волосы.

Пенка для укладки волос – это идеальный фиксатор, который сохранит пышность и внешний вид вашей прически в течение всего дня.

Гель вы можете нанести на сухие или влажные волосы. При этом с его помощью вам удастся как смоделировать нужный вариант укладки, так и способствовать увлажнению ваших волос.

Многие женщины при создании своей прически используют разнообразные заколки. Но при этом нужно обязательно следить, чтобы она не была совершенно лишней и чуждой деталью в вашем облике. Конечно, многое зависит от ситуации и от одежды, которая на вас в данный момент. Например, на работе, разумеется, следует избегать неуместных ярких или пестрых заколок.

Впрочем, иногда, на отдыхе или в какой-то другой непринужденной обстановке, вы вполне можете себе позволить такую дополнительную деталь, как элегантная заколочка.

8.2.4. Макияж

Макияж секретаря должен быть легким и практически незаметным. Только тогда он кажется естественным и говорит о том, что женщина обладает прекрасным вкусом.

Люди с идеально правильными чертами лица практически не встречаются. Но каждая женщина обладает индивидуальными чертами, что делает ее неповторимой. Правильно выполненный макияж поможет вам скрыть недостатки и подчеркнуть достоинства. Использование декоративной косметики поможет вам выглядеть привлекательно. Ведущие косметические фирмы предлагают прекрасные образцы декоративной косметики, которыми вы можете воспользоваться, для того чтобы безупречно выглядеть.

При нанесении декоративной косметики помните, что на те участки лица, которые вы хотите выделить, следует нанести светлый тон, а те, что хотите скрыть, затушевать темным. При этом можно пользоваться не тональными кремами, а пудрой. Тональный крем через некоторое время после нанесения на лицо имеет склонность скапливаться на некоторых участках и подчеркивать морщины. Рассыпчатая пудра уберезет вас от этой неприятности.

Лучше всего, чтобы цвет волос был естественным. Но если вы хотите покрасить волосы, подбирайте краску, которая придаст вашим волосам естественный цвет или будет на один-два тона светлее. Если же у вас седые волосы, периодически подкрашивайте их или сделайте мелирование. Цвет бровей не должен быть темнее цвета волос, так как это выглядит некрасиво. Тени и губная помада должны подходить к цвету волос и глаз, а также обязательно гармонировать с цветом одежды.

Пудра

Если у вас белая кожа и светлые белые (золотистые) волосы, вам следует воспользоваться светло-розовой или розовой пудрой. Для белой кожи и русых волос подойдет светло-персиковая или нежно-бежевая пудра. Белокожим женщинам с рыжими волосами стоит обратить свое внимание на светло-персиковую или белую пудру. У шатенок, как правило, кожа бывает смугловатой. Поэтому лучше всего воспользоваться бежевой, персиковой или темно-розовой пудрой. У натуральных брюнеток смугловатая кожа, поэтому им подойдет темно-персиковая или бежевая.

Тени для век лучше всего использовать:

- блондинкам – зеленоватые, коричневато-золотистые;
- русоволосым – серовато-жемчужные, светло-голубые, светло-бежевые;
- рыжим – зеленоватые, бежевые, светло-коричневые, розовато-коричневые;
- шатенкам – светло-коричневые, темно-серые;
- брюнеткам – зеленовато-серые, голубовато-серые.

Карандаш, для того чтобы править контур бровей, лучше всего использовать:

- блондинкам – светло-коричневый, коричневый, темно-бежевый;
- русоволосым – серый, серый с коричневым оттенком, серовато-черный;
- рыжим – бежевый, коричневый, коричнево-каштановый, кирпично-коричневый, гранатовый;
- шатенкам – коричневый, темно-серый, серо-черный;
- брюнеткам – темно-серый, свинцово-серый, черный.

Помада

Не менее важным является и умение подобрать помаду. Больше всего подходит:

- блондинкам – ярко-красная, кармин, шоколадно-красная, бордо, красновато-вишневая;
- русоволосым – розовая, темно-розовая, нежно-малиновая, светло-коричневая;
- рыжим – коричневая, коричневато-красная, оранжевато-красная;
- шатенкам – светло-карминовая, коричневато-оранжевая, коричневая;
- брюнеткам – темно-красная, темно-коричневая, коричнево-красная.

Предложенные варианты являются наиболее подходящими, но возможно, что у вас выработался собственный стиль и вы уже определились с выбором цвета косметики. Если он удачный, то придерживайтесь выбранной цветовой гаммы.

Но помимо выбора цвета помады и теней, очень часто появляется необходимость немного подкорректировать лицо с помощью косметических средств, чтобы скрыть некоторые недостатки. Если вы считаете, что длинный нос портит вашу внешность, то нанесите на спинку носа светлый тон, а переносицу и кончик носа затушуйте темным тональным кремом. В этом случае нос не будет казаться очень длинным. Помните также, что очень некрасиво, если нос начинает блестеть. Не забывайте в этом случае пользоваться пудрой. И если обычно для лица

вы выбираете светлую пудру, то для носа можно подобрать на тон темнее. Наносить ее нужно только на те участки, которые лоснятся.

Если же вы считаете, что нос у вас очень короткий, то светлый тон необходимо нанести на спинку и перегородку носа. Темный же тон следует наложить на крылья носа. В том случае, если нос широкий, на спинку носа нужно нанести темный тон, а на крылья носа – более светлый. Таким образом вы легко исправите недостатки неправильной формы носа.

Если вы считаете, что у вас слишком высокий лоб, этот недостаток легко можно исправить с помощью соответствующей прически, а также темного тона крема или пудры. Низкий лоб также можно зрительно увеличить, если зачесать волосы гладко назад и нанести на лоб светлый тон.

В том случае, если вас сильно беспокоит двойной подбородок, воспользуйтесь корригирующим тоном. Нанесите его на нижнюю часть лица и растушуйте в направлении шеи. Вам также следует подобрать соответствующую одежду, чтобы скрыть этот недостаток.

Форма лица

Очень часто форма лица вызывает у его обладательницы недовольство. Воспользовавшись косметическими средствами, вы сможете исправить форму лица.

Если лицо худое и удлиненное, то, выбрав основной тон, его следует нанести на середину лица. Корригирующий тон растушевывается по подбородочной области. В центр щек нужно нанести светлые румяна и растушевать их круговыми движениями.

Лицо также может иметь треугольную форму – острый подбородок и широкий низкий лоб. В этом случае нужно нанести светлые румяна на скулы и растушевать их от висков до выступающей части скул. Корригирующий тон следует нанести на подбородок и тщательно растушевать плавными движениями. Также темный тон необходимо нанести на виски и растушевать его по линии роста волос.

Имея подобный тип лица, следует отметить форму губ. Если губы очень тонкие, их необходимо немного зрительно увеличить. Если же,

напротив, губы пухловатые, то нужно нанести немного корректирующего тона возле губ, чтобы зрительно их уменьшить.

Если лицо круглое, с помощью декоративной косметики ему можно придать правильную форму. В этом случае нанесите корректирующий тон на скулы и растушуйте его. Если у вас маленькие глаза, то с помощью карандаша для глаз и теней их можно немного зрительно увеличить. Для этого необходимо темным тоном подкрасить нижнее и верхнее веко. Если же глаза очень большие, можно воспользоваться светлым карандашом, для того чтобы зрительно уменьшить их.

Губы

Для увеличения или уменьшения величины губ воспользуйтесь косметическими карандашами для губ разного цвета. Переход светлого тона в темный должен быть незаметным. Слишком пухлые губы могут выглядеть не очень привлекательно. Воспользуйтесь корректирующими карандашами для губ и придайте им нужную форму. Также не следует пользоваться очень яркой и насыщенной помадой.

Как вы убедились, скрыть недостатки лица с помощью декоративной косметики совсем не сложно. Но помните, что косметики не должно быть слишком много. Только в этом случае макияж будет выглядеть естественно, а вы – привлекательно.

Прежде чем пользоваться косметикой, тщательно вымойте лицо. Наносить косметику можно только на чистую кожу. Сначала нанесите увлажняющий крем-основу. Затем с помощью корректирующего карандаша обработайте участки кожи, чтобы скрыть какие-то дефекты. После этого воспользуйтесь тональным кремом и тщательно его растушуйте.

Кожа лица подготовлена к нанесению макияжа. Прежде всего уделите внимание глазам. Нанесите на веки тени светлых пастельных тонов. На участок кожи, что находится под бровями, наложите светлые тени, а ближе к краю века – более темный тон. Тени не должны ложиться слишком густо. Косметики должно быть немного, и она должна привлекать внимание не своей интенсивностью, а техникой выполнения. Карандашом подведите контуры глаз и подкрасьте ресницы.

Необязательно красить ресницы тушью каждый день. Можно окрашивать ресницы в косметическом салоне. Но если вы предпочитаете подкрашивать их ежедневно, туши наносить следует немного, чтобы она была чуть заметна.

Воспользовавшись контурным карандашом, придайте губам нужную форму, а затем нанесите помаду.

Румянами пользуйтесь только в случае необходимости, и никакого блеска или блесков. Вы сдержанны и корректны. Это подчеркивает ваш макияж.

8.2.5. Парфюмерия

С парфюмерией, как и с макияжем, важно не переусердствовать. Запах ваших духов не должен чувствоваться на расстоянии большем, чем 45 см.

Секретарям рекомендуется пользоваться французской парфюмерией солидных фирм. Обладательниц таких духов деловые партнеры-мужчины считают дамами умными и привлекательными.

Укреплению авторитета способствует едва уловимые цветочные ароматы.

8.2.6. Манеры поведения

Манеры делового человека – это манеры воспитанного человека, естественным образом придерживающегося правил культуры поведения и делового этикета.

Благоприятное впечатление производит человек, выглядящий гармонично и естественно, с манерой поведения, как известно, отражающей характер, темперамент, воспитание. Причем все это должно соответствовать его манере одеваться. В этом случае говорят об определенном стиле, характеризующем человека.

Действие фактора преимущества – человек, превосходящий нас по какому-то качеству, важному с нашей точки зрения, кажется превосходящим нас и по всем остальным качествам. В результате партнеру приписываются несуществующие достоинства. И наоборот, если партнер уступает нам в чем-то, мы даем ему заниженную оценку и в целом.

Действие фактора привлекательности – человек, который кажется нам привлекательным, вызывает наше расположение и доверие. Мы склонны считать привлекательными людей с приветливым выражением лица, тех, кто в манере одеваться, причесываться, вести себя умело подчеркивает свою индивидуальность, ориентируясь в большей степени на свою фигуру и стиль, чем на моду. Привлекательна также простая, непринужденная манера поведения.

Действие фактора отношения к нам – человек, который доброжелательно к нам относится, кажется нам хорошим и вызывает у нас желание пойти ему навстречу. Доброжелательность проявляется в том, что партнер не замечает наших мелких промахов в общении, приветливо смотрит и улыбается, часто обращается к нам по имени, разговаривает обходительно и учтиво.

Деловая женщина должна строго выполнять следующие правила.

Никогда НЕ:

- надевать на одну руку (на разные пальцы или на один) золотые и серебряные кольца;
- приходить на работу в брюках и кофточке: это домашняя одежда;
- являться в офис в платье с глубоким декольте, без рукавов или в майке и без чулок. Такие варианты возможны только в нерабочее время;
- носить подследники с босоножками, так как подследники служат только для того, чтобы надевать их в туфля вместо чулок (но не в официальном учреждении);
- приходить на работу в легинсах или лосинах. Это одежда для спорта, загородных прогулок, выходов в магазин и т. п.;
- держать носовой платок в рукаве платья или кофточки. Для этого существует сумочка или карман.

Цветовой тип одежды и макияж

Зимний тип

Общий вид: источает силу. Яркий и контрастный.

Волосы: темные от коричневого до синевато-черного (черный, темно-каштановый, темно-русый, с проседью, каштановые или насыщенно седые).

Глаза: карие или цвета ореха, стальные голубые, зеленые, ярко ореховые или насыщенно карие.

Оттенок кожи: фарфоровый, цвета слоновой кости, яркий желтовато-бежевый, сочно-бежевый, темно-оливковый, бронзовый.

Принципы создания гардероба

Темные нейтральные цвета: черный, угольный или темно-синий всегда дополняйте яркими цветами: королевский голубой, красный, ярко желтый и бирюзовый. Носите светлое с темным, но избегайте гармонирующих монохроматических тонов. Допустимы сочетания белого с каким-либо оттенком (светло-розовый, голубой и лимонный). Светлые цвета, однако, лучше использовать для блузок или спортивной одежды, но не для платья или иной основной одежды, надеваемой на работу. Цвета красного дерева, пурпурный, оливковый и сосново-зеленый – основные и чистые. Черное платье смягчит светло-желтая косынка или жакет. Светлые тона близ лица. Темно-синий в сочетании с очень резким розовым выглядит более женственно. Темно-серый и оловянный могут оживить ваш летний гардероб, однако они не сочетаются со светлыми цветами. Пользуйтесь светлыми и темными цветами попеременно или же одним выразительным самостоятельным цветом. Итак, чтобы вам выразить ваши природные цветовые данные – надо быть яркой.

Макияж

Грунтовка: светлая, почти белая бежевая, по возможности тонкая и прозрачная, так как плотная портит даже породистый темный тип. Прозрачная пудра – вечером почти белая – подчеркнет эффект Белоснежки.

Румяна: мало. Холодно-розовые, нанесенные как дуновение. Ни в коем случае нельзя допускать отчетливых границ румян.

Губы: все красные тона, которые не склоняются к желтому. Розовое во всех отчетливых нюансах. Также подойдет фиолетовое.

Тени: дымчато-серые, серо-коричневые или светлые, едва заметные тона – достаточно сдержанные. Голубой, зеленый, фиолетовый в холодных, темных нюансах могут комбинироваться только с розовым или фиолетовым.

Кайал: черный, белый (по внутреннему краю века).

Ресницы и брови: Классический цвет маски – черный. Можно применять: зеленую, синюю, фиолетовую тушь в холодных нюансах (в комбинации с голубоватыми тонами губной помады). Брови, как правило, темные и не нуждаются в подкраске.

Весенний тип

Общий вид: нежная, светлая кожа с золотисто-желтой подсветкой. Впечатление – мягкое и прозрачное.

Волосы: белокурые или светло-русые, склонные к золотистой желтизне.

Глаза: голубые, серовато-голубые, водянистые, светло-зеленые.

Принципы создания гардероба

Нейтральные цвета одежды варьируются от цвета верблюжьей шерсти, серовато-бежевого и темно-серого до нежного серовато-голубого и светлого морского голубого. Избегайте темных цветов, например, черного или угольного. Ваш белый – это цвет слоновой кости, но когда вы хотите воспользоваться более сильными цветами, например, морским голубым, лучше предпочесть что-то из нежных пастельных тонов, например, персиковый, желтовато-коричневый, лимонный, розовый или лазурно-голубой. Можете позволить себе и яркие цвета, но не слишком электрические. Вместо сильного королевского голубого попробуйте чистый средне голубой. Сочный пурпуровый может убить вас, если вы смешаете его с голубым вплоть до барвинково-голубого. Светлые типы женщин отлично выглядят в голубовато-зеленых тонах. Из красных оттенков вам более всего пойдут чистые цвета, например цвет манго или лососево-розовый, когда захотите новым жакетом оживить юбку или брюки основного тона.

Макияж

Грунтовка: жидкая и очень прозрачная, цвета слоновой кости или желтоватый беж – в зависимости от натурального цвета кожи. Летом на полтона темнее, поскольку весенний тип, несмотря на свою нежную кожу часто хорошо загорает.

Румяна: цвета лосося, летом добавляется также бронзовая пудра теплых коричневых тонов.

Тени для век: поскольку у весеннего типа преимущественно светлые глаза, цвет которых варьируется от голубого до бирюзового и от серо-зеленого до золотисто-карего, им лучше идут пастельные тона. Цвета недостаточно нежные нужно приглушить бесцветной пудрой или светло-серыми тенями.

Карандаш для век (кайал): самое темное – серый или коричневый, лучше – голубой или зеленый. Белый кайал хорош для нижнего века, можно смешанный с каким-либо цветным.

Ресницы и брови: черное исключено. Для бровей – нежный коричневый; можно подчеркнуть среди волосков золотым небольшие штрихи. Тушь теплого голубого или зеленого тона будет вам к лицу.

Осенний тип

Оттенок кожи: светлая кожа с золотистым подкожным свечением – либо очень прозрачная и с веснушками, либо интенсивного персикового или бежевого тона.

Волосы: ягодно-светлые, рыжие или каштановые, в светлых и коричневых всегда поблескивает золото.

Глаза: цвета топаза, ореха, тепло-зеленые, зеленовато-голубые.

Принципы создания гардероба

Воспользуйтесь золотисто-коричневыми, оливковыми цветами, цветом верблюжьей шерсти и рыжеватыми оттенками – они для вас чрезвычайно удачны и как нельзя лучше подчеркнут ваши природные краски. Ищите желтые, красные или зеленые приглушенные тона ваших цветов. Избегайте белого. Носите вещи кремового или желтовато-коричневого, кирпично-красного цвета. Голубые цвета больше пойдут вашей внешности, если вы «отеплите» их зеленым. Комбинируете золотистые тона, например, мшисто-зеленый, горчичный, терракотовый с теплыми коричневыми тонами. Черный – подальше от вашего лица – для юбок или брюк.

Макияж

Грунтовка: прозрачная и только бежевых тонов. Веснушки не закрашивать, но припудривать. Летом – терракотовая пудра, возможен тонированный дневной крем.

Румяна: не голубоватых оттенков, можно румяна заменить на терракотовую пудру.

Губная помада: теплый красный, ржавый, оранжевый, медный. Из пастельных – насыщенный цвет лосося. Вместо перламутра применять золотое мерцание.

Тени: все теплые землистые, темные тона, очень нежно. Цвета, имеющие ледяное мерцание, не годятся. Ржаво-красный, оранжевый или яично-желтый, голубой с красноватым оттенком.

Кайал: коричневый, теплый зеленый, насыщенный синий или лиловый, но не черный.

Ресницы и брови: коричневые. Черные с синей, зеленой, лиловой тушью на кончиках.

Летний тип

Общий вид: гармоничный и мягкий.

Волосы: пепельно-каштановые, пепельно-белокурые или седые средне-русые, средне- или «мышино»-каштановые.

Глаза: голубые, голубовато-зеленые, серовато-голубые, карие.

Оттенок кожи: розоватый, розовато-коричневый, бежевый, средне-оливковый, цвета слоновой кости, розовато-бежевый или светло-бежевый, светло-оливковый.

Принципы создания гардероба

Ваши цвета должны быть сдержанными и гармоничными. Более изысканно вы будете выглядеть в одежде монохроматических цветов, то есть в светлых и темных оттенках одного цвета. Можете попробовать комбинировать цвет слоновой кости, темно-серый, оловянный и бронзовый. Что-то строгое, например, черный и белый, может подавить ваши мягкие, нежные природные краски. Ваши естественные краски будут выглядеть свежими в сочетаниях с голубой и розовой цветовой гаммой. Нейтральные цвета – синий и угольный, строгое впечатление от которых попробуйте смягчить белым или комбинацией с лиловым,

пастельно-голубым, розовым или нежным фуксиновым цветом. Пастельные цвета отлично подходят для блузок, платьев и жакетов. Однако они не достаточно сильны для рабочей одежды в целом, поэтому не годятся для цельного костюма. Ваш красный цвет должен быть голубого оттенка. Бургундский может подойти вам, но сначала проверьте, не слишком ли он вас старит.

8.3. Этикет

Этика – 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 – это система этических ценностей, которые признаются человеком. Мораль – важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни – в семье, быту, политике, науке, труде и т. д.

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть» и т. д.

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.

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.

В социально-философском плане этика делового общения определяется общественно-экономическим строем общества, структурой его социальной организации и господствующим типом общественного сознания. В традиционном обществе основным механизмом делового

общения являются ритуал, традиция и обычай. Им соответствуют нормы, ценности и стандарты этики делового общения.

8.3.1. Речевой этикет

Секретарь находится в постоянном общении: в непосредственном диалоге (с руководителем, сослуживцами, посетителями офиса) и опосредованном (телефон, факс, электронная почта).

Самое главное и трудное в речевом этикете – это умение слушать других людей. Нельзя перебивать собеседника, следует дослушать его до конца, особенно если он чем-то раздражен. «Дайте партнеру возможность выговориться» – это один из методов, помогающих погасить конфликт или не допустить его.

Умение слушать – важнейшее условие любого общения, тем более оно важно для секретаря. Зачастую люди не умеют слушать другого и, даже сосредоточившись на предмете, многое упускают. Происходит это оттого, что человек очень быстро переключается на собственные мысли.

В процессе общения следует помнить о том, кто ваш собеседник, и свое поведение соотносить с его характеристиками. Это поможет подобрать интересную тему для беседы, выбрать нужный тон, вести себя непринужденно или сохранять дистанцию.

Воспитанный секретарь не допускает в своей речи жаргонные выражения, используемый не к месту профессиональный сленг, заимствования из иностранных языков.

Секретарь, как и любой другой работник, должен владеть культурой речи, которая определяется объемом активного словаря, дикцией, а также владением речью.

Если человек никак не может подобрать нужно слово, закончить фразу, не следует делать это за него, подчеркивая, что вы более сообразительны.

Иногда голос секретаря может решить многое. Американцы, например, считают, что от интонации первой произнесенной по телефону фразы зависит то, как пройдет разговор.

Не говорите слишком громко (как громкоговоритель), иначе у партнера сложится впечатление, что ему навязывают определенное

мнение. Если вы говорите слишком тихо или невнятно, это также мешает ходу общения: партнер вынужден задавать встречные вопросы, чтобы убедиться, что понял вас правильно, кроме того, тихая речь создает убежденность в неуверенности и слабости позиций. Эти две крайности свидетельствуют о том, что вы должным образом не «настроились» на общение с партнером. Если беседа проводится в небольшом помещении, рекомендуется пользоваться «камерным стилем» (т. е. говорить тихо и ясно).

Не говорите слишком быстро: особенно при сообщении новой информации, необходимо какое-то время для ее переработки. Если вы чересчур торопливо излагаете мысли, у партнера может возникнуть впечатление, что вы просто хотите уговорить его. Поэтому «риторический галоп» здесь нежелателен. Если же, наоборот, вы изъясняетесь слишком медленно, партнер может прийти к выводу, что вы тянете время.

Большое значение имеет умение заинтересовать собой и заинтересоваться тем, с кем общаешься. Для этого также существуют некоторые правила: выбор общеинтересной темы, использование шуток и острот, не обидных для участников диалога, замена односложных ответов «да – нет» на обороты: «К сожалению, это невозможно».

Говорить следует правильно, т. е. в соответствии с нормами литературного языка.

Речь должна быть точной. Важно, чтобы слушатели (или посетители) поняли именно то, что вы хотели сказать.

Речь должна быть и выразительной.

Соблюдение норм речевого этикета – необходимое условие ведения любого делового разговора. Основу речевого этикета составляет вежливость, которая в обязательном порядке предполагает прежде всего приветствие.

Основные правила приветствия:

1) общепринятым этикетом предусмотрено, что первым здоровается мужчина с женщиной, младший по возрасту со старшим, нижестоящий по должности с вышестоящим;

2) приветствуя женщину на улице, мужчина снимает шляпу и перчатку. Когда он приветствует кого-либо на расстоянии, то делает легкий поклон и прикасается рукой к шляпе или слегка ее приподнимает. На иные головные уборы – зимнюю шапку, лыжную шапочку, кепку или берет – это правило не распространяется;

3) в момент приветствия во рту не должно быть сигареты, нельзя также держать руку в кармане.

4) женщины слегка наклоняют голову и отвечают на приветствие улыбкой, они могут не вынимать руки из карманов пальто, жакета;

5) обмениваться рукопожатиями при встрече мужчинам рекомендуется всегда, женщинам – по обоюдному согласию.

6) женщине в знак приветствия никогда не целуют руку на улице, это делают только в помещении;

7) при рукопожатиях не нужно слишком крепко жать руку приветствуемого лица;

8) инициатором рукопожатия почти всегда должна быть женщина.

Основные правила обращения к собеседнику:

1) обращение «вы» свидетельствует о культуре того, кто обращается, подчеркивает уважение к партнеру или коллеге;

2) деловым партнерам, которые хорошо знакомы, а также к своим коллегам предпочтительно обращаться по имени и отчеству или по фамилии с добавлением слов «господин»;

3) не следует злоупотреблять обращением только по имени, да еще на американский манер в сокращенном варианте;

4) к незнакомому человеку можно обратиться со словами: «гражданин», «господин», «сударь» или «сударыня», «девушка», «молодой человек»;

5) во время ведения делового разговора очень важно учитывать расстояние между собеседниками и объем пространства общения. Здесь существует следующий неписанный закон: расстояние до одного метра считается интимным. Расстояние от одного до двух с половиной метров считается официальным.

Основные правила представления:

1) принято представлять младшего по возрасту старшему, холостого – женатому, низшего по иерархии высшему, мужчину – женщине, более молодую женщину – старшей и т. д.;

2) когда мужчину представляют женщине, он встает и слегка кланяется, сидящая женщина в таких случаях не встает. Представляя ближайшего родственника, говорят: «Моя мать», «Мой брат Сергей», опуская фамилию;

3) если возникла необходимость быть представленным, а вокруг нет никого, кто мог бы вам в этом помочь, то следует просто подать руку и четко назвать себя.

8.3.2. Визитные карточки

Визитные карточки – это неотъемлемая часть этикета. Их широко используют бизнесмены, политические деятели, журналисты и другие лица деловых и общественных кругов при установлении и поддержании деловых и личных контактов.

Визитная карточка как бы заочно «представляет» своего владельца и «действует» от его имени.

Ушли в прошлое те времена, когда при знакомстве деловые партнеры доставали свои записные книжки и вносили туда необходимые сведения друг о друге: фамилию, имя, отчество, контактные телефоны и названия фирмы, где они работают.

Обычно, представившись, партнеры обмениваются визитными карточками. И сегодня трудно найти организацию, руководители и представители которой не имели визитных карточек. Они уже давно стали не прихотью организации, а жизненно необходимым атрибутом цивилизованной деловой жизни.

По этикету обмен визитными карточками начинается с самых высокопоставленных членов делегации. Первыми вручают визитки хозяева. Передавать их надо так, чтобы партнер сразу смог прочитать текст.

Для визитных карточек используется плотная бумага высокого качества. Размер, цвет и шрифт визитных карточек строго не регламентируются, и они обычно зависят от местной практики и вкуса

владельца. Некоторые предпочитают иметь визитную карточку большого формата, другие, наоборот – небольшого.

Визитная карточка женщины (жены) обычно несколько меньше визитной карточки мужчины (мужа).

Наиболее распространенный размер визитной карточки для мужчин – 90x50 мм; для женщины – 80x40 мм.

Визитная карточка представляет ее обладателя, поэтому не следует пренебрегать такими «детальями», как шрифт, расположение текста на карточке, ее цвет.

Не помещайте на визитной карточке лишней информации.

Обилие различных телефонных номеров зачастую усложняет попытки дозвониться.

Визитки бывают разного назначения.

Деловая стандартная карточка содержит все необходимые реквизиты для продолжения контактов: фамилию, имя, отчество, место работы, должность, служебный телефон, телефакс, электронную почту.

Представительская карточка содержит фамилию, имя, отчество, название фирмы и должность, но на ней не указывается телефон и адрес. Такая карточка облегчает общение, но не означает намерения продолжать контакты с новым знакомым.

Карточка фирмы, организации, предприятия или отдела с указанием телефона, телефакса также применяется для представительских целей и используется на презентациях, выставках, ярмарках, при вручении сувениров и подарков.

Полученные визитные карточки необходимо систематизировать по отраслям деятельности или алфавиту. Удобны для хранения карточек специальные визитницы или визиткарды.

Практика применения визитных карточек.

После состоявшегося знакомства первым оставляет свою карточку тот, чей ранг (чин, должность) ниже. При прочих равных условиях при оставлении карточки во внимание принимается возраст. Когда возникает сомнение, первым оставляет карточку тот, кто окажется более вежливым.

Визитная карточка может быть использована для заочного представления ее владельца. Визитной карточкой можно поздравить с тем или иным событием – днем рождения, праздником, продвижением по службе, передать благодарность. С визитной карточкой удобно послать цветы, подарок, книгу и т. д.

При посылке визитной карточки, в зависимости от конкретного случая, в ее левом нижнем углу пишутся (большой частью карандашом) следующие буквы латинского алфавита:

- r.f. – выражение поздравления (по любому поводу);
- r.g. – выражение благодарности;
- r.s. – выражение соболезнования;
- r.p. – заочное представление (вместо личного визита);
- r.p.s. – выражение прощания в связи с отъездом (вместо личного прощального визита).

В менее официальных случаях и в зависимости от характера отношений с соответствующим лицом на визитной карточке, вместо приведенных выше условных букв, пишется обязательно в третьем лице:

- с наилучшими пожеланиями поздравляет с праздником весны;
- благодарит за внимание (в качестве ответа за присланный сувенир);
- выражает соболезнование по случаю;
- благодарит за поздравление и приглашение;
- с наилучшими пожеланиями посылает фотоальбом на память.

В зависимости от конкретного случая возможны и другие надписи.

Рекомендуется по возможности написать несколько слов на карточке, чтобы не допустить возможности использования ее позднее каким-либо посторонним лицом в неблагоприятных целях.

Если карточка оставляется лично, на конверте можно сделать надпись карандашом.

Если посылается по почте, то надпись делается чернилами.

Во Франции визитная карточка вручается лицу, занимающему более высокое положение. Французы придают большое значение образованию собеседника, поэтому рекомендуется на визитной карточке

обязательно указать название оконченного высшего учебного заведения, особенно если оно пользуется хорошей репутацией. Также нужно проследить за правильным переводом текста карточки на французский язык.

Визитные карточки в **Италии**. В итальянской практике считается вполне нормальной ситуация, когда в результате кадровых перестановок вы заняли новое место и можете для завязывания полезных деловых связей воспользоваться накопленным вашим предшественником каталогом визитных карточек.

8.3.3. Подарки

Подарки – это давний способ оказания внимания, расположения, принятый и в деловой среде. Однако следует понимать, что традиции, связанные с подарками, особенно различаются в других странах.

Считается хорошим тоном, когда организация имеет сувениры с фирменной символикой. Многие солидные организации создают у себя специальный подарочный фонд, который постоянно пополняется. Это поможет и при неожиданном визите.

Во многих фирмах такой рекламно-сувенирной продукцией для выставок или рекламных акций по продвижению товаров, как правило, занимаются рекламные отделы, и секретарь к ним отношения не имеет.

Но если возникает необходимость подарить что-нибудь к юбилею, празднику или ко дню рождения, тут необходимо участие секретаря. Выбор подарка – дело серьезное. По подарку судят фирме, о вас, вашем вкусе, респектабельности, значительности. Поэтому, конечно, надо хорошо понимать, когда можно ограничиться календариком с логотипом, а когда преподнести что-то более значительное. Причем не обязательно дорогое, можно просто оригинальное.

Так как к руководителю могут регулярно заглядывать гости и ли партнеры, секретарю нужно иметь запас подарков, а также фирменной или просто красивой бумаги, ленты, скотч, пакеты.

Уже для первой встречи с иностранными или иногородними партнерами в офисе секретарь готовит сувениры.

Необязательно, чтобы это были дорогие подарки (ручки, часы и т. п.). Подойдут хорошо изданные календари, книги о городе, где находится фирма, красивые фирменные папки с вложенными буклетами и блокнотами, национальные сувениры.

В любом случае секретарь должен подготовить руководителю ответный подарок для партнера.

Правила, определяющие уместность того или иного подарка, сильно зависят от традиций страны, а те в свою очередь – от ее местоположения. В деловых кругах выработан определенный ритуал дарения, определен круг товаров, рассматриваемых не как взятки, а как подарки. К ним относятся календари, записные книжки, зажигалки, фирменные авторучки, а на Рождество – алкогольные напитки.

Со спиртными напитками надо быть осторожными. Прежде всего вам следует выяснить, пьет ли вообще то лицо, которому вы преподносите спиртное, и что пьет.

Надо не просто дарить то, что он пьет; ваш напиток должен обязательно относиться к числу его любимых. Если дарите спиртные напитки, то они обязательно должны быть в упаковке.

Подарки будут выглядеть веселее, если их украсить гравировкой или монограммой эмблемы вашей фирмы либо инициалов того, кому предназначается подарок.

Подарок – это демонстрация не богатства и щедрости, а понимания интересов того, кому его преподносят.

Подарки в сфере деловых отношений бывают:

- сувенирные;
- рекламные;
- ценные.

В качестве сувениров обычно используют: ежедневник, календарь, записную книжку, ручку, брелок, зажигалку, почтовый набор, пепельницу, визитницу и другие предметы, необходимые в деловой жизни.

Рекламные подарки – это подарочный вариант продукции, которую выпускает данная фирма.

Ценные подарки делятся на два вида:

- подарок организации;
- подарок главе организации.

Случаи вручения подарков:

- юбилейная дата в деловой жизни руководителей организации;
- юбилейные и другие значительные даты в жизни самой организации;
- государственные праздники (8 Марта. 23 Февраля);
- международные праздники (Рождество и Новый год);
- профессиональные праздники:
значимые этапы и события в личной жизни и деятельности человека.

Случаи вручения сувениров:

- презентация продукции;
- представление продукции на выставке;
- проведение семинаров и конференций;
- деловая встреча с российскими и зарубежными клиентами/партнерами;
- профессиональные праздники;
как благодарность клиентам и партнерам.

Деловой уровень сувениров и бизнес-подарков:

- VIP – для особо важных персон;
- Business – для бизнесменов;
- Promotion – при продвижении по службе;
- имиджевые подарки – для повышения деловой репутации.

Не рекомендуется:

- дарить очень дорогие вещи, так как это может поставить человека в неловкое положение. Исключение составляют подарки близким родственникам.
- дарить очень дешевые подарки, потому что это уже рассматривается как скупость и пренебрежение к получателю.
- дарить вещи, которые могут быть истолкованы как некий неллицеприятный намек, приобретающие в данном, конкретном случае

двусмысленное значение: ну, скажем, вручать картину «Неравный брак» молодоженам;

- дарить то, что вряд ли может пригодиться, даже если это вещь хорошая и дорогая. Например, не стоит дарить спиннинг человеку, не зная, как он относится к рыбалке. Нельзя дарить вещи исключительно по той простой причине, что они вам самим не нужны. Не стоит дарить и то, что вам очень нравится, но к чему другой совершенно равнодушен – например, дарить щенка только потому, что у вас в квартире есть собака, попугайчики в клетке и рыбки в аквариуме, и вы не представляете, как это люди могут жить без общества братьев наших меньших.

- дарить мужчине сладости и цветы, если он не празднует юбилей. Предметы туалета дарят только близким родственникам;

- дарить женщинам зажигалки, пепельницы – в общем, любые предметы, связанные с курением – независимо от того, курит она или нет;

- дарить женщинам крепкие напитки, в том числе крепленые вина;
- дарить женщине ко дню рождения, 8 марта кастрюлю, мясорубку – любые вещи для стряпни, стирки или уборки.

- пытаться уладить ссору с помощью подарка. Сначала все-таки следует попросить прощения, наладить взаимоотношения, а лишь потом закреплять их подарком. Иначе подарок может стать причиной скандала;

- вручая подарок, расписывать какая это дорогая и редкая вещь, каких трудов стоило ее купить;

- дарить чисто декоративные, непрактичные вещи на новоселье или свадьбу;

- критиковать вручаемый подарок, заведомо принижая его достоинства;

- допытываться, как понравился ваш подарок;

- срывать с подарка этикетку с указанием цены. Многие считают, что оставлять ценник неприлично, потому что это может быть расценено как намек: вон как мы раскошелились ради тебя! И все-таки специалисты по этикету рекомендуют оставлять этикетку. Во-первых,

определить приблизительную или даже точную цену вещи можно и без этикетки. А во-вторых, этикетка – это свидетельство того, что вещь новая, своего рода элемент упаковки. Однако прилагать кассовый чек не рекомендуется.

- надписывать книги. Это исключительное право автора, поэтому, напишите слова поздравления на открытке (или визитке) и вложите ее в книгу.

Дарите вещи красиво упакованными. Хорошо бы приложить к подарку открытку с соответствующим изображением: к Новому году – новогоднюю и т. д.

Цветы

Цветы являются почти универсальным подарком. Их дарят родственникам к любому празднику, деловым партнерам по случаю какого-либо знаменательного события, в знак приветствия или благодарности за участие в совместном мероприятии и т. д.

Во многих случаях букет может выступать в качестве самостоятельного подарка. Цветы могут служить и дополнением к другому подарку.

В особо торжественных случаях дарят большие букеты или даже корзины цветов. Вовсе не обязательно всегда стремиться преподнести как можно больший букет. Во-первых, цветы, как и любой другой подарок, – не демонстрация щедрости, а лишь знак внимания. А во-вторых, стоит прислушаться к мнению японцев, которые говорят: «Один цветок лучше, чем сто, передает великолепие цветка».

Выбирая цветы, помните, что ярко-красные, особенно розы, по традиции являются знаком страстной любви. Поэтому дарить их пожилым людям и замужним женщинам не рекомендуется. Белые цветы – символ чистоты и невинности, – принято вручать невестам. Желтые раньше считались символом разлуки и измены, но едва ли стоит обращать внимание на это устаревшее представление: желтый – жизнеутверждающий цвет, и яркие желтые цветы – прекрасный подарок.

Букет выглядит лучше, если составлен из цветов одного тона. Не принято сочетание полевых и садовых цветов. Желтый гармонирует с

фиолетовым, а оранжевый с голубым. Красные цветы хорошо сочетаются с зеленью. Неплохими сочетаниями также считаются желтый и красный, желтый и синий, фиолетовый и оранжевый. Белые цветы можно сочетать с любыми другими.

Живые цветы – приятный подарок, но лишь в том случае, если они не утратили свежести. Чтобы сохранить их, рекомендуется обрезать стебли наискосок. Но ни в коем случае не ножницами или тупым ножом – это закупорит каналы, по которым вода поступает к цветку.

Цветки в букете не должны быть прижаты друг к другу. Форма вазы должна соответствовать форме букета. Раскидистый, невысокий букет лучше выглядит в низкой и широкой вазе, цветы с длинными, прямыми стеблями – в высокой и узкой.

Высокие, большие вазы ставят прямо на пол. Приземистую можно поставить на высоко расположенную полку, шкаф и т. п., но ближе к потолку стоит помещать такие букеты, из которых растения свешиваются в стороны и вниз. Лучше всего ставить вазы с цветами на специальную подставку, тумбочку или стол. Чтобы букет хорошо смотрелся, следует ставить вазу на фоне однотонной поверхности сочетающегося с букетом цвета. Идеальный вариант – белая стена.

На прием, который проходит в ресторане, не рекомендуется приносить в качестве подарка цветы. В этом случае виновник торжества не сможет позаботиться о его сохранении.

Тесты к Главе 8

Насколько Вы деловиты?

Некоторые считают, что деловитость как черта складывается из чего-то особого и малодоступного. Но если внимательно приглядеться к людям, то можно заметить наиболее типичные проявления как деловитости, так и неделовитости.

В этом и состоит назначение теста, предлагаемого доктором экономических наук Е. Комаровым. [\[14\]](#)

После прочтения каждого вопроса нужно выбрать один вариант ответа. Затем по предлагаемому ключу найдите оценку в баллах и

полученную сумму соотнесите с результатами, которые вы найдете в конце теста.

1. Сегодня довольно часто говорят о деловых людях, их умении делать практическое дело. Какое у вас общее представление о деловой женщине?

А. Это женщина, погруженная во множество самых разнообразных дел – и служебных, и домашних.

Б. Она не только «вся в делах», но и умеет каким-то образом делать их. Быть деловой трудно, и поэтому нужно постоянно улучшать условия для работающих женщин.

В. Считаю, что женщина не должна быть деловой, за исключением домашнего очага.

Г. У меня такое впечатление, что женщину «втянули» в производственную деятельность и назвали деловой. А теперь не могут ее оттуда «вытянуть» и назвать просто женщиной.

2. Предположим, вы пообещали что-то сделать или в чем-то помочь другому человеку. Но обстоятельства изменились таким образом, что выполнить обещанное затруднительно. Как вы поступите?

А. Сообщу человеку об изменении обстоятельств и о невозможности выполнить обещанное.

Б. Постараюсь сказать человеку, что обстоятельства изменились и выполнение обещания затруднительно. Одновременно скажу, что не нужно терять надежду на обещанное.

В. Буду стараться выполнить обещанное. Если выполню – хорошо, а если нет, объясню причины невыполнения.

Г. Никогда не обещаю что-либо, если не уверена в обстоятельствах. Но в том случае, если они все же изменились, ничего не буду сообщать человеку. Выполню обещанное во что бы то ни стало.

3. Дома и на работе вас окружают различные вещи, которыми вы часто пользуетесь. Каковы ваши правила их месторасположения?

А. Каждая вещь лежит, где ей хочется.

Б. Стараюсь придерживаться правила: каждой вещи – свое место.

В. Периодически сама навожу порядок в расположении вещей, предметов. Затем кладу их куда придется, чтобы не загружать голову. Спустя какое-то время опять навожу порядок и т. д.

Г. Из-за нехватки времени обычно прошу кого-нибудь навести порядок в тех вещах, которые находятся в «кругообороте».

Д. Считаю, что данный вопрос не имеет отношения к деловитости.

4. Какую систему фиксации поручений, заданий, просьб и дел вы используете?

А. Записываю в своем еженедельнике, что выполнить и к какому сроку.

Б. Фиксирую наиболее важные дела в своем еженедельнике. «Мелочь» пытаюсь запоминать. Если забываю о «мелочи», тоже считаю это недостатком.

В. Стараюсь запоминать поручения, задания, просьбы и дела, так как это тренирует память.

Г. Довольно часто пользуюсь «списком дел» на день на неделю.

Д. Придерживаюсь принципа «обратной памяти»: пусть помнит о поручениях и заданиях тот, кто их дает.

5. Какова точность вашего прихода на деловые встречи, собрания, совещания, заседания и т. д.?

А. Прихожу обычно заранее или чуть раньше.

Б. Прихожу вовремя, т. е. к началу проведения мероприятия.

В. Как правило, опаздываю.

Г. Всегда опаздываю, хотя пытаюсь прийти раньше или вовремя.

6. Как Вы ведете свою телефонную записную книжку?

А. Без системы телефонов, фамилий, имен. Если понадобится номер, обязательно найду его.

Б. Часто меняю записные книжки, так как нещадно их эксплуатирую. При переписке телефонов стараюсь все сделать «по науке», однако при дальнейшем пользовании, пополнении записей вновь сбиваюсь на «вольный стиль».

В. Записи веду «почерком настроения». Считаю, что был бы записан телефон, а на какой странице, прямо или криво – не имеет значения.

Г. Использую общепринятую систему в соответствии с алфавитом. Записываю фамилию, имя, отчество, номер телефона, а если нужно, то и некоторые дополнительные данные.

7. Придаете ли вы значение своевременному выполнению заданий, поручений?

А. Считаю своевременность важным проявлением деловитости. Не хочу никого подводить.

Б. Своевременно выполнить что-либо – это верный шанс получить новое задание или поручение.

В. Женщина в работе должна быть исполнительской, но не обязательно своевременной. Ведь ей постоянно что-то мешает соблюсти срок. И за это ее не надо судить слишком строго.

Г. Предпочитаю поменьше рассуждать о своевременности, а выполнять задания и поручения к установленному времени.

Д. Интереснее и веселее живется, когда женщина становится «несвоевременной».

8. Как вы относитесь к своему и «чужому» рабочему времени и результатам работы?

А. Очень жалко, когда время тратится на словопрения и говорильню. Ценю практический результат.

Б. Женщины любят излить друг другу душу. Но главное, чтобы при этом не страдало дело.

В. Честно говоря, отношусь ко времени так: день прошел, ничего неприятного не произошло – вот и хорошо.

Г. По-моему, время можно использовать гораздо результативнее, если практически учитывать, что женщине приходится трудиться и на работе, и дома.

Д. Считаю, что многое в нас самих и в окружающих способствует тому, чтобы относиться ко времени расточительно, небережливо.

Ключ к ответам на вопросы теста

Номер вопроса	Варианты ответов и оценки ответов в баллах				
	А	Б	В	Г	Д
1	5	10	10	5	0
2	10	5	5	10	—
3	0	10	5	5	0
4	10	5	1	10	0
5	10	10	0	0	0
6	5	5	5	10	—
7	5	0	5	10	0
8	10	10	0	10	10

Результаты теста:

Вы набрали от 50 до 80 баллов. Вы – деловая женщина в самом лучшем и наиболее ценимом значении этого понятия. Вы умеете держать свое слово, рационально организуете себя, цените свое и чужое время.

Вы набрали от 30 до 49 баллов. Вы относитесь к той разновидности женщин, которых иногда называют полуделовыми, т. е. подлинная деловитость то проявляется у вас, то пропадает.

Вы набрали меньше 30 баллов. Вам нравится быть просто женщиной, и вы не считаете деловитость привлекательной чертой.

Библиография

1. ГОСТ Р 6.30—2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. – М.: Изд-во стандартов, 2003.
2. ГОСТ Р 51141—98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. – М.: Изд-во стандартов, 1998.
3. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. – М.: Главархив СССР, 1991.
4. Основы законодательства Российской Федерации об Архивном Фонде Российской Федерации и архивах. – М.: Государственная архивная служба России, 1993.
5. Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. Утверждена приказом РОСАРХИВА от 27.11.2000 года № 68.
6. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М., 1999.
7. Арредондо Л. Искусство деловой презентации: Пер. с англ. — Челябинск, 1998.
8. Барихин А.Б. Делопроизводство на предприятии: Практик. пособие на основе ГОСТов.-М.: Книжный мир, 2002.
9. Басаков М. И. Делопроизводство (Документационное обеспечение управления): Учебное пособие. 3-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2004.
10. Басаков М. И. Как правильно подготовить и оформить деловое письмо: Учебно – практ. пособие.-2-е изд.-М.: Дашков и К., 2003.
11. Басаков. М.И. Кадровое делопроизводство: Учеб. – практ. пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2002.
12. Басаков М.И. Приказ и деловое письмо: (Треб. к оформл. и образцы док. согласно ГОСТ Р 6.30 – 2003).-2-е изд., испр. и доп. – Ростов н/Д: Феникс, 2004.

13. Басаков М.И., Замыцкова О.И. Делопроизводство: Учеб. пособие для студ. образоват. учрежд. сред. проф. образования, обуч. по спец. экономики.-2-е изд., перераб. и доп. – Ростов н/Д: Феникс, 2004.
14. Белов А.А. Делопроизводство и документооборот / А.А. Белов, А.Н. Белов. – Изд. 4-е, доп. и перераб.-М.: Кн. мир, 2004.
15. Бороздина Г. В. Психология делового общения: Учебное пособие. – М., 1998.
16. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учеб. пособие для студ., обуч. по экон. спец.-М.: Финансы и статистика, 2001.
17. Введенская Л.А. Культура речи. – Ростов н/Д.: Феникс, 2001.
18. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи. – Ростов н/Д.: Феникс, 2005.
19. Вигера А.М. и др. Секретарское дело: Учеб. пособие для студ. сред. проф. Образования / А.М. Вигера, О.Л. Дорофеева, Е.К. Губская. – Ростов н/Д: Феникс, 2003.-384 с
20. Винокур Т. Г. Говорящий и слушающий. Варианты речевого поведения. – М., 1993.
21. Грачев Ю. Н. Ведение переговоров с инофирмами. – 2-е изд. – М., 2000.
22. Деловое досье фирмы: Краткое пособие по делопроизводству.- М.: Инф. – внедренч. центр «Маркетинг», 1993.
23. Деловой этикет.-2-е изд., перераб. и доп. – Киев: АЛЬТЕРПРЕСС: ВИРА-Р, 2001.
24. Делопроизводство. Более 120 документов. Образцы, документы. Организация и технология работы. – М.: ООО «ТКВелби»,2003.
25. Делопроизводство (Организация и технологии документационного обеспечения управления): Учебник для вузов / Под ред. Т.В.Кузнецовой.-М.: ЮНИТИ, 2003.
26. Демин Ю.М. Деловая переписка: Образцы писем, служебных записок, отчетов, заявлений. – М.: Бератор-Пресс, 2003.
27. Демин Ю.М. Секретарское дело: Универс. справочник.-М.: Бератор-Пресс, 2003.

28. Демин Ю.М. Современное деловое письмо.-М.: Бератор, 2004.
- Диденко С.А., Диденко Л.В. Деловые бумаги и особенности делового общения.-М.; Ростов н/Д: ИКЦ «МарТ, 2005.
29. Дональдсон М.К., Дональдсон М. Умение вести переговоры. – М.: Вильямс, 2001.
30. Зарецкая Е. Н. Логика речи для менеджера. – М., 1997.
31. Казарцева О.М. Культура речевого общения: теория и практика обучения. – М.: Флинта, Наука, 1999.
32. Как правильно подготовить и оформить приказ / Сост. В.В. Андреанова.-6-е изд.-М.: ИНФРА, 2001.
33. Кибанов А.Я. и др. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова.-М.: Инфра-М, 2002.
34. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. завед., обучающихся по экон. спец. / Рос. академия гос. службы при Президенте РФ, Сиб. акад. гос. службы.-3-е изд.-М.; Новосибирск: ИНФРА-М; Сиб. соглашение, 2002.
35. Ключев Е. В. Риторика: Учебное пособие для вузов. – М., 1999.
36. Ковров А.В. Психологические аспекты ведения переговоров. – М.: Бератор-Пресс, 2003.
37. Крегер О., Тьюсон Дж. М. Типы людей и бизнес: Как 16 типов личности определяют ваши успехи на работе: Пер. с англ. – М., 1995.
38. Круглянская Л.Я. Настольная книга секретаря: справочник / С.-Петербург. гос. академия методов и техники управления, Кафедра правового обеспечения управления. – Изд. 2-е. перераб. и доп.-М.; СПб.: Изд. дом Герда, 2005.
39. Кузин Ф.А. Культура делового общения.-М.:Ось-89, 1999.
40. Кузнецова Т.В. и др. Делопроеизводство и техническая документация: Учеб. для сред. спец. учеб. заведений / Т.В.Кузнецова, Е.А.Степанов, Н.Г.Филлипов. – Москва: Высш. шк., 1991.
41. Кукушин В.С. Деловой этикет: учеб. пособие.-2-е изд., испр. и доп.-М.; Ростов н/Д: МарТ; Феникс, 2005.
42. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. – М., 1997.

Курноскина О.Г. Современное делопроизводство компании: постановка и ведение.-М.: Альфа-Пресс, 2005.

43. Лагутина Т.М., Щуко Л.П. Деловое письмо: справочник. – изд. 2-е, перераб. и доп.-М.; СПб.: Изд. дом Герда, 2004.

44. Лебедева М. М. Вам предстоят переговоры. – М., 1993.

45. Лисенкова Л.Ф. Психология и этика деловых отношений: Учеб. пособие для экономистов / Акад. пед. и социал. наук; Моск. психолого-социальный ин-т.-М.: Ин-т практической психологии, 1998.

46. Лобачева Г.В. Культура делового общения: Учеб. пособие по элективному курсу / Сарат. гос. техн. ун-т. – Саратов, 1996.

47. Лопатникова Е.А. Делопроизводство: образцы документов с комментариями.-М.: Омега-Л, 2005.

48. Льюис Р. Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию: Пер. с англ. – М., 1999.

49. Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. – М., 1992.

50. Мицич П. П. Как проводить деловые беседы. – М., 1987.

51. Муштоватый И. Ф., Дорофеева О. П. Компьютер для секретаря. – Ростов н/Д: Феникс, 2003.

52. Охотников А.В., Булавина Е.А. Документоведение и делопроизводство: Учеб. пособие.-М.; Ростов н/Д: МарТ, 2004.

53. Психология и этика делового общения / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002.

54. Правила деловых отношений / Сост. М.Э. Чупрякова. – Екатеринбург: ЛИТУР, 2001.

55. Рогожин М.Ю. Документы делового общения.-2-е изд., перераб. и доп.-М.: РДЛ, 2005.

56. Рогожин М.Ю. Справочник кадровик: практ. пособие. – М.: ТК Велби, Проспект, 2005.

57. Романов А. А. Грамматика деловых бесед. – Тверь, 1995.

58. Соловьев Э.Я. Современный этикет и деловой протокол. – М.: Издательство «Ось-89», 1998.

59. Стенюков М.В. Делопроизводство: Конспект лекций.-М.: Приор, 2004.
60. Стенюков М.В. Справочник секретаря. – М.: ПРИОР, 1999.
61. Стенюков М.В. Справочник секретаря с изменениями и дополнениями.-М.: ПРИОР, 2002.
62. Стенюков М.В., Пустозерова В.М. Делопроизводство в управлении персоналом: Образцы док.: Рек. по сост. с юрид. поддержкой.-4-е изд.-М.: Приор, 2001.
63. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений: Учеб. пособие для студентов сред. проф. образования.-2-е изд., доп. и перераб. – Ростов н/Д: Феникс, 2003.
64. Теплицкая Т.Ю. Настольная книга секретаря-референта. – Ростов н/Д.: Феникс, 2005.
65. Труханович Л.В. Личные карточки: правила ведения: практ. пособие.-М.: Финпресс, 2005.
66. Фельзер А. Б., Миссерман М.А. Делопроизводство: Справ. пособие.-3-е изд., стер. – Киев: Выща шк., 1988.
67. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения. – М.: Наука, 1992.
68. Фомин Ю. А. Психология делового общения. – Минск, 1999.
69. Формановская Н.И. Культура общения и речевой этикет. – М.: Издательство ИКАР, 2002.
70. Хандадашева Л.Н. Компьютер и другая оргтехника для секретаря-референта: Учеб. пособие для студ. образоват. учреждений сред. проф. образования, обуч. по спец. «Секретарь-референт», «Секретарь-машинистка», «Делопроизводство».-Ростов н/Д: Феникс, 2003.
71. Холопова Т. И., Лебедева М. М. Протокол и этикет для деловых людей. – М., 1994.
72. Цепцов В.А. Психология общения для менеджеров: Руководство по ведению переговоров. – М.: ПЕРСЭ, 2001.

73. Честара Джон Деловой этикет: Паблик рилейшнз для всех и каждого / Пер. с англ. Л. Бесковой.-М.: Агентство «ФАИР»: ИНФОРМПРЕСС+, 1999.

74. Шейнов В. П. Искусство убеждать: Учебно-практическое пособие. – М., 2000.

75. Юри У. Преодолевая «нет», или Переговоры с трудными людьми: Пер. с англ. – М., 1993.

76. Энциклопедия секретаря / В.И. Андреева, Т.А. Быкова, Л.М. Вялова и др. – М.: МЦФЭР, 2004.

77. Янковая В.Ф. Как организовать делопроизводство. – М.: МЦФЭР, 2004.

Примечания

1

Стенюков М.В. Справочник секретаря. – М.: ПРИОР, 1999.-С.139.

[\(обратно\)](#)

2

Арредондо Л. Искусство деловой презентации: Пер с англ. – Челябинск, 1998.-С.20.

[\(обратно\)](#)

3

Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения. – М.: Наука, 1992.-С. 22–25.

[\(обратно\)](#)

4

Кузин Ф.А. Культура делового общения.-М.:Ось-89, 1999.-С.155.

[\(обратно\)](#)

5

Орлова М.А. Создание телефонного имиджа // Справочник секретаря и офис-менеджера.-2004.-№ 2.-С.67–68.

[\(обратно\)](#)

6

Мой персональный компьютер IBM PC. – Минск: Литература, 1998. – С. 21.

[\(обратно\)](#)

7

Энциклопедия секретаря / В.И. Андреева, Т.А. Быкова, Л.М. Вялова и др. – М.: МЦФЭР, 2004.-С.500–501.

[\(обратно\)](#)

8

Круглянская Л.Я. Настольная книга секретаря: Справочник. – СПб.: Герда, 2005.-С.41.

[\(обратно\)](#)

9

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М., 1999.-426с.

[\(обратно\)](#)

10

Психология и этика делового общения/ Под ред. В.Н. Лавриненко.-
М.: Юнити, 2002.-С.267.

[\(обратно\)](#)

11

Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. – М.:
Дело, 1992.-С.546–547.

[\(обратно\)](#)

12

Психология и этика делового общения/ Под ред. В.Н. Лавриненко.-
М.: Юнити, 2002.-С.292–294.

[\(обратно\)](#)

13

Шепель В.М. Имиджелогия: Секреты личного обаяния. – М., 1994.

[\(обратно\)](#)

14

Теплицкая Т.Ю. Настольная книга секретаря-референта. – Ростов-
на-Дону: Феникс, 2005.-С.237–241.

[\(обратно\)](#)

Оглавление

Глава 1. Нормы и правила оформления документов

- 1.1. Оформление реквизитов
- 1.2. Стилистика деловой документации

Глава 2. Информационное обеспечение деятельности

- 2.1. Документооборот
- 2.2. Работа с входящими документами
- 2.3. Работа с исходящими и внутренними документами
- 2.4. Хранение, списание и уничтожение документов

Глава 3. Организационно-распорядительная документация

- 3.1. Организационные документы
 - 3.1.1. Штатное расписание
 - 3.1.2. Положение о подразделении
 - 3.1.3. Должностная инструкция
 - 3.1.4. Правила внутреннего трудового распорядка
- 3.2. Распорядительные документы
 - 3.2.1. Приказ
 - 3.2.2. Распоряжение
 - 3.2.3. Решение
 - 3.2.4. Указание

Глава 4. Документация по трудовым отношениям

- 4.1. Заявление о приеме на работу
- 4.2. Автобиография
- 4.3. Анкета
- 4.4. Трудовой договор
- 4.5. Трудовая книжка
- 4.6. Личная карточка

Тесты к главе 4

Глава 5. Деловая переписка

- 5.1. Деловое письмо
- 5.2. Телеграммы
- 5.3. Телефонограммы
- 5.4. Факсимильные сообщения

- 5.5. Пресс-релизы
- 5.6. Резюме
- 5.7. Доверенности
- 5.8. Заявления
- 5.9. Характеристики
- 5.10. Протоколы
- 5.11. Дайджесты
- 5.12. Планы и графики
- 5.13. Справки
- 5.14. Отчеты и сводки
- 5.15. Служебные записки

Глава 6. Организация деятельности руководителя

- 6.1. Прием посетителей
- 6.2. Беседа
- 6.3. Невербальные средства общения
- 6.4. Организация совещания
- 6.5. Выступление руководителя
- 6.6. Организация презентаций
- 6.7. Организация деловых переговоров
- 6.8. Общение по телефону
- 6.9. Проведение приемов

Тесты к 6 главе

Глава 7. Компьютерные технологии в секретарском деле

- 7.1. Технические средства
- 7.2. Программное обеспечение компьютера
 - 7.2.1. Офисные программы
 - 7.2.1.1. Microsoft Word
 - 7.2.1.2. Microsoft Excel
 - 7.2.1.3. Microsoft Powerpoint
 - 7.2.1.4. Microsoft Access
 - 7.2.2. Специальные программы
 - 7.2.3. Справочно-правовые системы
- 7.3. Интернет для секретаря

7.3.1. Основные понятия

7.3.2. Электронная почта

7.3.3. Поиск информации в Интернет

Глава 8. Деловой протокол и этикет

8.1. Психологические аспекты работы секретаря

8.1.1. Взаимоотношения с руководителем и со служивцами

8.1.2. Взаимоотношения с посетителями

8.1.3. Конфликты и стрессовые ситуации

Тест к главе 8.1.3

8.2. Имидж секретаря

8.2.1. Гардероб

8.2.2. Аксессуары

8.2.3. Прическа

8.2.4. Макияж

8.2.5. Парфюмерия

8.2.6. Манеры поведения

8.3. Этикет

8.3.1. Речевой этикет

8.3.2. Визитные карточки

8.3.3. Подарки

Тесты к Главе 8

Библиография