

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Раздел I.

Организация работы с документами

Глава 1. Документирование управленческой деятельности..... 11

- 1.1. Документирование. Системы документации..... 11
- 1.2. Реквизиты управленческих документов 16
- 1.3. Правила составления и оформления документов 34
 - 1.3.1. Бланки управленческих документов 34
 - 1.3.2. Правила составления и оформления организационных документов..... 47
 - 1.3.3. Правила составления и оформления распорядительных документов 54
 - 1.3.4. Правила составления и оформления справочно-информационных документов..... 54
 - 1.3.5. Правила составления и оформления документов по персоналу 71

Глава 2. Организация работы с документами..... 82

- 2.1. Структура и функции служб документационного обеспечения управления 82
- 2.2. Обработка входящих документов..... 83
- 2.3. Обработка исходящих документов..... 88
- 2.4. Внутренние документы. Подготовка, исполнение и контроль 90
- 2.5. Систематизация документов 92
 - 2.5.1. Номенклатура дел организации 93
 - 2.5.2. Формирование дел 99
- 2.6. Хранение документов 104
 - 2.6.1. Оперативное хранение документов 104
 - 2.6.2. Подготовка документов к архивному хранению 106
 - 2.6.3. Сдача дел в ведомственный архив 115
- 2.7. Особенности составления, оформления и хранения первичных документов в бухгалтерии 117
 - 2.7.1. Особенности составления и оформления первичных документов в бухгалтерии..... 117
 - 2.7.2. Особенности хранения первичных документов в бухгалтерии 125

Глава 3. Автоматизация делопроизводства..... 132

- 3.1. Составление документов 133
- 3.2. Автоматизация работы с документами 134
 - 3.2.1. Регистрация документов 134
 - 3.2.2. Автоматизированный контроль исполнения документов..... 140
 - 3.2.3. Хранение документов в электронной форме..... 143

Литература к разделу 1 144

Раздел II. Персональный менеджмент

Глава 1. Организация и средства обеспечения

персонального менеджмента145

- 1.1. Организация рабочего места руководителя 145
- 1.2. Средства автоматизации персонального менеджмента..... 150

Глава 2. Личная работа руководителя..... 166

- 2.1. Организация личной работы руководителя..... 166
 - 2.1.1. Планирование личной работы руководителя 168
 - 2.1.2. Планирование использования своего рабочего времени 170
- 2.2. Самосовершенствование руководителя 176
 - Самообразование руководителя..... 177
 - 2.2.1. Чтение специальной литературы 177
 - 2.2.2. Совершенствование техники чтения 180
 - 2.2.3. Тренировка памяти..... 181
 - 2.2.4. Совершенствование техники и организации работы с информацией 182
- 2.3. Планирование качества своей жизни 184
- 2.4. Стрессы, стрессоустойчивость, саморегуляция..... 189
 - 2.4.1. Сущность стресса, его проявления и этапы развития 189
 - 2.4.2. Деструктивный стресс и его последствия 191
 - 2.4.3. Приемы самозащиты от стресса, психофизическое саморегулирование..... 192
- 2.5. Деловая переписка руководителя. Особенности телефонных деловых бесед 196
 - 2.5.1. Деловое письмо..... 196
 - 2.5.2. Факсимильная связь 199
 - 2.5.3. Особенности телефонных деловых бесед 202

Глава 3. Деловые взаимоотношения руководителя..... 204

- 3.1. Работа менеджера с секретарем 204
 - 3.1.1. Прием посетителей 207
 - 3.1.2. Работа с телефоном..... 210
 - 3.1.3. Работа с телефонограммами..... 212
 - 3.1.4. Подготовка и проведение совещаний..... 213
 - 3.1.5. Подготовка командировок..... 217
- 3.2. Контроль исполнительской деятельности..... 219
 - 3.2.1. Контроль за исполнением задания 219
 - 3.2.2. Самоконтроль руководителя 221
- 3.3. Правила и приемы деловых взаимоотношений. Публичные выступления 223
 - 3.3.1. Правила и приемы деловых взаимоотношений 223
 - 3.3.2. Техника ведения коммерческих переговоров 230
 - 3.3.3. Тактика действий в конфликтных ситуациях..... 234
 - 3.3.4. Неформальные деловые контакты..... 237
 - 3.3.5. Публичные выступления 238
- 3.4. Отношения с общественностью «паблик рилейшнз»..... 240
 - 3.4.1. Общие принципы «паблик рилейшнз» 240
 - 3.4.2. Взаимодействие со средствами массовой информации..... 242

3.4.3. Проведение пресс-конференций, презентаций, участие в ярмарках (выставках).....	244
3.4.4. Реклама в прессе, по радио, телевидению.....	248
Литература к разделу II	251
Тесты	252
Тесты к разд. I «Организация работы с документами»	252
Тесты к разд. II «Персональный менеджмент»	255
Словарь терминов.....	261

В учебном пособии рассматриваются вопросы, касающиеся состояния и организации делопроизводства на предприятии (фирме), приведен состав управленческих документов, правила их оформления, описаны процессы организации работы исполнителей с документами, порядок хранения документов. Специальная глава посвящена автоматизации делопроизводства. Проанализированы вопросы, связанные с обеспечением высокоэффективной работы руководителя: требования к организации рабочего места руководителя, принцип пользования средствами персонального менеджмента, цели и задачи управленческой деятельности, особенности деловых взаимоотношений руководителя, общие принципы взаимодействия с общественностью.

Данное учебное пособие подготовлено в соответствии с программами по дисциплинам: «Организация делопроизводства и персональный менеджмент» и «Документационное обеспечение управления», учитывающим требования государственных стандартов подготовки специалистов по специальностям: 080507 «Менеджмент организации» и 080504 «Государственное и муниципальное управление».