**Введение**

**Лекция № 1. Делопроизводство как учебная дисциплина.**

**План:**

1. Делопроизводство как учебная дисциплина.

2. Цель и задачи «Делопроизводства».

3. Связь «Делопроизводства» с другими учебными дисциплинами и областями знаний.

4. Ее роль и место в подготовке специалиста по прикладной информатике.

5. Нормативно-методические документы, регламентирующие документационное обеспечение управления.

Вопрос 1: Делопроизводство как учебная дисциплина.

В процессе работы любой системы управления неизбежно возникает проблема передачи управляющих воздействий, контроля реакции на них и выдачи корректирующих воздействий. Приходится решать ее и при управлении коллективами людей. Человечество в процессе развития выработало способы их решения, в частности с помощью объектов, содержащих информацию – документов. Закономерности их жизненного цикла и правила работы с ними изучает дисциплина, называемая делопроизводство, составной частью которой является документоведение.

**Делопроизводство** определяется как*«отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с документами*», т.е. весь процесс с момента создания документа и до его уничтожения или передачи на хранение в архив.

**Документоведение** – научная дисциплина, которая изучает в историческом развитии:

* закономерности образования документов
* способы их создания
* становление и развитие систем документации, складывающиеся в различных отраслях человеческой деятельности

Вопрос 2: Цель и задачи «Делопроизводства».

Цели делопроизводства определяют его основные задачи.

Основными задачами делопроизводства в организации являются:

1. Адекватное отражение в документах деятельности организации, ее структурных подразделений и сотрудников.
2. Оперативный поиск в делах и архиве необходимой информации для реа­лизации функций органа управления.
3. Обеспечение приема, учета и отправки корреспонденции.
4. Обеспечение контроля за исполнением и оформ­лением документов.
5. Защита информации, обеспечение сохранности государствен­ной и служебной тайн, содержащихся в документах.
6. Экономия затрат времени и сил на составление, изготовление и поиск документов.

Основная роль в решении вышеперечисленных задач отводится подразделениям делопроизводства, кото­рые осуществляют централизованное обслуживание всех служб и подразделений организации, исключающее необ­ходимость выполнения последними технических операций по обработ­ке документов и их хранению.

Вопрос 3: Связь «Делопроизводства» с другими учебными дисциплинами и областями знаний.

Современный этап характеризуется активизацией изучения документа всеми науками, где он выступает главным либо одним из объектов исследования. Объединение усилий этих наук создает интегративное направление развития знаний о документе. В результате это привело к формированию теории документа и документной деятельности, становлению документоведения как метанауки для всех наук документно-коммуникативного цикла.

Документоведение как интегративная научная дисциплина тесно связано с делопроизводством, книго-, библиотеко-, библиографо-, архивоведением, информатикой и др. При более широком подходе в состав документоведения входит историческое источнико- и музееведение, семиотика, текстология и другие науки.

Документоведение связано с исторической наукой. Появление тех или иных документов, не говоря уже о системах документации, непосредственно связано с эволюцией общества, с определенными ее понять без знания социально-экономической, политической истории, истории культуры и т.д. С другой стороны, сама форма документа характеризуется относительной самостоятельностью, наличием собственных закономерностей развития, которые, в свою очередь, оказывают определенное воздействие на те или иные стороны общественного развития.

Вопрос 4: Ее роль и место в подготовке специалиста по прикладной информатике.

Главным направлением перестройки менеджмента и его радикального усовершенствования, приспособления к современным условиям стало массовое использование новейшей компьютерной и телекоммуникационной техники, формирование на ее основе высокоэффективных информационно управленческих технологий. Средства и методы прикладной информатики используются в менеджменте и маркетинге.

Новые технологии, основанные на компьютерной технике, требуют радикальных изменений организационных структур менеджмента, его регламента, кадрового потенциала, системы документации, фиксирования и передачи информации. Особое значение имеет внедрение информационного менеджмента, значительно расширяющее возможности использования компаниями информационных ресурсов. Развитие информационного менеджмента связано с организацией системы обработки данных и знаний, последовательного их развития до уровня интегрированных автоматизированных систем управления, охватывающих по вертикали и горизонтали все уровни и звенья производства и сбыта.

Вопрос 5: Нормативно-методические документы, регламентирующие документационное обеспечение управления.

Нормативно-правовая база ДОУ-это совокупность законов, нормативно-правовых актов, организационных и методических документов, регламентирующих технологию создания, обработки, хранения и использования документов в текущей деятельности организации или учреждения.

Нормативно-правовую базу ДОУ составляют:

* 1. Законодательные акты РФ в сфере информации и документации;
* 2. Постановления и распоряжения Правительства РФ, федеральных органов исполнительной власти (министерств, комитетов, служб, агентств и др.), регламентирующих вопросы ДОУ на федеральном уровне;
* 3. Государственная система ДОУ;
* 4. Правовые акты органов правительственной и исполнительной власти субъектов РФ и их территориальных образований, регламентирующих вопросы ДОУ;
* 5. Правовые акты нормативного и инструктивного характера, методические документы по ДОУ различных организаций;
* 6. Государственные стандарты на документацию;
* 7. Унифицированные системы документации;
* 8. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;
* 9. Нормативные документы по организации и охране управленческого труда служащих службы ДОУ;
* 10. Нормативные документы по организации архивного хранения документов.

**Тема 1.1. Понятие о делопроизводстве.**

**Лекция № 2. Понятие «Делопроизводство».**

**План:**

1. Понятие «Делопроизводство».
2. Значение делопроизводства в деятельности специалиста по прикладной информатике.
3. Понятие «Делопроизводство».

**Делопроизводство**– отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами. Информация, содержащаяся в документах, необходима для стабильной деятельности любой организации. На основе ее принимаются соответствующие управленческие решения.

Процедуры делопроизводства регулируются законами РФ,

государственными и отраслевыми стандартами, классификаторами и инструкциями, а также инструкциями по делопроизводству конкретной организации, предприятия либо учреждения.

Перед делопроизводством стоят следующие цели:

* + фиксирование информации (создание текстовых документов в сфере управления);
  + организация работы с документами (создание условий,

обеспечивающих движение, поиск и хранение документов в процессе делопроизводства).

Цели делопроизводства определяют его основные задачи: создание документов, т.е. фиксация их на каком-либо носителе

(бумажном, электронном и др.); регистрация документов; передача документов для их последующего исполнения или принятия по ним решений; систематизация документов; организация документооборота в организации и др.

1. Значение делопроизводства в деятельности специалиста по прикладной информатике.

Процедуры делопроизводства регулируются законами РФ, государственными и отраслевыми стандартами, классификаторами и инструкциями, а также инструкциями по делопроизводству конкретной организации, предприятия, учреждения.

Документированная информация составляет основу управления, его эффективность в значительной степени базируются на производстве и потреблении информации. В современном обществе информация стала полноценным ресурсом производства, важным элементом социальной и политической жизни общества. Качество информации определяет качество управления. В современных условиях для повышения эффективности управления необходимо уделять достаточное внимание совершенствованию работы с документами, так как всякое управленческое решение всегда базируется на информации, на служебном документе.

Организация работы с документами влияет на качество работы аппарата управления, организацию и культуру труда управленческих работников. От того, насколько профессионально ведется документация, зависит успех управленческой деятельности в целом. По данным ISO (International Standards Organization), управление документами становится одним из главных факторов конкурентоспособности любого предприятия. Правильно организованное управление делами снижает время необходимое для поиска, повышает точность и своевременность информации, устраняет ее избыточность.

**Лекция № 3. Понятия: «документирование», «документ», «реквизит», «бланк», «формуляр». Нормы и правила оформления документов. Бланк документа. Правила оформления реквизитов документа.**

**План:**

1.Понятия: «документирование», «документ», «реквизит», «бланк», «формуляр».

2.Нормы и правила оформления документов.

3. Бланк документа.

1.Понятия: «документирование», «документоборот», «реквизит», «бланк», «формуляр».

Документирование = часть делопроизводства – запись информации на различных носителях по установленным правилам; Документооборот – движение документов по организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления (движение и учет документов).

**Бланк** — вид полиграфической продукции, представленный в виде стандартного бумажного листа определённого формата с воспроизведенной на нём постоянной информацией документа и местом, отведённым для переменной информации.

**Реквизи́т** (от лат. requisitum требуемое, необходимое) — совокупность предметов, необходимых для представлений в театре, во время кино- или фотосъёмки, рисования, лепки с натуры.

**Формуляр** (юридический) — типовой договор, который заранее разрабатывается и предлагася [контрагенту](https://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/17236) для подписания. Контрагент не имеет возможности ни изменять, ни даже обсуждать предлагаемые условия.

2.Нормы и правила оформления документов

Размеры бумаги разрешены к применению в делопроизводстве

Все виды документов оформляются на бумаге определенных размеров — форматов, соответствующего качества (плотности и белизны).

ГОСТ 9327 устанавливает три ряда потребительских форматов[4]: А, В, С. Ряд А является основным; ряды В и С — дополнительными.

Ряд А делится на классы, обозначаемые цифрами от 0 до 13; отдельные форматы обозначаются буквой ряда и цифрой класса.

Исходным форматом является формат А0, площадь которого равна 1 м2, с габаритными размерами 842×1189 мм. Последующие форматы получаются путем деления предшествующего формата на две равные части параллельно меньшей его стороне.

Для оформления деловых документов используются следующие форматы:

Формат

Размеры, мм

Применение

A3

297х420

Для больших таблиц, схем, диаграмм, приложений

А4

210х297

Приказы, письма и другие организационные распорядительные

А5

148х210

документы

Применение стандартных форматов в делопроизводстве обеспечивает экономию бумаги, дает возможность использовать средства механизации и автоматизации при составлении и обработке документов.

Размеры полей используемые в документах.

Согласно ГОСТ Р 6.30-97для деловых писем, приказов и других организационно-распорядительных (управленческих) документов предусматриваются поля следующих размеров: левое — не менее 20 до 35 мм, верхнее — не менее 20 мм, правое и нижнее — не менее 10 мм. Размер поля 35 мм установлен для первой страницы (бланков) многостраничных документов. Размеры полей второй и последующих страниц многостраничных документов выбираются в указанных пределах, но одинаковыми для данного документа.

Левое поле предназначено для подшивки документов, правое и нижнее оставляют на случай износа бумаги; верхнее — для указания страниц в многостраничных документах. При пользовании оборотной стороной листа левое поле должно составлять 10 мм, правое — 20 мм, то есть наоборот по отношению к лицевой стороне.

Научные отчеты, рефераты, курсовые и дипломные работы, диссертации следует оформлять, соблюдая следующие размеры полей [5]: левое — не менее 30 мм, правое — не менее 10 мм, верхнее — не менее 15 мм, нижнее — не менее 20 мм. Аналогичные размеры полей должна иметь текстовая часть документов, подготавливаемых для типографического издания.

Нумерация страниц в документах

В соответствии со сложившейся практикой установился следующий порядок нумерации страниц для многостраничных документов. Все страницы, кроме первой, нумеруются. Если текст документа печатается с обеих сторон листа, то лицевые стороны нумеруются нечетными цифрами, а оборотные - четными.

Номер страницы наносится на верхнем поле листа посередине, на расстоянии не менее 10 мм от верхнего обреза. Номер страницы пишется арабскими цифрами без знаков препинания (точки), без указания слова "страница", его сокращенных вариантов "стр." или "с." и знаков тире ("черточек").

Официальные документы, как правило, создаются на блан­ках. Требования к бланкам организационно-распорядительных документов установлены ГОСТ Р 6.30-97.

**Бланк документа***—* это *лист бумаги с заранее воспроизведен­ными реквизитами, содержащими постоянную информацию об ор­ганизации — авторе документа.*

На бланках изготавливают только первую страницу доку­мента, для всех следующих страниц используют стандартные листы бумаги. Для изготовления бланков используют в основном два фор­мата бумаги: А4 (210х297 мм) и А5 (210х148 мм), меньший формат используется для документов небольшого (до семи строк) объема. Допускается использование бланков форматов A3 и А6 по ГОСТ 9327. Бланки документов должны быть изготовлены с учетом раз­меров полей, установленных государственным стандартом.

При изготовлении бланков рекомендуется использование типографских шрифтов размером от 6 до 16 кегля по ГОСТ 3489.2, ГОСТ 3489.6, ГОСТ 3489.10 и ГОСТ 3489.33. Реквизит «наименование организации» допускается печатать рисованны­ми шрифтами от 6 до 24 кегля. Размер шрифта выбирают в за­висимости от «длины» (т.е. от количества знаков в наименова­нии организации-автора).

Наиболее распространенный способ изготовления бланков — типографский. Бланк может быть изготовлен также с помощью средств оперативной полиграфии или воспроизведен с помощью компьютера. В памяти компьютера хранят шаблон бланка, на котором и печатают текст конкретного документа. В любой организации создается, как минимум, два вида бланков: для писем (который используется в большинстве случаев общения организации с внешним миром) и так называе­мый общий бланк (применяется для оформления документов, используемых внутри организации).

**Бланк письма.**

**В зависимости от учредительных документов организации на бланке письма могут быть размещены следую­щие реквизиты:**

01 Государственный герб Российской Федерации;

02 герб субъекта Российской Федерации;

03 эмблема организации или товарный знак (знак обслужи­вания);

04 код организации;

05 код формы документа;

06 наименование организации;

07 справочные данные об организации.

Кроме того, на бланке письма размещают отметки для рекви­зитов 09 — дата документа, 10 — регистрационный номер доку­мента, 11 — ссылки на регистрационный номер и дату документа.

На бланке для писем наименование вида документа (слово «письмо») не указывается, также не принято писать «коммерче­ское предложение» или «деловое письмо».

Пример оформления бланка для писем с угловым располо­жением реквизитов.

**Тема 1.2.**

**Лекция № 4. Структура современного документа. Особенности языка, стиля и редактирования официальных документов.**

**План:**

1. Понятие «реквизит документа».
2. Правила оформления реквизитов
3. Понятие «формуляр документа».
4. Требования к тексту документа. Особенности языка и стиля служебных документов.
5. Понятие «реквизит документа».

Реквизит документа – элемент оформления документа.1

Состав реквизитов, которые используются при подготовке и оформлении организационно-распорядительных документов, определяется ГОСТом Р 6.30-2003 "Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов". Кроме этого данный ГОСТ устанавливает требования к оформлению реквизитов, закрепляет схемы их расположения и выделяет реквизиты, которые должны использоваться при изготовлении бланков документов.

1. Правила оформления реквизитов

Датирование документа обязательно для придания ему юридической силы. Датой документа является дата его подписания, утверждения или события, которое зафиксировано в документе, например в актах, протоколах. Датой вступления распорядительных документов в силу считается дата их доведения до адресата, если в самом документе не указан иной срок.

Все служебные отметки на документе, связанные с его созданием, прохождением и исполнением, например, визирование, согласование, регистрация, написание резолюций, в обязательном порядке датируются.

Дата служит одним из поисковых признаков и обязательно указывается при оформлении юридически точных и полных ссылок на документ.

Дата подписания (принятия) документа и индекс наносятся на специально отведенном на бланке месте. Если документ составлен не на бланке, его дата и индекс (номер) проставляются так же, как на бланке.

Дата оформляется от границы левого поля, через 2 интервала после названия вида документа, подписи двумя способами: 9 апреля 2010г. или 09.04.2010. Первый способ применяется преимущественно при указании дат в тексте финансовых документов, а также в нормативных правовых актах, второй – при датировании документов после подписания, утверждения, согласования, а также в реквизитах «Текст», «Ссылка на индекс и дату входящего документа», «Резолюция», «Визы», «Отметка об исполнении документа и направлении его в дело», «Отметка о заверении копии», «Отметка о переносе данных на машинный носитель».

1. Понятие «формуляр документа».

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

Формуляр официального документа стал складываться еще в Междуречье несколько тысяч лет назад. В античности он приобрёл форму, так называемую латинскую схему. Несмотря на сложность и громоздкость, можно утверждать, что информация в таком формуляре был достаточно хорошо структурирована. Впоследствии в более простой форме латинская схема использовалась в Средневековье и Новом времени, а из западноевропейских стран в XVIв. перешла в отечественное делопроизводство.

Требования к тексту документа:

* краткость и компактность изложения официального материала;
* точность и определенность формулировок, однозначность и единообразие терминов;
* последовательность использования технических приемов правотворчества;

Особенности языка и стиля служебных документов.

**Официально-деловой стиль** – это совокупность языковых средств, позволяющих обслуживать сферу официально-деловых отношений, которые возникают: между органами государства, между организациями или внутри них, между организациями и частными лицами в процессе их производственной, хозяйственной и юридической деятельности.

Сфера применения деловой речи — официально–деловые ситуации и служебные документы, соответствующие официально-деловым отношениям.

Различают три разновидности делового стиля:

- собственно официально–деловой стиль (канцелярский)

- юридический стиль (язык законов и указов)

- дипломатический

Специфика официально-делового стиля проявляются и в тексте (закономерности построения документа, его содержания) и в языке (стилистика, лексические стандарты, морфологические и синтаксические средства)

 подчеркнутая официальность

- адресность

- повторяемость пользования стандартных словарных единиц

- нейтральность и лаконичность изложения

- точность и ясность изложения

- тематическая ограниченность излагаемого содержания

Стандартизация деловой речи заключается в универсализации многих слов, употреблении трафаретов, штампов, канцеляризмов, профессионализмов и речевых формул. Это придает деловой речи фразеологическую устойчивость и помогает сократить время на поиск форм выражения в стандартных ситуациях.

Таким образом, стандартизация деловой речи повышает информативность документа, облегчает восприятия текста специалистами и способствует оперативности документооборота в целом.

**Лекция № 5. Требования к тексту документа. Особенности языка и стиля служебных документов. Нормы официально-делового стиля. Редакторская правка служебных документов. Этапы редактирования. Принципы редакторской правки. Виды правки.**

**План:**

1. Требования к тексту документа
2. Особенности языка и стиля служебных документов
3. Нормы официально-делового стиля.
4. Редакторская правка служебных документов.
5. Этапы редактирования.
6. Принципы редакторской правки.
7. Виды правки.
8. *Текст —* главный реквизит, ради которого составляется и оформляется весь документ. Пункт 3.19 ГОСТ Р 6.30-97, посвя­щенный тексту документа, начинается с указания на язык тек­ста. «Документ может быть составлен как на русском, так и на­циональном языке в соответствии с законодательством о госу­дарственных языках Российской Федерации и субъектов Рос­сийской Федерации». ГОСТ определяет также случаи, когда тек­сты документов пишутся только на русском языке. Только на русском языке текст оформляется при направлении документов:

• в федеральные органы государственной власти, органы го­сударственной власти субъектов Российской Федерации;

• на предприятия, в организации и их объединения, не на­ходящиеся в ведении данного субъекта Российской Феде­рации или расположенные на территории других субъек­тов Российской Федерации.

При составлении документа руководствуются следующими правилами.

Сначала уточняются целесообразность, цель документа и круг вопросов, подлежащих разрешению. Это позволяет пра­вильно выбрать для фиксации управленческого решения вид документа, его форму, во многом определяющие стиль и харак­тер изложения текста.

Затем необходимо изучить законодательные акты, решения правительства, ведомственные нормативные акты, регулирую­щие порядок решения вопросов такого рода. Это самый глав­ный этап, показывающий профессиональные знания готовящего документ, особенно, если подобный вопрос решается составите­лем впервые. Знание законодательно-нормативных актов обес­печит соответствие содержания документа компетенции данного учреждения, правильный выбор адресата для решения вопроса, грамотную его постановку.

Далее изучаются ранее изданные документы как вышестоя­щей, так и своей организации, чтобы избежать противоречия с ними и дублирования, заострить внимание на нерешенных сто­ронах проблемы. Этот этап особенно важен при подготовке рас­порядительных документов.

Затем приступают к сбору информации по существу поставлен­ного в документе конкретного вопроса. Для этого могут быть при­влечены справки, отчеты, докладные записки, акты, письма и т.д.

Зная на основании законодательно-нормативных актов, как решаются подобные вопросы, и собрав всю необходимую ин­формацию, составляют проект документа.

В практике документирования сложились общие требования, предъявляемые к текстам документов.

Прежде всего следует помнить, что чаще всего служебный документ призван побудить к какому-либо действию, убедить. Это достигается аргументированностью и логичностью приво­димых фактов и доводов. Формулировки служебного документа должны быть безупречны в юридическом отношении.

Важнейшими являются требования достоверности и объек­тивности информации, фиксируемой в документе, максималь­ной краткости документа при полноте информации, точности, исключающей возможность двоякого понимания текста.

Под достоверностью информации понимается отражение фактического состояния дела, непредвзятое описание и оцен­ка событий.

Полнота информации предполагает, что в документе изло­жена вся информация, необходимая для решения вопроса, по­ставленного в документе. Именно неполнота информации чаще всего заставляет запрашивать недостающие сведения, порождает переписку и задерживает решение вопроса.

Краткость достигается прежде всего отбором необходимой и достаточной информации, исключением повторений и излиш­них подробностей. Второстепенные факты, не влияющие на ре­шение вопроса, лучше отбросить. Каждое слово в тексте доку­мента должно нести смысловую нагрузку.

Точность, правильность понимания информации, изложенной в документе, предопределяются краткостью и ясностью изложе­ния. Четкость изложения обеспечивает однозначность понимания документа, адекватность восприятия текста автором и адресатом, что является одним из основных условий управленческой деятельности. Неточно понятый распорядительный документ, пись­мо и т.д. могут привести к нежелательным последствиям.

Достичь ясности в изложении помогают тщательный подбор слов, правильная композиционная структура текста, продуман­ность формулировок и прямой порядок слов в предложении, когда сказуемое следует за подлежащим, определение стоит пе­ред определяемым словом. Но в тех случаях, когда смысловая нагрузка падает на действие, используется обратный порядок слов. Например:

2.Стиль - это особенность языка, проявляющаяся в отборе, сочетании и организации языковых средств в связи с задачами общения. Различают такие функциональные стили, т.е. стили, выделяемые в соответствии с основными функциями языка, связанными с той или иной сферой деятельности человека, как публицистический, научный, художественно-литературный, разговорно-обиходный, официально-деловой.

Любая информация нуждается в языке, нa котором она будет зафиксирована, передана и воспринята. Этот сложный процесс может быть осуществлен с помощью специальной терминологии - ос­новного компонента любого функционального стиля. Стиль офи­циально-делового общения людей в разных сферах жизни: эконо­мической, социально-политической и культурной - сложился под влиянием необходимости излагать факты с предельной точностью, краткостью, конкретностью, не допускать двусмысленности. Официально-деловой стиль - это такая функциональная разно­видность языка, которая обслуживает сферу официальных дело­вых отношений преимущественно в письменной форме.

Деловые бумаги бывают разнообразными по жанру и по содержанию, по объему и языковому выражению. Большинство дело­вых бумаг в содержательной части связано со сферой внеиндивидуального общения (хотя частные лица тоже вовлекаются в соот­ветствующую деятельность), но в языке и стиле документа инди­видуально-личный аспект не находит отражения. Функция дело­вого стиля заключается в том, что соблюдение нужной формы для передачи содержания дает основание считать документ официально-деловым. Поэтому языкy деловых бумаг присуща стилистичес­кая строгость, объективность изложения. В официально-деловом стиле не должно быть эмоциональности, субъективной оценочно­сти и разговорности. Именно это приближает стиль деловых бумаг к умеренному книжному, научному стилю, но обезличенность манеры изложения является характерным признаком языка доку­ментов.

Так как документы связаны с правовой нормой, объектив­ность в стиле изложения подчеркивается утверждающим и пред­писывающим характером документа. Как правило, документы со­ставляются для того, чтобы либо заключенная в них информация была принята к сведению, либо соответствующее решение было обязательно исполнено. Официально-деловым стилем пишут акты суда, прокуратуры, милиции, администрации. 'Такие документы опираются на научный анализ общественных отношений, поэто­му они должны быть точными и по возможности краткими, и это должно быть достигнуто с помощью соответствующих языковых средств. Характерной особенностью официально-делового стиля является использование слов в их конкретном значении. Во избежание ошибок в служебных документах не следует допускать со­вмещения деловой информации с элементами публицистики (например, в проектах решений, некоторых видах отчетов, протоко­лов и т.д.).

**3.** Нормы словоупотребления в деловом стиле те же, что и во всем литературном русском языке:

1. слово должно употребляться с учетом его лексического значения;
2. слово должно употребляться с учетом его стилистической окраски (принадлежности);
3. слово должно употребляться с учетом его лексической сочетаемости.

Казалось бы, всего три правила, ясных и понятных каждому, должны выполняться в деловой письменной речи, тем более что номинативная точность может быть обеспечена только при условии их соблюдения.

На деле же в деловых текстах лексические ошибки являются одним из самых массовых видов нарушений речевых норм (по частотности они стоят на третьем месте за грамматическими и орфографическими ошибками).

Рассмотрим некоторые из них.

Создание нормативной базы для организации собственников жилья.

Организация – 1) организованность, внутренняя дисциплина; 2) общественное объединение или государственное учреждение.

Слово «Организация» использовано в данном контексте явно без учета его лексического значения. «Нормативная база» создается не для того, чтобы собственники жилья «организовывались», а для того, чтобы они «появлялись», в данном случае уместно было бы использовать отглагольное существительное «появление» вместо «организация».

Особенно ощутимо нарушение лексических норм в устойчивых словосочетаниях и терминированных словосочетаниях. Разработать и утвердить положение о порядке передачи жилых зданий и иных элементов недвижимости.

Элемент – компонент, составная часть чего–либо. Например, элемент периодической таблицы Менделеева, элемент общества,

Есть терминированное словосочетание объект недвижимости. Нарушение в данном случае оказывается двойным: во-первых, некорректно воспроизведен термин, вследствие чего в тексте он не представлен; во–вторых, слово «элемент» использовано без учета лексического значения и правил лексической сочетаемости,

И такие ошибки не редкость в текстах документов: принимать новые подходы, в то время как принимать можно решения, резолюции, а новые подходы к решению возникающих проблем нужно находить. Договор вступает в силу с момента его подписания и будет оставаться в силе до тех пор, пока не будет прекращен любой из сторон. Договор не может быть прекращен, он может быть заключен и расторгнут, а прекращаются договорные отношения.

Арбитражными судами в массовом порядке рассматриваются иски, в которых конфликтные ситуации вызывает двусмысленно или небрежно составленная фраза в тексте договора, неправильно подобранное слово.

Для того чтобы точно определить лексическое значение того или иного слова, в случае затруднения нужно обращаться к толковым словарям. Существуют десятки типов толковых словарей, из которых для делового общения особенно необходимы: экономические словари, словари иностранных слов, толковые словари русского языка, словарь паронимов, словари лексической сочетаемости. Причем пользоваться нужно словарями, вышедшими в последние годы – настолько активны процессы, происходящие в лексическом строе совре­менного русского языка.

Незнание или неточное знание лексического значения слова является причиной таких ошибок, как не различение слов–паронимов, речевая избыточность.

Паронимы – это близкие по звучанию, но отличающиеся по значению слова:

гарантийный – гарантированный, эффектный – эффективный, экономный – экономичный, страховщик – страхователь и т.д.

**Тема 1.3. Системы документации.**

**Лекция № 6-9. Система организационно-правовой документации**

**План:**

1. Система организационно-правовой документации.
2. Система справочно-информационной документации
3. Переписка. Общая характеристика служебной переписки.
4. Документирование финансово-хозяйственных операций
5. Система организационно-правовой документации.

Одна из основных управленческих функций, реализуемых в де­ятельности учреждений, организаций, предприятий, фирм, - это **функция организации системы и процессов управления**, которая включает в себя:

создание организации, включая выбор ее организационно-пра­вовой формы;

установление ее структуры;

определение штатной численности и состава (номенклатуры) должностей — руководителей, специалистов, технических исполни­телей и их тарификация по Единой тарифной сетке (ETC);

регламентацию деятельности структурных подразделений и ра­ботников;

формирование совещательных органов управления;

регламентацию деятельности аппарата управления;

лицензирование деятельности (в необходимых случаях);

установление режима работы и системы охраны;

организацию труда работников и оценку труда работников;

реорганизацию;

ликвидацию организации и некоторые другие виды работ.

1. Система справочно-информационной документации

Документы этой системы играют служебную роль по отношению к организационно-правовым и распорядительным документам.

Справочно-информационные документы не содержат поручений, не обязывают выполнять поручения, как распорядительные документы, а сообщают сведения, побуждающие принимать определенные решения, т.е. инициируют управленческие решения, позволяют выбрать тот или иной способ управленческого воздействия.

Особенностью этих документов является то, что они идут снизу вверх по системе управления: от работника к руководителю подразделения, от руководителя подразделения к руководителю организации, от подведомственной организации в вышестоящую.

В состав информационно-справочных документов входят докладная записка, объяснительная записка, служебная записка, предложение, представление, заявление, все разновидности переписки, протокол, акт, справка, заключение, отзыв, сводка, список, перечень.

1. Переписка. Общая характеристика служебной переписки.

Переписка – обобщенное название различных по содержанию документов (служебное письмо, телеграмма, телекс, телефонограмма, факсограмма (факс), электронное сообщение и др.), обес­печивающих оперативный информационный обмен между организациями. Переписка исполь­зуется для реализации информационных связей между организациями, как состоящими, так и не состоящими в отношениях соподчинения.

Содержанием переписки могут быть запрос, уведомление, согласие, претензия, напомина­ние, требование, разъяснение, подтверждение, просьба, рекомендация, гарантия, приглаше­ние и др.

Для осуществления информационного обмена в управленческой деятельности наиболее ши­роко используются служебные, или деловые, письма, пересылаемые по почте или посредством факсимильной связи. При составлении и оформлении служебных писем должны соблюдаться следующие требования˸

—деловое письмо составляется на специальном бланке письма формата А4 или А5 и подпи­сывается руководителем организации или ᴇᴦο заместителями в соответствии с предостав­ленной им компетенцией;

—деловое письмо должно быть посвящено одному вопросу, в письме может рассматриваться два и более вопросов, только если они взаимосвязаны и по ним будет приниматься одно решение;

—письмо не должно быть большим по объёму, основная масса писем – до одной страницы текста (в исключительных случаях, когда речь идет о сложных проблемах, требующих де­тального описания и анализа, письмо может содержать до 5 страниц текста);

—инициативное письмо (просьба, запрос, требование и др.) требуют обязательного ответа, даже если этот ответ отрицательный;

—письмо должно быть составлено грамотно, аккуратно, без грубых помарок и исправлений;

—независимо от содержания письмо должно излагаться официально-деловым стилем, содержать объективные сведения о событиях, иметь достаточную аргументацию, в необходимых случаях иметь разъясняющие и дополняющие материалы.

Для ведения переписки используются бланки писем организации, структурных подразделений, должностных лиц. Письма структурного подразделения используются в том случае, в случае если руководитель наделен правом подписывать письма.

1. Документирование финансово-хозяйственных операций

Каждый факт хозяйственной жизни подлежит оформлению первичным учетным документом.

Пунктом 2 ст. 9 Закона № 402-ФЗ установлен перечень обязательных реквизитов первичного учетного документа:

1) наименование документа;

2) дата составления документа;

3) наименование экономического субъекта, составившего документ;

4) содержание факта хозяйственной жизни;

5) величина натурального и (или) денежного измерения факта хозяйственной жизни с указанием единиц измерения;

6) наименование должности лица (лиц), совершившего (совершивших) сделку, операцию и ответственного (ответственных) за правильность ее оформления, либо наименование должности лица (лиц), ответственного (ответственных) за правильность оформления свершившегося события;

7) подписи лиц, предусмотренных в п. 6, с указанием их фамилий и инициалов либо иных реквизитов, необходимых для идентификации этих лиц.

Законодательством Российской Федерации о бухгалтерском учете не установлены какие-либо ограничения на включение в первичные учетные документы дополнительных к обязательным реквизитов. Включение дополнительных реквизитов в первичный учетный документ осуществляется организацией при необходимости (в связи с характером факта хозяйственной жизни, оформляемым данным документом, требованиями нормативных правовых актов, потребностями управления, технологией обработки учетной информации, др.).

**Тема 2.1. Организация документооборота.**

**Лекция № 10. Понятие «документооборот».**

**План:**

1. Понятие «документооборот».
2. Классификация входящих документопотоков.
3. Работа с кадровой документацией.
4. Документы, сопровождающие процесс передачи дел в архив организации.
5. Понятие «документооборот».

*Документооборот* - это движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки адресату или сдачи их на хранение.

Соответственно масштабам движения документов может быть выделен в качестве самостоятельного объекта рассмотрения документооборот конкретного гражданина, семьи, должностного лица, структурного подразделения, организации в целом, синдиката, отрасли государственного управления, государства. Ведь, в конечном итоге, любой документ и каждая его копия где-то откладывается и после истечения срока хранения аннулируется и уничтожается. Различие состоит в длине пройденного пути, этапах обработки документов и сроках их последующего хранения.

Действующие нормативные акты и методические пособия, в том числе и «Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения» (гсдоу) исходя из прагматических соображений, рассматривают в качестве объекта регулирования только документооборот организации в целом и соответственно потоки входящих, внутренних и исходящих документов.

Документооборот, или порядок движения документов в организации, можно разделить на следующие этапы:

1. Экспедиционная обработка документов, поступающих в организацию.

2. Предварительное рассмотрение документов службой документационного обеспечения.

3. Рациональное движение документов внутри организации.

4. Обработка исполненных и отправляемых документов

1. Классификация входящих документопотоков.

Документооборот как технологический процесс делится на несколько частей - потоков, обеспечивающих прямую и обратную связь в управлении. Под документопотоком (потоком документной информации) понимается сложившееся или организованное в пределах информационной системы движение данных в определенном направлении, при условии, что у этих данных общий источник и общий приемник.

Входящий документопоток любой организации складывается из:

- документов вышестоящих организаций (органов власти и управления, центральных аппаратов министерств и др.). В состав этих документов входят директивные указания, нормативные и методические акты, которые являются основанием для руководителей в организации производственной, управленческой, технической, экономической, социальной и иной деятельности. По видовому составу к этим документам относятся: указы, законы, постановле­ния, распоряжения, указания, поручения, приказы, письма, инструкции, решения, методические указания и .рекомендации;

- документов от подведомственных организаций, содержащих сведения о выполнении распорядительных действий, запросы о путях выполнения заданий и отчетные сведения о своей деятельности. По видам документов этот поток состоит из отчетов (о финансовой, хозяйственной, социальной, управленческой деятельности), инициативных докладных записок, писем, актов;

- документов от несоподчиненных организаций, направляемых с целью согласования совместных действий или побуждения к ним, с целью консультирования, получения информации. Основные виды документов: письма (ин­формационные, рекламные, оферты, гарантийные, запросы и др.) и договоры, а также документы, сопровождающие выполнение договоров (акты взаимозачетов, счета, заявки, сертификаты, отгрузочные документы и др.);

- обращений граждан - предложений, заявлений, жалоб.

Исходящий документопоток состоит из документов, создаваемых в данной организации и отправляемых за ее пределы. Исходящие документы создаются в ответ на поступившие письменные или устные запросы или как инициативные документы, требующие или не требующие ответа. Инициативные документы всегда значительно превышают группу ответных документов. Мотивы создания исходящих документов диктуются направлениями деятельности организации и ее информационными запросами. В исходящем документопотоке выделяется группа распорядительных (при условии, что организация имеет подведомственные организации) и информационных документов (коммуникативных) - письма, докладные, обзоры, справки, отчеты, договоры, документы по их выполнению.

1. Работа с кадровой документацией.

Документирование деятельности отдела кадров. Система кадровой документации. Организация кадрового документооборота. Документопотоки кадровых документов: содержание, структура, режим, направление, объем. Маршруты кадровых документов и их визирование при оформлении трудового договора, договора о материальной ответственности, приказа об отзыве из отпуска, направлении на обучение, об утверждении штатного расписания, о награждении, о дисциплинарном взыскании, о работе на неполном рабочем дне. Электронный документооборот.

Оценка персонала. Планирование персонала. Кадровый контролинг. Работа с кадровым резервом. Работа с персоналом по обеспечению эффективности деятельности каждого работника. Документирование работы по формированию учетных массивов документов, защите персональных данных работников, защите трудовых прав работников.

Сбор и обработка кадровой документации. Аналитическая информация: текущая, тактическая, стратегическая. Стратегическая информация о кадрах по итогам года. Сроки изготовления документов.

Организация работы с кадровыми документами при приеме на работу: идентификация представленных документов, проверка на дисквалификацию, сообщение представителю нанимателя бывшего госслужащего или муниципального служащего по последнему месту его службы при приеме таких граждан на работу, нострификация диплома гражданина. Особенности работы с документами при приеме иностранного гражданина. Аутсорсинг кадрового делопроизводства.

1. Документы, сопровождающие процесс передачи дел в архив организации.

В архив организации передаются все дела постоянного, вре­менного (свыше 10 лет) хранения и по личному составу. Пере­дача дел производится только по описям и в соответствии с со­ставленным заведующим архивом графиком, согласованным с руководителями структурных подразделений и утвержденным руководителем организации. Вместе с делами в архив передают­ся регистрационно-контрольные картотеки делопроизводствен­ной службы учреждения. Заголовок каждой картотеки должен быть включен в опись.

Дела временного (до 10 лет) хранения в архив организации, как правило, не передаются.

Принимая дела, сотрудник архива тщательно сверяет каждое дело с описью, проверяет правильность формирования и оформ­ления дела. Заведующий архивом расписывается в приеме дел на всех экземплярах годовых разделов описи, указывает дату приема и количество принятых дел. Один экземпляр годовых разделов описей возвращается сдатчику, остальные остаются в архиве.

При сдаче дел на государственное хранение организация представляет в государственный архив:

• отношение на имя руководства государственного архива с указанием названия организации, общего количества дел и крайних дат документов;

• описи в трех экземплярах, утвержденные ЭПК архивного отдела;

• историческую справку организации, если дела сдаются на государственное хранение впервые;

• справку о неполной сохранности документов (если какие-либо дела утрачены).

Затем дела шифруются. Шифровка включает в себя указание на обложке дела номера фонда, номера описи, номера дела.

Сверенные с описью и зашифрованные дела увязывают в ар­хивные связки. Сдача дел оформляется актом. Организация-сдатчик и государственный архив расписываются на всех экзем­плярах описей и акта сдачи документов.

Два экземпляра описи и один экземпляр акта остаются в го­сударственном архиве, третий экземпляр описи и второй экзем­пляр акта возвращаются организации и хранятся постоянно в делопроизводственной службе.

**Тема 2.2. Организация работы с конфиденциальными документами.**

**Лекция № 12. Организация работы с конфиденциальными документами**

**План:**

1. Понятия: «ценность и безопасность информации», «конфиденциальность», «угроза конфиденциальности», «защита информации».
2. Безопасность ценных информационных ресурсов.
3. Ценная информация и конфиденциальные документы. Регламентация состава конфиденциальных сведений и документов.
4. Понятия: «ценность и безопасность информации», «конфиденциальность», «угроза конфиденциальности», «защита информации».

Ценность информации — одно из важных свойств информации, оценка которого зависит от целей процессов её генерации, рецепции и обработки. Изучается специальными теориями информации, теорией принятия решений.

Конфиденциальность – это принцип неразглашения информации, не предназначенной для открытого доступа или пользования всеми желающими. Термин «конфиденциальный» происходит от латинского слова confidentia, что означает – доверие.

Конфиденциальная информация – это устные или документальные сведения, не подлежащие всеобщей огласке, полученные частным лицом в особо доверительной, откровенной или секретной обстановке и представляющие определенную ценность.

Под угрозами конфиденциальной информации принято понимать потенциальные или реально возможные действия по отношению к информационным ресурсам, приводящие к неправомерному овладению охраняемыми сведениями.

Такими действиями являются:

ознакомление с конфиденциальной информацией различными путями и способами без нарушения ее целостности;

модификация информации в криминальных целях как частичное или значительное изменение состава и содержания сведений;

разрушение (уничтожение) информации как акт вандализма с целью прямого нанесения материального ущерба.

В конечном итоге противоправные действия с информацией приводят к нарушению ее конфиденциальности, полноты, достоверности и доступности, что в свою очередь приводит к нарушению как режима управления, так и его качества в условиях ложной или неполной информации. Каждая угроза влечет за собой определенный ущерб - моральный или материальный, а защита и противодействие угрозе призвано снизить его величину, в идеале - полностью, реально - значительно или хотя бы частично. Но и это удается далеко не всегда.

Защита информации – это комплекс мер, которые предназначены для безопасного хранения и защиты информации от нежелательных пользователей. Безопасность коммерческих тайн и оборота документов является главной задачей в защите информации. Информацию охраняют методом технического программного управления передачей секретных данных и доступом.

1. Безопасность ценных информационных ресурсов.

В соответствии с действующим Федеральным законом «Об информации, информатизации и защите информации» от 25.01.95г. информационные ресурсы предприятия, организации, учреждения, банка, компании и других государственных и негосударственных предпринимательских структур (далее по тексту - фирмы) включают в себя отдельные документы и отдельные массивы документов (дела), документы и комплексы документов в информационных системах (библиотеках, архивах, фондах, банках данных компьютеров и других информационных системах) на любых носителях, в том числе обеспечивающих работу вычислительной и организационной техники.

Информационные ресурсы (информация) являются объектами отношений физических и юридических лиц между собой и с государством.

В совокупности они составляют информационные ресурсы России и защищаются законом наряду с другими видами ресурсов. Документирование информации (создание официального документа) является обязательным условием включения информации в информационные ресурсы.

Следует учитывать, что документ может быть не только и даже не столько управленческим (деловым), имеющим в большинстве случаев текстовую, табличную или анкетную форму. Значительно большие объемы наиболее ценных документов представлены в изобразительной форме:

- конструкторские документы;

- картографические;

- научно-технические;

- документы на фотографических, магнитных и иных носителях.

По принадлежности к тому или иному виду собственности информационные ресурсы могут быть государственными или негосударственными и как элемент состава имущества находиться в собственности граждан, органов государственной власти, исполнительных органов, органов местного самоуправления, государственных учреждений, организаций и предприятий, общественных объединений, предпринимательских структур.

В соответствии с интересами обеспечения национальной безопасности и степенью ценности для государства, а также правовыми, экономическими и другими интересами предпринимательских структур информационные ресурсы могут быть:

а) открытыми, т.е. общедоступными, используемыми в работе без специального разрешения, публикуемыми в средствах массовой информации, оглашаемыми на конференциях, в выступлениях и интервью;

б) ограниченного доступа и использования, т.е. содержащими сведения, составляющие тот или иной вид тайны и подлежащие защите, охране, наблюдению и контролю.

1. Ценная информация и конфиденциальные документы. Регламентация состава конфиденциальных сведений и документов.

Принимая во внимание, что система защиты ценной и конфиденциальной информации является дорогостоящей технологией, определение состава сведений, подлежащих защите, должно базироваться на принципе экономической целесообразности их защиты. Поэтому анализ информационных ресурсов фирмы осуществляется с учетом двух основных критериев: степени заинтересованности конкурентов в информации и степени ценности информации (стоимостной, правовой, деловой).

Для анализа необходимо иметь не только полный перечень реальных и потенциальных конкурентов, но и знать слабые и сильные стороны их деятельности, обладать информацией о состоянии дел у каждого конкурента, разрабатываемых новшествах, сотрудничестве со структурами промышленного шпионажа или криминальными структурами. На этой основе можно с полной уверенностью определить, какую информацию фирма не хотела бы раскрывать конкурентам. Необходимо также определить экономическую значимость новшества, рассчитать величину ущерба от его утраты и на этой основе сделать вывод о том является ли оно предметом коммерческой тайны и объектом защиты.

Следует учитывать, что вопрос о конфиденциальности информации возникает в случаях принятия фирмой новой стратегии развития, заключения выгодных контрактов, появления технического или технологического новшества, установления факта потенциальной или реальной угрозы этому новшеству со стороны конкурента. При определении размера ущерба от возможной утраты информации учитывается стоимость продукции, которая не будет произведена, потери от замораживания капитальных вложений, стоимость произведенных научно-исследовательских работ и другие убытки.

В процессе анализа выделяются главные элементы информации, отражающие фирменный секрет. Это дает возможность удешевить систему защиты и сделать ее максимально целенаправленной, динамичной и эффективной. Защита всего новшества, включая общеизвестные его составляющие, как правило, желаемого результата не даст за счет громоздкости системы защиты и трудности контроля больших объемов конфиденциальной информации. Массовость засекречивания ведет к росту штатной численности служб безопасности и в конечном счете к снижению эффективности защиты и утрате информации. Например, есть смысл защищать новую формулу в известном рецепте производимого продукта, новый алгоритм известных действий, новый прибор в производимом оборудовании и т.п.

**Тема 2.3. Документирование работы с персоналом.**

**Лекция № 14.** **Документирование работы с персоналом.**

**План:**

1. Понятие и структура персональных данных.
2. Права работника.
3. Основные виды кадровой документации: нормативная, официально-правовая, персональная, договорная, плановая, распорядительная, отчетная.
4. Порядок отбора персонала.
5. Документирование приема на работу.
6. Документы, необходимые для приема на работу и увольнения с работы.
7. Понятие и структура персональных данных.

Управление персоналом предполагает выполнение комплекса функций, связанных с прогнозированием и планированием трудовых ресурсов, подбором и расстановкой кадров, организацией и координацией их работы, контролем за ходом ее выполнения.

Персона - личность, особа. Персонал – это личный состав или совокупность работников (трудовой коллектив) учреждения, предприятия, фирмы, подразделяемый обычно на группы по профессиональным или служебным признакам (руководящий персонал, технический персонал, обслуживающий персонал и т.д.), месту работы (персонал конструкторского бюро, персонал отдела и т.п.).

Под персоналом мы обычно подразумеваем всех лиц, имеющих трудовые отношения с данной организацией. Термин стал широко использоваться в России с начала 1990-х гг. как синоним личного состава, кадров, трудового коллектива. В соответствии с ТК ЗФ управление персоналом основывается на социальном партнерстве, под которым понимается система трудовых отношений, направленных на обеспечение согласованности интересов работников и работодателей. Соглашение между работником и работодателем предусматривает личное выполнение работником за плату трудовой функции, соблюдение им правил внутреннего трудового распорядка при обеспечении работодателем условий труда, предусмотренных трудовым законодательством, коллективным договором, соглашениями, трудовым договором.

С учетом предмета регулируемых правоотношений под персональными данными работника в ТК РФ понимается информация, необходимая работодателю в связи с трудовыми отношениями и касающаяся конкретного работника. Это определение персональных данных логично входит составной частью в аналогичное, но более широкое понятие, сформулированное в действующем Федеральном законе «Об информации, информатизации и защите информации». В соответствии с законом информация о гражданах (персональные данные) - это сведения о фактах, событиях и обстоятельствах жизни граждан, позволяющие идентифицировать его личность. Комплексы персональных данных, которые являются объектом изучения, обработки, использования и хранения в кадровых службах организационных структур всех типов, формируются в процессе реализации функций управления персоналом.

1. Права работника.

2.1. Работник имеет право на:

2.1.1. Предоставление ему работы, обусловленной настоящим трудовым договором.

2.1.2. Обеспечение безопасности и условий труда, соответствующих государственным нормативным требованиям охраны труда.

2.1.3. Своевременную и в полном объеме выплату заработной платы в соответствии со своей квалификацией, сложностью труда, количеством и качеством выполненной работы.

Работник имеет иные права, предусмотренные трудовым законодательством Российской Федерации, настоящим трудовым договором.

2.2. Работник обязан:

2.2.1. Добросовестно исполнять свои трудовые обязанности, возложенные на него настоящим трудовым договором, выполнять установленные нормы труда.

2.2.2. Соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, действующие у Работодателя, требования по охране труда и обеспечению безопасности труда, иные локальные нормативные акты Работодателя, непосредственно связанные с трудовой деятельностью Работника, с которыми Работник был ознакомлен под роспись.

2.2.3. Соблюдать трудовую дисциплину.

2.3.4. Бережно относиться к имуществу Работодателя, в том числе находящемуся у Работодателя имуществу третьих лиц, если Работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества, и других работников.

2.3.5. Незамедлительно сообщать Работодателю либо непосредственному руководителю о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества Работодателя, в том числе находящемуся у Работодателя имуществу третьих лиц, если Работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества, имуществу других работников.

3. Основные виды кадровой документации: нормативная, официально-правовая, персональная, договорная, плановая, распорядительная, отчетная.

**Технологическая цепочка процедуры составления плановых документов** в обобщенном виде включает в себя:

1. сбор, обобщение и анализ отчетных экономических показателей в сфере кадрового обеспечения организации за предыдущий и текущий периоды времени;
2. выработку концепции предполагаемого развития деятельности организации и проектирования новых направлений работы в последующие годы, совершенствования технической и технологической сферы обеспечения направлений деятельности, роста финансовых возможностей, размеров прибыли и состояния рынка продукции и услуг;
3. прогнозирование динамики изменения должностного состава работников организации в разрезе специальностей, профессий, квалификации;
4. проектирование динамики роста или уменьшения потребности по каждой должности, рабочему месту;
5. определение источников пополнения работниками по каждой должностной категории и динамики удовлетворения потребности;
6. расчет числа сокращаемых работников по должностям и определение перспектив их трудоустройства;
7. расчет возможностей роста материального обеспечения труда работников по должностям;
8. расчет возможностей совершенствования социальной инфраструктуры организации;
9. разработку проектов программ развития и реализующих их долгосрочных и текущих планов;
10. согласование, подписание и утверждение программ и планов;
11. детализацию программ и планов по направлениям деятельности организации, структурным подразделениям и филиалам;
12. текущее корректирование программ и планов с учетом реальных условий деятельности организации.
13. Порядок отбора персонала.

После проведенных мероприятий по привлечению кандидатов в данную организацию начинается процесс их отбора для того, чтобы оставить необходимое количество потенциальных работников, отличающихся необходимыми качествами, предъявляемыми к должностям, которые они планируют занять.

В зависимости от будущей специальности, типа предприятия, формы собственности, а также инициативы, проявляемой менеджером по набору персонала, процедуры отбора могут существенно различаться. Однако все же все они содержат ряд общих положений.

До принятия окончательного решения о приеме на работу в организацию потенциального кандидата он должен пройти следующие этапы.

1. Предварительная отборочная беседа. Такая беседа проводится специалистом кадровой службы (менеджером по набору персонала), иногда уже на этом этапе к беседе привлекается линейный менеджер, который впоследствии становится непосредственным начальником принимаемого на работу сотрудника. Цель отборочной беседы - оценить общий уровень претендента (его адекватность), уровень его образования, внешний вид и определяющие личностные качества (манера разговаривать, поведение и т.п.). Во многих современных организациях во время отборочной беседы проводится так называемая проверка на face-контроль (от англ. face - лицо). Это не только проверка внешнего вида претендента, но и его соответствие корпоративной культуре, принятой в данной организации, а также возможность его адаптации в коллективе работающих сотрудников. Понятие "face-контроль" формируется в организации руководителями или хозяевами в зависимости от формы собственности. На практике это означает, что если, например, коллектив работников состоит из молодых сотрудников от 22 до 30 лет с определенными интересами и взаимоотношениями (общение на "ты" и т.п.), то у сотрудника старше 35-летнего возраста, обремененного семьей, скорее всего, возникнут проблемы во взаимоотношениях с коллективом, несмотря на то, что он может обладать всеми необходимыми деловыми качествами. На такое развитие событий может повлиять множество факторов: и стиль одежды, и неловкость сотрудников в обращении к более старшему товарищу на "ты", и его нежелание задерживаться после окончания рабочего дня для выяснения каких-либо неформальных вопросов, да и просто разные интересы в силу возраста. Поэтому задача менеджера по персоналу - понять, сможет ли потенциальный кандидат соответствовать корпоративной культуре организации.

Не секрет, что на данном этапе отсеивается довольно большое число потенциальных кандидатов.

2. Заполнение бланка заявления и анкеты. Прошедшие отборочную беседу претенденты должны заполнить специальный бланк заявления и анкету. Эта ступень присутствует в любой процедуре отбора, независимо от типа предприятия. Число вопросов анкеты должно быть минимальным, и они запрашивают информацию, касающуюся прошлой работы претендента, и его биографические данные, так чтобы на их основе можно было провести стандартизированную оценку кандидата. Вопросы должны быть последовательными и нейтральными, чтобы не вызывать у кандидата желания отказаться от ответа на вопросы. Здесь же указывается, есть ли у кандидата рекомендации с предыдущих мест работы и может ли кто-либо подтвердить это (должность, фамилия и контактный телефон рекомендовавшего человека).

3. Интервью (беседа по найму). Это один из основных этапов в процедуре отбора кандидатов. Окончательные решения о приеме принимаются, как правило, после проведения интервью. Существует несколько видов такой беседы, она во многом зависит от способностей интервьюера и его подготовки к проведению подобной беседы. Наиболее информативная - беседа не по схеме, когда готовится лишь список тем, которые надо затронуть, а далее интервьюер, задавая наводящие вопросы, выуживает из кандидата всю необходимую ему информацию, определяет его знания, способности, умение ориентироваться в нестандартной ситуации. Как правило, интервью проводит будущий непосредственный руководитель (супервайзер).

4. Тестирование. Этот этап проводится не всегда, а лишь тогда, когда нужно выявить профессиональные способности и умения кандидата, а также выявить его психологические особенности, склад характера, уверенность в себе, умение уживаться в коллективе. Практически во всех негосударственных предприятиях потенциальные кандидаты на работу проходят этап тестирования. Тестирование позволяет сформировать мнение о способностях кандидата, возможные перспективы его профессионального и должностного роста, выявить специфичность его трудовой мотивации. Применяемые тесты обычно бывают нескольких видов: на профпригодность, когда моделируется ситуация, некоторым образом похожая на работу, которую придется выполнять; тесты способностей, направленные на оценку общего уровня развития и особенностей мышления, обучаемости, памяти и других психических функций; биографические, анализирующие особенности интеллекта, семейные отношения, главные потребности и интересы; личностные, выявляющие оценку развития отдельных качеств личности или отнесение человека к определенному типу темперамента и характера.

5. Проверка документов, послужного списка и рекомендаций. Данный этап носит уже формализованный характер, так как предварительное решение было принято на предыдущем этапе. Но тем не менее он необходим для документального подтверждения качественных особенностей потенциального кандидата. Менеджер по персоналу должен проверить наличие всех необходимых документов для поступления на работу. Статья 65 ТК РФ оговаривает перечень документов, которые необходимо предъявлять при заключении трудового договора. К ним относятся: паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, трудовая книжка (исключая работу по совместительству), страховое свидетельство государственного пенсионного страхования, документы воинского учета (для военнообязанных), документ об образовании, о квалификации или наличии специальных знаний - при поступлении на работу, требующую специальной подготовки.

Иные документы, не предусмотренные Трудовым кодексом или иными федеральными законами, требовать от лица, поступающего на работу, запрещается.

1. Документирование приема на работу.

Документирование приема на работу

План:

- личные документы кандидата на должность;

- алгоритм действий работника кадровой службы по приёму на работу с описанием сопровождающих документов

При приеме граждан на работу осуществляются следующие функции:

- гражданин обращается в кадровую службу по собственной инициативе или по направлению соответствующего учреждения, занимающегося трудоустройством.

- кадровая служба получает от гражданина необходимые документы и их изучает. Это могут быть: ***паспорт*** или любой другой документ удостоверяющий личность; ***свидетельство о гос-ом пенсионном страховании*** – если работник устраивается впервые ему оформляют такое свидетельство; ***трудовая книжка*** – если впервые, то книжку тоже оформляют на работе; ***док-ты воинского учета*** – предоставляют те граждане, которые подлежат призыву на службу; ***документы об образовании***– в случае, если должность предполагает наличие специал. знаний.

- потом происходит собеседование, уточнение сведений, указанных в документах, заполнение личной карточки по форме Т-2. Под ***личной карточкой*** понимается унифицированный документ, призванный систематизировать сведения в кадровом отделе о каждом служащем фирмы.

- собеседование гражданина с руководителем структурного подразделения, прохождение инструктажей, при необходимости – медицинский осмотр.

- составление, согласование и подписание трудового договора. ***Трудовой договор*** – это соглашение между работодателем и работником, согласно которому работодатель обязуется предоставить работнику работу, обеспечить условия труда, предусмотренные ТК РФ, законами, локальными нормативными актами, своевременно и в полной мере выплачивать работнику зарплату, а работник обязуется выполнять трудовую функцию, соблюдать правила внутреннего распорядка.

- до подписания трудового договора работник под роспись должен быть ознакомлен: с правилами внутреннего трудового распорядка, иными нормативными актами, коллективным договором.

- выдача работнику экземпляра трудового договора.

- заполнение сотрудником службы персонала приказа о приеме на работу (по форме Т-1). ***Приказ о приеме на работу*** - документ, который издается на основании трудового договора на каждого принимаемого сотрудника. Является распорядительным документом. На его основании начисляется работнику зарплата.

- ознакомление работника с приказом; выдача по его просьбе заверенной копии.

- внесение фамилии работника в табель учета использования рабочего времени и расчета заработной платы (формы Т-12 или Т-13). Этот документ применяется для расчета заработной платы, для регистрации прогулов, для получения данных об отработанном работником времени.

- внесение фамилии работника в первичные учетные бухгалтерские документы.

- внесение соответствующей записи в трудовую книжку. ***Трудовая книжка*** – официальный персональный документ, содержащий записи о трудоустройстве гражданина.

1. Документы, необходимые для приема на работу и увольнения с работы.

Порядок приема, перевода и увольнения работников.

1. Работники реализуют свое право на труд путем заключения трудового договора с работодателем в письменной форме. Договор заключается в двух экземплярах. Один экземпляр передается работнику, другой остается у работодателя. Содержание трудового договора не может быть уменьшено по сравнению с требованиями ст. 57 Трудового кодекса РФ.

2.Прием на работу оформляется приказом руководителя, который издается на основании заключенного трудового договора. Приказ объявляется работнику в 3-дневный срок с момента подписания трудового договора.

3.Работник может быть принят на работу с испытательным сроком, который не может превышать 3 месяцев. Прием с испытательным сроком находит свое отражение в трудовом договоре и приказе по учреждению.

4.При приеме на работу (заключении трудового договора) поступающий на работу предъявляет следующие документы:

* паспорт или иной документ удостоверяющий личность;
* трудовую книжку (кроме поступающих на работу впервые или по совместительству);
* документы воинского учета для военнообязанных;

**Тема 2.4. Технические средства, используемые в делопроизводстве.**

**Лекция № 15. Понятие «оргтехника».**

**План:**

1. Понятие «оргтехника».
2. Компьютерные средства подготовки документов.
3. Основные виды организационной техники. Изготовление, копирование и тиражирование документов.
4. Средства обработки документов.
5. Правила безопасной работы с оргтехникой.
   1. Понятие «оргтехника».

Офисная техника — техническое оборудование офиса, облегчающее и ускоряющее бумажное делопроизводство и административно-управленческую деятельность. Офисная техника стала существенным источником технических инноваций и до сих пор претерпевает стремительное развитие.

Современную электронную офисную технику обычно называют оргтехникой (от организационная техника) и определяется в соответствии с общероссийским классификатором основных фондов: 330.28.23 «Машины офисные и оборудование, кроме компьютеров и периферийного оборудования»

* 1. Компьютерные средства подготовки документов.

В настоящее время практически все офисы оснащены средствами вычислительной техники, позволяющими осуществлять подготовку и выдачу всех типов документов. Для наиболее распространенных компьютеров на основе микропроцессоров фирмы Intel (и совместимых с ними) разработаны и широко применяются различные программные системы подготовки документов.

Сами документы включают в себя текстовые, табличные и графические компоненты.

Текстовые компоненты документов являются преобладающими в их составе и несут основную смысловую нагрузку. Для их подготовки могут быть использованы различающиеся по своим функциональным возможностям программы:

• текстовые редакторы;

• текстовые процессоры;

• настольные издательские системы.

Текстовые редакторы позволяют осуществлять набор текста и выполнять над ним основные операции редактирования: вставку, удаление, перемещение, копирование, поиск и замену фрагментов текста. Эти программы ориентированы на работу с документами, не требующими специального оформления в соответствии с установленными требованиями (черновые или рабочие варианты, личные заметки и т.п.).

Текстовые процессоры обладают всеми возможностями текстовых редакторов, но дополнительно позволяют выполнять операции форматирования текста, включающие в себя шрифтовое оформление, оформление заголовков и абзацев, страниц, разделов, подготовку списков и индексов, проверку орфографии и другие вспомогательные функции оформления документов. Эти возможности текстовых процессоров позволяют готовить текстовые компоненты в соответствии с установленными требованиями, что и определяет их ориентацию на работу с документами, официально применяемыми в управленческой и офисной деятельности.

Настольные издательские системы ко всем возможностям текстовых процессоров добавляют реализацию функций произвольной верстки текста на странице и обработки графических иллюстраций, что указывает их ориентацию на подготовку в основном многостраничных документов (изданий) хорошего полиграфического качества, к которым относятся различные проектные, отчетные и рекламные материалы.

Из сравнения приведенных кратких характеристик программных систем очевидно следует, что основным средством подготовки текстовых компонентов документов являются текстовые процессоры. Наиболее распространенными текстовыми процессорами являются MS Word, Word Perfect, Word Pro, StartOffice Writer.

Табличные компоненты документов включают в себя числовые данные, представленные в упорядоченной форме (таблицах). Для их подготовки могут быть использованы различные программы:

• текстовые процессоры;

• универсальные табличные процессоры;

• специализированные программы.

Современные текстовые процессоры обладают возможностями подготовки таблиц, не требующими сложных расчетов при наличии связей между различными элементами. Они ориентированы в основном на простые по структуре и содержащие наряду с числовыми значениями большие по объему текстовые фрагменты таблицы.

Универсальные табличные процессоры обладают практически полным набором функций по подготовке любых по форме, содержанию и объему таблиц с возможностью выполнения широкого диапазона вычислений (от простейших арифметических операций до решения задач поиска оптимальных значений) и реализации многих функций управления базами данных.

Специализированные программы подготовки таблиц ориентированы на определенные конкретные области подготовки документов, связанные с обработкой большого количества таблиц и форм (бухгалтерские и финансовые расчеты, отчеты перед различными государственными органами и т.п.).

Наибольшее распространение при подготовке табличных компонентов документов получили уже упомянутые текстовые процессоры, а также табличные процессоры MS Excel, Quattro Pro, Lotus 1-2-3 и StartOffice Calc.

Графические компоненты документов представлены рисунками, чертежами, схемами, диаграммами и предназначены для иллюстрации и облегчения восприятия изложенных в текстовых и табличных компонентах положений. Для их подготовки могут быть использованы:

• текстовые процессоры;

• табличные процессоры;

• графические процессоры.

Современные текстовые и табличные процессоры обладают возможностями подготовки несложных схем и различных диаграмм соответственно. Полный набор функций для подготовки графических компонентов документов характерен для графических процессоров, подразделяющихся на системы:

• научной графики;

• иллюстративной графики;

• коммерческой графики.

* 1. Основные виды организационной техники. Изготовление, копирование и тиражирование документов.

Прием и движение заказов на копировально-множительные работы, проводимые в подразделении документационного обеспечения (ответственным за ведение делопроизводства), осуществляются на основании:

заказа на копирование (тиражирование), оформленного на бланке установленной формы подписанного начальником (заместителем начальника) таможенного органа либо начальником (заместителем начальника) структурного подразделения и начальником подразделения документационного обеспечения (ответственным за ведение делопроизводства);

журнала регистрации поступления, выполнения и выдачи заказов на копировально-множительные работы .

Организацию работы по подготовке документов к копированию (тиражированию) осуществляют исполнители документов, за исключением приказов, распоряжений, положений, правил и инструкций таможенного органа.

Документы, поступающие в подразделение документационного обеспечения (ответственному за ведение делопроизводства) для копирования (тиражирования), должны быть тщательно подготовлены (отпечатаны четким шрифтом без ошибок) и подписаны. Реквизиты или их части, вносимые рукописным способом в документы, предназначенные для копирования (тиражирования), а также подписи и пометки должны выполняться разборчивым почерком, чернилами черного (синего) цвета или пастой черного (синего) цвета.

За содержание и тираж документов, передаваемых на копирование (тиражирование), ответственность несут исполнитель и начальник (заместитель начальника) структурного подразделения.

Копирование документов (кроме документов с пометкой "Для служебного пользования"), хранящихся в структурных подразделениях, осуществляется на копировальных аппаратах структурных подразделений. Учет размноженных копий документов осуществляется в журнале произвольной формы.

Ответственность за организацию и проведение работ по копированию документов в структурных подразделениях возлагается на начальников структурных подразделений.

При определении тиража для рассылки документов следует исходить из необходимости обеспечить своевременное доведение их до таможенных органов, которых эти документы касаются. Тираж определяется ответственным исполнителем по согласованию с подразделением документационного обеспечения (ответственным за ведение делопроизводства).

Копирование (тиражирование) и выдача дополнительных экземпляров документов таможенного органа, хранящихся в подразделении документационного обеспечения (ответственным за ведение делопроизводства), осуществляется:

структурным подразделениям - на основании служебных записок структурных подразделений на имя начальника подразделения документационного обеспечения (в случае отсутствия подразделения документационного обеспечения в структуре таможенного органа - на имя начальника таможенного органа);

таможенным органам, другим организациям - на основании писем (запросов) на имя начальника (заместителя начальника) таможенного органа.

Порядок копирования (тиражирования) и направления дополнительных экземпляров документов с пометкой "Для служебного пользования" определен специальной инструкцией.

* 1. Средства обработки документов

Адресовальные машины широко используются для впечатывания в документы локальных фрагментов текстов, чаще всего стандартных: адресов клиентов, заголовков счетов, заявлений, извещений, платежных документов. Адресовальная машина копирует на документы или на этикетки для последующей наклейки фрагмент текста, оперативно выбираемый из большого числа текстов, хранящихся либо в памяти машины, либо в виде печатных форм в картотеке штемпелей-шаблонов, часто вставленных для удобства ручного выбора в разноцветные стандартные рамки. В адресовальных машинах используются специальные формы для плоской, а иногда и высокой печати. Тексты для распечатки могут быть также получены из компьютера.

Mapкupовальные машины (франкировальные машины) вместо марок на конвертах печатают почтовые штампы с указанием даты почтового отправления и суммы оплаты. При печатании на счетчике франкированной машины накапливаются суммы платежей, подлежащих исполнению. Такой почтовый штамп может содержать краткое рекламное объявление, наименование организации, ее адрес, телефоны.

Штемпелевальные устройства (нумераторы) служат для печатания на документах коротких цифровых сообщений: номеров, индексов, даты и т. п.

Ламинаторы — машины для защиты документов от влаги, пыли, масла и от небрежного хранения путем нанесения на поверхность документа защитного покрытия. Документ вставляется в машину, где он подвергается термообработке, в результате которой на документ наносится с двух сторон защитная пленка, или на поверхность документа просто приклеивается липкая прозрачная пленка. Ламинировать целесообразно ценные бумаги, объявления, обложки книг и отчетов, меню и многие другие документы.

Фальцевальные машины — устройства для выполнения различных видов фальцовки (сгибания) бумаг по заданному формату и аккуратного складывания их. Фальцевальные машины выполняют все стандартные виды фальцевания: одинарного, типа письма, зигзаг, двойного параллельного и др. Размеры полей устанавливаются оператором по заданной схеме. Производительность фальцевальной машины FKS FG 3500 до 20000 листов в час.

Брошюровальные машины — устройства для автоматической фальцовки и скрепления брошюр с помощью металлических скрепок. Выпускаются и более простые ручные и электрифицированные сшиватели бумаг.

* 1. Правила безопасной работы с оргтехникой.

1.1. Настоящая инструкция предназначена для организации безопасной работы с оргтехникой (факсами, принтерами, сканерами, копировальной техникой, уничтожителями бумаги, резаками, ламинаторами).

1.2. К самостоятельной работе с оргтехникой допускаются лица старше 18 лет, прошедшие вводный и первичный на рабочем месте инструктажи по охране труда, обучение безопасным методам и приемам работы, стажировку на рабочем месте и проверку знаний требований охраны труда.

1.3. Не реже одного раза в 6 месяцев сотрудники, допущенные к работе с оргтехникой, должны проходить повторный инструктаж на рабочем месте по охране труда, не реже одного раза в год – очередную проверку знаний требований охраны труда.

1.4. Персонал, допущенный к работе с оргтехникой, обязан:

— соблюдать Правила внутреннего трудового распорядка;

— соблюдать требования настоящей инструкции, инструкции о мерах пожарной безопасности, инструкции по электробезопасности;

— использовать по назначению и бережно относиться к выданным средствам индивидуальной защиты;

— соблюдать правила личной гигиены, перед приемом пищи необходимо мыть руки с мылом;

— уметь оказывать первую помощь пострадавшему, знать место нахождения аптечки, а также уметь пользоваться средствами пожаротушения и знать место их нахождения.

1.5. Запрещается:

— использовать неисправную или поврежденную оргтехнику;

— размещать оргтехнику в таком месте, где на шнур питания могут наступить по неосторожности;

— складывать на шнур питания и на оргтехнику различные предметы (бумаги, папки и т.д.).

1.6. Курить разрешается только в специально отведенном и оборудованном для этого месте, принимать пищу разрешается в комнате отдыха и приема пищи. Пить воду только из специально предназначенных для этого установок.

1.7. При работе с оргтехникой на сотрудников возможно воздействие следующих опасных и вредных производственных факторов:

— пары, газы и аэрозоли, выделяющиеся при работе с копировальной и печатающей оргтехникой в плохо проветриваемых помещениях;

— электрический ток при неисправности или отсутствии заземляющих устройств;

— монотонность работ;

— острые края и режущие части оборудования (резаки, уничтожители бумаги), а также кромка бумаги;

— статическое электричество;

— повышенный уровень шума.

1.8. В процессе работы необходимо соблюдать порядок работы в соответствии с инструкцией по эксплуатации данной оргтехники, правила личной гигиены, содержать в чистоте рабочее место.

1.9. Запрещается употреблять в рабочее время алкогольные напитки, токсические и наркотические вещества, а также находиться на рабочем месте или территории предприятия в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

1.10. Работник обязан немедленно извещать непосредственного руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае, происшедшем на производстве, об ухудшении своего здоровья, в том числе о появлении острого профессионального заболевания (отравления).

1.11. За несоблюдение требований настоящей инструкции работник может быть привлечен к ответственности в соответствии с действующим законодательством РФ.

**Лекция № 16. Назначение и возможности Интернет.**

**План:**

1. Назначение и возможности Интернет.
2. Организация взаимодействия в сети Интернет.
3. Адресация в Интернет.
4. Подключение к Интернету.
5. Электронная почта.
6. Телеконференции.
7. Файловые архивы.
8. Технологии www.
9. Назначение и возможности Интернет.

Назначение любой компьютерной сети, большой или малой, в том числе и Интернета, можно выразить в нескольких словах: совместный доступ и совместное использование. Под совместным доступом понимается совместный доступ разных пользователей к общим информационным ресурсам, например к документам. Под совместным использованием понимается совместное использование аппаратных и программных ресурсов, например принтеров, компьютеров, серверных программ. Говоря об Интернете, мы можем заменить слово совместное на слово массовое.

1. Организация взаимодействия в сети Интернет.

Сеть Интернет объединяет десятки миллионов компьютеров самых разных типов: от персональных компьютеров разных моделей до больших ЭВМ (мэйнфреймов) и суперкомпьютеров. Найти единый язык общения таких различных машин друг с другом — весьма сложная задача. Она решается благодаря использованию созданной для этой сети системы протоколов общения компьютеров. Протокол — совокупность правил, регламентирующая функции управления передачей данных между компонентами компьютерной сети.

Основу этой системы составляют два главных протокола:

Internet Protocol (IP) — межсетевой протокол;

Transmission Control Protocol (TCP) — протокол управления передачей.

Протокол IP организует разбиение сообщений на электронные пакеты (IP-дейтаграммы), определяет маршруты отправляемых пакетов и обрабатывает поступающие.

TCP управляет потоком данных, обрабатывает ошибки и гарантирует, что информационные пакеты получены и собраны в полном составе и необходимом порядке.

Существует еще один протокол Интернета: протокол дейтаграммы пользователя (UDP — User Datagram Protocol) — более простой и служащий для неответственных пересылок данных.

Последовательность процедур использования этих протоколов следующая.

Информация для передачи упаковывается средствами прикладной программы в блоки определенного формата. Протокол IP разделяет эти блоки на пакеты, каждый из которых получает номер и заголовок.

Механизм работы межсетевых протоколов TCP/IP подобен действиям почтовой службы.

1. Адресация в Интернет.

Основным протоколом сети Интернет является сетевой протокол TCP/IP. Каждый компьютер, в сети TCP/IP (подключенный к сети Интернет), имеет свой уникальный IP-адрес или IP – номер. Адреса в Интернете могут быть представлены как последовательностью цифр, так и именем, построенным по определенным правилам. Компьютеры при пересылке информации используют цифровые адреса, а пользователи в работе с Интернетом используют в основном имена.

Цифровые адреса в Интернете состоят из четырех чисел, каждое из которых не превышает двухсот пятидесяти шести. При записи числа отделяются точками, например: 195.63.77.21. Такой способ нумерации позволяет иметь в сети более четырех миллиардов компьютеров.

Для отдельного компьютера или локальной сети, которые впервые подключаются к сети Интернет, специальная организация, занимающейся администрированием доменных имен, присваивает IP – номера.

Первоначально в сети Internet применялись IP – номера, но когда количество компьютеров в сети стало больше чем 1000, то был принят метод связи имен и IP – номеров, который называется сервер имени домена (Domain Name Server, DNS). Сервер DNS поддерживает список имен локальных сетей и компьютеров и соответствующих им IP – номеров.

В Интернете применяется так называемая доменная система имен. Каждый уровень в такой системе называется доменом. Типичное имя домена состоит из нескольких частей, расположенных в определенном порядке и разделенных точками. Домены отделяются друг от друга точками, например:[www.lessons-tva.info](http://lessons-tva.info/) или yyy.zzz.ua.

В Интернете доменная система имен использует принцип последовательных уточнений также как и в обычных почтовых адресах - страна, город, улица и дом, в который следует доставить письмо.

Домен верхнего уровня располагается в имени правее, а домен нижнего уровня - левее. В нашем примере домены верхнего уровня info и ua указывают на то, что речь идет о принадлежности сайта www.lessons-tva.info к тематическому домену верхнего уровня info, а сайта yyy.zzz.ua к украинской (ua) части Интернета. Но в Украине множество пользователей Интернета, и следующий уровень определяет организацию, которой принадлежит данный адрес. В нашем случае это компания zzz.

Интернет-адрес этой компании - zzz.ua. Все компьютеры, подключенные к Интернету в этой компании, объединяются в группу, имеющую такой адрес. Имя отдельного компьютера или сети каждая компания выбирает для себя самостоятельно, а затем регистрирует его в той организации Интернет, которая обеспечивает подключение.

Это имя в пределах домена верхнего уровня должно быть уникальным. Далее следует имя хоста yyy, таким образом, полное имя домена третьего уровня: yyy.zzz.ua. В имени может быть любое число доменов, но чаще всего используются имена с количеством доменов от трех до пяти.

Доменная система образования адресов гарантирует, что во всем Интернете больше не найдется другого компьютера с таким же адресом. Для доменов нижних уровней можно использовать любые адреса, но для доменов самого верхнего уровня существует соглашение.

4. Подключение к Интернету.

Сегодня невозможно себе представить человека, которому хотя бы раз не пришлось воспользоваться Интернетом. Всемирная Паутина опутала своими сверхскоростными кабелями буквально все материки и страны. Самый простой способ посидеть в Интернете – это прибегнуть к услугами общественных заведений с зонами Wi-Fi, где вы сможете просмотреть почту, сообщения в социальных сетях или почитать новости, подключив к Сети свой смартфон, планшет или ноутбук через модуль Wi-Fi. Да и с постоянным интернет-подключением дома или в офисе у жителей городов, как правило, не возникает никаких проблем. Всемирную Паутину при желании протянуть можно даже в самые отдаленные местности.

Для выхода в Интернет существует несколько способов его подключения, которые отличаются друг от друга, собственно, самой технологией подключения, тарифами за пользование, а также техническими характеристиками, которые определяют и скорость передачи информации, и стабильность самого подключения, и время отклика, и прочие тонкости. Как видим, качество Интернета зависит не только от аппаратных мощностей используемого компьютерного или мобильного устройства, как некоторые полагают. За качество самого интернет-подключения отвечают поставщики этой услуги – специальные организации, так называемые провайдеры.

Но, обо всем подробней – рассмотрим ниже самые распространенные способы подключения к Интернету, их особенности, преимущества и недостатки.

5.Электронная почта.

Электронная почта — это система обмена сообщениями (письмами) с помощью компьютерных сетей.

В мире насчитывается более 200 млн. активных почтовых ящиков, которые не только обеспечивают пересылку сообщений между пользователями сети (абонентами), но и служат в качестве своеобразной базы данных документов, записей назначенных встреч, новостей.

К преимуществам электронной почты относятся:

1. Высокая скорость пересылки сообщений.

На обмен информацией затрачиваются несколько минут, в то время как при использовании обычной авиапочты на пересылку корреспонденции затрачивается не менее недели.

2. Экономичность.

Одна страница текста передается за доли секунды, а по телефону необходимо затратить несколько минут.

3. Возможность работать с текстом, а не со звуком (голосом).

Это позволяет обдумать и отредактировать ответ во время обмена информацией, особенно на иностранном языке, не требуется мгновенная реакция.

4. Одновременная пересылка по нескольким адресам.

Очень удобный способ для передачи приглашений, рекламных сообщений и т.п.

5. Передача файлов вместе с письмом.

С помощью электронных писем можно передавать текстовые документы, рисунки, фотографии, звуковые файлы и др.

Электронная почта является мощным маркетинговым инструментом и просто незаменима при решении целого ряда практических задач.

Однако активная реклама и маркетинг с помощью электронной почты могут нести с собой и отрицательные последствия для получателей писем.

Их почтовые ящики замусориваются рассылками навязчивой рекламы (spamming).

Поставщики почтовых услуг предлагают различные средства для борьбы со spam-письмами.

А в почтовых программах можно установить специальные фильтры на запрет получения писем от определенных адресатов.

Для того чтобы сообщение было получено, необходимо указывать адрес электронный почты получателя.

* 1. Телеконференции.

Телеконференции – это один из видов информационных сетевых услуг. С их помощью пользователи сети участвуют в организованном тематическом обмене сообщениями.

Телеконференция – это совещание, в котором могут принять лица, территориально удаленные друг от друга, для чего используются телекоммуникационные средства. Пользователи сети объединяются общими интересами и становятся авторами оперативной и разнообразной информации. В свою очередь, провайдеры предоставляют абонентом список конференций, доступных для участия за определенную плату.

Абоненты смогут узнать, что это телеконференция подходящей тематики, по соответствующему заголовку статей и сопровождающим их идентификационным номером. Им также регулярно отправляются электронные письма с информацией о проведении совещания.

В конференциях отсутствует список участников. Пользователи отправляют сообщения, разделяемые на группы по темам, и для их получения необходимо быть подписанным на определенную группу. Для этого ее название включается в список абонентом. Выбор группы сообщения осуществляется сетевым программным обеспечением.

По своему оформлению конференции представленного вида похожи на электронную почту, но отличаются возможностью взаимодействия с большим числом незнакомых людей, имеющих аналогично интересы. Ознакомившись с тем, что такое телеконференция, пользователи смогут стать ее участниками и эффективно использовать ее по назначению.

* 1. Файловые архивы.

Серверы файловых архивов. Сотни тысяч серверов Интернета являются серверами файловых архивов, и на них хранятся сотни миллионов файлов. Файловые серверы поддерживают многие компании — разработчики программного обеспечения и производители аппаратных компонентов компьютера и периферийных устройств. Размещаемое на таких серверах программное обеспечение является свободно распространяемым (freeware) или условно бесплатным (shareware), и поэтому, скачивая тот или иной файл, пользователь не нарушает закон об авторских правах на программное обеспечение.

Последнее время широкое распространение получили серверы музыкальных архивов, хранящие альбомы и музыкальные композиции популярных исполнителей в формате МРЗ.

Протоколы передачи файлов. Доступ к файлам на серверах файловых архивов возможен как по протоколу HTTP, так и по специальному протоколу передачи файлов FTP (File Transfer ProtocoL. Протокол FTP позволяет не только загружать файлы (Download) с удаленных серверов файловых архивов на локальный компьютер, но и наоборот, производить передачу файлов (Upload) с локального компьютера на удаленный Web-сервер, например, в процессе публикации Web-сайта.

Например, для загрузки с сервера файлового архива ftp server.com файла file.exe, хранящегося в папке pub, необходимо указать URL-адрес этого файла. При указании URL-адреса файла протокол FTP записывается следующим образом: ftp://

В результате универсальный указатель ресурсов принимает вид:

ftp://ftpserver.com/pub/file.exe

Он состоит из трех частей:

ftp:// — протокол доступа;

ftp server.com — доменное имя сервера файлового архива;

/pub/file.exe — путь к файлу и имя файла.

* 1. Технологии www.

World Wide Web переводится на русский язык как “Всемирная Паутина”. И, в сущности, это действительно так. WWW является одним из самых совершенных инструментов для работы в глобальной мировой сети Internet. Эта служба появилась сравнительно недавно и все еще продолжает бурно развиваться.

Наибольшее количество разработок имеют отношение к родине WWW - CERN, European Particle Physics Laboratory; но было бы ошибкой считать, что Web является инструментом, разработанным физиками и для физиков. Плодотворность и привлекательность идей, положенных в основу проекта, превратили WWW в систему мирового масштаба, предоставляющую информацию едва ли не во всех областях человеческой деятельности и охватывающую примерно 30 млн. пользователей в 83 странах мира.

Главное отличие WWW от остальных инструментов для работы с Internet заключается в том, что WWW позволяет работать практически со всеми доступными сейчас на компьютере видами документов: это могут быть текстовые файлы, иллюстрации, звуковые и видео ролики, и т.д.

Что такое WWW? Это попытка организовать всю информацию в Internet, плюс любую локальную информацию по вашему выбору, как набор гипертекстовых документов. Вы перемещаетесь по сети, переходя от одного документа к другому по ссылкам. Все эти документы написаны на специально разработанном для этого языке, который называется HyperText Markup Language (HTML). Он чем-то напоминает язык, использующийся для написания текстовых документов, только HTML проще. Причем, можно использовать не только информацию, предоставляемую Internet, но и создавать собственные документы. В последнем случае существует ряд практических рекомендаций к их написанию.

Вся польза гипертекста состоит в создании гипертекстовых документов,если вас заинтересовал какой либо пункт в таком документе, то вам достаточно ткнуть туда курсором для получения нужной информации. Также в одном документе возможно делать ссылки на другие, написанные другими авторами или даже расположенные на другом сервере. В то время как вам это представляется как одно целое.

Гипермедиа это надмножество гипертекста. В гипермедиа производятся операции не только над текстом но и над звуком, изображениями, анимацией.

Существуют WWW-серверы для Unix, Macintosh, MS Windows и VMS, большинство из них распространяются свободно. Установив WWW-сервер, вы можете решить две задачи:

1. Предоставить информацию внешним потребителям - сведения о вашей фирме, каталоги продуктов и услуг, техническую или научную информацию.

2. Предоставить своим сотрудникам удобный доступ к внутренним информационным ресурсам организации. Это могут быть последние распоряжения руководства, внутренний телефонный справочник, ответы на часто задаваемые вопросы для пользователей прикладных систем, техническая документация и все, что подскажет фантазия администратора и пользователей. Информация, которую вы хотите предоставить пользователям WWW, оформляется в виде файлов на языке HTML. HTML - простой язык разметки, который позволяет помечать фрагменты текста и задавать ссылки на другие документы, выделять заголовки нескольких уровней, разбивать текст на абзацы, центрировать их и т. п., превращая простой текст в отформатированный гипермедийный документ. Достаточно легко создать html-файл вручную, однако, имеются специализированные редакторы и преобразователи файлов из других форматов.

Для просмотра документов используются специальные просмоторщики, такие как Mosaic, Netscape, Internet Explorer, lynx, www и другие. Mosaic и Netscape удобно использовать на графических терминалах. Для работы на символьных терминалах можно порекомендовать lynx.

Архитектура WWW-технологии

От описания основных компонентов перейдем к архитектуре взаимодействия программного обеспечения в системе World Wide Web. WWW построена по хорошо известной схеме “клиент-сервер”. На схеме 1.2 показано, как разделены функции в этой схеме. Программа-клиент выполняет функции интерфейса пользователя и обеспечивает доступ практически ко всем информационным ресурсам Internet. В этом смысле она выходит за обычные рамки работы клиента только с сервером определенного протокола, как это происходит в telnet, например. Отчасти, довольно широко распространенное мнение, что Mosaic или Netscape, которые являются WWW-клиентами, это просто графический интерфейс в Internet, является отчасти верным. Однако, как уже было отмечено, базовые компоненты WWW-технологии (HTML и URL) играют при доступе к другим ресурсам Mosaic не последнюю роль, и поэтому мультипротокольные клиенты должны быть отнесены именно к World Wide Web, а не к другим информационным технологиям Internet. Фактически, клиент—это интерпретатор HTML. И как типичный интерпретатор, клиент в зависимости от команд (разметки) выполняет различные функции.