

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ  
Юридичний факультет**

*Кафедра документознавства,  
інформаційної діяльності  
та українознавства*

**Роль довідково-інформаційних документів в  
управлінській діяльності організації**

Курсова робота з дисципліни  
«Документаційне забезпечення управління»  
( за фаховим спрямуванням)

Студентки групи ДІД-32  
Тернопільської Іванни Михайлівни

Науковий керівник:  
Кандидат філологічних наук, доцент  
**Коноплицька О.І.**

Роботу допущено до захисту  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_

м. Тернопіль – 2017 рік

## Зміст

<b>Вступ .....</b>	<b>3</b>
<b>Розділ 1. Довідково-інформаційні документи .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Загальна характеристика довідково-інформаційної документації .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Акти .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Протокол .....</b>	<b>9</b>
<b>1.4 Звіт.....</b>	<b>13</b>
<b>Розділ 2. Довідково-інформаційні документи як вид службових документів в системі діловодства .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1 Місце та роль службових документів в управлінській діяльності .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2 Службове листування в управлінській діяльності організації .....</b>	<b>19</b>
<b>2.2.1 Етикет службового листування.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.2 Оформлення листа .....</b>	<b>26</b>
<b>Розділ 3. Практичне застосування довідково – інформаційних документів</b>	<b>29</b>
<b>3.1 Особливості роботи з довідково-інформаційними документами на Брошнівського деревообробного підприємства.....</b>	<b>29</b>
<b>Висновок .....</b>	<b>32</b>
<b>Список використаної літератури.....</b>	<b>33</b>
<b>Додаток 1 .....</b>	<b>35</b>
<b>Додаток 2 .....</b>	<b>36</b>

## Вступ

Довідково-інформаційні документи – містять інформацію про фактичний стан справ у закладах, яка є підставою для прийняття розпорядчих документів. Вони несуть допоміжний характер щодо організації розпорядчої документації тому що необов'язкові для документів. Інформація що міститься в них може спонукати до дії або бути доведена лише до відома.

**Актуальність дослідження теми.** Для вдалого розвитку будь-якої установи, організації чи підприємства дуже важливою є організація довідково-інформаційної документації.

**Мета дослідження.** Визначити роль Довідково-інформаційних документів в управлінській діяльності організації.

**Предмет.** Довідково-інформаційні документи.

**Об'єктом дослідження :** Документація.

**Реалізація поставленої мети здійснюється вирішенням кількох основних завдань:**

- Ознайомлення з довідково-інформаційними документами;
- Дослідження ролі довідково-інформаційних документів в управлінській діяльності організації;
- Дослідження сучасного стану довідково-інформаційних документів;
- Вивчення видів довідково-інформаційних документів.

**Структурна робота складається з таких розділів:**

- 1) Довідково-інформаційні документи;
- 2) Довідково-інформаційні документи як вид службових документів в системі діловодства;
- 3) Практичне застосування довідково-інформаційних документів.

## **Розділ 1. Довідково-інформаційні документи**

### **1.1 Загальна характеристика довідково-інформаційної документації**

Процес прийняття управлінських рішень базується на зборі та обробці об'єктивної і достовірної інформації. Тому переважна більшість документів, що відправляються з підприємства та спрямовуються до нього, є довідково-інформаційними. У них міститься інформація про фактичний стан справ в установі, організації чи підприємстві, який є підставою для прийняття розпорядчих документів.

Довідково-інформаційна документація носить допоміжний характер відповідно до організаційно-розпорядчої документації. Інформація, що міститься в довідково-інформаційних документах, може спонукати до дії або бути лише доведена до відома[5].

Особливість цих документів полягає в тому, що вони направляються знизу вгору по системі управління: від працівника до керівника структурного підрозділу, від керівника структурного підрозділу до керівника організації, від підвідомчої організації до вищої.

Документи цієї системи відіграють службову роль по відношенню до організаційно-правових та розпорядчих документів. Довідково-інформаційні документи не містять доручень, не зобов'язують їх виконувати, як розпорядчі документи, а повідомляють дані, на підставі яких приймаються відповідне рішення, тобто ініціюють управлінське рішення, дозволяють вибрати той чи інший спосіб управлінського впливу[4].

У довідково-інформаційну документацію входять такі види документів:

- Протоколи;
- Акти;
- Службові листи;
- Плани ;
- Телефонограма;
- Інформаційні листи;
- Рекламні листи;
- Листи-запрошення;
- Супровідні листи;
- Листи-підтвердження;
- Листи-нагадування;
- Гарантійні листи;
- Ініціативні листи;
- Листи-відповіді;
- Рекомендаційні листи;
- Телеграма;
- Графіки;
- Відгуки;
- Рецензії;
- Доповідні та пояснювальні записки[5].

## 1.2 Акти

*Акт* - довідково-інформаційний документ, складений однією або кількома особами, що підтверджує будь-які установлені факти або події.

Акт засвідчує якийсь факт або подію; його складають у присутності свідків або на підставі обстеження[2].

В організаціях акти складаються комісією, призначеною наказом керівника. Складаються акти у таких випадках: при передані однією особою і прийнятті іншою якогось майна, обладнання, що належить організації. Якщо треба списати (зняти з балансу) устаткування, яке стало непридатним, використані матеріали. Акти складаються також після обстеження або ревізії, випробування нових виробів і зразків, після прийому закінчення об'єктів або роботи від осіб, які склали трудовий договір. Актами завжди оформляються результати перевірки фінансової або господарської діяльності організації. Деякі акти підлягають затвердженню[2].

В актах зазначають документи, що визначають повноваження осіб, які його склали. Кількість примірників акту встановлюється нормативними документами або визначається практичними потребами.

Якщо висновки та пропозиції в акті викладаються в розпорядчій формі із зазначенням строків виконання приписаних дій, то акт подають керівникові, який має підписатися, підтвердивши цим, що зі змістом акту він ознайомлений.

Акт може бути підставою для видання адміністрацією установи, організації, підприємства відповідних розпорядчих документів.

Склавши акт, комісія повинна під розписку ознайомити з його змістом осіб, про яких ішлося в акті. В актах проставляють дату актування факту чи події[2].

***Основні реквізити акту:***

- ✓ Назва організації-автора документа (реквізит 07).
- ✓ Назва виду документа (АКТ) - реквізит 10.
- ✓ Дата документа (реквізит 11).
- ✓ Реєстраційний номер документа (реквізит 12).
- ✓ Місце складання або видання (реквізит 14).
- ✓ Гриф затвердження (якщо потрібно) - реквізит 17.
- ✓ Заголовок до тексту документа (реквізит 19).
- ✓ Текст документа (реквізит 21).
- ✓ Відмітка про наявність додатка (у разі потреби) - реквізит 22.
- ✓ Підпис (реквізит 23)[18].

Акти можуть бути оформлені на загальних бланках (кутовому або поздовжньому), спеціальних бланках (формах) або на чистих аркушах паперу формату А4, Дата акту має відповідати дню факту чи події, на які він складається. Якщо комісія працювала кілька днів, то вказують останній день роботи[18].

Заголовок акту містить назву чи короткий зміст факту чи події, на які він складається, наприклад: "Акт передачі матеріальних цінностей", "Акт прийому-передачі...". Місце складання або видання має відповідати місцю складання акту.

Текст акту складається з двох частин: вступної та основної.

Вступна частина будується за такою схемою:

Складено комісією...;

Присутні...

Якщо акт складено комісією, то замість слова "Присутні" друкують: "Голова комісії", потім - "Члени комісії", зазначають їхні посади, прізвища та ініціали[2].

У основній частині викладають цілі та завдання, суть та характер проведеної комісією роботи, зазначають документи, на підставі яких проводилася робота, фіксують установлені факти. Акт складають у трьох примірниках: перший направляють до вищої організації, другий - керівникові організації, третій - підшивають у справу[18].

Акт підписують голова і всі особи, які брали участь у його складанні. В реквізиті "Підпис" вказується не посади осіб, які склали документ, а розподіл обов'язків серед членів комісії, наприклад:

*Голова (підпис) В. В. Кравець*

*Члени комісії: (підпис) Г.О. Павленко*

*(підпис) О. Ж. Семенченко*

Зразок оформлення акту наведено в додатку 1.



## 1.3 Протокол

Протокол - це документ, який фіксує хід обговорення питань і прийняття рішень на зборах, засіданнях, нарадах, конференціях, ділових зустрічах, а також документ, який складається офіційною особою для засвідчення якогось факту.

За обсягом фіксованих даних протоколи можна поділити на 3 групи:

1. Стислі, у тексті яких записано лише ухвали.
2. Повні, у тексті яких, крім ухвал, стисло записують виступи доповідачів та інших учасників зборів, нарад, засідань.
3. Стенографічні, де всі виступи записують дослівно.

Протоколи ведуть посадові особи (секретарі, діловоди) або вибрані на засіданні секретаріати чи секретарі. Протоколи складають на основі рукописних, стенографічних, магнітофонних записів, що зроблені під час засідання: Крім того, при оформленні протоколу використовуються надані до засідання матеріали: тексти, тези доповідей та виступів, довідки, проекти рішень тощо. Протокол повинен відрізнитись повнотою і точністю викладення виступів і ходу зборів. У протоколі необхідно відображати всі висловлені в процесі обговорення думки, точки зору і заяви, а також усі прийняті рішення.

### **Протокол містить такі реквізити:**

- Найменування організації та її підвідомств.
- Назва документа (протокол).
- Порядковий номер протоколу (після слова протокол).
- Дата засідання.
- Місце засідання.
- Гриф затвердження (якщо є необхідність затверджувати).
- Заголовок до тексту.
- Кількісний склад учасників (якщо до 10-12 називають усіх, якщо більше - вказують загальну кількість + реєстраційний лист).

- Посади, прізвища, ініціали керівників зборів (голова, секретар, президент).
- Порядок денний (питання, запропоновані для розгляду у називному відмінку).
- Текст.
- Перелік додатків з вказанням кількості сторінок.
- Підписи голови та секретаря.
- Гриф затвердження (якщо необхідно)[13].

Текст має вступну частину (склад присутніх, вказання голови та секретаря, порядок денний). Далі повинен складатися із позицій згідно пунктів порядку денного.

В кожній позиції текст складається по формі: СЛУХАЛИ, ВИСТУПИЛИ, ПОСТАНОВИЛИ. Слово "СЛУХАЛИ" пишуть в одному рядку з цифрою, яка означає номер питання, потім дві крапки. Ініціали та прізвища доповідача пишуть з нової стрічки в називному відмінку, ставлять тире і пишуть зміст доповіді у формі прямої мови, Якщо є текст виступу - пишуть (текст доповіді прикладається). В другій частині наводять прізвища тих, хто виступав і коротке викладення виступу.

В третій частині відмічається, що, кому, в які строки необхідно виконувати. Якщо в рішенні містяться різні за характером питання, тоді ділять на пункти, які нумерують арабськими цифрами.

#### **Вимоги до оформлення протоколу:**

1. Протокол оформляють на загальному аркуші формату А4.
2. Датою протоколу є дата засідання.
3. Протоколи нумеруються у межах календарного року.
4. Заголовок містить такі відомості: вид наради (засідання, збори, нарада), назва колегіального органу та питання, які обговорюються).

5. Текст протоколу.

5.1. Вступна частина має постійну інформацію (голова зборів, секретар, були присутніми)[13].

5.2. Прізвища членів колегіального органу та запрошених записуються в алфавітному порядку (окремо члени комісії, окремо - запрошені). Їх друкують в один рядок через один інтервал. Прізвища запрошених слід вказувати, якщо їх кількість не перевищує 15. Інакше до протоколу додається список присутніх.

5.3. Вступ протоколу закінчується порядком денним. Після слів «ПОРЯДОК ДЕННИЙ» ставлять дві крапки і через два інтервали нижче друкують з абзацу порядкові номери питань.

5.4. Головна частина тексту протоколу складається згідно з пунктами порядку денного. Текст будується за схемою: СЛУХАЛИ - ВИСТУПИЛИ - УХВАЛИЛИ (ПОСТАНОВИЛИ)[13].

5.5. Слово СЛУХАЛИ друкують великими літерами, перед словом ставиться цифра, що відповідає питанню, після слова ставиться дві крапки. Ініціали, прізвище доповідача пишуться у родовому відмінку з нового рядка; після прізвища ставиться тире і з великої літери пишуть зміст доповіді у вигляді прямої мови.

5.6. Слово ВИСТУПИЛИ друкують великими літерами, після нього ставлять дві крапки, ініціали і прізвище пишуть у називному відмінку з абзаца, в дужках вказують посаду, потім ставиться тире і з малої літери друкують зміст доповіді.

5.7. Запитання доповідачу і відповіді входять до розділу ВИСТУПИЛИ й оформляються так само.

5.8. Слово УХВАЛИЛИ друкують великими літерами через два інтервали нижче попереднього тексту[13].

Зразок оформлення протоколу наведено в додатку 2.

Витяг із протоколу - цей документ оформляють для ознайомлення з рішеннями, прийнятими під час роботи колегіального органу, посадових осіб або підвідомчих організацій. Документи підлягають завіренню.

Реквізити витягу із протоколу аналогічні реквізітам протоколу. Окрім того є відмітка про завірення копії та відмітка про виконання.

З текстової частини беруться тільки ті елементи, які треба довести до відома зацікавленої особи[13].

### **Схема складання витягу з протоколу:**

Відомство

Найменування підприємства

**ВИТЯГ З ПРОТОКОЛА**

12.05. 00 №567

м. Хмельницький Найменування протоколу

**ПОРЯДОК ДЕННИЙ**

1. Затвердження плану роботи Доповідач Савчук П. Л.

2. СЛУХАЛИ:

Савчук П. Л. Ознайомив..... і далі по тексту.

**ПОСТАНОВИЛИ:**

2.1 \_\_\_\_\_

Голова (підпис) Ініціали, прізвище

Секретар (підпис) Ініціали, прізвище

Вірно: Інспектор (підпис) Ініціали, прізвище

12.05. 00

## 1.4 Звіт

Звіт - це письмове повідомлення про виконання певної роботи (завдань, доручень за певний проміжок часу).

Звіти бувають статистичні (цифрові) й текстові. Статистичні звіти оформлюються на спеціально виготовлених друкарським способом бланках. Текстові звіти здебільшого виконуються довільно, але існують усталені вимоги до їх оформлення[11].

Реквізити:

- Штамп установи.
- Назва виду документа.
- Заголовок (вказуються установа, напрям діяльності, звітний період).
- Текст, який має такі частини:
  - 1) вступ (вказуються завдання, які було поставлено перед установою за звітний період);
  - 2) основна частина (опис та аналіз виконаної роботи);
  - 3) висновки (пропозиції, зауваження, перспективи на майбутнє).
- Підпис керівника установи або особи відповідальної за складання звіту.
- Дата складання.
- Печатка[11].

Звіт повинен мати композиційну чіткість, логічну послідовність у викладі, обґрунтованість висновків і пропозицій, стислість, точність формулювань. Текст звіту великий за обсягом звіт поділяють на частини, кожна з яких має свій заголовок (наприклад, *навчально' методична діяльність, науково-дослідна діяльність, організаційно-виховна робота*)[21].

Звіти про виконання одноразових завдань і доручень не затверджуються й адресуються керівникові, від якого отримано завдання. Текст такого звіту починають словами: Відповідно до Вашого доручення від..., За Вашим завданням...).

Печатка, штамп установи й підпис керівника мають бути лише у зовнішніх звітах.

За допомогою звітів можна переглядати, форматувати та підсумовувати дані. Наприклад, можна створити простий звіт, у якому будуть представлені номери телефонів усіх ваших контактів, або зведений звіт за даними про збут у різних регіонах і за різні часові проміжки.[11]

У цій статті наведено огляд звітів у застосунку Access. Тут також в загальних рисах описано, як створювати звіт і використовувати такі параметри, як сортування, групування та зведення даних, а також користуватися попереднім переглядом і друкувати звіт[17].

Великий за обсягом звіт поділяється на частини, кожна з яких має свій заголовок.

У звітах, які не виходять за межі структурного підрозділу, печатка, штамп установи не ставляться[21].

**Основні види звітів:** наукові звіти, анотовані звіти, рекомендаційні звіти, річні звіти, аудиторські звіти, робочі звіти, звіти про поїздки, звіти про розслідування, бюджетні звіти, поліцейські звіти, демографічні звіти, кредитні звіти, оціночні звіти, перевірочні звіти, військові звіти тощо[17].

#### **Класифікація за типами:**

1. Усний та письмовий;
2. Цифровий та у вигляді тексту;
3. Разовий та періодичний.

## **Розділ 2. Довідково-інформаційні документи як вид службових документів в системі діловодства**

### **2.1 Місце та роль службових документів в управлінській діяльності**

Документ – це засіб фіксації інформаційних матеріалів певним чином, про події, факти, явища. В ДСТУ 2732-2004 подано дещо інше визначення: документ – це інформація, зафіксована на матеріальному носії, основною функцією якої є зберігання та передавання її в часі і просторі.

Службовий документ – це результат відображення конкретної інформації на спеціальному матеріалі за визначеним стандартом чи формою.

Службовий документ є основним елементом діловодства. Під діловодством розуміють сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організацію роботи зі службовими документами[14, с.150].

У процесі діяльності людини, будь-якого об'єкта, суб'єкта, підприємства створюються документи, які відображають цю діяльність і показують інформаційні зв'язки людини і суб'єкта. «Матеріальний об'єкт з інформацією, закріпленою створеним людиною способом для передачі у часі та просторі» — так визначає документ ГОСТ 16487-83 «Діловодство та архівна справа. Терміни та визначення»[7].

Документи використовуються в усіх сферах діяльності людини, відображають факти, події, явища об'єктивної дійсності та розумової діяльності людини. Інформація в документі може бути зафіксована будь-яким способом: письмово, у вигляді креслення, малюнка, фотографії, за допомогою звукозапису. Таким чином, документ, перш за все, виконує інформаційну функцію. Але він виконує й

інші функції: передачу інформації на відстані, накопичення та зберігання інформації, доказу, обліку.

В управлінській діяльності на перший план виступає управлінська функція. Документ якнайтісніше пов'язаний з усіма формами управлінської діяльності і є засобом реалізації покладених на апарат управління функцій, наприклад, планування, обліку, фінансування, контролю та ін[7].

Один окремий документ — це одиничний акт документування. Діяльність суб'єкта відображає сукупність документів, взаємопов'язаних та взаємодіючих, які становлять системи документації. ГОСТ 6.10.1-88 «Уніфіковані системи документації. Основні положення» визначає систему документації як сукупність взаємопов'язаних документів, що застосовуються у певній сфері діяльності. В літературі і практичній діяльності насамперед виділяють функціональні, які мають міжгалузеве значення, та галузеві системи документації. Функціональні системи документації: планова, звітно-статистична, матеріально-технічного постачання, фінансування та ін. — в тому або іншому обсязі властиві для всіх органів управління.

Розглядаючи документи як форму відображення діяльності об'єктів та їх суб'єктів, можна виявити значну кількість систем документації, взаємопов'язаних та підпорядкованих. Найбільш загальною і цілісною системою, що займає вищу сходинку на ієрархічних сходах документо-створення, можна розглядати загальнодержавну систему документації, яка включає всі види систем документації, що виникають та взаємодіють в державі. Вона розподіляється на ряд підсистем, які можна класифікувати за різними ознаками (територіальними, функціональними, за рівнем управління тощо). Службові документи, як правило, оформляються від імені юридичної особи установи або її структурного підрозділу. Більшість документів складається від третьої особи, причому займенники змінюються іменниками (не "я прошу", а



"інститут просить"). У службовій документації неприпустимі діалекти, жаргони[9].

Мова службових документів повинна відповідати таким вимогам:

- Дотримання норм офіційно-ділового стилю і сучасної літературної мови, перш за все тих із них, які допомагають висловити думку більш чітко і повно.
- Наявність слів, які вживаються переважно в офіційних документах, що закріпилися в адміністративно-канцелярському мовленні ("належний", "вищевказаний" та ін.).
- Використання термінів і професіоналізмів, у першу чергу юридичних і бухгалтерських.
- Широке вживання складних відіменних прийменників, що виражають стандартні аспекти змісту, наприклад "з метою надання допомоги", "у порядку надання допомоги".
- Обмежене вживання ускладнених синтаксичних побудов - речень з дієприкметниковими і дієприслівниковими зворотами, з різного роду репліками[9].

Стислість викладу досягається шляхом заміни складних речень простими, а також за допомогою усунення дієприкметникових і дієприслівникових зворотів і вживання загальноприйнятих скорочень. *Службовими документами*, як правило, називають відповідним чином складені, підписані і завірені документи, якими оформляються управлінські операції, дії юридичних осіб і окремих громадян.

Відповідно знову ж таки до національного стандарту ДСТУ 2732:2004 *службовий документ - це документ, який створила або отримала установа ( чи інший об'єкт господарювання) в процесі своєї діяльності* [13].

В Національному стандарті України "Інформація та документація. Керування документацією. ДСТУ 4423 - 1:2005" зазначено, що: *службовий*

*документ - це інформація, яку організація або фізична особа створила, отримала та зберігає як свідчення про інформацію згідно з правовими зобов'язаннями чи в процесі виконання основної діяльності [14].*

Документ набуває статусу службового, коли йому надають реєстраційний номер під час внесення його даних до реєстраційних форм чи інших облікових форм відповідно до чинного законодавства чи унормованої практики роботи з документами. Це стосується не тільки документів, створених в установі офіційно відповідно до завдань керування нею чи її підвідомчими установами та до планів профільної діяльності, або тих, що надійшли до установи і підлягають реєстрації. Так, документ у вигляді заяви, скарги чи пропозиції може надати установі фізична особа (це особистий документ), а у разі його реєстрації він набуває статусу службового і має виконуватись відповідно до строків, встановлених законодавством. Засвідчують документ підписами посадових (службових) осіб та відбитками печаток або штампів (наприклад, у разі засвідчення копії документа). Службовий документ може змінювати свій статус. Приміром, установа створює документи, що посвідчують особу, її права, звільняють її від виконання певних обов'язків. Цей документ, який оформлений належним чином і зберігається в установі, є службовим, але при наданні його фізичній особі він отримує статус особистого документа офіційного походження.

## 2.2 Службове листування в управлінській діяльності організації

### Службовий лист та його мета

Ведення ділової кореспонденції - це справжнє мистецтво, досягнути таємниці якого вдається не кожному. Відомий американський публіцист і маркетинголог Рон Теппер гріко зауважив, що в « сучасному світі панують відео та усна мова, а добре написані ділові листи й записки стають рідкістю». І з цим можна цілком погодитись. Адже зазвичай автор ділового листа дбає передусім про те, щоб чітко викласти інформацію, і забуває, що кореспонденція – не просто важлива частина бізнесу, але й обличчя ділового партнера.

Кореспонденція має бути обличчям – вашим чи вашої компанії. [3,с.292]

Культура спілкування має не тільки внутрішню ( моральну, психологічну), а й зовнішню сторону – етикет, норми якого досить значущі в моральному плані.

Насамперед доречно було б сказати що таке етикет. Етикет – це сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків ( ставлення до інших людей, форми звертання, поведінки, манери тощо). Це складова зовнішньої культури окремої людини і суспільства загалом. Людина, спілкуючись відповідно до загальноприйнятих норм і правил, демонструє свою готовність зважати на ту спільноту людей, серед яких вона живе.[1,с.52]

Професійна етика система конкретизованих моральних норм і принципів з урахуванням особливостей тієї чи іншої професійної діяльності людини.

Службовий лист – це один із різновидів інформаційних документів для писемного спілкування й оперативного, управління процесами діяльності організацій, установ та їх структурних підрозділів.

Службові листи належать до головних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами

та закладами. Мета їх, пояснити, переконати, проінформувати і спонукати адресата до певної дії. [1,с.13]

За функціональними ознаками службові листи поділяються на такі, що потребують відповіді, й такі, що її не потребують.

До листів, що потребують відповіді належать:

- лист-прохання;
- лист-звертання;
- лист-пропозиція;
- листи-вимоги.

До листів, що не потребують відповіді, належать:

- листи-попередження;
- листи-підтвердження;
- листи-відмови;
- супровідні листи;
- гарантійні листи;
- листи-повідомлення;
- листи-розпорядження.

За кількістю адресатів розрізняють звичайні, циркулярні й колективні листи. Звичайний лист надсилають на адресу однієї інстанції; циркулярний лист - цілі низці установ; колективний лист - на одну адресу, але пишуть його від імені керівників кількох установ.

Службові листи пишуть чи друкують на бланку або чистому аркуші паперу.

Ініціативні листи містять прохання, пропозицію, звернення чи запит до адресата.

Листи-відповіді за змістом залежні від ініціативних листів, оскільки їх мета і характер були вже задані запитом. Головні умови, що висуваються до змісту листа-відповіді, полягає у чіткості формулювань щодо попередніх прохань (запитів), міри чи ступеня, часу та якості їх виконання.

Супровідний лист - документ, що інформує адресата про раніше надіслані документи, товари чи інші матеріальні цінності.

Листи такого виду можуть надсилатися разом із комерційними документами.

Договірний лист —

різновид супровідного листа, що вказує на факт відправлення попередньо укладеного договору, угоди між адресом і адресатом.

Лист-запрошення містить інформацію про дату, характер, місце, час провадження заходу.

Цей документ деталізує умови участі адресата у заході, умови проїзду, перебування, конкретизує порядок денний робочого часу та культурної програми тощо.

Інформаційний лист та лист повідомлення близькі до листа-запрошення.

Гарантійний лист — документ, що є юридичним гарантом виконання викладених у ньому зобов'язань. Укладається з метою підтвердження певних угод, умов або фінансово-розрахункових зобов'язань і має підвищену правову функцію.

Рекламний лист —

це різновид інформаційного листа, що містить докладний опис рекламованих послуг чи товарів, пропагує діяльність закладу чи установи.

Лист-нагадування — це документ, який містить вказівку про наближення чи закінчення визначеного терміну завчасно обумовлених зобов'язань або проведення заходу.

Лист-підтвердження — містить повідомлення про отримання певного відправлення, прибуття певної особи чи групи осіб, виконання певних заходів дій.

Рекламаційний лист — це документ, який обґрунтовано доводить про виявлення певних недоліків або дефектів у виконаній роботі, виробленій продукції чи наданій послугі.

Лист-претензія документ, близький до рекамаційного листа, але менш категоричним за змістом. Цей лист скоріше так то в не нагадування чи коректне висловлення незадоволення, що повинно передувати накладанню штрафних санкцій і позову до арбітражного суду, які містяться у рекамаційному листі.

Контрольний лист — це специфічний документ-талон для індивідуальної реєстрації документів, який містить резолюцію на конкретний документ та його стислий зміст.

Рекомендаційний лист — документ, близький до характеристики, але не обов'язковий. Незважаючи на вільний виклад, у ньому слід зазначити термін роботи працівника у даній організації. Інформація повинна бути об'єктивною і виваженою.

Лист-вітання - це зовсім не обов'язковий офіційний набір заялжених та безликих висловів-штампів до державних свят. Доцільними будуть поздоровлення з подіями, ювілеями чи успіхами локального характеру.

Комерційний лист специфічний вид ділового спілкування, прийнятого як у внутрішньодержавній так і міжнародній практиці. Цей лист може містити комерційну інформацію про зміни цін, видів і способів платежів, умови купівлі продажу чи страхування. [ 22,с.75].

## 2.2.1 Етикет службового листування

### Правила яких потрібно дотримуватись під час написання листа

Фахівці з проблем ділового мовлення пропонують під час написання листа дотримуватися таких правил:

I. Починати листа потрібно із звертання, яке є загальноприйнятою формою ввічливості. Найпоширенішими є такі звертання:

Шановний ( ім'я та по батькові)!

Шановні панове!

Шановні колеги!

Вельмишановний добродію!

У листуванні прийнято зазначати звання адресата чи вказувати його професію:

Високоповажаний міністре!

Вельмишановний професоре!

Шановний директоре!

Шановний суддя!

Пане Президенте!

Високоповажний Пане Президент!

Зазвичай звертання до службової особи завершують знаком оклику і перше слово тексту листа пишуть з великої літери і з абзацу.

Відсутність звертання може бути витлумачено як зневагу до адресата і порушення етикету ділового листування[12].

II. Дуже важливо ретельно обміркувати початкову фразу листа, від якої може багато залежати. Якщо цей лист - відповідь на запрошення, запит, подяка то вже у першому реченні буде доречним ввічливо висловити вдячність.

Висловлюємо свою найщирішу вдячність за...

Насамперед дозвольте подякувати Вам подякувати за...

У листах-підтвердження варто скористатися такими початковими фразами:

Офіційно підтверджуємо свою згоду на...

Підтверджуємо отримання Вашої телеграми...

У листах-нагадування, що належать до психологічно складних. Такі листи варто розпочинати так:

Бажаємо за свій обов'язок нагадати Вам про...

Нам дуже незручно, що змушені нагадати Вам про...

До категорії складних належать листи-відмови. Якщо ви не маєте можливості, відповісти позитивно, то сказати «ні» слід аргументовано, коректно, доброзичливо. За умови дотримання цих порад адресат зрозуміє, що у вас не було іншого виходу. Сформуйте відповідь так:

На жаль, ми не можемо прийняти Вашої пропозиції...

Вибачте але ми не можемо надати ( погодитись)...[12]

III. Вибір завершальних речень є також дуже важливим і залежить насамперед від змісту листа. Так, можна повторити подяку, висловлену на початку, чи просто подякувати за допомогу, приділену увагу:

Дозвольте ще раз подякувати Вам....

Висловлюємо ще раз вдячність...

Дякуємо за допомогу...

Щиро вдячні за...

Доречним на при кінці листа запевнення адресата в тому, про що йшлося в тексті:

Запевняємо, що Ви цілковито можете розраховувати на нашу підтримку.

Будемо раді співпрацювати з Вами.

Будемо раді встановленню взаємовигідних контактів із Вашою фірмою.

На при кінці листа можна висловити сподівання:

Сподіваємось що наша пропозиція зацікавить Вас.

Сподіваємося, що Ви правильно зрозумієте нас.

Наприкінці листа можна також вибачитися за турботу :



Щиро просимо вибачення за...

Ще раз перепрошуємо за цю прикрю помилку[12].

IV. Не слід забувати про прощальну фразу. Найчастіше в листах уживаються такі форми:

З повагою.

З повагою і найкращими побажаннями.

З вдячністю і повагою.

З найщирішою до Вас повагою.

Із вдячністю і правдивою пошаною.

Бажаємо успіхів[12].

Після прощальної формули ввічливості розділовий знак не ставиться.

V. Якщо ви бажаєте досягти успіху, обов'язково слід подбати про те, щоб лист був бездоганним у всіх відношеннях, адже навіть незначне недотримання правил призведе до спотворення його змісту, зміни тону[12].

VI. Діловий лист не повинен бути надто довгим. Викладати свої міркування слід чітко, лаконічно, по суті, тоді вся запропонована інформація буде доречною[12].

Дотримання правил етикету листування є свідченням нашої поваги до адресата, ввічливості, вихованості і сприяє налагодженню добрих стосунків між колегами, партнерами.

## 2.2.2 Оформлення листа

Загальні протокольні вимоги до офіційного листування, метою якого є засвідчення адресатові поваги з урахуванням рангів. Ґрунтується на принципах рівності, коректності, взаємоповаги.

Обов'язкові реквізити листів:

Звертання — вказує на офіційний та почесний титул адресата, наприклад: Сер, Шановний пане Посол, Ваша Ясновельможносте тощо.

Комплімент — це засвідчення ввічливості, яким обов'язково починається або закінчується лист, приклад: З глибокою повагою, Цілком щиро ваш, Щиро ваш тощо.

Підпис засвідчує цей документ. Прізвище особи, уповноваженої поставити свій підпис, звичайно зазначене у кінці документа.

Дата має вказувати день місяця, рік і місце написання листа. Ці дані не пишуть у скороченому вигляді.

Адреса — повністю прізвище, титул та адреса. Розміщують угорі або у низу першої сторінки документа залежно від його характеру та повторюють на конверті[3,с.301].

Службові листи друкуються на комп'ютері, друкарській машині або на спеціальному бланку листа лиш з одного боку. Не слід відправляти листа, написаний через копіюючий папір. Звичайно відповідати на листа якомога швидше. Правила ввічливості вимагають відповісти на одержаний лист протягом 7-10 днів.

Отримавши лист-запит, що потребує докладного розгляду, слід упродовж трьох днів повідомити, що лист одержано, й дати остаточну відповідь протягом 30 днів.

Не слід відповідати листа нашвидкоруч, зопалу, одразу після одержання прикрих, вражаючих відомостей. Неодмінно заспокойтеся, подумки чітко

сформуйте, що саме ви маєте написати, й лише потім викладайте думку на папір.

Правила службового етикету зобов'язують пам'ятати таке:

- краще не торкатися проблем особистого характеру, не розповідати про себе, коли вирішуєш ділові питання;
- дискусія - це мистецтво. Треба обстоювати власну позицію, вдаючись винятково до об'єктивних фактів. Нетактовно казати: "Ти тугодум", "Егоїст", "Цинік" — це епітети, а не аргументи, до того ж найчастіше спірні. Аргументом не може також слугувати підвищений або іронічний тон. У будь-якій дискусії слід уникати узагальнень;
- недоречні й образливі зауваження на зразок: "Як примітивно ти міркуєш!" (це може стати початком сварки);
- у приятельській дискусії неприпустимі й нетактовні вигуки: "Брехня!", "Вас важко зрозуміти" (одразу зникає бажання спілкуватися). Можна те саме сказати інакше: "А мені здається, що...", "Я не зовсім вас зрозумів..." тощо.

[15,с.407]

Згідно з нормами і правилами етикету службових взаємин не можна:

- обговорювати зовнішній вигляд співробітника;
- починати розмову про те, що може залишитися незрозумілим бодай одному із присутніх. Неввічливо спілкуватися в присутності товаришів по службі натяками, зрозумілими лише частині присутніх;
- розповідати сенсаційні, але поки недостовірні новини;
- переривати, коли хтось говорить, особливо якщо це співробітник похилого віку;
- підказувати слова речникові, закінчувати за нього фразу, виправляти припущені ним стилістичні помилки;
- привселюдно виправляти неправильно вимовлене кимось іноземне слово;

- неприпустимо керівникові (начальникові) робити будь-які зауваження літньому співробітникові (молодому можна, але тільки в приятельській формі, м'яко, неначе між іншим);

- дізнаватися, хто скільки заробляє;

- висловлювати побажання співробітниці будь-якого віку "взяти шлюб". Така неделікатність трапляється часом і на роботі;

- жадати пояснень, якщо хтось, посилаючись на зайнятість, відмовляється від участі в незапланованих заходах;

те, що довелося почути випадково, піддавати подальшому обговоренню;

- запитувати професійної поради в лікаря, юриста, котрого випадково зустріли на вулиці, в транспорті;

- говорити про свої успіхи або таланти — нехай це зроблять інші. [10,с.297]

### **Розділ 3. Практичне застосування довідково – інформаційних документів**

Для дослідження практичного застосування довідково-інформаційних документів на підприємствах, в установах та в організаціях я обрала Товариство з обмеженою відповідальністю Центр Будівельних матеріалів „Осмолода”, що знаходиться в смт. Брошнів-Осада на вул. 22 січня 83. Основним завданням діяльності підприємства є виготовлення меблевої продукції та пиломатеріалів.

#### **3.1 Особливості роботи з довідково-інформаційними документами на Брошнівського деревообробного підприємства.**

На підприємстві БДП всю організаційну роботу з раціональної постановки діловодства в установі покладає на службу діловодства, яка є самостійним структурним підрозділом установи і підпорядковується її керівнику. Загальне керівництво організацією діловодства в установі здійснює її керівник.

Управлінська документація підприємства налічує різні види службових документів, оскільки спектр діяльності підприємства достатньо широкий і сітка контактів підприємства з іншими установами, підприємствами чи організаціями – велика. Підприємство створює, застосовує та зберігає різні види довідково-інформаційних документів: акти, протоколи, плани роботи, довідки, звіти, службові записки, службові листи.

Кожен спеціаліст на підприємстві працює з документацією, що відповідає його посаді та виду діяльності.

Головний механік організовує розробку планів оглядів, випробувань і профілактичних ремонтів обладнання, затверджує ці плани і контролює їх виконання, забезпечує технічну підготовку виробництва. Узгоджує плани (графіки) з підрядними організаціями, що виконують ремонт, своєчасно забезпечує їх необхідною технічною документацією, бере участь в складанні

титульних списків на капітальний ремонт. Організовує роботу по обліку наявності і руху обладнання, складання і оформленню технічної і звітної документації. Приймає участь в підготовці пропозицій по атестації, раціоналізації, обліку робочих місць, по модернізації обладнання, реконструкції, технічному переоснащенню підприємства, впровадженню засобів комплексної механізації і автоматизації технологічних процесів, охорони навколишнього середовища, і розробці планів підвищення ефективності виробництва.

Головний інженер реалізує технічну політику підприємства в напрямку удосконалення, реконструкції технічного переозброєння дійового виробництва, його сигналізації. Він також повинен забезпечувати належний рівень технічної підготовки виробництва, його ефективність і скорочення матеріальних, фінансових і трудових затрат на виробництво продукції, робіт, високу їх якість, надійність, раціональне використання виробничих фондів. До документації головного інженера належать: план роботи по ліквідації аварій, річний план попереджувальних ремонтів основного обладнання, акти виконаних робіт, план капітального ремонту обладнання, статистичні звіти, акти впровадження обладнання в експлуатацію.

Технолог меблевого цеху розробляє за допомогою комп'ютерної техніки та програм і впроваджує технологічні процеси на продукцію, що випускається в цеху. Встановлює порядок виконання робіт та складає плани розміщення обладнання і організації робочих місць, розраховує виробничі потужності і завантаження обладнання.

Встановлює технічно обґрунтовані норми часу, виробітку, розраховує норми матеріальних витрат: технічні норми витрат сировини, матеріалів, інструмента, технологічного палива, електроенергії. Технологічні норми „інструкції”, схеми складання, маршрутні карти, карти технічного рівня і якості продукції та іншу технологічну документацію. Погоджує розроблену документацію з начальником цеху і керівником підприємства.

Начальник меблевого цеху здійснює керівництво виробничо-господарською діяльністю на підприємстві. Забезпечує виконання планових завдань, ритмічний випуск продукції високої якості. Проводить роботу з вдосконалення організації виробництва, його сировини, електроенергії. Організовує планування, облік, складання і своєчасну здачу звітів про виробничу діяльність цеху. Розробляє інструкції з охорони праці, інструкції про заходи пожежної безпеки, інструкції з експлуатації обладнання та посадові інструкції і забезпечує ними робітників. Оформляє письмові договори (наради-допуски) для проведення робіт підвищеної небезпеки і організовує їх виконання..

До документації інженера по техніці безпеки належать: протоколи проведення нарад по охороні праці і техніці безпеки, акти впровадження комплексних заходів з охорони праці і техніки безпеки, протоколи допуску керівників діляниць, інженерно-технічного персоналу до самостійної роботи, кварталні плани робіт по охороні праці, звітність по охороні праці і техніці безпеки, протоколи днів охорони праці, протоколи перевірки знань по техніці безпеки.

## Висновок

Довідково-інформаційні документи містять інформацію про фактичний стан справ в установі, організації чи підприємстві, що є підставою для прийняття розпорядчих документів, а також мають допоміжний характер відповідно до організації документації. Інформація, яка міститься в довідково-інформаційних документах, може спонукати до дії або бути лише доведеною до відома.

Службові листи належать до головних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами. Мета їх, пояснити, переконати, проінформувати і спонукати адресата до певної дії.

Довідково-інформаційні документи, в залежності від виду та призначення, містять різну кількість реквізитів. Обов'язковими елементами для будь-якого довідково-інформаційного документа є текст, підпис, назва документа. Також обов'язковим елементом є дата документа: позбавлений дати документ, певною мірою, втрачає юридичну силу.

Підприємство, що досліджувалось і курсовій роботі – Брошівське деревообробне підприємство створює, застосовує та зберігає різні види довідково-інформаційних документів. Кожен спеціаліст на підприємстві працює з документацією, що відповідає його посаді та виду діяльності.

Щоб покращити документообіг на підприємстві перш за все потрібно створити систему документування, бажано в електронному вигляді, внести шаблони документів і опорядкувати документи в даній системі за певними ознаками.

Електронний документообіг є одним із тих інструментів, що в змозі забезпечити потреби сьогодення в швидкому інформаційному обміні.



## Список використаної літератури

1. Бибик С.П., Сюта Г.М. Ділові документи та правові папери – Х. – 2006. – 493с.
2. Глущик С. В. та ін. Сучасні ділові папери: Навч. посіб. для вищ. та серед. спец. навч. Закладів – К. АСК., 2002. – 400с.
3. Діденко А.Н. Сучасне діловодство: Навч. посіб./ А.Н. Діденко – 5-те вид. доп. і перероб. – К.: Либідь, 2006. – 384с.
4. Довідково-інформаційна документація[Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://pidruchniki.com/19120621/dokumentoznavstvo/dovidkovo-informatsiyna\\_dokumentatsiya](http://pidruchniki.com/19120621/dokumentoznavstvo/dovidkovo-informatsiyna_dokumentatsiya)
5. Діловодство[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://osvita.ua/vnz/reports/dilovodstvo/24495/>
6. Документ, його роль та місце в управлінській діяльності[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ukrreferat.com/chapters/rizne/dokument-yogo-rol-ta-misce-v-upravlinskiy-diyalnosti.html>
7. Довідково-інформаційні документи[Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://allref.com.ua/uk/skachaty/Dovidkovo-informaciiyni\\_dokumenti?page=1](http://allref.com.ua/uk/skachaty/Dovidkovo-informaciiyni_dokumenti?page=1)
8. Документування управлінської діяльності установ: класифікація документів. Реферат[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://osvita.ua/vnz/reports/dilovodstvo/24374/>
9. Зубков М. Г. Мова ділових паперів – Х. – 2004. – 288с.
10. Звіт[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%B2%D1%96%D1%82>
11. Корніяка О. Мистецтво гречності – К.: Либідь, 1995.

12. Офіційні документи[Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://pidruchniki.com/1228112860534/dokumentoznavstvo/ofitsiynidokumenti>
13. Опорні конспекти[Електронний ресурс]. – Режим доступу:  
<http://subject.com.ua/reference/mova/professional/18.html>
14. Паламар Л.М., Кацавець Г. М. «Мова ділових паперів: Практичний посібник.» – 4-е вид. – К.: Либідь, 2000. — 296с.
15. Право порада[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pravo-porada.com.ua/practice-65/57-inshi-dokumenty/355-protokol-zrazok>
16. Створення довідково-інформаційних документів[Електронний ресурс]. – Режим доступу:[http://pidruchniki.com/1821071260591/dokumentoznavstvo/stvorennya\\_dovidkovo-informatsiynih\\_dokumentiv](http://pidruchniki.com/1821071260591/dokumentoznavstvo/stvorennya_dovidkovo-informatsiynih_dokumentiv)
17. Складання актів[Електронний ресурс]. – Режим доступу:  
[http://4vuz.com.ua/book\\_32\\_glava\\_34\\_4.5.\\_Stvorennjadov%D1%96dkovo-%D1%96.html](http://4vuz.com.ua/book_32_glava_34_4.5._Stvorennjadov%D1%96dkovo-%D1%96.html)
18. Службове листування[Електронний ресурс]. – Режим доступу:  
<http://www.student.zoomru.ru/jurnalist/sluzhbove-listuvannya/228943.1801276.s1.html>
19. Створення довідково-інформаційних документів[Електронний ресурс]. – Режим доступу:  
<https://support.office.com/uk.ua/article/%D0%97%D0%B0%D0%B3%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%>
20. Українська мова за професійним спрямуванням[Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://pidruchniki.com/10981205406/dokumentoznavstvo/zvit>
21. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування– К. – 2003. – 223с.

## Додаток 1

### АКТ

передачі матеріальних цінностей однією  
матеріальною особою іншій

12.11.2017

м. Тернопіль

№7

Підстава: наказ по університету від 01.10.2017 № 62

Складений комісією:

Голова комісії – начальник кафедри Ткачук О.Ф.

члени комісії – старший лаборант кафедри Міщенко К.К

викладачі – Олежко О.О., Карий Р.Л. Присутні: начальник Господарчої служби

Королюк В.М.

12.11.2017 комісія перевірила наявність матеріальних цінностей у кабінеті № 414 й передала лаборанту кафедри адміністративної діяльності Дацюк К.О. такі матеріальні цінності:

- комп'ютер – один,
- принтер – один,
- стільці – чотири,
- столи – два.

Акт складено у трьох примірниках: перший – бухгалтерії; другий – для кафедри; третій - для факультету.

Голова комісії (підпис) О.Ф. Ткачук

Члени комісії:

(підпис) Р.Л. Карий

(підпис) О.О. Олежко

(підпис) К.К. Міщенко

## Додаток 2

### ПРОТОКОЛ №6

оперативної наради керівництва РУ ГУ МВС України в м. Тернопіль  
12.09.2017 м. Тернопіль

Голова зборів: Шульга С.В.

Секретар: Цибуленко Т.В.

Присутні: оперативні працівники Управління у складі 15 осіб.

ПОРЯДОК ДЕННИЙ:

1. Про хід виконання планових завдань на друге півріччя 2017 року.
2. Різне.

СЛУХАЛИ: інформацію Музики П.М. про хід виконання планових завдань на друге півріччя 2006 року.

ВИСТУПИЛИ: (хто, з приводу чого) УХВАЛИЛИ:

1. Заслухану інформацію взяти до відома.
2. Начальникам відділів забезпечити в повному обсязі виконання планових завдань.
3. Начальникові відділу Мормілю Т.В. організувати роботу насамперед щодо .... До 01.12.2017 з урахуванням пропозицій і зауважень, внесених під час обговорення, доопрацювати окреме рішення з даного питання і доповісти начальникові Управління Павлову П.М.

Голова наради (підпис) С.В. Шульга

Секретар (підпис) Т.М. Харченко