

**Політехнічний технікум Конотопського інституту
Сумського державного університету
спеціальність 073. Менеджмент**

ЗВІТ

**З ПРАКТИКИ НАВЧАЛЬНОЇ
(З ДІЛОВОДСТВА ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ)**

студентки ІІ курсу 621 групи
спеціальності 073. Менеджмент
освітньої програми
«Організація виробництва»
Шершак Карини Сергіївни _____

« ____ » _____ 20__ р.

Керівник практики:
Іващенко Марина Миколаївна _____

« ____ » _____ 20__ р.

Оцінка керівника ____ балів.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА	4
1.1 Основні вимоги до оформлення документів	4
1.2 Службові листи: визначення поняття, призначення, сфера застосування	8
РОЗДІЛ 2 ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА. ЗРАЗКИ-ФОРМУЛЯРИ ДОКУМЕНТІВ	14
2.1 Резюме	14
2.2 Заява	15
2.3 Пояснювальна записка	15
2.4 Автобіографія	16
2.5 Доручення	16
ВИСНОВКИ	17
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	18
ДОДАТОК А	19

ВСТУП

Згідно з навчальним планом спеціальності 073. Менеджмент, освітньої програми «Організація виробництва», практика навчальна (з діловодства та інформаційних технологій) проводиться в 4 семестрі, терміном 2 тижні, загальним обсягом 90 годин, з них самостійної роботи – 30 годин.

Практика навчальна (з діловодства та інформаційних технологій) є логічним доповненням до дисциплін «Інформаційні технології та програмне забезпечення» та «Діловодство».

Основними завданнями практики є формувань знань та умінь:

- застосовувати законодавчі акти, національні стандарти, інші нормативні та методичні документи у сфері діловодства;
- застосовувати правила комп'ютерного набору при оформленні різних видів текстового матеріалу;
- розташовувати реквізити документів відповідно до вимог ДСТУ 4163-2003 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації.

Вимоги до оформлення»

- складати тексти найтипівіших управлінських документів;
- використовувати при створенні документів комп'ютерні шаблони;
- створювати комп'ютерні шаблони документів;
- застосовувати теоретичні знання з особливостей оформлення різних видів службових документів для професійного їх відтворення на комп'ютері, використовуючи можливості текстового редактора Word та табличного редактора Excel.

РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА

1.1 Основні вимоги до оформлення документів

Уніфікація та стандартизація управлінських документів. Уніфікація документів заключається в установленні одностайного складу та форм управлінських документів, що фіксують здійснення однотипових управлінських функцій.

Стандартизація – це форма юридичного закріплення проведеної уніфікації. Уніфікація документів проводиться з ціллю скорочення застосованих документів, типізація їх форм, зниження трудомісткості їх обробки, досягнення інформаційної сумісності різних систем документації по сумісним функціям управління, більш ефективного використання обчислювальної техніки [1].

Відмітимо, що починаючи з 07.01.1997 року в Україні введений в дію Державний класифікатор управлінської документації (далі – ДКУД) – це складова частина державної системи класифікації і кодування техніко-економічної та соціальної Інформації. Так, ДКУД представляє собою номенклатурний перелік уніфікованих форм документів (УФД). Класифікатор необхідний для обліку та систематизації документів, організації ведення відповідних класів документації, автоматизованого пошуку уніфікованих форм документації [2].

Кожному класу документації відповідає певна уніфікована система документації (УСД).

Уніфікована система організаційно розпорядчої документації включає слідує системи:

- документація з організаційної системи управління (акт про створення корпорацій, компаній, наказ про створення підприємства, про реорганізацію, про виробниче об'єднання, акт про ліквідацію корпорацій, підприємства і т.п.);

- документація з організації процесів управління (посадові інструкції категорій службовців апарату управління, наказ про розподіл обов'язків між керівниками, статuti, структури та штатні чисельності, наказ про внесення змін у штатних розкладах апарату управління, правила внутрішнього розпорядку);

- документація з організації пересування кадрів (реєстраційно-контрольна картка, анкета, наказ про прийняття на роботу, наказ та заява про переведення на іншу роботу, заява про звільнення, наказ про звільнення;

- документація з оцінки трудової діяльності (подання про заохочення, доповідна записка, пояснювальна записка, наказ про накладання дисциплінарного стягнення).

Уніфікована система фінансової документації включає:

- бухгалтерська документація бюджетних установ та організацій;
- первинна бухгалтерська документація бюджетних установ і організацій і т. д.

Правила оформлення сторінки:

Для зручності обробки документа з усіх боків сторінки залишаються вільні місця, так звані поля. Поле з лівого боку – 35мм, воно використовується для резолюції та інших позначок, а також дає можливість вільно читати текст підшитого до справи документа. Праворуч залишається поле не менше 8мм (це зберігає текст від пошкодження).

Поле верхнього кінця сторінки повинно мати 20мм. На ньому розміщуються відмітки діловода. На нижньому кінці сторінки поле не повинно бути меншим за 16мм.

Якщо текст документа займає більше, ніж один аркуш паперу, то на наступний аркуш паперу не можна переносити лише підпис. Крім підписів там має бути не менше двох рядків тексту.

Нумерація сторінок проставляється починаючи з другої сторінки. Нумери сторінок позначаються на верхньому полі без крапок і тире.

Реквізити адресата 1-9 стосуються автора документа адресанта:

1. Державний герб. Свідчить про те, що документ видано органом державної влади або державного управління.

2. Емблема організації або підприємства – найчастіше використовується товарний знак (знак обслуговування). Наприклад, охорони здоров'я, торгово-промислова палата (чаша з крилами Меркурія), підприємства-постачальники (товарні знаки).

3. Зображення державних нагород (Київське торговельне об'єднання «Дитячий світ», Вінницький універмаг).

4. Код підприємства, установи або організації за класифікатором підприємства та організації – верхній правий кут.

5. Код форми документа за класифікатором управлінської документації - нижче коду організації, верхній правий кут [5].

6. Назва вищої організації або засновника.

7. Повна назва автора документа.

8. Назва структурного підрозділу.

Це реквізити, які визначають авторство документа. Мають бути позначені в документі у повній відповідності до правових актів: статутів або положень про підприємство [3]. Під час оформлення цих реквізитів слід пам'ятати, що символічні назви підприємств пишуться в лапках («Дитячий світ», кооператив «Меркурій»).

9. Індекс підприємства зв'язку, поштова та телеграфна адреса, номери телефону, факсу, рахунку у банку розміщуються тільки в бланках для листів. Порядок та форма запису повинні відповідати поштовим правилам міністерства зв'язку.

Ці відомості потрібні для виконання розрахунково-грошових операцій та вивільнення від постійної інформації тексту документа.

Особливе значення має вказівка на безпосереднього виконавця вихідного документа (листа, довідки). Прізвище виконавця та його номер службового

телефону вміщують у нижньому лівому куту лицьового або зворотного боку останнього аркуша документа. Нижні вказують на індекс друкарки (перші літери прізвища та ім'я), кількість надрукованих примірників та дату друкування.

Проходження документів супроводжується відповідними позначками на документах. Це позначки про надходження /31/, про контроль /20/, про виконання документа та ін. Відмітки ставляться з лицьового боку першої сторінки документа, що полегшує візуальне сприймання й підвищує оперативність у роботі. Усі службові відмітки на документі, які вказують на його проходження та виконання, повинні обов'язково датуватися.

При отриманні документа на ньому проставляється реєстраційний штамп – відмітка про надходження [3]. У відповідності до стандарту він ставиться на нижньому полі першого аркуша, праворуч. Включає скорочене найменування підприємства, в яке надійшов документ, дату отримання та вхідний реєстраційний номер. Відмітка робиться від руки або за допомогою гумового штампеля /реєстраційного штампа/.

Порядок та характер виконання документа вказується в резолюції, яка повинна відображувати ставлення керівника до питання, про яке йдеться в документі та вказувати на порядок його вирішення.

Резолюція власне складається з таких елементів: прізвища й ініціалів виконавця, якому відправлено документ; вказівки про порядок виконання документа / що і як треба робити /; про термін виконання документа; особистого підпису керівника; дати резолюції.

На документі у більшості випадків не повинно бути більше за одну резолюцію. Інші резолюції накладаються при необхідності деталізації порядку виконання документа або уточненім його виконавця. За наявності двох і більше резолюцій неприпустиме їх дублювання або їх суперечливість [5].

У резолюції вказується обмежена кількість виконавців – один, два, рідко три, чотири. Крім того, зазначається що відповідальною за виконання

документа є особа, що значиться в резолюції першою. Перелік інших виконавців /співвиконавців / свідчить про вимогу керівника залучити цих осіб до виконання документа. Відповідальному виконавцеві надається право скликати співвиконавців та отримувати від них необхідні матеріали,

Як виконавці у резолюції зазначаються службові особи, а не структурні підрозділи. У резолюції як правило, вказується рішення керівника з розглянутих у документі питань та шляхи його здійснення. Формулювання резолюції повинні вичерпно розкривати виконавцеві ідею керівника. Якщо в резолюції бракує вказівок на те що і як слід робити, це означає, що приймати рішення мусить виконавець. Резолюції типу «Прошу переговорити», «Прошу зайти до мене» не несуть нової інформації виконавцеві й уживати їх недоцільно [5].

Резолюції з конкретними вказівками передаються за допомогою наказового способу або неозначеної форми дієслова і адресуються підлеглим особам. Наприклад:

- терміново вжити заходів щодо забезпечення...
- про результати і вжиті заходи повідомте заявників...
- терміново відрядіть...
- негайно підготуйте листа....

1.2 Службові листи: визначення поняття, призначення, сфера застосування

Службові листи – загальна назва великої групи управлінських документів, які слугують засобом спілкування з установами та приватними особами [4].

Службові листи застосовують для розв'язання численних оперативних питань, що виникають в управлінській діяльності: запити, повідомлення, запрошення, претензії, зміни, уточнення, завдання, з'ясування, нагадування,

підтвердження, рекомендації, пропозиції, зауваження, прохання, вимоги і т. ін.[4].

Текст службового листа має висвітлювати лише одне питання. Головна мета службового листа – спонукати до дії, переконувати, доводити, пояснювати. Цього досягають ясністю, чіткістю та стислістю тексту. Рекомендується в тексті листів уникати категоричних виразів з уживанням конструкції на зразок: напевне, як і раніше, як відомо, якщо можливо і т. ін. Тон листа має бути нейтральним [1].

Форми листів, які використовуються в установах, дуже різноманітні і поділяються на 2 групи:

1) листи, що вимагають відповіді: лист-запит, лист-звернення, лист-пропозиція, лист-вимога, лист-розпорядження, супровідний лист тощо;

2) листи, що не вимагають відповіді: листи-відповіді, інформаційні, рекламні, гарантійні, листи-підтвердження тощо [3].

Листи-запити і листи-відповіді –найпоширеніший тип службової кореспонденції [4].

Необхідно пам'ятати: листи-відповіді мають містити такий реквізит: посилання на номер і дату вхідного документа. Це дозволяє (при отриманні листа-відповіді) швидко й легко знайти копію листа-запиту у справі, ознайомитися з ним, а також відразу зрозуміти зміст відповіді. Реквізити службових листів:

- 1) назва й адреса організації відправника листа;
- 2) номер і дата листа;
- 3) назва й адреса одержувача листа;
- 4) заголовок;
- 5) номер і дата листа, що правив за основу для складання відповіді;
- 6) текст листа;
- 7) перелік додатків із зазначенням кількості сторінок;
- 8) підпис керівника;

9) віза виконавця (підпис на копії).

Листи можна писати на стандартних друкарських бланках або на чистих аркушах паперу. Лист, який пишеться на бланку, містить: емблему (якщо вона є), назву відомства й структурного підрозділу, адресу, номер листа, телеграфний шифр, номер розрахункового рахунка, трафаретизовані частини тексту.

Супровідний лист – документ, який інформує адресата про те, що до листа додаються певні документи. Починають лист словами: Надсилаємо; Направляємо; Повертаємо; Додаємо, а далі – заголовки та пошукові ознаки (дата і номер) документа, що надсилається [4].

На підприємстві такі супровідні листи застосовують, коли відправляють проекти договорів, протоколів розбіжностей, позовних матеріалів, висилаючи документи громадянам. У претензійно-позовній роботі вони служать письмовими доказами, оскільки фіксують час відправлення договорів, позовних матеріалів, термін розгляду проектів різних документів і т. д.

Супровідний лист пишуть у 2 примірниках. Перший висилають адресатові, а другий примірник зберігається у номенклатурі справ і служить підтвердженням його висилання.

Лист-запрошення пропонує адресатові взяти участь в якомусь заході. Адресується як конкретній особі, так і закладам. Зміст – характер запланованого заходу, терміни проведення, умови участі [там само].

Інформаційний лист повідомляє адресатові про певний факт чи захід [там само].

Рекламний лист – різновид інформаційного листа, надсилається конкретному адресатові і містить докладний опис рекламованих послуг чи товарів. Мета такого листа – спонукати адресата скористатися певними послугами. У подібних листах адреса зазначається окремо [там само].

Лист-повідомлення близький до листів-запрошень та інформаційних листів. Складається як відповідь на запит. Починається словами: Повідомляємо; Ставимо Вас до відома і т. ін. Далі – факти [4].

Лист-підтвердження містить повідомлення про отримання якого-небудь відправлення (листа, телеграми, товару тощо), про те, що раніше складений документ лишається чинним. Починаються такі листи словами: Підтверджую; Підтверджуємо [там само].

Лист-нагадування повідомляє про наближення або закінчення терміну певного зобов'язання чи проведення заходу. Такі листи, як правило, починаються словами: Нагадую; Нагадуємо [там само].

Ініціативний лист – це лист, що вимагає відповіді. Такі листи висловлюють прохання, пропозицію, запит до адресата щодо вирішення певних питань. Тематика таких листів не обмежена [там само].

Лист-відповідь за змістом залежний від ініціативного листа, оскільки тему тексту вже задано і залишається лише висловити рішення з приводу заданого запитання: чи всі прохання можна задовольнити, якою мірою, в які терміни. Відмову належить вагомо аргументувати [там само].

Гарантійний лист – документ, який забезпечує виконання викладених у ньому зобов'язань [там само] Його укладають з метою підтвердження певних обов'язків або умов і адресують до організації чи установи. Найчастіше гарантійний лист починається з імені та по батькові особи, до котрої звертаються. Форма третьої особи вживається лише тоді, коли гарантійного листа адресовано до певної організації або підприємства. Як правило, у такому листі гарантуються оплата праці за виконану роботу, сплату банківських кредитів, якість виконання робіт тощо.

Найжорсткіші правила оформлення має комерційний лист. В такому листі кожне слово та вираз мають певне значення і не припускають іншого тлумачення. Складові частини комерційного листа такі [2]:

1. Заголовок, який розміщується у верхній частині бланка на всю його ширину або в лівому верхньому куті (рідше застосовується у комерційному листуванні). Він містить назву та адресу організації, що пише лист, та деякі інші відомості (телеграфну адресу, номери телефонів, телефаксів, телексів, коди, номер рахунка в банку і т. ін.).

2. Місце і дата ділового листа. Проставляються у лівому куті сторінки під заголовком словесно-цифровим способом – 20 травня 1999 р. Скорочене написання дати в комерційному листі не прийняте.

3. Зовнішня адреса – це назва й адреса організації, куди надсилається лист. Вона пишеться після заголовка й поміток у центрі листа або в правій його частині. Розміщення в лівій частині нетипове для українських ділових листів.

4. Помітки. Номери реєстрації листів. Вони пишуться у лівому куті навпроти дати.

5. Після внутрішньої адреси пишеться вказівка на зміст листа. Вона вводить словами: відносно, щодо, про, стосовно до і звичайно підкреслюється. Частіше займає всю ширину сторінки.

6. Звертання пишеться окремим рядком у центрі й після нього частіше за все ставиться знак оклику (!) або кома чи крапка.

7. Текст листа складається з вступної частини, головного повідомлення та заключної частини і пишеться з урахуванням полів і з абзацу. Як відомо, абзацами розділяють частини тексту, що стосуються окремих закінчених думок.

8. Додатки. Якщо до листа додаються які-небудь документи, креслення і т. ін., тоді в кінці листа ліворуч пишеться слово «Додатки» і перелічуються назви документів, що додаються, та вказується кількість їх або кількість доданих сторінок.

Увесь текст комерційного і будь-якого іншого листа розміщується тільки на його лицьовій стороні і не переноситься на зворотний бік. Якщо текст не вміщується на одній сторінці, він переноситься на другу, третю і т. д.

Для того, щоб виділити головне, можна підкреслювати слова або окремі фрази, а також використовувати нумерацію.

9. Заключна фраза – формула ввічливості. Звичайна заключна фраза комерційних, ділових листів: З повагою; З глибокою повагою; З пошаною.

Часто діловий лист закінчується просто підписами осіб, котрі відповідають за його зміст.

РОЗДІЛ 2 ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА. ЗРАЗКИ-ФОРМУЛЯРИ ДОКУМЕНТІВ

2.1 Резюме

**ШЕРШАК
КАРИНА
СЕРГІЇВНА**



karina.shershak1512@gmail.com



+ 38 (068) 544 27 51

ЗНАННЯ МОВ:

англійська –
середній рівень
українська,
російська –
вільно

ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ:

водійське
посвідчення: ні.
можливість
відряджень: так

ХОБІ:

спорт (плавання,
теніс), іноземні
мови

РЕЗЮМЕ

ЦІЛЬ

заміщення вакантної посади менеджера з продажу,
помічника менеджера.

ОСОБИСТІ ДАНІ

українка, дата народження: 15.12.2000 р., не одружена
АДРЕСА ПРОЖИВАННЯ: Сумська обл., м. Конотоп, вул.
Будівельників 40/69

ОСВІТА

2007 – 2016 рр.: Конотопська спеціалізована школа 1-
3 ступенів №9

2016 – дотепер: Політехнічний Технікум Конотопського
інституту СумДУ, спеціальність 073. Менеджмент

ПРОФЕСІЙНІ НАВИЧКИ

- знання офісних програм: MS Word, Excel;
- вміння користуватися офісною технікою;
- знання законодавства;
- навички ведення договірної роботи;
- досвід роботи з клієнтами;
- вміння спілкуватися з людьми;
- вміння працювати в команді;
- вміння планувати і організовувати свій робочий день.

ОСОБИСТІ І ДІЛОВІ ЯКОСТІ

- аналітичний склад розуму;
- здатність швидко навчатися;
- комунікабельність;
- націленість на результат;
- дисциплінованість.

2.2 Заява

Директору СВГ «Віталія»
Думенку Володимиру Петровичу
Шершак Карини Сергіївни
м. Конотоп, вул. Будівельників 40/69
Тел. +380685442751

Заява

Прошу прийняти мене в СВГ «Віталія» на посаду бухгалтера на постійну роботу з 15 квітня 2020 року

До заяви додаю такі документи:

1. Паспорт.
2. Резюме.
3. Диплом.
4. Рекомендаційний лист.

13.04.20

(Підпис)

К.С. Шершак

2.3 Пояснювальна записка

Директору
Політехнічного технікуму КІСумДУ
Гребеник Тетяні Вікторівні
студентки 621 групи
Шершак Карини Сергіївни

Пояснювальна записка

Доводжу до Вашого відома, що 13.04.2020 р. була відсутня у зв'язку з сімейними обставинами.

14.04.2020

(Підпис)

К.С. Шершак

2.4 Автобіографія

АВТОБІОГРАФІЯ

Я, Шершак Карина Сергіївна, народилася 15 грудня 2000 року в м. Конотоп Сумської області.

2007 року пішла до 1-го класу Конотопської спеціалізованої школи І-ІІІ ступенів №9.

2016 року, закінчивши 9 класів школи, успішно склала іспити і була зарахована до числа студентів Політехнічного Технікуму Конотопського Інституту Сумського Державного Університету денної форми навчання за спеціальністю 073 «Менеджмент».

Нині є студенткою 3 року. Упродовж навчання у школі зарекомендувала себе здібною ученицею.

Склад сім'ї:

Батьки не проживають разом.

Батько – Шершак Сергій Миколайович, 09.11.1976 р., народився в с. Чернеча слобода, Сумської області. Нині працює головним лікарем в Білопільській районній лікарні вет-медицини.

Мати – Шершак Людмила Сергіївна, 23.01.1980 р., народилася в с. Романчуки, Сумської області. Нині є домогосподаркою.

Домашня адреса: м. Конотоп, вул. Будівельників 40/69.

13.04.2020

(Підпис)

К.С. Шершак

2.5 Доручення

Доручення

Я, Шершак Карина Сергіївна студентка Політехнічного технікуму КІСумДУ, паспорт № 000281389, доручаю Кривенко Ірині Олександрівні, студентці Політехнічного технікуму КІСумДУ, паспорт № 000301590 отримати в касі УкрСиббанку належну мені стипендію в розмірі 600,00 грн.(шістсот гривень, 00 коп.) за вересень 2018 року.

Доручення дійсне до 17.04.2020.

13 квітня 2020 року

Підпис студентки Шершак К.С засвідчую:

Завідуючий відділенням

«Менеджмент та металообробка»

(Підпис)

Колесников Г.Г

13 квітня 2020 року

ВИСНОВКИ

Пройшовши практику навчальну (з діловодства та інформаційних технологій), було засвоєно матеріал, такий як: «Основні вимоги до оформлення документів», а також «Службові листи: визначення поняття, призначення, сфера застосування». В основних вимогах були закріплені знання, зокрема: як правильно оформляти документи також в темі службові листи дізналась, службовий лист та правильно відправити отримувачу, також призначення службових листів.

Засвоєно, як правильно складати зразки-формуляри за допомогою програми Word. За допомогою програми Excel було створено таблицю та на її основі діаграми та гістограми.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. ДСТУ 2732-94 з 1.07. 1995. Діловодство та архівна справа. Терміни та визначення.
2. ДСТУ 2394 - 94 з 1.01. 1995. Інформація та документація. Терміни та визначення.
3. ГОСТ 3.1130 - 93. Загальні вимоги до форм і бланків документів. Київ, Держстандарт, 1996 рік.
4. Навчальні матеріали он-лайн. URL https://pidruchniki.com/1873031738363/dokumentoznavstvo/sluzhbovi_listi (дата звернення: 18.06.2019).
5. Оформлення документів: основні вимоги. URL: <http://ru.osvita.ua/vnz/reports/dilovodstvo/24435/> (дата звернення: 18.06.2019).

ДОДАТОК А

Приклад оформлення таблиць та діаграм

Таблиця А.1 – Витрати на рекламу

Джерело		S, см ²	Тижнева вартість, грн.	Інтенсивність	Місяч- на вар- тість, грн.	Річна вартість, грн.
1	Газета «Факти»	100	55,00	щотижня	220,00	2640,00
2	Газета «Конотопський край»	90	50,00	1 раз на місяць	50,00	600,00
3	Радіо	—	30,00	щодня	120,00	1440,00
4	Листівки	—	500,00	1 раз на місяць	500,00	6000,00
Разом		—	635,00	—	890,00	10680,00

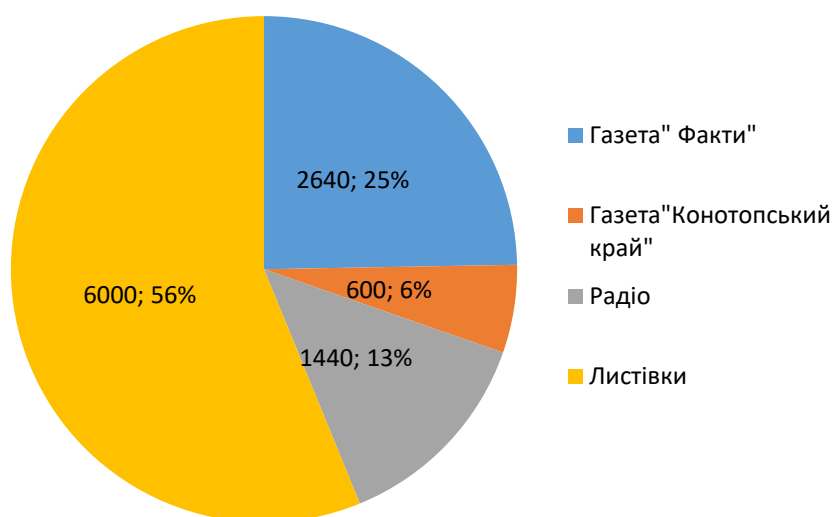


Рис. А.1 – Структура реклами ПП-бані «Банний рай»