

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 24.03.2024 12:05:31

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОП 13 Документационное обеспечение управления

(наименование дисциплины (модуля))

Специальность 40.02.01 "Право и организация социального обеспечения"

Квалификация выпускника Юрист

Наименование образовательной программы (профиля)

2023 г.

1. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)

В процессе изучения дисциплины (модуля) у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

- ПК 1.1. Осуществлять профессиональное толкование нормативных правовых актов для реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты.
- ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.
- ПК 1.3. Рассматривать пакет документов для назначения пенсий, пособий, компенсаций, других выплат, а также мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, нуждающимся в социальной защите.
- ПК 1.4. Осуществлять установление (назначение, перерасчет, перевод), индексацию и корректировку пенсий, назначение пособий, компенсаций и других социальных выплат, используя информационно-компьютерные технологии
- ПК 1.6 Консультировать граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.
- ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
- ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9 Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен уметь:

- оформлять организационно-распорядительные документы в соответствии с действующим ГОСТом;
- осуществлять обработку входящих, внутренних и исходящих документов, контроль за их исполнением;
- оформлять документы для передачи в архив организации;

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен знать:

- понятие документа, его свойства, способы документирования;
- правила составления и оформления организационно-распорядительных документов (ОРД);
- систему и типовую технологию документационного обеспечения управления (ДООУ);
- особенности делопроизводства по обращениям граждан и конфиденциального делопроизводства.

2. Объем учебной дисциплины (модуля)

Объем дисциплины составляет 76 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины (модуля)

№ занятия	Наименование раздела / темы	Содержание учебного материала
1.	Тема 1. Понятие ДОУ. Документ, документирование. Реквизиты документов.	ДОУ: Цели, задачи и предмет учебной дисциплины, структура дисциплины, основные понятия ДОУ Классификация документов по различным основаниям
		Угловой и продольный способы расположения реквизитов на документе. Правила оформления реквизитов. Структура документа.
2.	Тема 2. Составление основных документов управления	Виды организационно-распорядительных документов. Виды справочно-информационных документов.
		Практическая работа: Составление основных документов управления: должностная инструкция, приказ по основной деятельности, письмо, протокол, акт, служебная записка.
3.	Тема 3. Организация документооборота и хранение документов	Организация документооборота, обработка, регистрация, контроль документов. Подготовка документов к архивному хранению.

4. Условия реализации дисциплины (модуля)

4.1. Материально-техническое обеспечение реализации дисциплины (модуля)

Для реализации дисциплины (модуля) необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- экран;
- мультимедиапроектор.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная

1. Вешкурова, А. Б. Документационное обеспечение управления : учебное пособие для студентов среднего профессионального образования : [12+] / А. Б. Вешкурова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 170 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570999>. – Библиогр.: с. 156-159. – ISBN 978-5-4499-0436-2. – DOI 10.23681/570999. – Текст : электронный.

2. Медведева О.В. Основы документационного обеспечения управления. 2-е изд. : учебное пособие / Медведева О.В.. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2012. — 175 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/9566.html>

3. Захарова Т.И. Документационное обеспечение управления : учебное пособие / Захарова Т.И.. — Москва : Евразийский открытый институт, 2010. — 156 с. — ISBN 978-5-374-00261-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/10665.html>

Дополнительная

1. Глухова О.В. Документационное обеспечение управления : курс лекций / Глухова О.В.. — Волгоград : Волгоградский институт бизнеса, 2013. — 72 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/19177.html>

2. Парова Л.М. Документационное обеспечение управления : учебное пособие / Парова Л.М.. — Калининград : Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2008. — 112 с. — ISBN 978-5-88874-958-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/23843.html>

3. Бавсун И.Г. Документационное обеспечение управления органами внутренних дел : учебно-практическое пособие / Бавсун И.Г.. — Омск : Омская академия МВД России, 2006. — 96 с. — ISBN 5-88651-353-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/35983.html>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS
3. <http://www.edu.ru/> - Федеральный портал «российское образование»
4. <http://window.edu.ru/> - «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»
5. <http://www.school.edu.ru/> - Российский общеобразовательный портал
6. <http://katalog.iot.ru/> - каталог образовательных ресурсов сети интернет для школы
7. <http://ndce.edu.ru/> - каталог учебников, электронных ресурсов для общего образования
8. <http://school-collection.edu.ru/> - единая коллекция цифровых образовательных ресурсов
9. <http://fcior.edu.ru/> - «Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов»
10. fero.ru - "Федеральный Интернет-экзамен в сфере профессионального образования".

5. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины (модуля)

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины (модуля) осуществляется преподавателем в процессе проведения учебных занятий по дисциплине (модулю), а также в ходе самостоятельной работы обучающихся.

Оценка качества освоения дисциплины (модуля) включает текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию по итогам освоения дисциплины (модуля).

Текущий контроль успеваемости может проводиться в форме устного опроса, проверочных (контрольных) работ, тестирования, выполнения заданий-кейсов и других формах в зависимости от специфики конкретной дисциплины (модуля).

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачет с оценкой.

Примерные вопросы (задания) к промежуточной аттестации по дисциплине

1. Понятие документа и документирования
2. Понятие документооборота и документационного обеспечения управления
3. Общие и специальные функции документа
4. Классификация документов по сфере их использования
5. Унификация и стандартизация управленческой документации и их цель
6. Реквизиты документов
7. Организационные документы, их виды и назначение
8. Распорядительные документы, их виды и назначение
9. Информационно-справочные документы, их виды и назначение
10. Композиционная структура протокола
11. Учредительные документы организации
12. Документы по личному составу, их виды и назначение
13. Реквизиты, используемые при оформлении заявления
14. Особенности оформления приказа по личному составу
15. Резюме и указываемые в нем сведения
16. Кадровая учетная документация
17. Личное дело работника, порядок расположения документов
18. Трудовой договор
19. Функции документов по финансово-расчетным операциям
20. Виды документов, относящихся к служебной переписке и их назначение
21. Реквизиты служебного письма
22. Оформление претензионного письма
23. Виды служебных писем, связанных с финансовой деятельностью
24. Формуляр искового заявления, требования к его оформлению
25. Гражданско-правовые договоры и их виды
26. Состав и учет объема документооборота предприятий
27. Организация работы с входящей, исходящей и внутренней документацией
28. Базы данных для хранения документов
29. Организация работы с запросами и электронными документами
30. Номенклатура дел
31. Виды номенклатур дел
32. Подготовка и порядок передачи дел в архив
33. Основные требования к режиму хранения документов в архиве
34. Отличия архивной справки и выписки
35. Виды архивных фондов
36. Законодательные акты и нормативно-методические документы по архивному хранению документов

Составление основных документов управления

Цель: Научиться составлять и оформлять должностную инструкцию

Задание 1

Изучить материал и ответить на следующие вопросы:

- 1.1 Квалификационные требования к юристу
- 1.2 Должностная инструкция юриста

- 1.3 Требования к деловым качествам юриста
- 1.4 Личные качества юриста
- 1.5 Аттестация, повышение квалификации и возможности для карьерного роста юриста

Задание 2

Изучить унифицированную форму должностной инструкции

Задание 3

Составить и оформить должностную инструкцию юриста

Методические указания

Должностная инструкция – это нормативный документ, утверждаемый руководителем учреждения или его подразделением, в котором определены обязанности, права, ответственность и взаимоотношения со смежными работниками.

Должностная инструкция предусматривает равномерную загрузку работников служб документации в течение рабочего дня (месяца, года) при нормальной напряженности труда на каждом рабочем месте, распределение между исполнителями работ по сложности их выполнения и квалификации исполнителей.

Для деления предприятий по объему документооборота можно использовать такие категории:

- 1 категория – свыше 100 000 документов в год;
- 2 категория – от 25 000 до 100 000 документов в год;
- 3 категория – от 10 000 до 25 000 документов в год;
- 4 категория – до 10 000 документов в год.

Отнесение предприятия к перечисленным категориям следует учитывать при установлении структур служб документации, механизации и автоматизации работы с документами, а также при решении отдельных вопросов в документировании.

Унифицированная форма должностной инструкции

Наименование министерства,
наименование предприятия

Гриф утверждения

Должностная инструкция
№ _____

Место издания _____

(наименование категории)

Структура текста

1. Общие положения
2. Функции
3. Должностные обязанности
4. Права
5. Обязанности
6. Взаимоотношения (связи по должности)

Руководитель

(подпись)

Расшифровка подписи

Визы

Оформление распорядительного документа: Приказ по основной деятельности. Выписка из приказа

Цель работы: Формирование практических навыков оформления распорядительных документов

Ход работы

Задание 1.

Оформите соответствующий распорядительный документ

Составьте соответствующий распорядительный документ, опираясь на предложенную ситуацию:

а) Директор ООО «Ижторг» издал ...об утверждении и введении в действие Положения о персонале организации с 1 февраля 201__г., а так же поручает руководителям структурных подразделений привести в соответствие должностные инструкции работников соответствующих подразделений с действующим законодательством и локальными актами организации до 10 февраля 201__г. Контроль за исполнение указаний руководителя возложить на руководителя отдела кадров.

Сохраните созданный документ с именем «Распорядительный документ» расширением. doc в Вашей папке (имя: номер группы, фамилия студента).

б) Совет директоров ОАО «Праздник» издал ... об объединении организаций «Сегодня» и «Каждый день» в срок до 1 ноября 201__г. контроль за исполнением ... был возложен на Генерального директора ЗАО «Сегодня» К.М. Михайлова. Сохраните созданный документ с именем «Распорядительный документ 2» расширением. doc в Вашей папке (имя: номер группы, фамилия студента).

Задание № 2

Сделать выписку из приказа № 112, пункты 2 и 3 (приказ прилагается – приложение 1). Сохраните созданный документ с именем «Выписка» расширением. doc в Вашей папке (имя: номер группы, фамилия студента).

Задание № 3

Изучите приказ (Приложение 2). Найдите ошибки в составлении приказа и оформите правильный приказ. Сохраните созданный документ с именем «Приказ» расширением. doc в Вашей папке (имя: номер группы, фамилия студента).

Задание № 4

Дайте письменные ответы на вопросы:

1. Каким способом можно изготовить копию документа?
2. Чем отличается копия документа и выписка из документа?
3. В каких случаях создается дубликат документа?
4. Обоснуйте в каких управленческих ситуациях целесообразно издание соответствующего распорядительного документа: а) приказ, б) распоряжение, в) указание.

Приложение 1

Общество с ограниченной ответственностью
«М И Р»
(ООО «Мир»)

ПРИКАЗ

г. Ижевск

19 августа 201__г. № 112

Об обеспечении контроля
за использованием бланков
строгой отчетности

В целях повышения исполнительской дисциплины сотрудников фирмы, отвечающих за прием, учет и отпуск товарно-материальных ценностей,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Секретарю дирекции А.О. Алябьевой:
 1. - изъять у подотчетных лиц все подписанные бланки счет-фактуры и накладные;
 1. - присвоить каждому экземпляру бланков порядковый номер и вести учет выдачи бланков в журнале;
 2. - хранить бланки счет-фактур и накладных в сейфе;
 3. - ввести в действие с 22 августа 201__г. журнал учета выдачи накладных и счет-фактур;
 4. - выдавать бланки работникам фирмы, ответственным за выписку накладных и счет-фактур и их хранение в течение одного года.

2. Сотрудникам фирмы ответственным за выписку накладных и счет-фактур:
 1. - использовать бланки в порядке возрастания номеров;
 2. - в конце рабочего дня сдавать неиспользованные бланки секретарю дирекции А.О. Алябьевой под расписку.
3. Контроль за исполнением приказа возложить на зам. исполнительного директора
О.И. Школьников

Директор Е.Н. Кононов

Приложение 2

ГРУППА КОМПАНИЙ «Е-ЭС»

ПРИКАЗ № 76

г. Москва 10.10.17

По результатам голосования руководителей служб и отделов ООО «Группа компаний «Е-ЭС»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. С 10 октября 2017 г. ввести в действие Этический кодекс ООО «Группа компаний «Е-ЭС».
2. С 10 октября 2017 г. ввести в действие Положение о персонале ООО «Группа компаний «Е-ЭС».
3. С 10 октября 2017 г. ввести в действие Порядок формирования компенсационного пакета ООО «Группа компаний «Е-ЭС».

Генеральный директор
ООО «Группа компаний «Е-ЭС» Приходцев О.И.

**Оформление информационно-справочных документов:
письма-напоминания, письма-приглашения и ответов на них.**

Цель работы: формирование умений, практических навыков составления и оформления информационных писем, писем-приглашений.

Методические указания

Составление и оформление информационных писем и писем-приглашений.

При подготовке писем используется специальный бланк для письма, оформляемый в соответствии с требованиями СТБ 6.38-2016. Подготовить письмо можно и на чистом листе бумаги формата А4 или А5, однако использование бланков не только создает положительный имидж организации, но и упрощает восприятие документа, а главное – значительно экономит

время на подготовку документов (согласно действующим требованиям при подготовке документа на чистом листе бумаги должны воспроизводиться все реквизиты бланка). В связи с этим Примерной инструкцией по делопроизводству в министерствах, госкомитетах и других центральных органах управления, учреждениях, организациях и на предприятиях Республики Беларусь, предусмотрено обязательное использование бланков при оформлении писем. Чистые листы бумаги используются только при подготовке совместных писем, исходящих от двух и более организаций.

Наличие бланка, оформленного в соответствии со всеми требованиями нормативных документов, еще не гарантирует правильности составления письма. При подготовке этого вида документа используется большое количество реквизитов, оформление которых также регламентировано нормативными правовыми актами.

Одним из таких реквизитов является «заголовок к тексту». Согласно СТБ 6.38-2016 без заголовка допускается составлять лишь письма формата А5, т.е. текст которых не превышает 5-7 строк (как правило, сопроводительные письма).

Заголовок письма формулируется при помощи существительного (прямого или отглагольного) в предложном падеже и отвечает на вопрос «О чем?».

Пример:

«Об организации курсов повышения квалификации работников государственных архивных учреждений»;

«О согласовании проекта Плана мероприятий по сокращению теневого денежного оборота в сфере игорного бизнеса»;

«Об оказании методической помощи аспирантам и соискателям»;

«О расчете нормативов численности работников территориальных (районных и городских) архивов»;

«О планировании работы архивных учреждений на 2019 год»;

Важнейшим реквизитом, который всегда присутствует в письмах, является реквизит «адресат». Его располагают в правом верхнем углу рабочей площади документа под бланковыми надписями (на уровне реквизитов «дата» и «регистрационный индекс»).

Основным информационным элементом любого документа, в т.ч. письма, является текст. В зависимости от вида письма (служебное, коммерческое, рекламное, информационное и т.п.) его текст будет иметь свои особенности. Что касается общих требований к тексту письма, то они заключаются в следующем: во-первых, письмо должно быть посвящено одному вопросу, во-вторых, оно не должно быть большим по объему (как правило, до 1 страницы, в исключительных случаях – до 5). Если необходимо обратиться в организацию по нескольким разным вопросам, то следует составлять отдельные письма по каждому из них.

Деловое письмо должно быть написано деловым стилем. При составлении писем рекомендуется пользоваться простыми предложениями, применять устойчивые (трафаретные) словосочетания и словесные формы.

Пример:

«Сообщаем, что в период с ... по ...»;

«Направляем согласованный с ...»;

«Направляем на рассмотрение и утверждение ...»;

«В соответствии с договоренностью, достигнутой ...»;

«Просим Вас рассмотреть вопрос о ...»;

«Просим Вас изыскать возможность ...» и др.

В деловой переписке принята форма изложения текста от первого лица множественного числа («просим», «направляем», «сообщаем», «предлагаем» и т.д.), так как должностное лицо, подписавшее письмо, выступает от имени организации. В некоторых случаях, например, если письмо носит конфиденциальный характер или содержит персональное обращение к адресату, допускается форма изложения текста письма от первого лица единственного числа («прошу», «предлагаю»).

Применяя в деловом письме узкоспециальные термины (профессионализмы) и не имея уверенности в том, что адресатом они будут поняты, следует в скобках объяснить их значение.

В тексте письма при обозначении даты используется цифровой способ: 23.12.2007. Словесно-цифровой способ оформления даты допускается использовать в письмах финансового характера, например в гарантийных письмах.

Приступая непосредственно к составлению текста письма, следует продумать его композицию, т.е. последовательность расположения отдельных смысловых частей текста (обращение, вступление, аргументация, заключение и др.). С точки зрения композиции все письма можно разделить на простые и сложные.

Простые письма создаются в случаях, когда не требуется детального описания сложившейся ситуации, раскрытия организационных, правовых и иных вопросов, связанных с проблемой, которая излагается в тексте письма. Тексты простых писем обычно имеют одну или две смысловые части. К ним относятся, например, тексты сопроводительных писем (одна смысловая часть).

Текст письма, состоящего из 2 смысловых частей, включает в себя краткое обоснование (причины, мотив) и заключение – просьбу, отказ, предложение и т.п.

К типу простых писем относятся, как правило, сопроводительные письма, приглашения, извещения, напоминания, гарантийные письма и т.д.

Сложные письма создаются в случаях, требующих, детального описания управленческой ситуации, анализа поднимаемых в письме вопросов, изложения доказательств, причин принятия соответствующего решения или подготовленного предложения. Сложные письма с точки зрения композиции состоят из трех или более самостоятельных частей: вступления, основной части и заключения. Эти части могут дополняться также обращением, которое обязательно в коммерческой переписке, а также желательно при обращении к конкретному должностному лицу.

Приведем примеры различных форм обращения.

Пример:

Уважаемый Владимир Иванович!

Уважаемый господин (или г-н) Бодров!

Уважаемый господин директор!

Уважаемые господа! (если неизвестны имена получателей)

Уважаемые коллеги!

При обращении к высшим должностным лицам государства, а также должностным лицам высших и центральных органов государственной власти, президентам (председателям) обществ, компаний, фирм допускается обращение с указанием должности без фамилии.

Обращение следует указывать при адресовании писем частным лицам. В то же время в текущей деловой переписке при решении служебных вопросов, связанных с исполнением законодательства и поручений вышестоящих органов, злоупотреблять применением обращения не стоит.

Форму обращения «господин» в условиях трансформации социально-экономического устройства страны следует применять осторожно, лишь в тех случаях, когда автор письма уверен, что ее использование не вызовет негативной реакции у адресата.

При употреблении формы обращения «господин» следует помнить, что она может сокращаться только в начале и середине фразы, а также в реквизите «адресат» следующим образом: «г-н». Слово «господа» сокращается только в середине фразы (при этом точка ставится после второго «г»). В начале и в конце фразы это сокращение не допускается. При употреблении слова «господин» вначале пишется фамилия, а затем инициалы. При употреблении фамилии и инициалов без слова «господин» даже при наличии наименования должности перед фамилией пишут инициалы, а затем фамилию.

Пример:

«Приглашаем заместителя директора по хозяйственной части г-на Иванова Г.М.», но: «Приглашаем заместителя директора по хозяйственной части Г.М.Иванова».

Основная смысловая нагрузка сложных писем заключается во вступлении, основной части (иногда их объединяют в одну) и заключении.

Во вступлении формулируется тема письма, объясняющая причины или повод его написания.

В основной части тема раскрывается через описание сложившейся ситуации, а также дается ее анализ. В этой части приводятся также доказательства, позволяющие сделать выводы (предложения) и (или) высказать просьбу в заключительной части письма.

Заключение – это итог рассмотрения темы или предмета письма. В заключении излагаются выводы, предложения, просьбы и т.п.

В связи с изложенным просим принять меры по созданию территориальных (районных и городских) архивов местных исполнительных и распорядительных органов на территории Брестской области (заключение)».

В некоторых случаях текст сложного письма может дополняться еще одной частью – опровержением. Опровержение используется тогда, когда у адресата может возникнуть ощущение неубедительности приведенных доказательств, примеров.

Завершать текст письма рекомендуется заключительной формулой вежливости, которая является традиционной: «С уважением, ...». Эту формулу следует употреблять во всех случаях, если в начале письма было использовано личное обращение. После формулы вежливости располагается подпись автора письма.

Достаточно часто вместе с письмом адресату направляются другие документы, связанные с содержанием этого письма, а также разнообразные бланки, формы, эскизы, образцы и т.п. Все они имеют обобщенное название - «приложение». В некоторых случаях приложение разъясняет, детализирует, уточняет, дополняет отдельные вопросы, изложенные в письме. В этом случае письмо является основным документом, направляемым адресату. С другой стороны, основным документом может быть приложение, а письмо лишь разъясняет, с какой целью он направляется адресату (эту функцию выполняет так называемое сопроводительное письмо). В любом случае при наличии приложения в письме об этом делается специальная отметка («Отметка о наличии приложения»), которая оформляется согласно СТБ 6.38-2016.

Напечатав в проекте письма отметку о наличии приложения, следует оформить подпись. «Подпись» является одним из реквизитов, придающих документу, в т.ч. письму, юридическую силу, без подписи документ будет недействительным. Подпись в письмах оформляется согласно требованиям СТБ 6.38-2016 и Методических указаний по его применению.

Исходящие письма подлежат визированию на общих основаниях. Визы в исходящих документах оформляются на экземплярах, остающихся в организации-отправителе (отпусках).

Обязательным реквизитом письма является также отметка об исполнителе, оформляемая согласно установленным требованиям.

Полностью оформленное и завизированное письмо представляется на подпись руководителю. Вместе с 1-м экземпляром письма одновременно подается его копия, которая останется в организации после отправки письма. Руководитель подписывает лишь первый экземпляр документа, который отправляется адресату, а отпуск заверяется службой документационного обеспечения управления (ДОУ).

Для придания письму юридической силы в большинстве случаев достаточно подписи, а также реквизитов бланка и регистрационных данных, поэтому печать на письмах не ставится. Проставление печати является обязательным только на гарантийных письмах, которые связаны с расходованием денежных и материальных средств.

Подписанное письмо регистрируется службой ДОУ: сведения о письме заносятся в регистрационно-учетные формы (журнал или регистрационно-контрольную карточку), а на самом документе проставляется регистрационный индекс. Дата, проставляемая на письме, должна совпадать с датой подписания и проставляется лицом, подписавшим документ. Регистрационные данные переносятся на отпуск, после чего 1-й экземпляр письма отправляется адресату, а его заверенная копия подшивается в дело согласно номенклатуре дел организации.

Информационное письмо (письмо-сообщение) сообщает адресату о каком-либо факте или мероприятии. В отличие от письма-приглашения в нем нет «прямой» инициативы, но обычно оно содержит косвенное предложение совершить определенные действия. Часто с помощью информационных писем пропагандируют деятельность какой-либо организации, выпускаемую продукцию, издаваемую литературу, т.е. к ним прибегают в рекламных целях. Используются выражения «Сообщаем Вам (извещаем, уведомляем) о том, что...».

Письма-приглашения предлагают адресату принять участие в каком-либо мероприятии. Они могут адресоваться как конкретным лицам, так и учреждениям. В данном виде писем раскрывается характер проводимого мероприятия, упоминаются сроки проведения и условия участия в нем.

Эталоны ответов практического занятия

Министерство высшего
и среднего специального
образования
МОСКОВСКИЙ
ПОЛИГРАФИЧЕСКИЙ
ТЕХНИКУМ

Директорам школ
и гимназий

ул.Зеленая, 18
Москва, 116027

тел. (095)243-55-66
Расчетный счет №00000000

22.05.2003 № 34/01

На № _____ от _____

В.С.Антоновой

Довести до сведения
учащихся школы
до 02.06.2003
Светлова 22.05.2003

Администрация техникума сообщает, что в новом учебном году техникум открывает два новых факультета:

1. Лазерные технологии в полиграфии.
 2. Юридический факультет.
- Правили приема общие для всех.

Директор техникума

Личная подпись

П.П.Игнатъев

О.С.Матвеева
313 15 67

22.05.2003
№ 217

В дело 3-02
Информация
доведена до сведения
на собрании 26.05.2003
Антонова
27.05.2003

Формуляр- образец информационного письма

Справочные данные
организации

Главному редактору
газеты «Вперёд»

отправителя документа

г-ну О.Б. Соколову

01 11. 2003

№9

Уважаемый Олег Борисович!

Сообщаем Вам, что заседание главных редакторов переносится на 3 февраля 2003г на 15.00. Повестка заседания остаётся без изменения.

Секретарь Совета Личная подпись М. Н. Козлов

Формуляр - образец письма - извещения ответ 2.

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ИНСТИТУТ
«ЖЕНЩИНА И УПРАВЛЕНИЕ»**

**INTRNANIJNAL
INSTITUTE
«WOMEN&MANAGEMENT»**

Россия, 193024,Санкт- Петербург,
Невский пр.,147, офис 45
Тел.(812) 277 75 64

Russia193024,StPetersburg,
Nevskypr., 147,of 45
Tel. (812) 277 7812) 277 16 49

РУКОВОДИТЕЛЯМ
ФИРМ, ПРЕДПРИЯТИЙ, БАНКОВ И СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ

Международный институт «Женщина и управление» предлагает Вашему вниманию и вниманию Ваших сотрудников программу:

«ПРЕДСТАВИТЕЛЬСКИЙ ПЕРСОНАЛ И ИМИДЖ ФИРМЫ»

Цель программы: формирование положительного имиджа фирмы,
приобретение сотрудниками фирмы коммуникативных и
этикетных навыков.

Продолжительность курса: 48часов.

Предлагаемая тематика:

1 Психология управления и делового общения.

- 1.1. Особенности имиджа фирмы и ее сотрудников. Способы самопрезентации. Умение расположить к себе. Видеотренинг.
- 1.2. Методы и техника проведения деловых бесед, умение вступить в контакт.Искусство слушать, убеждать. Видеотренинг.
- 1.3. Основы психологической визуальной диагностики: невербальная диагностика (несловесные средства общения).
- 1.4. Психология индивидуальных различий: типы темперамента, характера, половые и возвратные.
- 1.5. Поведение персонала в конфликтной ситуации. Виды конфликтов. Стратегия поведения. Типы конфликтных личностей.
- 1.6. Анализ содержания деловых бесед, документов, биографических материалов, графологических образов.
- 1.7. Методика проведения микротестов.

2 Деловой этикет.

- 2.1. Этикетные ситуации и протокольные мероприятия. Деловой этикет.

3 Культура внешнего вида персонала фирмы.

- 3.1 Деловая одежда.
- 3.2. Причёска.
- 3.3.Макияж.

4. Здоровый образ жизни в условиях стрессовых нагрузок.

- 4.1. Аутотренинг как предупреждение стрессов.
- 4.2. Правильное питание- основа здорового образа жизни.
- 4.3. Сексуальная культура.
- 4.4. Алкоголизм и наркомания – возможности профилактики.

В реализации программы участвуют: психологи, медики, культурологи, визажисты.

Всем обучающимся будет представлена возможность получить индивидуальные консультации модельеров, визажистов, психологов, врачей.

Учитывая высокую степень профессиональной загрузки персонала Вашей фирмы место, время, и режим проведения занятий могут быть выбраны по согласованию руководства при формировании группы (не более 15 человек).

По окончании обучения слушателям выдаётся удостоверение Международного института «Женщина и управление» по программе повышения квалификации.

Надеемся на сотрудничество, понимая исключительную актуальность и важность предлагаемой нами тематики в формировании современного стиля работы, который лежит в основе работы каждой современной фирмы и играет приоритетная роль в повышении конкурентной предприятия в условиях рыночной экономики.

ИМИДЖ ФИРМЫ В ВАШИХ РУКАХ!

Редактор Личная подпись Е.И. Калинина

Образец рекламного письма

ИНСТИТУТ
ТОЧНЫХ ПРИБОРОВ

Директору ЦНИИ
«Прометей»

(справочные данные)
организации)

К. И. Угарову

31.05.2003 №87- 30

На №05. 24./141 от 23.05. 2003

Уважаемый господин Угаров!

С удовлетворением подтверждаем получение оборудования для лаборатории.

Специалисты по установке и наладке должны прибыть в институт 9 июня 2003года.

С уважением
Директор института

Личная подпись

С.Г. Воронов

Формуляр - образец письма- подтверждения

Текст может быть представлен в виде трафарета.

Вам направлена претензия от 03.03.2003. № 8 на переплаченную по вашему счёту от 12.02.2003. №2 сумму в размере 20.000руб.

Вторично просим перечислить указанную сумму на ваш расчётный счёт, не дожидаясь принудительного взыскания через суд.

Образец письма – напоминания

Гарантийное письмо

В тексте гарантийного письма адресату дают гарантии оплаты выполненной работы или предоставление каких-либо услуг (работы, помещения, жилья и.т.п.)

Штамп банка

Директору ПТУ- 18
г-ну В.П. Тимофееву

ул. Цветочная, д. 10
Санкт- Петербург, 134527

17. 07.2003

№35/02

Господин Тимофеев!

Администрация библиотеки просит изготовить 10(десять) стеллажей для книг.

Чертёж и размеры стеллажей прилагаем.

Оплату гарантируем.

Приложение: на 1л. в 1экз.

Директор библиотеки

Личная подпись

В.И. Миронова

Главный бухгалтер

Личная подпись

С.В. Антонова

Формуляр - образец гарантийного письма

Регистрационный
штамп бланка
Отдел сбыта

Фабрика «Прогресс»
ул. Речная, д. 26
г. Омск, 223445

10.04. 2003

№63-02/23

На № от

По заключенному договору от 30.10.2002 Вы были обязаны поставить в I квартале 2003года кожаной фурнитуры на общую сумму 20000руб. Фактически ее сдано на сумму 15.000руб. Таким образом, Вами недопоставлено продукции на сумму 5000руб.

Согласно п. 2 договора за недопоставку продукции уплачивается неустойка в размере 2% суммы недостатка, т.е. 100руб.

Указанную сумму просим перечислить на наш расчётный счёт. В противном случае будем вынуждены обратиться в госарбитраж.

Заместитель директора

Личная подпись

И.О. Фамилия

Формуляр-образец письма - претензии

УПРАВЛЕНИЕ
СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
«Мир»
(справочная характеристика
организации адресанта)

Председателю
акционерного общества

П.Н. Иванову.

03. 02. 2003. №45-03

На №67 от 03.01.2003.

О поставках автомобилей

Уважаемый господин Иванов!

Сообщаем Вам, что легковые автомобили будут передаваться в хозяйства в 4квартале 2003г. согласно заключенному договору с автозаводом по полученным заявкам.

Начальник отдела снабжения

Личная подпись

И.О. Фамилия

**Оформление информационно-справочного документа:
Акта проверки деятельности (ревизии)**

Цель. Проверка результатов обучения, умение составлять акт

Задание 1.

Проанализируйте документ «Акт». Составьте формуляр-образец документа «Акт» в соответствии с требованиями ГОСТа.

ТОО «МАЯК»

УТВЕРЖДАЮ

А К Т

Директор ТОО «МАЯК»

25.11.2009 №34

_____ А.А.Масс

Н.Новгород

«25» ноября 2009г.

Ревизия кассы

Основание: приказ директора ТОО «МАЯК» А.А.Масс от 25.11.09 №34.

Составлен комиссией в составе:

Председатель: начальник отдела ревизии Р.О.Романов,

Члены комиссии: 1) зам.главного бухгалтера-П.А.Зайцева,

2)ст.бухгалтер-А.Р.Лотов,

3)бухгалтер-В.П.Домина

25 ноября 2009 года комиссия провела ревизию кассы предприятия по состоянию на 25.11.2009г.

В результате проведенной ревизии установлено:

1. Остаток наличных денег в кассе, согласно кассовой книге и данным бухгалтерского учета, должен составлять 24 543 руб.
2. Фактически остаток наличных денег в кассе составляет 21 456 руб.
3. Недостача наличных денег в кассе образовалась по вине кассира А.К.Петрова.

Составлен в 3 экз.:

- 1 экз. - в дело,
- 2 экз. - директору предприятия,
- 3 экз. - главному бухгалтеру.

Председатель комиссии:	Личная подпись	Р.О.Романов
Члены комиссии:	Личная подпись	В.П.Домина
	Личная подпись	П.А.Зайцева
	Личная подпись	А.Р.Лотов

Задание 2.

По следующим документам составьте акт. Впишите недостающие реквизиты.

АО «Инфал», Отдел ревизии, прием-передача ПЭВМ, основание: докладная записка начальника отдела № ____ Правова С.П. от _____, Комиссия в составе председателя

С.П. Правова и членов: О.В. Славина и А.В.Волкова составили акт приема-передачи ПЭВМ 1234 Д-33 инв. № ____ из отдела рекламы в отдел № ____.

ПЭВМ признана пригодной для эксплуатации и полностью укомплектована (процессор, принтер, клавиатура, дисплей).

ПЭВМ передается отделу № ____ на срок выполнения работ по контракту № ____.

Члены комиссии О.В.Славина, А.В.Волкова.

Эталоны ответов практического занятия

Задание 1.

ТОО «МАЯК»	УТВЕРЖДАЮ
А К Т	Директор ТОО «МАЯК»
25.11.2009 №34	_____ А.А.Масс
Н.Новгород	«25» ноября 2009г.

Ревизия кассы

Основание: приказ директора ТОО «МАЯК» А.А.Масс от 25.11.09 №34.

Составлен комиссией в составе:

Председатель: начальник отдела ревизии Р.О.Романов,

Члены комиссии: 1) зам.главного бухгалтера-П.А.Зайцева,

2) ст.бухгалтер-А.Р.Лотов,

3) бухгалтер-В.П.Домина

25 ноября 2009 года комиссия провела ревизию кассы предприятия по состоянию на 25.11.2009г.

В результате проведенной ревизии установлено:

1. Остаток наличных денег в кассе, согласно кассовой книге и данным бухгалтерского учета, должен составлять 24 543 руб.
2. Фактически остаток наличных денег в кассе составляет 21 456 руб.

3. Недостача наличных денег в кассе образовалась по вине кассира А.К.Петрова.

Составлен в 3 экз.:

- 1 экз. - в дело,
- 2 экз. - директору предприятия,
- 3 экз. - главному бухгалтеру.

Председатель комиссии:	Личная подпись	Р.О.Романов
Члены комиссии:	Личная подпись	В.П.Домина
	Личная подпись	П.А.Зайцева
	Личная подпись	А.Р.Лотов

Задание 2.

АО «ИНФАЛ»
Отдел ревизии
А К Т

УТВЕРЖДАЮ

Директор АО «Инфал»

06.07.2008

№

44

_____ В.И.Иванов
Москва

«06»июля 2008г.

Прием-передача ПЭВМ

Основание: докладная записка начальника отдела от 06.07.2008г. №44.

Составлен комиссией

председатель: начальник отдела С.П.Правова.

члены комиссии: 1) начальник отдела кадров О.В.Славина

2) зам.гл.бухгалтера А.В.Волкова

Комиссия составила акт приема-передачи ПЭВМ 1234 Д-33 инв.№44 из отдела рекламы в отдел №2.

Комиссией установлено:

1. ПЭВМ признана пригодной для эксплуатации и полностью укомплектована (процессор, принтер, клавиатура, дисплей).

2. ПЭВМ передается отделу №2 на срок выполнения работ по контракту №44.

Составлен в 3 экз.:

- 1 экз. - в дело,
- 2 экз. - директору предприятия,
- 3 экз. - главному бухгалтеру.

Председатель комиссии:	С.П.Правова
Члены комиссии:	О.В.Славина
	А.В.Волкова

**Оформление информационно-справочных документов: деловые (служебные) письма.
Требования к оформлению официальных писем**

Цель работы: изучить основные требования при составлении деловых писем

Задание 1.

Перечислите реквизиты формуляра-образца письма.

Задание 2.

Составьте типовой формуляр письма по данному образцу на бумаге формата А4.

Открытое акционерное общество

«МИГ»

ул. Героев Космоса, д. 35, офис 2, г. Н. Новгород, 603041

Тел. 41-35-64

ОКПО _____

р/с № _____

№ _____

Руководителям

предприятий

На № _____

от _____

О научно – техническом семинаре

_____ этого года в центральном офисе нашего агентства состоится научно – технический семинар на тему: «Технологические и правовые аспекты защиты коммерческой информации».

Приглашаем Вас принять участие в семинаре.

Начало семинара в 10.00, регистрация участников – с 9.30 до 9.50.

Приложение: схема проезда на 1 л. в 1 экз.

Руководитель семинара

Э.А. Ногин

Задание 3.

Оформите письмо и впишите недостающие реквизиты.

Дата. № 34/1. На № 126/2 от 21.01.02. Адресат: Генеральному директору ОАО «МАЯК» О.А.Максимову «О подтверждении заказа» Рассмотрев заявление, уведомляем Вас о том, что Ваш заказ будет выполнен в срок к 11.03.02. Директор базы №1 А.А..Иванов.

Задание 4.

На бумаге формата А5 составьте письмо-ответ в магазин «Наглядные пособия» о получении канцелярских товаров на сумму 10 000 рублей. Недостающие реквизиты создайте самостоятельно:

- бланк организации,

- _____ адресные

данные,

- заголовок,

- _____ текст,

- подпись.

Эталоны ответов на практическое занятие

Задание 1.

Реквизиты формуляра – образца ПИСЬМА:

- ✓ Наименование организации – автора документа (наименования министерства или ведомства);
- ✓ Справочные данные об организации (адрес, телефон, факс, номер, счёта в банке);
- ✓ Дата документа;
- ✓ Регистрационный номер документа;
- ✓ Адресат (кому направляется, но не более четырёх адресатов у одного письма);
- ✓ Ссылка на регистрационный номер и дату документа (например, на инициативное письмо);
- ✓ Заголовок к тексту (не более 28 знаков в строке; при более длинной строке заглавие делят на строки и пишут через 1 интервал; в конце строчек не ставят точку и кавычки);
- ✓ Текст документа;
- ✓ Отметка о наличии приложения (если оно есть);
- ✓ Подпись (указывают наименование должности, проставляют личную подпись и расшифровывают ее);
- ✓ Оттиск печати;
- ✓ Отметка об исполнителе (фамилию и телефон исполнителя проставляют от левого поля, внизу бланка);
- ✓ Отметка об исполнении документа (Ф.И.О. машинистки, количество экземпляров, если нужно).

Письма оформляют на специальных бланках для писем формата А4 и А5, в зависимости от объема письма. Если письмо не превышает десяти строк, его оформляют на бланке формата А5 (заголовок не пишут, текст, можно печатать через 1 или 1,5 интервала). Название вида документа – письмо – не пишут (за исключением гарантийного письма).

Применение бланков с продольным расположением реквизитов для оформления писем не рекомендуется.

Письма могут быть адресованы в организацию, ее структурное подразделение, конкретному должностному лицу, руководителю организации.

Реквизит «Адресат» оформление с 4-го положения табулятора (32 печатных знака от левого поля). Если письмо адресовано организациям или в ее структурное подразделение, то их назначение пишут в именительном падеже.

Задание 2.

Открытое акционерное общество «МИГ»

ул. Героев Космоса, д. 35, офис 2, г. Н. Новгород, 603041

Тел. 41-35-64

ОКПО _____

р/с № _____

_____ № _____ Руководителям
предприятий

На № _____ от _____

О научно – техническом семинаре

_____ этого года в центральном офисе нашего агентства состоится научно – технический семинар на тему: «Технологические и правовые аспекты защиты коммерческой информации».

Приглашаем Вас принять участие в семинаре.

Начало семинара в 10.00, регистрация участников – с 9.30 до 9.50.

Приложение: схема проезда на 1 л. в 1 экз.

Руководитель семинара

Э.А. Ногин

Задание 3.

База № 1

Москва, 116027

Тел./факс 129-96-87

12.02.2002 №34/1

На №126/2 от 21.01.02.

О подтверждении заказа

Администрация базы уведомляет, что Ваш заказ будет выполнен в срок к 11.03.2002.

Директор базы №1

Личная подпись

А.А. Иванов

Петрова А.И.
342-52-77

Задание 4.

ОАО «Мир»
Рязанский пр-т, 99, Москва,
109542

Директору магазина
«Наглядные пособия»
П.Н.Иванову

тел. 371-3922

факс (095) 377-8227

03.02.2003

№ 45-03

На № 67

от 03.01.2003

О получение канцелярских
товаров

Уважаемый господин Иванов!

Сообщаем Вам о получении канцелярских товаров на сумму 10 000 рублей.

Начальник отдела снабжения подпись П.В.Ким

Оформление протокола собрания

Деловая игра «Подготовка и проведение совещания»

Цель работы: сформировать умения и навыки подготовки и проведения совещаний; систематизировать знания, полученные при изучении не только данной дисциплины, но и других смежных дисциплин.

Средства обучения: задания на карточках (приложение 2), план подготовки и проведения совещания (приложение 1), бланк протокола (приложение 3), бланк повестки дня (приложение 4).

Время, отводимое на деловую игру – 2 пары (4 урока по 45 минут)

Ход работы (игры):

1. Все студенты группы разбиваются на 3 подгруппы.

2. Каждой группе студентов раздаются задания на карточках (приложение 2), план подготовки и проведения совещания (приложение 1), бланк протокола (приложение 3), бланк повестки дня (приложение 4)

3. В каждой группе распределяются роли: выбирается руководитель организации, который должен открыть совещание, секретарь совещания, который должен составлять протокол, и участники совещания, например, заместители директора, бухгалтера, начальники различных структурных подразделений или другие сотрудники.

4. Преподаватель устанавливает время, которое отводится для подготовки совещания – 90 минут (1 пара) , за это время студенты должны составить повестку дня по заданной теме совещания (тема совещания указывается в задании для каждой группы) и составить планы своих выступлений по вопросам повестки дня, которые они фиксируют в своих тетрадях.

5. По истечению установленного времени преподаватель предлагает первой подготовившейся группе студентов продемонстрировать свое совещание, затем остальные группы студентов показывают свое совещание.

6. По окончании игры преподаватель подводит итоги и выставляет оценки.

Приложение 1.

План подготовки и проведения совещания:

1-й этап. Подготовка совещания:

Определение цели совещания.

Формирование повестки дня совещания.

Определение состава участников совещания.

Назначение даты и времени совещания.

Определение места проведения совещания.

Подготовка участников совещания.

2-й этап. Проведение совещания.

Определение продолжительности совещания.

Назначение секретаря совещания.

Выступление руководителя предприятия.

Выступление каждого участника совещания в соответствии с регламентом.

Составление протокола совещания (составляет секретарь)

3-й этап. Подведение итогов совещания.

Выводы.

Определение тех, кто и в какие сроки должен выполнить определенный объем работ.

4-й этап.

Контроль за выполнением решения.

Определение лиц, осуществляющих контроль за выполнением решения.

Приложение 2.

1 группа учащихся.

Задание:

Подготовить и провести совещание руководителя предприятия по производству строительных материалов на тему: «Подготовка плана мероприятий по продвижению нового для предприятия вида строительных материалов» используя следующую информацию:

Управленческая ситуация: Руководство предприятия по производству строительных материалов решило освоить новый вид продукции. Приобретение патентов, закупка современных технологических линий и оборудования позволили начать производство конкурентоспособной продукции, которая, по мнению специалистов, должна найти спрос на потребительском рынке. Одной из наиболее актуальных проблем, вставших перед руководством предприятия, оказалась реализация новой продукции.

Развитие управленческой ситуации: Организация устойчивого сбыта нового вида продукции, производство которого планируется предприятием, несмотря на общий уровень спроса, существующего на данный вид строительной продукции, является действительно одной из наиболее актуальных проблем при принятии решения о производстве предприятием новой продукции.

Комплекс мероприятий по продвижению нового для предприятия вида строительных материалов на рынки сбыта должен включать:

- * сбор и анализ информации, необходимой для планирования объема продаж;
- * стимулирование продаж, включающее доведение информации до потенциального потребителя, подчеркивание ее наиболее привлекательных сторон и предоставляемых возможностей;

- * установление контактов, предполагающих налаживание и поддержание связей с потенциальными покупателями;

- * модификация выпускаемой продукции с целью наиболее полного удовлетворения потребностей покупателя;

- * проведение переговоров с целью согласования цен и условий продажи;

- * организация транспортировки и складирования продукции;

- * финансирование, предполагающее изыскание и использование финансовых средств для реорганизации сбыта продукции.

Маркетинговая деятельность любого предприятия осуществляется сегодня в условиях значительных изменений, происходящих на рынках сбыта. Практически для всех видов продукции характерна быстрая смена поколений, изменение ассортимента, предоставление новых функциональных возможностей. Продукция различного вида и профиля изменяется в среднем каждые 5 лет, а некоторых видов еще быстрее. Если сравнивать компьютеры, которые находятся в продаже сегодня, с компьютерами, которые продавались еще 2-3 года назад, то разница огромная. С полным основанием можно сделать вывод о том, что продукция, продается и покупается на рынках сбыта, претерпевает значительные изменения, идет острая конкурентная борьба за потребителя. И в этом постоянно меняющемся мире спроса и предложения необходимо хорошо ориентироваться, вовремя определять открывающиеся возможности, уметь увидеть неудовлетворительный спрос, вовремя уловить, что может интересовать потенциального потребителя, а значит, пользоваться устойчивым спросом. Изучить ситуации,

складывающиеся на рынках сбыта, тенденции изменения конъюнктуры спроса позволяет своевременно и профессионально проведенный анализ. Маркетинговый анализ базируется на полученной маркетинговой информации. Для проведения анализа используется практика подготовки аналитических отчетов, методы статистической обработки данных, регрессивного и факторного анализов.

2 группа учащихся:

Задание:

Подготовить и провести совещание руководителя предприятия по сбыту автомобилей на тему: «Формирование маркетинговой политики предприятия», используя следующую информацию:

Управленческая ситуация: Предприятие по сбыту автомобилей располагает сбытовыми точками в разных регионах. Руководитель предприятия придает большое значение маркетинговой политике. Он регулярно запрашивает у маркетинговой службы аналитические отчеты, в которых отслеживаются тенденции изменения спроса, сводки по продажам собственных и конкурирующих предприятий, прогнозы ожидаемого спроса на автомобили различных марок. Знакомится с рекомендациями по объемам продукции, которые могут быть реализованы предприятием в планируемый период. Развитие управленческой ситуации: До недавнего времени сбор маркетинговой информации на предприятии был организован так, что основным ее источником были продавцы, работающие в сбытовых точках предприятия. Однако оказалось, что поступающая от продавцов информация далеко не всегда позволяет сделать правильные выводы.

Это объясняется рядом причин:

* то, что находит спрос в одной торговой точке (регионе), может лежать без движения в другой;

* при постоянно меняющихся возможностях, которые предоставляются покупателю, продавец не всегда может точно предсказать как потребитель отнесется к новой марке автомобиля, к новым предоставляемым ему возможностям;

* ценовая конкуренция все чаще начинает уступать место конкуренции предоставляемых покупателю возможностей, при этом все большее значение начинает приобретать товарная марка, индивидуализация товара, реклама, маркетинговая политика в целом. Поэтому было принято решение сделать ставку на проведение специальной работы по сбору маркетинговой информации, чтобы составить более полную и точную картину предпочтений покупателя, тенденций изменения потребительского спроса. При подготовке управленческих решений в области маркетинга учитываются данные отчетности о движении товара, выручке от его реализации, объеме реализованной продукции, складских запасах, данные по заказам и отгрузкам. Маркетинговая служба осуществляет также сбор маркетинговой информации вне фирмы, в том числе о продажах товара конкурентами.

При подготовке аналитических отчетов:

* в области рекламы – исследуется мотивация потребителей, рекламные тексты, оценивается эффективность рекламной кампании;

* в области коммерческой деятельности – изучаются тенденции деловой активности, политика цен, товарная номенклатура;

* при анализе потребительского спроса – изучаются тенденции деловой активности, политика цен, товарная номенклатура;

в области сбыта – определяются потенциальные возможности рынка, его характеристика, анализируются продажи для различных территорий сбыта, каналы распределения продукции, стратегии стимулирования сбыта.

При формировании маркетинговой политики предприятия основное внимание следует обращать на производство товаров, которые представляли бы более высокую ценность для потребителя, чем товары конкурентов. Должны быть созданы более удобные для

покупателя условия приобретения и эксплуатации товара. В основе успешной маркетинговой политики должно лежать более четкое представление о системе предпочтений покупателя товара, более четкое понимание потребительского поведения. Другими словами, успех предприятия в условиях рыночной экономики определяется ориентацией всего производственного и сбытового процесса на покупателя, на того, кто будет пользоваться производимой предприятием продукцией.

3 группа учащихся:

Задание:

Подготовить и провести совещание руководителя предприятия по производству бытовой техники на тему: «Изучение рынков сбыта и отслеживание тенденции изменения спроса на основные виды товаров, производимых предприятием», используя следующую информацию:

Управленческая ситуация: Продукция предприятия по производству бытовой техники занимала устойчивое положение на рынках сбыта, на складах предприятия не было больших запасов нераспроданного товара, объемы реализуемой продукции давали устойчивую прибыль. Однако, понимая, что спрос на бытовую технику интенсивно меняется, что конкуренты периодически выбрасывают на рынки сбыта бытовую технику с новыми функциональными возможностями, руководитель предприятия поставил перед маркетинговой службой задачу более внимательно изучать рынки сбыта и более четко отслеживать тенденции изменения спроса на основные виды товаров, производимых предприятием.

Развитие управленческой ситуации: Анализ изменений, непрерывно происходящих на рынках сбыта бытовой техники, жизненно необходим для предприятия, поскольку потеря позиций на рынках сбыта неминуемо оборачивается существенными потерями в реализации производимой продукции. Разработанные на основании анализа потребительского рынка рекомендации позволяют предприятию уверенно держаться на плаву в жестком мире бизнеса. При формировании маркетинговой политики предприятия была сделана ставка на так называемый товарно-дифференцированный маркетинг, смысл которого состоит в том, чтобы сделать спрос на продукцию, производимую предприятием, более устойчивым за счет более широкого ассортимента ее. Успешному продвижению на рынки сбыта продукции, выпускаемой предприятием, способствует проведенный анализ рынков сбыта и более детальная их сегментация. Особое значение при продвижении товаров на рынки сбыта имеет конкурентная борьба, поскольку именно конкуренция определяет уровень качества предлагаемых на продажу товаров, которые согласен приобрести покупатель. Именно конкуренция стимулирует постоянное проведение работы по совершенствованию продукции, повышению ее качества, снижению себестоимости, более полному удовлетворению потребительского спроса. Более качественный товар пользуется большим спросом, если его цена сопоставима с ценой конкурирующих товаров. Таков закон рынка. В то же время необходимо проведение специальной работы, которая помогла бы покупателю узнать новый товар, убедиться в его преимуществах. Решением этой проблемы занимаются в основном маркетинговые службы предприятия. Одна из основных их задач – реклама товаров, целенаправленная работа с покупателями, определение требований к производимому товару. Проблема конкуренции на рынках сбыта производимой предприятием является одной из основных проблем практического маркетинга. Естественно, что в жесткой конкуренции побеждает тот, кто может предложить потребителю более выгодные условия покупки, в частности более низкую цену за продукцию примерно одинакового класса, качества, функциональных возможностей.

Приложение 3.

	№	
Протокол		«__» _____ 200__ г.
от		
совещания		
Председатель	совещания:	_____
Секретарь	совещания:	_____
Присутствовали:		_____
Повестка		дня:
1.		_____
Докладчик		_____
2.		_____
Докладчик		_____
3.		_____
Докладчик		_____
Слушали:		_____
Выступили:		_____
Постановили:		_____
Слушали:		_____
Выступили:		_____
Постановили:		_____
Слушали:		_____
Выступили:		_____
Постановили:		_____
Председатель	совещания	_____
(личная	подпись)	(расшифровка подписи)
Секретарь	совещания	_____
(личная	подпись)	(расшифровка подписи)