Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України

Тернопільський національний технічний університет

імені Івана Пулюя

Кафедра менеджменту

у виробничій сфері

**Методичні вказівки**

для проведення практичних занять

та самостійної підготовки

з курсу

**«Документаційне забезпечення управління»**

для студентів усіх форм навчання

спеціальностей 074 «Публічне управління та адміністрування» та 281 «Публічне управління та адміністрування»

Тернопіль - 2018

Методичні вказівки для проведення практичних занять та самостійної підготовки з курсу «Документаційне забезпечення управління» для студентів усіх форм навчання спеціальностей 074 «Публічне управління та адміністрування» та 281 «Публічне управління та адміністрування»

Укладач: к.е.н., доц. Шведа Н.М.

Рецензент: д.е.н., проф. Сороківська О.А.

Відповідальний за випуск: к.е.н., доц. Шведа Н.М.

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту у виробничій сфері

 Протокол №10 від 07.03.2018 р.

Схвалено і рекомендовано до друку методичною комісією ФЕМ Протокол №11 від 25.03.2018 р.

**Вступ**

У повсякденній діяльності будь-якої організації складаються відповідні документи, основне призначення яких – зафіксувати і передати інформацію, яка необхідна для здійснення управлінських функцій. Саме документи забезпечують реалізацію управлінської функції, у них визначаються плани діяльності організації, фіксуються облікові і звітні показники та інша інформація. Оперативність і якість прийнятих рішень, ефективність їх виконання і діяльності організації в цілому залежить від того, як налагоджена робота з документами. Традиційна така сфера діяльності, яка пов’язана з організацією роботи з документами в управлінні, називається документаційним забезпеченням управління (або діловодством).

Документаційне забезпечення управління – це галузь діяльності, що забезпечує документування й організацію роботи з офіційними документами. Іншими словами, документаційне забезпечення управління вивчає та сприяє організації руху документів в організації з моменту їх створення або отримання до завершення виконання або відправлення; передбачає комплекс робіт з документами: прийом, реєстрація, розсилка, контроль виконання, формування справ, зберігання і повторне використання документації, довідкова робота.

Головною метоювикладання дисципліни «Документаційне забезпечення управління» є формування сучасного мислення та системи спеціальних знань у галузі документаційного забезпечення управління.

Головними завданнями, що мають бути вирішені в процесі викладання дисципліни, є:

- забезпечення студентів знаннями про теорію та практику документаційного забезпечення управління вітчизняними та зарубіжними публічними організаціями;

- вивчення теоретико-методологічних засад створення й функціонування системи документаційного забезпечення управління організацією;

- вивчення системи документоруху в організації;

- ознайомлення та набуття практиних навичок створення основних видів службових документів в організації;

- вивчення особливостей роботи з документами, що містять комерційну таємницю;

- вивчення особливостей роботи зі зверненнями громадян;

- набуття теоретичних знань та практиних навичок по розпізнаванню підробних документів.

# Практичне заняття

***ТЕМА 1:* *Документи в управлінській діяльності***

**План**

1. Поняття документів та їх класифікація.
2. Електронні документи.
3. Реквізити документів.
4. Виготовлення документів за допомогою комп’ютера.

*Літературні джерела:* [1],[3] [6], [13]

**Контрольні питання та завдання для самостійної роботи**

1. Поняття документу.
2. Роль документів в організації.
3. Основні класифікаційні ознаки документів.
4. Поняття електронних документів.
5. Спільні та відмінні риси електронних та паперових документів.
6. Охарактеризуйте випадки, в яких електронні документи не можуть бути оригіналами.
7. Реквізити документів.
8. Особливості виготовлення документів за допомогою комп’ютера.

**Тестові завдання**

1. Документ – це:

* 1. інформація, зафіксована на матеріальному носії;
	2. інформація, передана за допомогою електронних засобів;
	3. повідомлення, яке дозволяє спілкуватися декількома особам;
	4. процес обміну інформацією між декількома особами;
	5. інформація, зміст чи оформлення якої не відповідає істині.

2. За способом фіксування інформації документи бувають:

1. письмові, графічні, електронні, фото-, відео-, фоно-, кінодокументи;
2. накази, розпорядження, вказівки, положення;
3. типові, трафаретні, індивідуальні;
4. справжні, фальшиві;
5. відпуск, витяг, дублікат, оригінал.

3. Документи, які стосуються конкретних осіб, тобто є іменними, називаються:

1. службовими;
2. офіційно-особистими;
3. звичайними;
4. внутрішніми;
5. простими.

4. Документи, зміст яких зафіксовано будь-якою системою звукозаписування, називаються:

1. фотодокументами;
2. електронними документами;
3. фонодокументами;
4. графічними документами;
5. відеодокументами.

5. Документи тривалого зберігання повинні зберігатися на підприємстві:

1. до 1 року;
2. до 5 років;
3. 5 – 10 років;
4. понад 10 років;
5. постійно.

6. Основною функцією документа є:

1. зберігання і передавання інформації у просторі і часі;
2. створення додаткового робочого місця для людини, яка буде займатися виключно роботою із документами;
3. зменшення завантаження керівника, бо вся робота з документами буде перекладена на іншого працівника;
4. можливість поширення інформації за допомогою ЗМІ;
5. підтвердження усних розмов.

7. До індивідуальних документів відносяться:

1. статути, правила, положення, інструкції;
2. правила, звіти, протоколи, автобіографії;
3. доповідні, службові, пояснювальні записки, автобіографії;
4. звіти, протоколи, службові, пояснювальні записки;
5. витяги, інструкції, контракти, доповідні записки.

8. Електронний примірник документа з обов'язковими реквізитами, у тому числі з електронним цифровим підписом автора, називається:

1. копією електронного документа;
2. дублікатом електронного документа;
3. відпуском електронного документа;
4. оригіналом електронного документа;
5. витягом електронного документу.

9. Електронний документ не може бути застосовано як оригінал, якщо:

1. немає його копії на папері;
2. це цивільно-правова угода;
3. відповідно до законодавства він може бути створений в єдиному екземплярі, крім випадків існування централізованого сховища оригіналів електронних документів;
4. не здійснено його нотаріальне посвідчення у порядку, визначеному законодавством;
5. немає його примірника у всіх зацікавлених сторін.

10. Накладанням електронного підпису завершується процес:

1. створення електронного документа;
2. обробки електронного документа;
3. зберігання електронного документа;
4. передавання електронного документа;
5. виконання електронного документа.

**Практичні завдання**

1. Сформулюйте визначення документа. Обґрунтуйте значення документів в житті людей.

2. Виправте помилки в оформленні реквізиту «адресат». Запишіть правильні варіанти.

1) Директор Павлюку Сергію Петровичу.

2) Генеральні директори виробничих об’єднань, директори підприємств і керівники організацій.

3) Міністерству освіти і науки України.

4) Міністерство промислової політики України

 Управління справами

 Головний спеціаліст

 Кононенку В.П.

3. Виправте помилки в оформленні реквізиту «підпис». Запишіть правильні варіанти.

1) Директор школи О.П. Лисенко підпис

2) Директор профтехучилища підпис Потапенко А.П.

3) Начальник відділу інспектування професійно-технічних навчальних закладів Стрілько О.Г. підпис.

4. Виправте помилки в оформленні реквізиту «дата». Запишіть правильні варіанти.

1) 5.Х.09; 2) 1 вересня 12 року; 3) 30.2.2013 р.; 4) 8.4.09.

**Практичне заняття**

***ТЕМА 2:* *Формування службових документів***

### План

1. Класифікація службових документів в організації.
2. Організаційні документи.
3. Розпорядчі документи.
4. Довідково-інформаційні документи.
5. Договори в організації.

*Літературні джерела:* [2], [3], [6], [8], [11], [13]

**Контрольні питання та завдання для самостійної роботи**

1. Класифікація службових документів в організації.
2. Організаційні документи та їх типові реквізити.
3. Статути: поняття, види, реквізити, особливості оформлення.
4. Положення: поняття, види, особливості оформлення.
5. Інструкції: поняття, види, реквізити, особливості оформлення.
6. Правила: поняття, реквізити, особливості оформлення, обов’язковість виконання.
7. Службові листи: поняття, види, реквізити, особливості оформлення, вимоги до тексту.
8. Протоколи: поняття, реквізити, структура, види.
9. Витяги з протоколів: причини оформлення, реквізити.
10. Звіти: поняття, види, реквізити.
11. Довідки: поняття, види, причини складання, реквізити.
12. Доповідні записки: поняття, структура, види та реквізити.
13. Пояснювальні записки: поняття, причини складання, реквізити, особливості оформлення.
14. Акти: поняття, характерні особливості, структура, реквізити.
15. Накази в господарській діяльності підприємства.
16. Особливості оформлення наказів з питань основної діяльності.
17. Вказівки: поняття, структура, реквізити.
18. Розпорядження: поняття, види, особливості оформлення.
19. Договори в господарській діяльності підприємства.
20. Різновиди та особливості оформлення договорів з господарської діяльності підприємства.
21. Трудові договори як основна форма регулювання відносин між працедавцем та працівником.
22. Різниця між трудовим договором та контрактом.

**Тестові завдання**

1. Документи, що забезпечують виконання організаційної та розпорядчої функції управління, називаються:

1. службовими;
2. особистими;
3. особовими офіційними;
4. довідково-інформаційними;
5. неофіційними.

2. Договори відносяться до документів:

1. організаційних;
2. розпорядчих;
3. довідково-інформаційних;
4. з кадрових питань;
5. виділяються в окрему групу через їх різноманітність.

3. До організаційних документів відносять:

1. інструкції;
2. вказівки;
3. протоколи;
4. трудові книжки;
5. розписки.

4. До розпорядчих документів відносять:

1. інструкції;
2. вказівки;
3. протоколи;
4. трудові книжки;
5. розписки.

5. До довідково-інформаційних документів відносять:

1. інструкції;
2. вказівки;
3. протоколи;
4. трудові книжки;
5. розписки.

6. Для того, щоб розпочати свою діяльність, підприємство повинне мати такий обов’язковий документ:

1. договір про постачання сировини;
2. статут;
3. заяви всіх майбутніх працівників про прийом на роботу;
4. наказ керівника підприємства про призначення заступників;
5. посадові інструкції.

7. Проект положення підписує:

1. керівник підприємства;
2. керівник структурного підрозділу;
3. головний бухгалтер;
4. начальник канцелярії;
5. начальник відділу кадрів.

8. Окрім інструкцій інструктивний характер мають:

1. службові листи;
2. доповідні записки;
3. звіти;
4. договори;
5. методичні вказівки.

9. Трудовий договір (трудовий контракт) із працівником розробляють на підставі:

1. посадової інструкції;
2. наказу про прийняття на роботу;
3. штатного розпису;
4. трудової книжки;
5. автобіографії.

10. Правила:

1. обов’язкові для виконання кожним, кого стосуються;
2. не обов’язкові для виконання;
3. обов’язкові для виконання всіма працівниками підприємства;
4. обов’язкові для виконання лише після відповідного наказу керівника підприємства;
5. обов’язкові для виконання всіма працівниками окрім керівника та його заступників.

**Практичні завдання**

1. Виправте помилки та відредагуйте поданий текст. Визначте, який це документ за найменуванням, за призначенням, за походженням, за терміном зберігання.

Шановний пане Олег!

Звертаємось до вас як до спеціаліста по питаннях реклами і запрошуємо стати агентом нашої рекламаційної кампанії. Розщитуємо на ваше согласіє.

Кампанія гарантує сплату вашої роботи та винагороду у сумі 5% від ціни рекламаційних заказів.

З повагою…

2. Напишіть доповідну записку декану факультету з проханням переглянути розклад занять.

3. Виправте помилки та відредагуйте поданий текст. Визначте, який це документ за найменуванням, за способом фіксування інформації, за видом створенням, за терміном зберігання.

Директорові школи

від учителя

Ткачук Г.П.

Доповідаю вам, що учні 11-Б класу проігнорували урок математики. Хочу, щоб ви розібралися в ситуації.

8 лютого 2012 року.

4. Виправте помилки та відредагуйте поданий текст. Визначте, який це документ за найменуванням, за способом фіксування інформації, за видом створенням, за походженням.

Декану факультету

Я був відсутнім на занятті документаційного забезпечення управління: відвідував виставку художніх виробів з дерева.

5. Прочитайте уривок з тексту документа. Визначте, який це документ за найменуванням, за способом фіксування інформації, за місцем виникнення, за походженням. Дайте визначення цього документа.

СЛУХАЛИ: Сажко В.А. про стан підготовки до виробничої практики студентів групи БМ-21.

ВИСТУПИЛИ: Зорич Л.С. внесла пропозицію чітко визначити кожному студентові завдання і час здачі звіту про практику.

# Практичне заняття

***ТЕМА 3:* *Документи по особовому складу в організації***

### План

1. Класифікація документів по особовому складу.
2. Особові справи.
3. Трудові книжки.
4. Накази по особовому складу.

*Літературні джерела:* [2], [3], [6], [8], [11], [13]

**Контрольні питання та завдання для самостійної роботи**

1. Документи по особовому складу: види та особливості роботи з ними.
2. Особова картка працівника як основний документ по обліку особового складу на підприємстві.
3. Заяви: поняття, різновиди, реквізити, особливості оформлення.
4. Накази по особовому складу: поняття, причини складання, реквізити, особливості оформлення.
5. Характеристика: поняття, складові елементи, причини та особливості оформлення.
6. Автобіографія: різновиди, структура, особливості оформлення та зберігання.
7. Резюме: причини та особливості складання і подання, складові елементи.
8. Анкети в документаційному забезпеченні управління.
9. Доручення: причини видання, види, реквізити, особливості оформлення.
10. Розписки: поняття, структура, особливості написання.
11. Особові справи як сукупність документів, що містять докладні відомості про працівника.
12. Трудові книжки та порядок їх ведення.
13. Особливості заповнення трудових книжок на підприємстві.
14. Видача трудової книжки в разі звільнення.

**Тестові завдання**

1. Документацію по особовому складу ведуть з моменту:

* 1. зачислення працівника на роботу;
	2. пред’явлення документа про освіту;
	3. пред’явлення документів, які підтверджують здатність працівника займати дану посаду;
	4. проходження працівником співбесіди;
	5. внесення відповідного запису в трудовій книжці працівника.

2. До документів по особовому складу відносять такі документи:

* 1. акти;
	2. листи;
	3. доручення;
	4. протоколи;
	5. звіти.

3. Документацію по особовому складу на підприємстві веде:

* 1. бухгалтер;
	2. керівник;
	3. менеджер;
	4. секретар-референт керівника;
	5. головний економіст.

4. Працівник відділу кадрів заповнює особову картку працівника на підставі:

1. протоколу засідання колегіального органу;
2. посадової інструкції;
3. трудового договору (контракту);
4. наказу про зачислення особи на роботу;
5. доповідної записки керівника структурного підрозділу

5. Заява – це:

1. письмове офіційне повідомлення, твердження або прохання;
2. документ, в якому дається оцінка ділових і моральних якостей особи;
3. опис власного життя;
4. документ, що видається підприємством другій особі для подання на інше підприємство, в якому визначається повноваження другої особи під час здійснення зазначених у документі дій;
5. документ, в якому підтверджуються дії, що вже відбулися.

6. Характеристика – це:

1. письмове офіційне повідомлення, твердження або прохання;
2. документ, в якому дається оцінка ділових і моральних якостей особи;
3. опис власного життя;
4. документ, що видається підприємством другій особі для подання на інше підприємство, в якому визначається повноваження другої особи під час здійснення зазначених у документі дій;
5. документ, в якому підтверджуються дії, що вже відбулися.

7. Автобіографія – це:

1. письмове офіційне повідомлення, твердження або прохання;
2. документ, в якому дається оцінка ділових і моральних якостей особи;
3. опис власного життя;
4. документ, що видається підприємством другій особі для подання на інше підприємство, в якому визначається повноваження другої особи під час здійснення зазначених у документі дій;
5. документ, в якому підтверджуються дії, що вже відбулися.

8. Доручення – це:

1. письмове офіційне повідомлення, твердження або прохання;
2. документ, в якому дається оцінка ділових і моральних якостей особи;
3. опис власного життя;
4. документ, що видається підприємством другій особі для подання на інше підприємство, в якому визначається повноваження другої особи під час здійснення зазначених у документі дій;
5. документ, в якому підтверджуються дії, що вже відбулися.

9. Розписка – це:

1. письмове офіційне повідомлення, твердження або прохання;
2. документ, в якому дається оцінка ділових і моральних якостей особи;
3. опис власного життя;
4. документ, що видається підприємством другій особі для подання на інше підприємство, в якому визначається повноваження другої особи під час здійснення зазначених у документі дій;
5. документ, в якому підтверджуються дії, що вже відбулися.

10. Відповідальність за зберігання особових справ несе:

1. керівник підприємства;
2. головний бухгалтер;
3. головний інженер;
4. начальник відділу кадрів;
5. охоронець.

**Практичні завдання**

1. Виправте помилки та відредагуйте поданий текст. Визначте, який це документ за найменуванням, за способом фіксування інформації, за видом створенням, за терміном зберігання.

Декану факультету

Петренку В.В.

Донченка Володимира,

випускника загальноосвітньої

школи №15 м. Тернополя

Прошу зарахувати мене студентом факультету за спеціальністю менеджер.

(підпис) 17 липня 2012р.

2. Оформіть документ на ім’я керівника вашої установи з проханням звільнити вас від занять.

3. Напишіть характеристику на студента вашої групи.

4. Прочитайте, відредагуйте, допишіть відсутні відомості.

Резюме

Мета: пошук місця роботи менеджера по збуту.

Освіта: середня спеціальна.

Досвід роботи: працював менеджером по збуту.

5. Напишіть автобіографію, дотримуючись лаконізму викладу.

6. Прочитайте, визначте, який це документ за найменуванням, за способом фіксування інформації, за видом створенням, за терміном зберігання.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| І. 1. | 25.04.2001 | Переведено на посаду слюсаря-сантехніка 5-го розряду | Наказ № 92-к від 23.04.2001 |
|  2. | 09.09.2002 | Призначено бригадиром бригади слюсарів-електромонтажників | Наказ № 72-к від 09.09.2002 |

ІІ. 1. *Прізвище* Килимник *ім’я* Антоніна

 *по батькові* Анатоліївна

2. *Рік, число м-ць народження* 1956, 18 липня

3. *Місце народження* село Грицівка

Прилуцького району

Чернігівської області

4. *Освіта* вища

5. *Якими мовами володієте* англійською, українською, російською вільно.

# Практичне заняття

***ТЕМА 4:******Система документаційного забезпечення управління діяльністю підприємства***

#### **План**

1. Поняття документаційного забезпечення управління.
2. Системи документообігу в організації.
3. Електронний документообіг в організації.

*Літературні джерела:* [4], [5], [11], [12]

**Контрольні питання та завдання для самостійної роботи**

1. Поняття документального забезпечення управління організацією.
2. Особливості процесу роботи з документами в сучасній організації.
3. Складові документаційного забезпечення управління.
4. Характеристика основних систем документообігу в організації.
5. Особливості електронного документообігу в організації.
6. Системи автоматизації документообігу в організації.

**Тестові завдання**

1. Документаційне забезпечення управління складається з таких двох сфер діяльності:

документування діяльності і створення документів;

створення документів і контроль за їх виконанням;

документування діяльності і розподіл по підрозділах документів;

організація роботи з документами і документування діяльності;

діловодство і організація роботи з документами.

2. Документуванням діяльності на підприємстві займаються такі працівники:

* 1. керівник і його заступники;
	2. керівник і його секретар;
	3. всі працівники;
	4. всі працівники, окрім керівника підприємства;
	5. всі працівники, окрім технічних виконавців.

3. Організація роботи з офіційними документами не включає таких операцій:

реєстрацію документів;

створення документів;

контроль за виконанням документів;

відправлення документів;

довідково-пошукову роботу.

4. Документаційне забезпечення управління:

1. вивчає теорію та практику виробничо-господарської діяльності організацій у мінливих умовах сучасного ринкового середовища;
2. формує сучасне управлінське мислення та систему спеціальних знань;
3. вивчає та сприяє організації руху документів в організації з моменту їх створення або отримання до завершення виконання або відправлення;
4. вирішує проблеми довгострокового фінансування, організації самофінансування, раціональної структури капіталу, що використовується на підприємстві;
5. організовує і стимулює діяльність підприємства щодо досягнення цілей на основі забезпечення виконання розроблених стратегій.

5. Керівники і фахівці організації при роботі із документами:

1. збирають необхідну інформацію для створення документу;
2. забезпечують контроль за виконанням документів;
3. визначають чисельність підрозділу для роботи з документами;
4. розробляють посадові інструкції для працівників;
5. укладають договори.

6. Технічні виконавці організації при роботі із документами:

1. збирають необхідну інформацію для створення документу;
2. забезпечують контроль за виконанням документів;
3. визначають чисельність підрозділу для роботи з документами;
4. розробляють посадові інструкції для працівників;
5. укладають договори.

7. Виділяють такі системи організації документаційного забезпечення управління:

1. централізовану, дуже централізовану і змішану;
2. централізовану, децентралізовану і змішану;
3. централізовану, частково централізовану і змішану;
4. децентралізовану, нецентралізовану і змішану;
5. централізовану, перецентралізовану і змішану.

8. Вибір системи організації документаційного забезпечення управління залежить від одного із факторів:

1. розміру підприємства;
2. обсягу випуску продукції;
3. продуктивності праці;
4. структури підприємства;
5. величини прибутку.

9. Краща ефективність роботи з документами досягається при:

1. централізованій системі роботи з документами;
2. децентралізованій системі роботи з документами;
3. змішаній системі роботи з документами;
4. не має значення яка саме система роботи з документами використовується, все залежить від самих працівників;
5. немає вірної відповіді.

10. Сукупність процесів створення, оброблення, правлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення [електронних документів](http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%95%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82) – це документообіг:

1. електронний;
2. традиційний;
3. централізований;
4. децентралізований;
5. частково централізований.

**Практичні завдання**

1. Складіть схему документообігу при застосуванні централізованої, децентралізованої та змішаної системи документаційного забезпечення управління.

2. Опишіть завдання та функції служби документаційного забезпечення великої організації.

# Практичне заняття

**ТЕМА 5:** ***Приймання, попередній розгляд і реєстрування службових документів***

**План**

1. Приймання, попередній розгляд та реєстрування документів.
2. Форми реєстрації документів та порядок їх заповнення.

*Літературні джерела:* [2], [3], [4], [5], [6], [9], [11]

**Контрольні питання та завдання для самостійної роботи**

1. Приймання документів в організації.
2. Попередній розгляд документів в організації.
3. Реєстрування документів в організації.
4. Документи, які не підлягають реєструванню при надходженні.
5. Особливості заповнення реєстраційно-контрольних карток в організації.
6. Автоматизоване реєстрування документів в організації.
7. Журнальна форма реєстрації документів.

**Тестові завдання**

1. Всі документи, які надходять до підприємства, приймаються:

1. централізовано охороною;
2. централізовано в канцелярії (офісі);
3. окремо кожним підрозділом;
4. не допускається отримання жодної паперової документації іншими особами, окрім керівника;
5. лише бухгалтерією, відділом кадрів та керівником підприємства.

2. Конверти від кореспонденції підприємства:

* 1. зберігаються разом з листами в будь-якому випадку;
	2. не зберігаються взагалі;
	3. зберігаються окремо від листів;
	4. зберігаються в тих ситуаціях, коли лише за конвертом можна встановити важливу необхідну інформацію;
	5. зберігаються разом з листами, щоб можна легко було встановити відправника та дату відправлення.

3. Зразу після отримання повертається відправникові така кореспонденція:

1. неправильно оформлена;
2. непідписана;
3. пошкоджена;
4. надіслана не за адресою;
5. всі відповіді правильні.

4. Попередній розгляд документів здійснює:

1. директор підприємства;
2. головний бухгалтер;
3. головний інженер;
4. начальник канцелярії;
5. начальник відділу кадрів.

5. До переліку документів, які не підлягають реєструванню службою документування підприємства, відносять:

1. документи, що надійшли від організації вищого рівня;
2. документи, що були відправлені організації вищого рівня;
3. скарги;
4. заяви;
5. вітальні листи.

6. Відправникові повертаються такі документи:

а) неправильно оформлені;

б) відправлені пізніше встановленого строку;

в) відправлені звичайною поштовою пересилкою;

г) відправлені кур’єрською поштою;

д) оформлені в чистовому і чорновому варіантах.

7. Попередній розгляд документів здійснюють у:

а) день їх отримання;

б) день наступний після отримання;

в) день, визначений керівником для розгляду всієї раніше отриманої кореспонденції;

г) спочатку нового тижня;

д) день вільний від поточних справ.

8. Для реєстрації документів всіх категорій використовують:

а) реєстраційно-контрольні картки;

б) електронні документи;

в) протоколи;

г) інструкції;

д) ордери.

9. Обов’язково на підприємстві реєструються такі документи:

а) скарги громадян;

б) друковані видання;

в) рознарядки;

г) прейскуранти;

д) запрошення.

10. Кожен документ на підприємстві реєструють:

а) не реєструють взагалі;

б) один раз;

в) два рази (при надходженні і при відправленні);

г) три рази (при надходженні на підприємство, у відповідний структурний підрозділ та при відправленні);

д) декілька разів (при надходженні на підприємство, при переміщенні по відповідних структурних підрозділах для виконання та при відправленні).

**Практичні завдання**

1. Охарактеризуйте маршрут вхідного, вихідного та внутрішнього документа.

2. Зареєструйте запропонований вхідний документ в журналі реєстрації.

Заступникові начальника

Головного управління у

справах захисту прав споживачів

Царуку Ю.В.

 мешканців будинку № 76-6

 вул. Свободи , м. Києві

**СКАРГА**

Ми, мешканці будинку № 76-6 по вул. Свободи в м. Києві з 19 по ЗО квартири звертаємось до Вас за допомогою.

Приватний підприємець Бережний О.Т. орендує підвал нашого будинку, використовуючи його під склад. Зараз йому цього стало замало і він вирішив побудувати у підвалі «кафе-інтернет». Це при тому, що будинок 1946 р. Забудови, знаходиться в аварійному стані, тріщини по стінах видніються у всіх квартирах та з кожним роком вони збільшують свої розміри.

Розпочаті роботи в підвалі нам ніякої користі не принесуть, а навпаки – погіршать наші умови проживання.

Коли ми звернулись у ЖЕК – 200, нам пояснили, що орендар розпочав ремонт і в підвалі буде склад та офіс. Документів на проведення ремонту в орендаря немає ніяких, за що Головне управління з благоустрою м. Києва висунуло проти нього штрафні санкції.

Це його не зупинило. Ремонт та перепланування підвального приміщення продовжується, що надзвичайно заважає мешканцям будинку. Коли ми, мешканці, підійшли подивитись, що там робиться, то побачили, що підвал перепланувався саме в «кафе-інтернет».

Документів – дозволу санстанції, пожежної частини, а головне – погодження ЖЕК – 200 та мешканців будинку орендар не має.

Так, не маючи нічого, окрім своєї впевненості про непокарання, орендар привласнив прибудинкову територію, де, ми так вважаємо, планує в літній період встановити столики, і це під вікнами, де ми проживаємо.

З усього видно, що в нас з'явився господар будинку, а хто ж тоді адміністрація ЖЕКу?

Ми надзвичайно обурені поведінкою орендаря, тому сподіваємося на Вашу допомогу у вирішенні наших проблем та призупинити його незаконні дії, за що завчасно Вам дуже вдячні.

Підписи мешканців квартир з 19 по 30

Журнал
реєстрації вхідної кореспонденції

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NN п/п  | Дата надход-ження документа, індекс  | Дата та номер вхідно-го документа  | Найменування кореспон-дента(П. І. Б.)  | Корот-кий зміст вхідно-го документа  | Зміст резолюції  | П. І. Б. виконавця  | Підпис викона-вця про отримання документа  | Дата та наслід-ки виконання  | Примітка  |
| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10  |

3. Ви працюєте в службі документаційного забезпечення підприємства. На адресу підприємства прийшов лист із пошкодженим конвертом. Опишіть ваші дій в даній ситуації.

4. Ви працюєте в службі документаційного забезпечення підприємства. На адресу вашої організації надійшла така вхідна кореспонденція: лист-запрошення на презентацію, рекламні проспекти, періодичні видання, лист-запит народного депутата, звіт про виконану роботу працівника вашої організації. Які із перерахованих документів потрібно реєструвати , а які – ні? Опишіть ваші дії при реєстрації документів.

**Практичне заняття**

***ТЕМА 6: Організовування контролю за виконанням документів***

**План**

* 1. Здійснення контролю за виконанням документів.
	2. Строки виконання документів.

*Літературні джерела:* [2], [3], [4], [5], [6], [9], [11]

**Контрольні питання та завдання для самостійної роботи**

1. Контроль за виконанням документів в організації.
2. Складові контролю за виконанням документів.
3. Картковий контроль за виконанням документів.
4. Автоматизований контроль за виконанням документів.
5. Строки виконання документів.
6. Зміна строків виконання документів.

**Тестові завдання**

1. Безпосередній контроль виконання документів покладається на:

а) керівника підприємства;

б) головного бухгалтера підприємства;

в) службу з діловодства;

г) відділ кадрів;

д) заступника керівника підприємства.

2. Строк виконання документа може бути змінений за вказівкою:

а) посадової особи, яка його встановила;

б) керівника підприємства;

в) посадової особи, яка його виконує;

г) керівника служби діловодства;

д) секретаря керівника підприємства.

3. Контроль виконання документа – це сукупність процесів, які забезпечують:

а) своєчасне виконання документа;

б) своєчасне створення документа;

в) своєчасне відправлення документа;

г) попередній розгляд документа;

д) тривале зберігання документа.

4. У разі потреби строк виконання документа може бути продовжено на обґрунтоване прохання виконавця, яке подається:

а) не пізніше 15 календарних днів до закінчення встановленого строку;

б) не пізніше 10 календарних днів до закінчення встановленого строку;

в) не пізніше 5 календарних днів до закінчення встановленого строку;

г) не пізніше 3 календарних днів до закінчення встановленого строку;

д) не раніше 3 календарних днів до закінчення встановленого строку.

5. Обов’язково контролюється виконання:

а) запитів народних депутатів;

б) звітів працівників;

в) пояснюючих записок працівників;

г) скарг громадян;

д) положень підприємства.

6. Зняти документ з контролю може:

а) керівник підприємства;

б) перший заступник керівника підприємства;

в) керівник служби діловодства;

г) та особа, яка його поставила на контроль;

д) та особа, яка його створила.

7. Документи без зазначення строку виконання мають бути виконані:

а) не раніше як за 30 календарних днів;

б) не пізніше як за 30 календарних днів;

в) не раніше як за 15 календарних днів;

г) не пізніше як за 15 календарних днів;

д) не пізніше як за 45 календарних днів.

8. Контролю підлягають документи:

а) всі;

б) всі зареєстровані;

в) всі зареєстровані, що потребують виконання;

г) деякі зареєстровані, що потребують виконання;

д) всі отримані, що потребують виконання.

9. Контроль виконання документу не передбачає таких дій:

а) регулювання ходу виконання документу;

б) накладання підпису юриста;

в) взяття документу на контроль;

г) направлення виконаного документа до справи;

д) інформування керівника про підсумки виконання.

10. Під час взяття документа на контроль:

а) на першому аркуші проставляється літера «К»;

б) на всіх аркушах проставляється літера «К»;

в) на першому аркуші робиться напис «Взято на контроль»;

г) на останньому аркуші робиться напис «Взято на контроль»;

д) в тексті документа робиться запис «Документ взяти на контроль».

**Практичні завдання**

1. Опишіть порядок здійснення контролю за виконанням документів.

2. Визначте термін виконання таких документів: депутатський запит, звернення громадян, документ без зазначення терміну виконання, документ із зазначенням терміну виконання, документ із позначкою «Терміново».

3. Вкажіть, коли документ вважається виконаним.

**Практичне заняття**

***ТЕМА 7: Зберігання та ліквідація документів в організації***

**План**

1. Зберігання первинних документів.
2. Знищення документів, строк зберігання яких минув.

*Літературні джерела:* [2], [3], [4], [5], [6], [9], [11]

**Контрольні питання та завдання для самостійної роботи**

1. Характеристика робіт, які виконуються при підготовці документів до наступного зберігання.
2. Основні правила обчислення строків зберігання документів.
3. Особливості оформлення архівних справ постійного і тимчасового зберігання.
4. Особливості зберігання документів на електронних носіях.
5. Характеристика робіт, які виконуються при підготовці документів до ліквідації.
6. Роль експертних комісій при знищенні документів.

**Тестові завдання**

1. Справи постійного і тривалого зберігання підлягають оформленню:

а) повному;

б) спрощеному ;

в) тимчасовому;

г) розширеному;

д) зведеному.

2. При оформленні справ постійного і тривалого зберігання не передбачаються такі дії:

а) нумерація аркушів у справі;

б) складання внутрішнього опису документів;

в) оформлення обкладинки справи;

г) збір необхідних підписів;

д) складання підсумкового напису.

3. Внутрішній опис документів справи постійного і тривалого зберігання містить таку інформацію:

а) індекси документів;

б) короткий зміст документів;

в) номери аркушів у справі;

г) дати документів;

д) всі відповіді вірні.

4. В аркуші-замінювачі вилученого документу із справи постійного і тривалого зберігання вказується:

а) найменування документа, що виданий;

б) кому виданий документ;

в) коли виданий документ;

г) коли документ підлягає поверненню;

д) всі відповіді вірні.

5. Видача справ у тимчасове користування стороннім організаціям здійснюється з дозволу:

а) керівника організації;

б) заступника керівника організації;

в) начальника канцелярії;

г) начальника відділу кадрів;

д) начальника архіву.

6. Документи з часу заведення (надходження) їх у діловодство і до передачі у відомчий архів зберігаються:

а) у відділі кадрів;

б) в керівника організації;

в) в бухгалтерії;

г) за місцем формування у справи;

д) в архіві.

7. Строк зберігання для справ постійного і тривалого зберігання становить:

а) до 1 року;

б) до 5 років;

в) до 10 років;

г) понад 10 років;

д) понад 20 років.

8. Визначення цінності документів з метою встановлення строків зберігання та відбору на державне зберігання – це:

а) формування справ;

б) складання описів справ;

в) експертиза цінності документів;

г) експертиза якості документів;

д) складання підсумкового напису.

9. До архіву передаються документи:

а) щойно створені;

б) підписані керівником;

в) погоджені з відповідними особами;

г) вже виконані;

д) чернетки документів.

10. Всі документи, що знаходяться в архіві, формуються у справи з метою:

а) ергономічної доцільності;

б) естетичної доцільності;

в) полегшення пошуку необхідних документів;

г) звільнення місця в кабінетах працівників;

д) розширення площі приміщень невиробничого призначення.

**Практичні завдання**

1. Оформіть обкладинку номенклатури справ.

2. Оформіть акт про виділення справ до знищення в установі «Журнал реєстрації вихідних документів за 2005–2013 рр.».

3. Складіть опис справ постійного терміну зберігання.

4. Ви працюєте в службі документаційного забезпечення підприємства. В архіві вашої організації з’явилися документи, термін зберігання яких минув. Які ваші дії в даній ситуації?

# Практичне заняття

***ТЕМА 8:*** ***Робота з документами, що містять комерційну таємницю***

### План

1. Комерційна таємниця в організації.
2. Класифікація інформації, що становить комерційну таємницю в організації.
3. Особливості роботи з документами з грифом «Комерційна таємниця»

# *Літературні джерела:* [5], [6], [11]

**Контрольні питання та завдання для самостійної роботи**

1. Комерційна таємниця в організації. Основні умови віднесення інформації до комерційної таємниці.
2. Класифікація інформації, що становить комерційну таємницю підприємства.
3. Заходи для здійснення захисту комерційної таємниці організації.
4. Особливості діловодства при роботі з документами, що містять комерційну таємницю.
5. Особливості оформлення документів, що містять комерційну таємницю.
6. Зберігання та знищення документів, що містять комерційну таємницю.

**Тестові завдання**

1. Склад і обсяг відомостей, що становлять комерційну таємницю підприємства визначає:

1. керівник підприємства;
2. головний бухгалтер підприємства;
3. начальник служби безпеки підприємства;
4. керівник органів місцевого самоврядування;
5. керівник місцевої державної адміністрації.

2. Основна мета захисту конфіденційної інформації полягає в тому, щоб:

1. повідомити її лише партнерам по бізнесу;
2. запобігти створенню на основі неї різних документів;
3. запобігти заволодінню нею конкурентами;
4. не використовувати в роботі з документами гриф „таємно”;
5. не доплачувати працівникам за роботу з нею.

3. Чернетки й варіанти документів із грифом «Комерційна таємниця»:

* + 1. зберігаються в архіві підприємства;
		2. зберігаються разом з остаточним варіантом документа в спеціальному архіві;
		3. знищуються виконавцем;
		4. знищуються особою, яка відповідає за облік таких документів;
		5. знищуються начальником служби безпеки під наглядом керівника підприємства.

4. Заходом щодо здійснення захисту комерційної таємниці підприємства є:

1. забезпечення обліку й схоронності документів, які містять комерційну таємницю;
2. забезпечення вільного доступу до документів;
3. вільний доступ до носіїв електронних документів;
4. відсутність переліку осіб, що мають доступ до конфіденційної інформації;
5. відсутність інструкцій щодо дотримання режиму конфіденційності.

5. Виготовлення (друкування) документів із грифами «Комерційна таємниця», «Таємно», «Цілком таємно» здійснюється:

* 1. централізовано, в друкарнях;
	2. централізовано, в секретаря керівника;
	3. централізовано, в спеціально відведених місцях, куди не мають доступу сторонні особи;
	4. кожен автор документу на своєму робочому місці;
	5. кожен автор документу на робочому місці особи, яка відповідає за облік, зберігання і використання таких документів.

6. Якщо при перевірці документа із грифом «Комерційна таємниця», що надійшов на підприємство, виявлено брак деяких аркушів, то:

1. про це повідомляють тільки керівника підприємства-отримувача;
2. про це повідомляють тільки керівника підприємства-адресата;
3. про це повідомляють начальника служби безпеки підприємства;
4. складають акт про це, який зберігають на підприємстві;
5. складають акт про це в двох екземплярах, один з них відправляють адресатові.

7. До конфіденційної інформації підприємства відноситься:

1. фінансові звіти;
2. технології виготовлення продукції;
3. прейскуранти цін на продукцію;
4. номінальна ціна акції підприємства;
5. відомості про асортимент підприємства.

8. Інформація, що становить комерційну таємницю підприємства, поділяється на:

1. науково-технічну і фінансову;
2. фінансову і кадрову;
3. науково-технічну і ділову;
4. ділову і комерційну;
5. конструкторську і технологічну.

9. За облік, зберігання й використання документів, що мають гриф обмеження доступу, на підприємстві несе відповідальність:

1. керівник підприємства;
2. спеціально призначена особа;
3. головний бухгалтер;
4. начальник служби безпеки підприємства;
5. головний інженер.

10. Зберігають справи з грифом «Комерційна таємниця»:

* 1. окремо від інших справ в опечатаному сейфі;
	2. окремо від інших справ в сейфі керівника підприємства;
	3. окремо від інших справ в сейфі начальника служби безпеки підприємства;
	4. разом з іншими справами в загальному сейфі;
	5. разом з іншими справами в сейфі секретаря керівника підприємства.

**Практичні завдання**

1. В організацію, де ви працюєте в службі діловодства, надійшов документ керівнику організації із грифом «Таємно». Опишіть ваші дії при його прийманні, оформленні та доповіді керівнику організації.

2. Складіть перелік відомостей, що містять конфіденційну інформацію.

3. В організації, якою ви керуєте, звільняється працівник, що відповідав за ведення діловодства документів із конфіденційною інформацією. Які кроки ви, як керівник, повинні здійснити перед тим, як підписати наказ про звільнення такого працівника?

**Практичне заняття**

***Тема 9. Організація роботи зі зверненнями громадян***

1. Система організації роботи зі зверненнями громадян
2. Порядок роботи зі зверненнями громадян
3. Контроль за виконанням законодавства про звернення громадян

# *Літературні джерела:* [5], [6], [11]

**Контрольні питання та завдання для самостійної роботи**

1. Нормативні документи, якими регламентується робота зі зверненнями громадян.
2. Поняття звернення громадян.
3. Поняття скарги. Їх причини.
4. Поняття заяви і пропозиції громадян.
5. Система організації роботи зі зверненнями громадян.
6. Особливості ведення діловодства по зверненнях громадян.
7. Процес реєстрування звернень громадян.
8. Форми реєстрації звернень громадян.
9. Повторна скарга і особливості її реєстрування.
10. Організація роботи з письмовими зверненнями громадян.
11. Оформлення документів та ведення справ по зверненнях.
12. Контроль за виконанням звернення громадян.

**Тестові завдання**

1. Викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги – це:

1. звернення;
2. стратегія;
3. розписка;
4. довідка;
5. акт.

2. Звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, і а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших і сфер діяльності держави і суспільства – це:

1. пропозиція;
2. заява;
3. стратегія;
4. розписка;
5. довідка.

3. Звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності – це:

1. заява;
2. резюме;
3. пропозиція;
4. протокол;
5. акт.

4. Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, то воно:

1. в 5-денний термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями;
2. залишається без розгляду;
3. передається в архів;
4. передається відповідальній особі;
5. зберігається під грифом «Таємно».

5. Скарги – це:

1. звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян;
2. звернення, оформлені без дотримання чинних вимог;
3. письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами);
4. питання, порушені в одержаному зверненні, що не входять до повноважень відповідного органу;
5. документи, які допомагають керівництву організації в розгляді листів громадян та організації особистого прийому.

6. Для організації роботи зі зверненнями громадян має бути:

1. графік прийому громадян;
2. певна кількість заступників керівника;
3. затверджена інструкція по організації діловодства в установі;
4. підготовлені проекти резолюцій;
5. рішення про припинення розгляду звернення.

7. Усі звернення, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися на реєстраційно-контрольній картці, придатній для обробки персональними комп'ютерами та журналі:

1. у день їх надходження;
2. через два дні після надходження;
3. першого понеділка після надходження;
4. першого числа наступного місяця;
5. взагалі не реєструються.

8. Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається в організаціях з річним обсягом надходження пропозицій, заяв і скарг, а також кількістю звернень громадян на особистому прийомі:

1. до 600;
2. до 1000;
3. більше 1000;
4. до 10000;
5. по бажанню, незалежно від кількості пропозицій, заяв і скарг, а також кількості звернень громадян на особистому прийомі.

9. Перевірка правильності надходження листів громадян має на меті:

1. виявлення кореспонденції, що доставлена не за призначенням;
2. виявлення відправника кореспонденції;
3. перевірку відповідності змісту листа чинному законодавству;
4. звірку кількості отриманих листів відповідним нормам;
5. вірна відповідь відсутня.

0. На кожне звернення оформляється:

1. дві контрольно-реєстраційні картки;
2. одна контрольно-реєстраційна картка і одна копія звернення;
3. одна справа, в яку вкладається копія звернення;
4. чотири контрольно-реєстраційні картки;
5. нічого не оформляється.

**Практичні завдання**

1. Складіть кросворд з теми «Ведення діловодства по зверненнях громадян».

2. Заповніть РКК за запропонованим завданням.

**РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА ВХІДНОГО ДОКУМЕНТА**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Вх.№, дата* | *Заявник* | *Адреса* | *Кратн.* | *Дод.* |
|  |  |  | Вперше |  |
|  | *Форма звернення* | *Категорії заявника* | *Статус заявника* |
|  |  |  |
| *Кореспон-дент* |   | *Вих.№, дата кореспондента* | *Вид звернення* | *Характер* |
|  |  |  |  |
| *Стислий зміст* |  | *Контроль* |
|  |
| *Термін виконання* |
| *Резолюція* |  | *Результат розгляду* |
|  |
| *Виконавці* | *Попередні звернення* |
|  |  |
| *Вихідні документи* |
| *№ документа* | *Дата реєстрації* | *Хто підписав* | *Назва адресата* |
|  |

Начальнику Управління з питань

захисту прав споживачів у Рівненській

області

33028, м. Рівне, вул. С. Петлюри, 5

 гр. Іванова Івана Івановича,

який проживає за адресою:

33000, м. Рівне,

вул. С. Крушельницької, буд. 1, кв. 2,

 На дії та бездіяльність директора

магазину «Побуттехніка» ТзОВ «Витязь»

СКАРГА

27 грудня 2015 року я купив в магазині «Побуттехніка» по вул. Депутатській, буд. 4 у м. Рівне, який належить ТзОВ «Витязь», кольоровий телевізор «SAMSUNG», вартістю 6500 грн. 00 коп. Під час укладення договору купівлі-продажу продавець видав мені товарний чек і гарантував якісну роботу проданого телевізора протягом одного року. Окремо був наданий гарантійний талон. 15 лютого 2016 року куплений мною телевізор зламався.

У зв'язку з цим я звернувся з письмовою заявою до директора цього магазину і попросив безоплатно усунути недоліки.

Він погодився зі мною, прийняв від мене телевізор і у відповідності з ч. З ст. 709 Цивільного кодексу України, ч. 7 ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів» зобов'язаний був протягом чотирнадцяти днів задовольнити мою вимогу.

Однак він цього своєчасно не зробив, у зв'язку з чим 29 лютого 2016 року я попросив його надати мені в користування на час ремонту інший телевізор, але він відмовився.

Згідно з ч. 5 ст. 709 Цивільного кодексу України, ч. 7 ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів» за кожний день прострочення продавцем усунення недоліків товару і надання у користування аналогічного товару продавець сплачує покупцеві неустойку в розмірі одного відсотка вартості товару.

На підставі викладеного, керуючись Законами України «Про захист прав споживачів» та «Про звернення громадян», – прошу:

1. Вжити заходів щодо припинення порушення моїх прав споживача директором магазину «Побуттехніка» ТзОВ «Витязь».

2. Відповідь про результати розгляду цієї скарги надати у письмовій формі у строки, передбачені чинним законодавством України.

Додатки:

1) Копія товарного чеку про придбання телевізора.

2) Копія гарантійного талона.

3) Копія заяви до директора магазину.

4) Копія листа — відповіді директора магазину.

20 березня 2016 року (підпис) І. І. Іванов

# Практичне заняття

***ТЕМА 10:*** ***Розпізнавання істинних і підробних документів***

**План**

1. Види підробок.
2. Ознаки підробок документів.
3. Основні способи захисту документів від підробок.

*Літературні джерела:* [5], [6], [11]

**Контрольні питання та завдання для самостійної роботи**

1. Види підробок документів.
2. Основні способи повного підроблення документів.
3. Основні способи часткового підроблення документів.
4. Характерні ознаки підробок документів.
5. Особливості розпізнання підробок печаток і штампів.
6. Система захисту документа від підробки.
7. Класифікація засобів захисту документів від підробки.
8. Захист документів на стадії додрукарської підготовки.
9. Захист документів під час друку.
10. Захист документів за рахунок особливостей паперу, на який здійснюється друк.
11. Захист документів за допомогою спеціальних фарб, що використовуються при його друці.
12. Захист документів на стадії післядрукарської обробки.

**Тестові завдання**

1. При повній підробці не підробляють:

1. відстані між словами;
2. бланки;
3. підписи;
4. відбиток печатки;
5. захисні знаки.

2. Підробка документу може бути:

1. повною і скороченою;
2. повною і частковою;
3. відпуском і повною;
4. частковою і скороченою;
5. справжньою і частковою.

3. До способів часткового підроблення документів відносять:

1. витравлення;
2. копіювання;
3. рисування;
4. дорисовування;
5. друкування із раніше виготовленого кліше.

4. Підчищання документу може відбуватися за допомогою:

1. розчинника;
2. реактиву;
3. кліше;
4. голки;
5. технічних засобів.

5. До ознак підробки печаток і штампів відносять:

1. відхилення загальних розмірів зображення через недотримання масштабу;
2. стоншення паперу;
3. поява на папері матових плям;
4. різниця у кольорі і відбитках нових і старих записів;
5. неспівставність і нерівномірність шрифтів.

6. Виготовлення фальшивого документа, близького до оригіналу, внесення в справжній документ неправдивих відомостей називається:

1. копіюванням;
2. друкуванням;
3. підробкою;
4. скануванням;
5. аберацією.

7. Підроблені кліше печаток і штампів найчастіше виготовляються:

1. вирізуванням на деревині;
2. друкуванням на принтері;
3. дорисовуванням від руки;
4. фотомеханічним способом;
5. всі відповіді вірні.

8. Найчастіше витравленню піддаються такі документи:

1. диплом про освіту;
2. свідоцтво про одруження;
3. свідоцтво про народження;
4. листки непрацездатності;
5. всі відповіді вірні.

9. Прикладом дописування є:

1. перетворення букви а на букву о;
2. знищення печатки;
3. заміна прізвища;
4. перетворення букви о на букву а;
5. очищення бланку від всіх написів.

10. Прикладом підчищання є:

1. перетворення букви а на букву о;
2. знищення печатки;
3. заміна прізвища;
4. перетворення букви о на букву а;
5. очищення бланку від всіх написів.

**Практичні завдання**

# 1. Опишіть характерні риси підроблених бланків документів. За допомогою яких методів можна виявити такі підробки?

2. Опишіть характерні риси підроблених печаток і штампів. За допомогою яких методів можна виявити такі підробки?

## Самостійна робота студентів

Самостійна робота студентів протягом семестру полягає у підготовці до практичних занять, самостійному опрацюванні питань, які не обговорювалися на лекція та практичних та на виконанні індивідуального завдання.

Підготовка до практичних занять здійснюється відповідно до переліку питань для обговорення на практичних заняттях (Див. дані методичні вказівки).

Індивідуальна робота студентів полягає у підготовці письмових відповідей на питання із переліку, поданого нижче та узгоджених із викладачем.

**Перелік питань для самостійної роботи студентів**

1. Історія розвитку системи державного діловодства України.
2. Історія розвитку системи діловодства в світі.
3. Офіційні та неофіційні документи.
4. Складові частини документа.
5. Вимоги до оформлення постійних реквізитів в службових документах.
6. Вимоги до текстів службових документів.
7. Вимоги до оформлення змінних реквізитів в службових документах.
8. Вимоги до документів, що їх виготовляють за допомогою друкувальних засобів.
9. Функції документа.
10. Особливості оформлення листів до іноземних ділових паперів.
11. Етикет ділового листування.
12. Факси, службові телеграми та телефонограми: поняття, особливості застосування, оформлення, зберігання.
13. Особливості оформлення вступної та основної частини протоколу.
14. Посадові інструкції як різновид організаційних документів підприємства.
15. Особливості укладання трудового контракту на підприємстві.
16. Трудова угода: поняття, сторони, реквізити, структура, права і обов’язки сторін.
17. Особливості виготовлення копій особистих документів.
18. Послідовність заповнення особового листка з обліку кадрів.
19. Організаційні та правові аспекти підготовки наказів про прийняття на роботу.
20. Підготовка та оформлення наказів про переведення (переміщення) працівників.
21. Особливості підготовки та оформлення наказів про звільнення.
22. Робота по підготовці та оформленню наказів про заохочення і стягнення.
23. Організаційні та правові аспекти підготовки та оформлення наказів про надання відпусток.
24. Внесення відомостей про працівника в трудову книжку.
25. Внесення відомостей про нагородження і заохочення до трудових книжок працівників.
26. Особливості внесення відомостей у трудову книжку у разі звільнення працівника.
27. Причини та особливості оформлення дублікатів до трудових книжок.
28. Організація обліку трудових книжок, розрахунків за них та їх зберігання на підприємстві.
29. Особливості оформлення вкладок та витягів з трудових книжок.
30. Порядок підготування та оформлення службових відряджень.
31. Особливості оформлення документів для відряджень за кордон.
32. Критерії оцінки якості документування в організації.
33. Методи контролю за станом документаційного забезпечення управління організацією.
34. Види робіт з різними документами (внутрішніми, вхідними, вихідними).
35. Канцелярія як центр документаційного обслуговування організації.
36. Документообіг та документопотік підприємства.
37. Роль експертних комісій при ліквідації документів на підприємстві.
38. Види звернень громадян.
39. Порядок розгляду звернень громадян.
40. Причини відмови у прийнятті до розгляду звернень від громадян.
41. Особливості діловодства за зверненнями громадян.
42. Види номенклатури справ.
43. Вимоги до номенклатури справ.
44. Формування й оформлювання справ в організації.
45. Правова охорона документів.
46. Захист інформації за допомогою технічних засобів.
47. Методи захисту документів від підробки.

**СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

**Базова**

1. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» (із змінами та доповненнями)
2. Бибик С.П. Універсальний довідник-практикум з ділових поперів /С.П. Бибик, І.Л. Михно, Л.О. Пустовіт, Г.М. Сюта. – К.: Довіра; УНВЦ «Рідна мова», 1999. – 399с.
3. Глущик С.В. Сучасні ділові папери: Навч. пос. для вищ. та серед. спец. закл. /С.В. Глищик, О.В. Дияк, С.В. Шевчук. – 6-те вид., переробл. і допов. – К.: Арій, 2009. – 174с.
4. Головань С.М. Організація конфіденційного діловодства. Підручник. /С.М. Головань, О.М. Новіков, В.В. Поповський, В.О. Хорошко, В.М. Шокало – К.: ДУІКТ, 2007. – 376 с.
5. Горголюк Н.Г. Сучасне діловодство. /Н.Г. Горголюк, І.А. Казімірова.- К.: Довіра, 2007, - 687 с.
6. Діденко А.Н. Сучасне діловодство: посібник/ А.Н.Діденко. – 6-те вид., переробл. і доповн. – К.: Либідь, 2010. – 480 с.
7. Зубков М. Сучасна українська ділова мова /М. Зубков. – Х.: Торсінг, 2002. – 447с.
8. Козоріз В. П. Загальне і кадрове діловодство: Навч. посіб. /В.П. Козоріз, Н.І. Лапицька — К.: МАУП,2002. — 168 с.
9. Наказ Головного архівного управління при КМУ №52 від 25.03.2008 р. «Про затвердження переліку типових документів, що утворюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших підприємств, установ та організацій, із зазначенням строків зберігання документів»
10. Паламар Л. М., Кацавець Г. М. Мова ділових паперів: Практ. посібник. /Л.М.Паламар, Г.М.Кацавець – 4-те вид. – К., 2000. – 200с.
11. Палеха Ю. І Управлінське документування: Навч. посібник. /Ю.І. Палеха. – у 2 ч. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2001. – 344с.
12. Цимбалюк О.В. Документальне забезпечення управління /О.В.Цимбалюк – Університетські наукові записки. – 2006 - №1 (17) – с. 215-221.
13. Шевчук С.В. Ділове мовлення. Модульний курс: Підручник. /С.В. Шевчук. – 4-те вид. – К.: Арій, 2009. – 448с.

**Допоміжна**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | http://[www.](http://www.ifc.org/)nbuv.gov.ua | Наукова бібліотека ім.вернадського |
| 2. | http://[www.](http://www.ifc.org/)lib.com.ua | Електронна бібліотека |
| 3. | http://buklib.net | Електронна бібліотека «поділля» |
| 4. | http://[www.](http://www.ifc.org/)nauka-osvita. com.ua | Економіка. проблеми теорії та практики |
| 5. | http://[www.](http://www.ifc.org/)pro-invest.com | Управління підприємством |
| 6. | http://[www.](http://www.ifc.org/)aup. ru | Публікації з економіки, фінансів,менеджменту, маркетингу |
| 7. | http://[www.](http://www.ifc.org/)ek-lit.agava.ru | Бібліотека економічної та ділової літератури |
| 8. | http://[www.](http://www.ifc.org/)ptpu.ru | Проблеми теорії та практики управління |
| 9. | http://www.kadrovyk.com.ua | Кадровик україни – щомісячний спеціалізований журнал |
| 10. | http://www.delovodstvo.ru/ua/ | Статті про діловодство |

**12. Інформаційні ресурси**

1. [www.statistics.math.designerz.com](http://www.statistics.math.designerz.com)
2. [www.uamc.com.ua](http://www.uamc.com.ua)
3. [www.ukrindastrial.com.ua](http://www.ukrindastrial.com.ua)
4. [www.dai.kiev.ua](http://www.dai.kiev.ua)
5. [www.consulting.ru](http://www.consulting.ru)
6. [www.expert.ru](http://www.expert.ru)
7. [www.akdi.ru](http://www.akdi.ru)
8. www.cfin.ru
9. www.bcg.ru
10. www.rbc.ru
11. www.odn.ru
12. www.mbc.ru