

ҚАЗАҚСТАНДА ІС ҚАҒАЗДАРЫН ЖҮРГІЗУ

ISSN 1996-2029

№ 2 (170)
2021

ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО В КАЗАХСТАНЕ

www.kadry.mcfr.kz

- 2021 ЖЫЛЫ ІСКЕРЛІК ХАТТЫ ҚАЛАЙ ҚҰРАСТЫРУ КЕРЕК: ХАТШЫҒА АРНАЛҒАН ДАЙЫН ШПАРГАЛКА
- ҮМІТКЕРМЕН СҰХБАТ ҚҰРЫП, ОНЫ ҮШ ЕСЕ ЖЫЛДАМ ҚАЛАЙ ӨТКІЗУГЕ БОЛАДЫ: БЕС ТЕКСЕРІЛГЕН ҚАДАМ
- POWERPOINT ДЕГЕН НЕ ЖӘНЕ БАҒДАРЛАМАНЫ ҚАЛАЙ ҚОЛДАНУ КЕРЕК?
- КАК СОСТАВИТЬ ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО В 2021 ГОДУ: ГОТОВАЯ ШПАРГАЛКА ДЛЯ СЕКРЕТАРЯ
- КАК ВЫСТРОИТЬ ИНТЕРВЬЮ С КАНДИДАТОМ И ПРОВОДИТЬ ЕГО В ТРИ РАЗА БЫСТРЕЕ: ПЯТЬ ПРОВЕРЕННЫХ ШАГОВ
- ЧТО ТАКОЕ POWERPOINT И КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ПРОГРАММУ?



Электронная система
«ACTUALIS: Кадровое дело»
Получите демо-доступ **БЕСПЛАТНО**
на сайте vip-kadry.mcfr.kz

НОВОЕ в электронной системе:

- На каком языке должен быть составлен трудовой договор?



МЦФЭР-Казахстан

Приобретайте
годовую подписку
на электронный журнал

**«Справочник кадровика,
Казахстан»**

www.e.kadrovik.mcfr.kz

по цене
2020 года



Период действия акции:
с 1 по 28 февраля 2021 года

Подробнее на нашем портале:
<https://kadry.mcfr.kz/сенорад>

Собственник: ТОО «МЦФЭР–Казахстан»
Генеральный директор – Т. С. Бектурсынова

ТОО «МЦФЭР–Казахстан»

Редакция тематического направления
«ОХРАНА ТРУДА, КАДРЫ
И ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО»

Руководитель тематического направления –
С. Е. Сергеев
head.kadry@mcfr.kz

Главный редактор журнала –
А. С. Ким
kadry-otk2@mcfr.kz

тел.: +7 (727) 323-62-29 (вн. 116)

Редактор по работе с авторами –
И. В. Пильгук

Литературный редактор-переводчик
текстов на казахский язык – К. О. Исламова

Руководитель отдела допечатной
подготовки – А. Х. Дербесова
Дизайнер-верстальщик – В. Ю. Чукунова

Адрес редакции: 050009, г. Алматы,
ул. Шевченко, уг. ул. Радостовца, 1656/72г,
офис 712

тел.: +7 (727) 323-62-29 (вн. 116)

Отдел маркетинга

Бренд-менеджер – С. М. Талгатова,
bm2@mcfr.kz

тел. +7 (727) 323-62-29 (вн. 134)

Отдел адресной подписки и сбита

тел./факс: +7 (727) 323-62-12, 323-62-13
e-mail: sbyt@mcfr.kz, info@mcfr.kz

Менеджер по работе с клиентами –
Д. А. Тойчибеков

sb1@mcfr.kz

тел.: +7 (727) 323-62-12, 323-62-13 (вн. 127)

Менеджер по работе с клиентами –
Г. Е. Жантйкеева

support@mcfr.kz

тел.: +7 (727) 323-62-12, 323-62-13 (вн. 130)

Подписку можно оформить:

- по online-заявке – www.kadry.mcfr.kz
- в редакции, в отделе адресной подписки
- по каталогам (подписной индекс – **75385**)
– «Казпочта»: почтовые отделения
– «Евразия-пресс»: тел. +7 (727) 382-34-87
– «Эврика-пресс»: тел. +7 (727) 375-12-65

Свидетельство о постановке на учёт
периодического печатного издания
и информационного агентства № 15567-Ж
от 18.09.2015 выдано Министерством
по инвестициям и развитию Республики
Казахстан. Комитет связи, информатизации
и информации.

Мнение редакции может не совпадать
с мнением авторов.

Перепечатка материалов, опубликованных
в журнале, допускается только
с письменного согласия редакции.

Представленные тексты нормативных
правовых актов идентичны официально
опубликованным версиям.

Редакция не несёт ответственности

за содержание рекламных материалов.

PR-материал публикуется на правах рекламы.

Претензии по опубликованной рекламе
принимаются в течение 10 календарных
дней со дня выхода номера.

Подписано в печать 29.01.2021.

Формат 84x108^{1/16}. Тираж 5 000 экз.

Печать офсетная. Бумага офсетная.

Заказ № ____ Цена договорная.

ТОО «МЦФЭР–Казахстан». Юридический адрес:

050009, г. Алматы, ул. Шевченко,

уг. ул. Радостовца, 1656/72г, офис 712.

Отпечатано в соответствии

с представленными материалами

в типографии ТОО «Print House Gerona»,

ул. Сатпаева, 30а/3, офис 124.

Тел.: +7 (727) 250-47-40, 398-94-60

© ТОО «МЦФЭР–Казахстан», 2021

ҚАЗАҚСТАНДА ІС ҚАҒАЗДАРЫН ЖҮРГІЗУ

№ 2(170)
2021

ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО В КАЗАХСТАНЕ

Құрметті оқырмандар!

Издаётся с января 2007 года
Периодичность – 1 раз в месяц

Пандемия елдер арасындағы іскерлік байланысты бәсеңдетпеуі немесе бұзбауы керек. Байланысты іскерлік хат алмасу арқылы дамытуға болады, ең бастысы оның қағидаларын білген абзал. Халықаралық хат алмасудың ережеліктерін талқылап, этикет қағидалары туралы айтайық. Шетелдік серіктестер хаттарының мәтінін дұрыс оқып, қажетсіз қателіктерден аулақ болу және сізге міндетті түрде жауап беретін осындай хаттарды қалай жазуға болатындығын білу үшін оларды ескеру маңызды.

Сонымен қатар PowerPoint дегеніміз не және ол бағдарламаны қалай қолдану туралы айтамыз.

Сол сияқты электрондық құжат пен электрондық істі қалай жасайды және бекітеді, сол туралы да әңгімелейміз. Электрондық құжатты жасасудан сақтауға дейінгі өтетін бүкіл жолын қадағалаймыз.

Сонымен бірге, әдептілік туралы қызықты психологиялық тесттен өтуді ұмытпаңыз. Мүмкін сізді тосын сый күтіп тұрған шығар, ал оның жағымды немесе жағымсыз болуы толығымен сіздің жауаптарыңызға байланысты.

Соңында бизнес-кейстің шеімін тауып, «Қазақстанда іс қағаздарын жүргізу» журналының жұлдесін ұтып алыңыз.

Мақалаларға берген бағаларыңыз бен жазған пікірлеріңіз үшін алғысымызды айтамыз. Олар біз үшін өте маңызды!

Сіздерге қолайлы болу үшін журнал баспа және электрондық форматтарда шығады. Журналға www.e.delopro.mcfr.kz сайтында жазылуға болады. Сондай-ақ www.vip-kadry.mcfr.kz сайтында қолжетімді біздің «ACTUALIS: Кадровое дело» жүйемізге кіріңіздер, онда өздеріңіз үшін өзекті және пайдалы ақпаратты көбірек табасыздар.

Алла Ким, бас редактор,
e-mail: kadry-otk2@mcfr.kz

Уважаемые читатели!

Пандемия не должна затормозить или разрушить деловые контакты между странами. Развивать коммуникации можно и с помощью деловой переписки, главное, знать её каноны. Обсудим различия международной переписки и поговорим о правилах этикета. Их важно учитывать, чтобы правильно считывать контекст писем зарубежных партнёров, избежать ненужных ошибок и научиться писать такие письма, на которые вам обязательно ответят.

Кроме того, расскажем, что такое PowerPoint и как использовать программу?

А ещё поговорим о том, как создают и утверждают электронный документ и электронное дело. Проследим весь путь электронного документа от его создания до хранения.

И не забудьте пройти интересный психологический тест, чтобы понять, воспитанный ли вы человек. Возможно, вас ждёт сюрприз, а приятный он будет или нет – целиком и полностью зависит от ваших ответов.

И в заключение попробуем найти решение для бизнес-кейса и выиграйте приз от журнала «Делопроизводство в Казахстане».

Спасибо вам за оценки и комментарии к статьям. Для нас они очень важны!

Обратите внимание, что для вашего удобства журнал выходит в печатном и электронном форматах. Оформить подписку на них можно на сайте www.e.delopro.mcfr.kz. В электронной системе «ACTUALIS: Кадровое дело», доступной на сайте www.vip-kadry.mcfr.kz, размещено ещё больше актуальной и полезной информации.

Алла Ким, главный редактор,
e-mail: kadry-otk2@mcfr.kz

РЕДАКЦИОННО-НАУЧНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

А. Ж. Қарымсақов

Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігінің «Орталық мемлекеттік архиві» РММ директоры

Ә. Н. Нысанбаев

Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі Ғылым комитетінің Философия, саясаттану және дінтану институтының академик-хатшысы, Қазақстан Республикасы ҰҒА-ның академигі, философия ғылымдарының докторы, профессор

В. П. Стремский

Мемлекеттік және жергілікті басқару институтының бірінші вице-ректоры, тарих ғылымдарының кандидаты, профессор

Т. Н. Тойбаев

Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігі «Орталық мемлекеттік кинофотоқұжаттар және дыбыстық жазба архиві» республикалық мемлекеттік мекемесінің директоры

З. Б. Агибетов

Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі, әлеуметтік қорғау және көші-қон комитетінің Алматы облысы бойынша департаменті басшысы

Р. С. Шимашева

Алматы қаласы әкімдігінің Тілдерді дамыту, архивтер және құжаттама басқармасының басшысы

А. А. Адельгужин

құжаттама жасау, құжаттаманы басқару және құжаттарды архивтік сақтау жөніндегі сарапшы, Алматы қ.

РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ

А. Ж. Карымсаков

директор РГУ «Центральный государственный архив» Министерства культуры и спорта Республики Казахстан

А. Н. Нысанбаев

академик-секретарь Института философии, политологии и религиоведения Комитета науки Министерства образования и науки Республики Казахстан, академик НАН Республики Казахстан, доктор философских наук, профессор

В. П. Стремский

первый вице-ректор Института государственного и местного управления, кандидат исторических наук, профессор

Т. Н. Тойбаев

директор Республиканского государственного учреждения «Центральный государственный архив кинофотодокументов и звукозаписей» Министерства культуры и спорта Республики Казахстан

З. Б. Агибетов

руководитель Департамента Комитета труда, социальной защиты и миграции Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан по Алматинской области

Р. С. Шимашева

руководитель управления по развитию языков, архивов и документации акимата г. Алматы

А. А. Адельгужин

эксперт по документированию, управлению документацией и архивному хранению документов, г. Алматы

ДЕНЕ ШЫНЫҚТЫРУ ЖАТТЫҒУЛАРЫН ӨТКІЗУГЕ ЖАУАПТЫ
АДАМДЫ ТАҒАЙЫНДАУ ТУРАЛЫ БҰЙРЫҚТЫҢ ҮЛГІСІ



«Альтаир»
жауапкершілігі
шектеулі
серіктестігі

Эмблемасы,
логотип,
тауар белгісі
(қызмет көрсету
белгісі)

Товарищество
с ограниченной
ответственностью
«Альтаир»

БҰЙРЫҚ

ПРИКАЗ

2021 жылғы 01 ақпан
Нұр-Сұлтан қаласы

№ 14-К
город Нур-Султан

**Дене шынықтыру жаттығуларын өткізуге
жауапты адамды тағайындау туралы**

«Дене жаттығуымен шұғылдануды жүргізудің үлгілік қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 28 қазандағы № ҚР ДСМ-166/2020 бұйрығына сәйкес, **БҰЙЫРАМЫН:**

1. «Альтаир» ЖШС дене жаттығуларын өткізуге жауапты кадрлар жөніндегі маман Ә. Төлжанұлы тағайындалсын.
2. Кадрлар жөніндегі маман Ә. Төлжанұлы:
 - 2.1. жұмыс уақытының нормаларын ескере отырып, дене жаттығуларының кестесін құрсын;
 - 2.2. Дене жаттығуларының үлгілік қағидаларына сәйкес жаттығулар жиынтығын жасасын.
3. Бұйрықтың орындалуын бақылауды өзіме қалдырамын.

Директор

Қанапияқызы

З. Қанапияқызы

М. О.

Бұйрықпен таныстым: Төлжанұлы Ә. Төлжанұлы

2021 жылғы 01 ақпан





ОБРАЗЕЦ ПРИКАЗА О НАЗНАЧЕНИИ ОТВЕТСТВЕННОГО ЛИЦА
ЗА ПРОВЕДЕНИЕ ФИЗЗАРЯДКИ

«Альтаир»
жауапкершілігі
шектеулі
серіктестігі

Эмблема,
логотип,
товарный знак
(знак
обслуживания)

Товарищество
с ограниченной
ответственностью
«Альтаир»

БҰЙРЫҚ

01 февраля 2021 года
Нұр-Сұлтан қаласы

ПРИКАЗ

№ 14-К
город Нур-Султан

**О назначении ответственного лица
за проведение физзарядки**

В соответствии с приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан от 28 октября 2020 года № ҚР ДСМ-166/2020 «Об утверждении типовых правил проведения занятия физической зарядкой», **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Назначить ответственным за проведение физзарядки в ТОО «Альтаир» специалиста по кадрам Ә. Төлжанұлы.
2. Специалисту по кадрам Ә. Төлжанұлы:
 - 2.1. составить расписание для проведения физзарядки, учитывая нормы рабочего времени;
 - 2.2. составить комплекс упражнений в соответствии с Типовыми правилами проведения физической зарядки.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

Қанапияқызы

З. Қанапияқызы

М. П.

С приказом ознакомлен(-а): *Төлжанұлы* Ә. Төлжанұлы

01 февраля 2021 года



Келесі нөмірден
оқитындарыңыз:

- ▶ Кадр маманына арналған көмек: құжаттың практикалық емес, ресми мәні болуы үшін лауазымдық нұсқаулықты қалай жасау керек
- ▶ Кіріс, шығыс және ішкі құжаттарды өңдеу барысында жол берілмейтін бес қате
- ▶ Шексіз MS PowerPoint: мереке күндеріне арналған ерекше откырытканы қалай жасауға болады

Шартты белгілер



ЖАҒДАЯТ



ҰСЫНАМЫЗ



СӨЗДІК



ҚАТЕ



МЫСАЛ



ЗАҢНАН ДӘЙЕКСӨЗ



ТҮЙІНДЕМЕ



СҰРАҚ



ЕСКЕРЕ ЖҮРҮҢІЗ



НАЗАР
АУДАРЫҢЫЗ

ІС ҚАҒАЗДАРЫН ЖҮРГІЗУ ЖАТТЫҒУЛАРЫ

Н. Григорьева

2021 жылы іскерлік хатты қалай құрастыру керек:

хатшыға арналған дайын шпаргалка 7

ЭЛЕКТРОНДЫҚ ҚҰЖАТ АЙНАЛЫМЫ

А. Адельгужин

Ұйымның қызметіндегі электрондық құжаттар – жасалған сәттен бастап сақтауға жіберетін

сәтке дейінгі жолы 15

АҚПАРАТТЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАР

Н. Артонкина

PowerPoint деген не және бағдарламаны қалай

қолдану керек? 24

ІСКЕРЛІК ХАТТАМА ЖӘНЕ ӘДЕП

А. Шакиева

Пандемияда шетелдік серіктестерден қалай айырылып қалмау керек: халықаралық іскерлік

хат алмасу этикетінің қағидалары 29

САРАПШЫЛАРДЫҢ КЕҢЕСТЕРІ

И. Половникова

Үміткермен сұхбат құру: тексерілген бес қадам..... 35

КӘСІБИ ШЕБЕРЛІК МЕКТЕБІ

А. Тыналин

«Жұмыскерлерге сыйлықақы беру туралы бұйрық

жасаймыз» кейсі 39

ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ПРАКТИКУМ

А. Верещагина

Субординацияның 10 алтын қағидасы 41

КӘСІБИ СЕРГІТУ СӘТІ

А. Верещагина

Тест: Сіз әдепті адамсыз ба? 45

СҰРАҚ – ЖАУАП

Ш. Әбдіғалиқызы

Негізгі қызмет бойынша құжаттар:

жыл сайын нені жаңарту керек? 48

Э. Мустафанова

Белгісіз мерзімге еңбек шартын ұзарту:

ЕШЕБЖ-ге енгізу керек пе? 50

Читайте
в следующем номере:

- ▶ Шпаргалка для кадрового специалиста: как составить должностную инструкцию, чтобы документ имел практическое значение, а не формальное
- ▶ Пять критичных ошибок, которые нельзя допускать при обработке входящих, исходящих и внутренних документов
- ▶ MS PowerPoint без границ: как создать уникальную открытку к празднику

Условные обозначения



СИТУАЦИЯ



РЕКОМЕНДУЕМ



СЛОВАРЬ



ОШИБКА



ПРИМЕР



ЦИТИРУЕМ ЗАКОН



РЕЗЮМЕ



ВОПРОС



НА ЗАМЕТКУ



ВНИМАНИЕ

ПРАКТИКУМ ПО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВУ

Н. Григорьева

Как составить деловое письмо в 2021 году:
готовая шпаргалка для секретаря 52

ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ

А. Адельгужин

Электронные документы на службе организации –
весь путь от создания до хранения 60

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Н. Артонкина

Что такое PowerPoint и как использовать
программу? 69

ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ И ЭТИКЕТ

А. Шакиева

Как в пандемию не потерять зарубежных
партнёров: правила этикета международной
деловой переписки 74

КОНСУЛЬТАЦИИ ЭКСПЕРТОВ

И. Половникова

Как выстроить интервью с кандидатом:
пять проверенных шагов 80

ШКОЛА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РОСТА

А. Тыналин

Кейс «Составляем приказ о премировании
работников» 84

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ

А. Верещагина

10 золотых правил субординации 86

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ РАЗМИНКА

А. Верещагина

Тест: Воспитанный ли вы человек? 90

ВОПРОС – ОТВЕТ

Ш. Әбдіғалиқызы

Документы по основной деятельности:
что нужно обновлять ежегодно? 93

Э. Мустафанова

Продление трудового договора
на неопределённый срок:
нужно ли вносить в ЕСУТД 95

Н. Григорьева,
тәуелсіз HR-маман, Алматы қ.



2021 жылы іскерлік хатты қалай құрастыру керек: хатшыға арналған дайын шпаргалка



Іскерлік хат-хабармен алмасу – өнердің бір түрі. Соңғы нәтиже кейде оны қаншалықты түсінгеніңізге байланысты. Сондықтан іскерлік хатты дұрыс құрастырып, ресімдеп қана қоймай, оның түрін дәл таңдау маңызды. Іскерлік себептерге байланысты хаттар әртүрлі болады: егер төлемге кепілдік берсе хабарлама хат жөнелтеді (кепілдік хат), құжаттарды жібереді (ілеспе хат) және т. б. Осы ерекшеліктерді түсінуге бола ма? Кез келген іскерлік хабарламаны тез және сауатты құрастыру үшін біздің бірегей шпаргалкамызды пайдаланыңыз.



Хаттың мәтінін қалай дұрыс құру керек

Қызметтік хаттар кәсіпорындағы хат-хабарлар мен құжаттардың 80 % құрайды. Қызметтік хаттың түріне қарамастан, оны Қазақстан

Республикасы Үкіметінің 2018 жылғы 31 қазандағы № 703 қаулысымен бекітілген Мемлекеттік және мемлекеттік емес ұйымдарда құжаттама жасау, құжаттаманы басқару және электрондық құжат айналымы жүйелерін пайдалану қағидаларына (2020.30.11 берілген өзгерістермен және толықтырулармен) (бұдан әрі мәтін бойынша – Құжаттама жасау қағидалары) 12-қосымшаға сәйкес нысанда ұйымның бланкісінде ресімдейді. Және ол келесі деректемелерді қамтуға тиіс:

1) Құжаттама жасау қағидаларының 16-шы, 17-тармақтарының талаптарын ескере отырып, Қазақстан Республикасы Мемлекеттік Елтаңбасының немесе эмблеманың, логотиптің, тауар белгісінің (қызмет көрсету белгісінің) бейнесін;

2) ұйымның ресми атауын;

3) датасын;

4) хаттың шығыс тіркеу нөмірін (индексін);

5) шығыс хаттың тіркеу нөміріне және датасына (егер жауап болса) сілтемені;

6) адресатты;

7) мәтіннің тақырыбын;

8) мәтінін;

9) қосымшаның болуы туралы белгіні;

10) қолтаңбасын;

11) келісу туралы белгіні (қажет болған жағдайда);

12) орындаушы туралы белгіні.

Бір және одан көп ұйымның басшылары қол қоятын қызметтік хаттар А4 форматындағы қағаз парақта ресімделеді. Бұл ретте хатқа қол қойған ұйымдардың атауы туралы деректер «қолтаңбасы» деген деректемедегі лауазымның атауына енеді. Хатты келісу туралы белгі хаттың соңында қойылады.

Хаттың мәтіні бір немесе екі мағыналық бөліктен тұрады. Бір бөліктен тұратын хат – бұл түсіндірмесі жоқ өтініш, кіріспесіз ескертпе, негізсіз хабарламалар.

Егер хаттың мәтіні айқындаушы және қорытынды бөліктерден тұратын болса, бірінші бөлікте хатты дайындаудың себебі, негізі немесе негіздемесі баяндалады, хатты дайындауға негіздеме болып табылатын құжаттарға сілтемелер жасалады, ал екінші бөлікте тұжырымдар, ұсыныстар, өтініштер, шешімдер орналастырылады.

Мәтіннің кері құрылымы (қорытынды – констатация) бас тарту хаттарында болуы мүмкін.

Хаттарда баяндаудың мынадай нысандары пайдаланылады:

1) көпше түрдегі бірінші жақтан (мысалы, «ұсынуды сұраймыз», «Сіздерге жіберіп отырмыз»);

2) жекеше түрдегі бірінші жақтан (мысалы, «жіберуді сұраймын», «қажет деп санаймын»);

3) жекеше түрдегі үшінші жақтан (мысалы, «министрлік қарсы емес») (Құжаттама жасау қағидаларының 50-тармағы).

Хатты жазбас бұрын нені анықтау қажет

Сіз хат жазып отырған адамның мекенжайы мен аты-жөні. Егер хат қате жіберілсе, ол адресатқа жетпеуі немесе басқа адамның қолына түсуі мүмкін. Сондай-ақ, мекенжайының немесе тегінің жазылуында қате болған жағдайда, хат алушы сіз туралы қате пікір қалыптастыруы мүмкін.

Хат мәтініне тақырып адресатқа құжаттың маңыздылығы мен өзектілігін анықтауға көмектеседі. Егер хатты алдымен хатшы көрсе, оны қарауға дұрыс жібере алады, қажетті ақпаратты қоса алады. Тақырыпқа қойылатын басты талап – қысқа болуға, бірақ хаттың мазмұнын дәл көрсетуге тиіс. Хат мәтініне тақырып «*Не туралы?*» сұрағына жауап беруі керек: «2020 жылғы 21 желтоқсандағы № 12/5 шарттың талаптарын бұзу туралы».

Жауап хаттағы түйіндеме. Егер хат жауап немесе хат алмасудың жалғасы болса, хаттың басында алдыңғы хатта айтылғандарды түйіндеңіз.

Ілеспе хаттар

Бұл хаттар мекенжайы жоқ құжаттарға (шарттар, келісімшарттар, хаттамалар, актілер) қоса беріледі. Ілеспе хаттың мақсаты – сіз адресатқа құжаттарды ресми түрде жібергеніңізді және олардың жеткізілгенін растау.

Ерекшеліктері. Ілеспе хаттың мәтіні: «*Сізге ... жіберіп жатырмыз*», «*Сізге ... ұсынамыз*» деген сөздерден басталады. Әрі қарай құжаттардың атауларын көрсетеді, содан кейін өтініш жазылады немесе жіберілген материалдар туралы түсініктеме беріледі. Ол үшін «*Сізден ... алғаныңызды растауыңызды сұраймыз*», «*... жіберуіңізді сұраймыз*», «*... ақпараттандыруыңызды сұраймыз*», «*... қайтаруыңызды сұраймыз*» деген сөз тіркестерін қолданады. Хаттардың басқа түрлерінде қолданылмайтын ілеспе хаттың ерекше деректемесі – ол Қосымшаның болуы туралы белгі. Қосымшаның болуы туралы белгі ұйымға келіп түскен құжатты тіркеу кезінде оның тұтастығы мен толықтығын тексеруге мүмкіндік береді.

Ілеспе хаттардың негізгі үш түрі бар:

1. Негіздемесі бар ілеспе хат. Мәтінді негіздемеден бастаған дұрыс. Хат келесі сөйлемдерден басталады: «*Алдын ала келісімге сәйкес Сізге ... жіберіп отырмыз*», «*Қосымша хаттамаға сәйкес Сізге ... жіберіп отырмыз*», «*Біздің келісімімізді растау үшін Сізге ... жіберіп отырмыз*» және т. б.

2. Өтініші бар ілеспе хат. Бұл жағдайда, әдетте, алдымен ілеспе бөлімді сипаттайды, содан кейін өтініш жазылады.

3. Мазмұнын түсіндіретін ақпараты бар ілеспе хат. Адресатқа алдымен оған құжаттардың жіберілгендігі туралы ақпарат беріледі, содан кейін осы құжаттар бойынша түсініктеме немесе түсіндірме беріледі.

Кепілдік хаттар

Бұл төлем төлеу, қызметтер көрсету немесе басқа әрекеттерді орындау міндеттемелері бар хаттар. Кепілдік хаттың адресаты жеке тұлға да, ұйым да бола алады. Кепілдік мәні – бұл жұмыс, өнім, қызмет үшін төлем, жалдау ақысы, жұмыс сапасы мен мерзімі, несиені қайтару және т. б.

Ерекшеліктер. Кепілдеме хатының мәтінінде міндеттемелер, олардың көлемі мен орындалу мерзімі көрсетілген. Кепілдік хаттың мәтіні «...кепілдік береміз», «Осы хатпен ... кепілдік береміз», «...төлем жасауға кепілдік береміз» деген сөздерді қамтиды. Кепілдік хаттың міндетті элементі – мәтіннің соңғы бөлігінде көрсетілген банк деректемелері. Хаттағы заңды маңызы бар сөйлем – бұл кепілдік туралы сөйлем: « ... төлем жасауға (қызмет көрсетуге және т. б.) кепілдік береміз», «несиені қайтаруға кепілдік береміз», « ... келтірілген зиянды өтеуге кепілдік береміз» және т. б. Кепілдік хаттар қаржылық міндеттемелер болғандықтан, оларға екі адам қол қояды: ұйым басшысы немесе ол уәкілеттік берген лауазымды адам және бас бухгалтер. Лауазымды адамдардың қолтаңбалары ұйымның мөрімен куәландырылады.

Кепілдік хаттардың екі негізгі түрі бар:

1. Өтініш пен міндеттемені қамтитын кепілдік хат. Мұндай хат жұмысты орындау, несие беру және т. б. туралы өтініш, сонымен қатар жұмыс, қызмет, өнім үшін төлем жасау, несие қайтару және т. б. міндеттемені қамтиды.

2. Міндеттемесі бар кепілдік хат. Мұндай хат тек міндеттемені қамтиды.

Ақпараттық сипаттағы хаттар

Бұл хаттар, олардың басты мақсаты – адресатты хабардар ету. Ақпараттың шарттары мен мақсаттарына байланысты мұндай хаттардың бірнеше түрі бар.

Ерекшеліктер. Ақпараттық хаттар іскерлік хаттарды дайындаудың жалпы қағидаларына сәйкес ресімделеді. Ресімдеудің ерекшеліктері де бар: ақпараттық хаттар бірден бірнеше мекенжайға жіберіледі және олардың көлемді қосымшалары бар. Ақпараттық хаттың мәтіні: «... хабарлаймыз», «Сіздің назарыңызға ... ұсынамыз», « ... Сізді хабардар етеміз» деген сөздерден басталуы мүмкін. Егер ол көптеген заңды және жеке тұлғаларға арналған болса, хаттың адресаты көрсетілмейді. Егер хат белгілі бір типтегі ұйымдар тобына жіберілсе, адресат жалпылама түрде ресімделеді.

Ақпараттық сипаттағы хаттардың негізгі бес түрі:

1. Ақпараттық хат. Адресатқа ресми сипаттағы мәліметтерді хабарлайтын хат. Мұндай хаттар көбінесе типтік сипатта болады және тізім бойынша белгілі бір типтегі ұйымдарға жіберіледі. Ақпараттық хаттарда заңнамалық және басқа нормативтік құқықтық актілердің кейбір ережелерін түсіндіре алады және оларды қолдану бойынша ұсынымдар бере алады.

2. Хабарлау хаты. Автор адресатқа оқиғалар немесе фактілер туралы хабарлайтын хат. Бірақ ақпарат өзара қызығушылық тудыруы керек. Хабарлау хаты бастама хат ретінде болуы мүмкін немесе өтініш хатқа әлде сұрау салу

хатына жауап болуы мүмкін. Әдетте, хабарлау хаттары шағын көлемдегі хаттар болып табылады. Олар көбінесе бір немесе екі сөйлемнен тұрады.

3. Еске салу хаты. Мұндай хаттың мақсаты – адресатты өз міндеттемелерін немесе келісімдерін орындауға итермелеу.

4. Хабарлама хат. Бұл хатпен қоғамдық іс-шаралар (жиналыстар, семинарлар, көрмелер, конференциялар және т. б.) туралы хабарлайды. Әдетте мұндай хаттар іс-шараларға қатысуға тарту үшін көптеген ұйымдарға жіберіледі. Хабарлама хаттар іс-шара, оны өткізу уақыты мен орны туралы хабарлап қана қоймай, сонымен бірге қатысуға шақыруы, шараға қатысу шарттары туралы хабарлауы және басқа да қосымша ақпараттарды қамтуы мүмкін.

5. Хабардар ету хаты. Хатта адресатқа қатысты кез келген оқиға немесе іс-әрекет туралы ресми ақпарат беріледі. Хабардар ету хаты мақсаты мен мазмұны жағынан хабарлау хатына немесе шақыру хатына жақын. Хабардар ету хаттарын басылымдарда көптеген мүдделі адамдарды хабардар ету үшін жариялануы мүмкін.

Өтініш хаттар

Мақсаты – ақпарат, құжаттар алу, автор ұйымға қажет іс-әрекеттерді бастау болып табылатын хаттар. Өтініш хат жауапты қажет етеді.

Ерекшеліктер. Мәтін құрылымына қарамастан, өтініш хаттарда «сұраймыз» етістігі қолданылады. Хаттағы сұраныс 1-жақта көпше немесе 3-жақта жекеше түрінде көрсетілген: «Сізден ... туралы ақпарат беруіңізді сұраймыз» «Сізден ... туралы деректерді беруіңізді сұраймыз» «...біздің мекенжайға жіберуіңізді сұраймыз» және т. б.

Өтініш хаттардың алты негізгі түрі бар:

1. Негіздемесі жоқ өтініш хат. Мұндай хат оқиғалар тұрғысынан күрделі ақпаратты ұсыну, дәлелдер келтіру және адресатты сендіру талап етілмеген қарапайым жағдайларда жасалады. Мұндай жағдайларда өтініш хатты өтініш өзін баяндаудан бастаған жөн.

2. Негіздемесі бар өтініш хат. Әдетте, дәлелдеу адресатқа әсер ету үшін, оны адресаттың қалауы бойынша немесе қажеттілігі бойынша әрекет етуге сендіру үшін қажет. Егер өтініш хатта негіздеме болса, онда көбінесе өтініштен бұрын жазылады.

3. Хатта бірнеше өтініштер. Бұл жағдайда алдымен негізгі өтініш, содан кейін қалғаны тұжырымдалады.

4. Өтінім хат. Хатта іс-шараларға қатысуға немесе басқа ұйым ұсынатын қызметтерді алуға ниет білдіріледі. Өтінім хаттың өтініш хаттардан және сұрау салу хаттарынан айырмашылығы, хат түрінде жауап беруді қажет етпейді.

5. Сұрау салу хаттары деп ресми сипаттағы қандай да бір мәліметтерді (құжаттарды, материалдарды) алу үшін жасалатын өтініштер. Хатты сұрау салудың себептерін негіздеу арқылы бастайды: «... сәйкес» «... негізінде» «... мақсатында». Содан кейін сұрау салудың мәні келесі сөз тіркестерін қолдана отырып баяндалады: «... ақпарат беруіңізді сұраймыз» «... хабарлауыңызды сұраймыз» «... растауыңызды сұраймыз».

6. Коммерциялық сұрау салу. Коммерциялық қызметте сұрау салу мәтінінде, әдетте, мыналарды көрсетеді: тауарлардың (қызметтердің) атауын; хат авторы оларды алғысы келетін шарттарды; санын және (немесе) сапасын; тауарды жеткізу немесе қызметтерді көрсету мерзімдерін; бағаны және басқа мәліметті. Коммерциялық сұрау салуда келесі сөйлемдер қолданылады: « ... жеткізу мүмкіндігі туралы ақпарат беруіңізді сұраймыз» «... жеткізу жөнінде ұсыныс жасауыңызды сұраймыз» « ... туралы толық ақпарат беруіңізді сұраймыз» және т. б.

Жауап хаттар

Бұл хаттар бастамашыл іскерлік хаттарға: сұрау салу хаттарына, өтініш хаттарға, шақыру хаттарға жауаптар болып табылады.

Ерекшеліктер. Жауап хаттың басқа хаттардан ерекшелігі, онда – келіп түскен құжаттың тіркеу нөміріне және күніне сілтеме деректемесі бар. Бұл деректемені міндетті түрде толтыру қажет, әйтпесе бастамашылық хат пен орындаушыны іздеу қиынға соғады. Жауап хат келісім мен бас тартуды қамтуы мүмкін.

Жауап хаттың екі негізгі түрі бар:

1. Келісім хат. Сұрау салуға, өтінішке немесе ұсынысқа оң жауап болып табылады. Тікелей іске өтіп, хатты келесі сөздермен бастауға болады: « ... хабарлаймыз» « ... хабардар етеміз» «... растаймыз».

2. Бас тарту хаты сұрау салу хатына немесе өтініш хатына теріс жауап береді. Егер жауап хатта бас тарту болса, онда ол әдетте келесі тіркестерден басталады: «Сізге алғыс айтамыз, бірақ ... » «Кешірім өтінеміз, бірақ ...» «... байланысты ...».

Шақыру хаттар

Мұндай хаттар қандай да бір іс-шараға қатысуға шақыру ретінде жіберіледі.

Ерекшеліктері. Басқа іскерлік хаттардан айырмашылығы, шақыру хаты әртүрлі форматтағы парақтарда мәтінді әртүрлі безендіру элементтері – қаріптер, мәтін стильдері, бейнелер қосылып ресімделеді. Міндетті элементтері – «Сізді ... шақырамыз», «... шақырамыз» сөз тіркестері, іс-шара атауы, іс-шараның уақыты мен орны, іс-шара бағдарламасы немесе қарастырылатын мәселелер, қатысу шарттары немесе қосымша ақпарат.

Шақыру хатының екі негізгі түрі бар:

1. Қатысуды растаусыз шақыру хаты. Іс-шара туралы ақпарат және ұйымдастырушылар туралы негізгі ақпарат көрсетілген әдеттегі шақыру хаты.

2. Қатысуды растау туралы өтініші бар шақыру хаты. Кейбір жағдайларда шақыруға жауап беру қажеттілігі туралы талап шақыру хаттың мәтінінде болуы мүмкін, мысалы: «Қатысатыныңыз туралы конференция-

ны ұйымдастыру комитетіне хабарлауыңызды сұраймыз». Бұл жағдайда жауаптың болмауы іс-шараға қатысудан бас тартуды білдіреді.

Талап хаттар және шағым

Іскерлік қатынастардың бір тарапы өзіне жүктелген міндеттерін немесе функцияларын орындамайтын немесе тиісінше орындамайтын жағдайларда жасалатын хаттар.

Ерекшеліктері. Хаттың басында талап қоюға немесе шағымдануға негіз болған құжаттарға міндетті түрде сілтеме жасалады. Талап хаттар мен шағымдардың, әдетте, күрделі құрылымы бар. Оларда міндетті түрде келісімдердің шарттарын немесе белгіленген нормалардың мәнін нақты нормативтік құқықтық актілерге немесе басқа құжаттарға сілтеме жасай отырып, баяндайды, ағымдағы жағдайдың мәнін, міндеттемелерді орындау қажеттілігі туралы талапты белгілейді және қажет болған жағдайда, егер міндеттемелер орындалмаса, оған әсер ету шаралары туралы хат алушыға ескертеді.

Талап хаттар мен шағымдар:

1. Талап хат. Бұл хаттың мақсаты – бұрын қабылданған келісімдерді елеулі бұзушылықтар болған жағдайда, адресатты өз міндеттемелерін орындауға мәжбүрлеу. Талап хат жанжалды жағдайды сотқа дейінгі тәртіпте шешуге арналған.

2. Шағым. Шарт талаптарының бұзылғандығы туралы арыздан және зиянды өтеу туралы талаптан тұрады (*қосымша*).

Этикет хаттары

Мақсаты ризашылықты, зейінділікті, қатысуды, кешірім сұрауды білдіру болып табылатын хаттар.

Ерекшеліктері. Басқа іскерлік хаттардан айырмашылығы, шақыру хаты әртүрлі форматтағы парақтарда мәтінді әртүрлі безендіру элементтері – қаріптер, мәтін стильдері, бейнелер қосу арқылы жасалады.

Этикет хаттарының үш негізгі түрі бар:

1. Алғыс хат ұйымға, лауазымды адамға немесе азаматқа қабылданған іс-әрекеттер, көрсетілген қызметтер үшін ризашылық білдіріп жіберіледі.

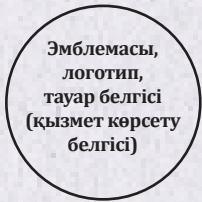
2. Құттықтау хаты. Мерекелемен, мерейтоймен, маңызды датамен және т. б. құттықтау үшін арнайы жағдайларда жазылатын іскерлік хат.

3. Кешірім сұрау хаты. Авторы туындаған қолайсыздықтар үшін хатты алушыдан кешірім сұрайтын хат.

Хатты дұрыс ресімдеу – ұйымның табысты жұмысының негізі. Есіңізде болсын, құжаттардағы қателіктер, дәлсіздіктер мен дұрыс жазылмаған тұжырымдар ақпараттың жедел алмасуына кедергі келтіреді.

Мемлекеттік және мемлекеттік емес ұйымдарда құжаттама жасау,
құжаттаманы басқару және электрондық құжат айналымы
жүйелерін пайдалану қағидаларына
12-қосымша

А713 нысаны

«БАРЫС» акционерлік қоғамы		Акционерное общество «БАРЫС»
Абай д-лы, 10, Астана қ., 010000 Тел./факс 8 (7172) 35-39-22, 35-46-47. E-mail: Baris@inbox.ru		пр. Абая, 10, г. Астана, 010000 Тел./факс 8 (7172) 35-39-22, 35-46-47. E-mail: Baris@inbox.ru
19.03.2017 № 04-07/151		
(кіріс құжатының нөмірі мен күніне сілтеме)		
		«Кұлагер» ЖШС Құқықтық бөлім Рысқұлов д-лы, 12, Алматы қ., 020000

15.03.2017 жылғы № 44/56
Шарт бойынша шағым туралы

Құрметті мырзалар!

Сіздер 2016 жылғы 15 наурыздағы № 44/56 шартқа сәйкес 2016 жылғы 28 желтоқсандағы № 324 теміржол жүкқұжаты бойынша жөнелткен лак-бояу материалдарының партиясында соққының немесе өзге де механикалық әсердің салдарынан бұзылған 3 жәшік анықталды, бұл 2017 жылғы 12 қаңтардағы № 23 актімен куәландырылды. Бұзылған жәшіктердегі лак бояу бұйымдары сатуға жарамсыз. Тауар партиясына біз толық көлемде № 33-675 шот бойынша ақы төледік.

Сіздерден 175 мың 570 теңге мөлшеріндегі шығынды өтеулеріңізді сұраймыз. Соманы біздің есеп шотымызға аударыңыздар.

Қосымша: акт 2 п. орыс тілінде 1 д.

Құрметпен,
Коммерциялық директор қолтаңбасы қолтаңбаның толық жазылуы

Орынд. Н. Петрова
тел. 35-45-44

А4 (210X297) форматы

А. Адельгужин,
құжаттама жасау, құжаттаманы басқару және құжаттарды
архивтік сақтау жөніндегі сарапшы, Алматы қ.



Ұйымның қызметіндегі электрондық құжаттар – жасалған сәттен бастап сақтауға жіберетін сәтке дейінгі жолы



Журналдың алдыңғы санында біз ұйымның ведомстволық (жеке) архивінің ғылыми-анықтамалық аппаратының жүйесі қандай және оның мақсаты не екенін айтқан болатынбыз. Тақырыпты жалғастыра отырып, электрондық құжаттардың тізімдемесі және ұйымның ведомстволық (жеке) архивінің автоматтандырылған ғылыми-анықтамалық аппараты туралы әңгімелесеміз.



Электрондық құжат және электрондық іс: қалай құрылады
және бекітіледі

Электрондық құжат – ақпарат электронды түрде ұсынылған құжат. Құрылымдық жағынан электрондық құжат **жалпы** және **ерекше** бөліктерден тұрады.

Электрондық құжаттың жалпы бөлігі – бұл құжаттың мазмұнын құрайтын ақпарат. Адресат туралы ақпарат жалпы бөлімге жатады.

Электрондық құжаттың ерекше бөлігі бір немесе бірнеше электрондық цифрлық қолтаңбадан тұрады (*бұдан әрі мәтін бойынша – ЭЦҚ*).

Электрондық құжат – бұл жай ғана файл емес, ол сонымен қатар қызметтік ақпарат, электрондық қолтаңба кілтінің сертификаты және басқа да құжатпен бірге сақталуға тиіс бірқатар деректер. Сондай-ақ құжаттың ажырамас бөлігі болып табылатын қосымшалар (мысалы, кесте, тізім, смета, жоспар және т. б.), сондай-ақ архивтік сақтау форматына көшу кезіндегі келісу парақтары бар, олар негізгі құжатқа қоса тіркеліп, бір файл құрайды.

Электрондық іс тәуелсіз электрондық құжатты немесе электрондық құжаттар жиынтығын және олардың метадеректерін білдіреді.

Электрондық істің келесі құрылымы бар:

- 1) титулдық парақ;
- 2) электрондық істің электрондық құжаттарының ішкі тізімдемесі, оны оның ақпарат көлемі (байтпен) электронды істердің электрондық номенклатурасына сәйкес істің индексін және істің тақырыбын көрсете отырып, орындаушы толтырады;
- 3) ішкі тізімдеме құжаттар парақтарының саны, файл форматы және оның ақпарат көлемі (байтпен) көрсетіле отырып, электронды файлға орналастырылған күндердің, индексстердің, электрондық құжаттардың тақырыптарының хронологиялық ретімен тізбектелген тізбесі бар есеп ретінде электрондық құжат айналымы жүйесінде (*бұдан әрі – ЭҚАЖ*) автоматты түрде жасалуы мүмкін;
- 4) электрондық істің электрондық құжаттарын пайдалану парағы;
- 5) электрондық құжатты жасау (қол қою) кезінде оларға берілген атаулары бар электрондық құжаттардың файлдары, олар дәстүрлі тасымалдаушыдағыдай ретпен орналастырылған;
- 6) электрондық құжатты ЭҚАЖ-ға енгізу үшін құжат ұйымның нормативтік актісімен белгіленген және мемлекеттік архивпен келісілген архивтік сақтау форматына (PDF, PDF/A, TIFF) айналдырылады, оны сатып алу көзі ұйым болып табылады;
- 7) метадеректердің файлдары, оның ішінде электрондық тіркеу-бақылау карточкаларының немесе электрондық құжат ЭҚАЖ-ға енгізілген басқа «енгізу» нысандарының файлдары;
- 8) соңында электронды істің электрондық құжаттарының ЭЦҚ файлдарын «тіркейді».

Электрондық іс электрондық істердің номенклатурасына сәйкес жасалады, оны ұйымның орталық сараптама комиссиясымен (сараптама комиссиясымен) (*бұдан әрі мәтін бойынша – ОСК (СК)*) және жергілікті атқарушы органның (орталық мемлекеттік архивтің) сараптау-тексеру комиссиясымен (*бұдан әрі мәтін бойынша – СТК*) келісу бойынша ұйым басшысы бекітеді.

Электрондық құжаттардың көлемі қандай болуға тиіс

Дәстүрлі ақпарат құралдарында істің максималды көлемі 180 парақтан аспауға тиіс екендігіне негізделген файлдардың, электрондық құжаттардың және электрондық істердің ақпараттық көлемдері туралы бірнеше сөз:

1) тек бір парақтағы мәтіндік ақпараттан тұратын және docx форматында сақталған файлдың ақпараттық көлемі 33 Кб құрайды;

2) 180 парақтан тұратын электрондық файлды қалыптастыру кезінде бұл файлдың ақпараттық көлемі docx форматында кемінде 5,95 Мб құрайды;

3) docx пішімін PDF форматына экспорттау кезінде файлдың бір парақтағы ақпарат көлемі 115 Кб құрайды, сәйкесінше PDF форматтағы 180 парақтан тұратын файлдың көлемі кемінде 20,7 Мб болады.

4) бір парақтағы графикалық және мәтіндік ақпараттан тұратын және docx форматында сақталған файл (графикалық объект ретінде кесте қолданылған), ақпараттық көлемі 29 Кб.

Осылайша, 180 парақтан тұратын файлдың максималды ақпарат көлемі келесі форматтағы файл болып саналуы мүмкін:

1) docx 7 – 10 Мб;

2) PDF 25 – 30 Мб.

Архивтік сақтауға өткізілген электрондық құжатты пакетке салады, ол zip-архив (қысылған zip-папка) болып табылады. Бұл папкаға мыналар кіреді:

1) архивтік сақтау форматындағы электрондық құжат;

2) құжаттың метадеректері, оның ішінде ЭЦҚ.

Электрондық құжаттар және істер ведомстволық (жеке) архивке қалай тапсырылады

Осы мақаланың авторы ұйымның электрондық құжаттарының ведомстволық (жеке) архиві ЭҚАЖ модулі (ішкі жүйесі) болып табылады деп болжайды. Яғни, электрондық құжаттар мен ЭҚАЖ архиві бір бағдарламалық өнімнің нәтижесі болып табылады, сондықтан олар бір уақытта жасалады.

Өмірлік циклі аяқталған басқарушылық электрондық құжаттар мен файлдар жыл сайын құрылымдық бөлімшелерден ұйымның электрондық құжаттарының ведомстволық (жеке) архивіне электрондық құжаттардың жылдық тізімдемесінің және сақтау мерзімдері тұрақты, уақытша (10 жылдан жоғары) және жеке құрам бойынша құрылымдық бөлімшелердің іс қағаздары құрамында реттелген күйінде тапсырылады. Барлық үш тізімдеме бір нысанда ресімделеді.

Уақытша сақтаудың электрондық басқару құжаттары (10 жылға дейін қоса алғанда) тиісті кезеңдегі ұйымның электрондық істер номенклатурасы негізінде қабылданады.

Электрондық тіркеу карточкалары электрондық архивке жіберіледі, олар ЭҚАЖ-да құрылған және электрондық басқару құжаттарын есепке алу мен орындалуын бақылауға арналған. Әрбір электрондық құжат пен электрондық файл екі данада берілуі керек: бұл **жұмыс** және **резервтік** көшірме.

Ұйымның электронды құжаттарының ведомстволық (жеке) архиві ЭҚАЖ-дың кіші жүйесі (модулі) болғандықтан, электрондық құжаттар мен істер ұйымның ЭҚАЖ ақпараттық-телекоммуникациялық желісі арқылы архив қоймасына беріледі. Егер бағдарламалық өнім құрылымдық бөлімшелер мен ұйымның электрондық құжаттарының ведомстволық (жеке) архиві арасындағы ақпараттық-телекоммуникациялық желіні қарастырмаса, онда олар жеке тасымалдаушыларға беріледі.

Ұйымның ведомстволық (жеке) архивіне тапсыру үшін ЭЦҚ-мен куәландырылған электрондық құжаттарды дайындау, жеке тасымалдаушыларда жазылған, келесі жедел рәсімдерден тұрады:

- 1) ұйымның электрондық архивіне өткізуге арналған тасымалдаушылардың физикалық жағдайын тексеру;
- 2) электрондық құжаттардың ақпараттарын тасымалдаушыларға жазу;
- 3) жазбаның сапасын тексеру;
- 4) құрылымдық бөлімшенің электрондық файлдарының (құжаттардың) тақырыптарын жыл сайынғы электрондық файлдардың (электрондық құжаттардың) тізімдемесіне енгізу;
- 5) құрылымдық бөлімшенің жыл сайынғы электрондық тізімдемесіне (электрондық құжаттарына) сәйкес жеке тасымалдаушылардың қаптарына архив шифрларын жапсыру;
- 6) ілеспе құжаттама жиынтығын дайындау.

Электрондық құжаттардың ілеспе құжаттары олардың сәйкестендірілуін, сақталуын және қолданылуын қамтамасыз ету үшін жеткілікті болуы керек. Ол келесі ақпаратты көрсетеді:

1. Электрондық құжаттардың (электрондық істердің) атаулары.
2. Оларды жасаудың соңғы мерзімдері.
3. Ақпараттық мазмұнның сипаттамасы (аңдатпа).
4. Электрондық формат.
5. Электрондық құжаттарда ЭЦҚ-ның болуы.
6. Физикалық және логикалық құрылым (деректер базасы, сайттар және т. б. үшін).
7. Құжаттың ақпараттық көлемі Мбайтпен (деректер базасы үшін қосымша – жазбалар саны).

Электрондық фоноқұжаттар мен бейнеқұжаттар үшін ілеспе құжаттама техникалық жай-күйі актілерімен, сөз сөйлеу мәтіндерімен, сөз сөйлейтін адамдардың тізімдерімен және берілетін электрондық құжаттармен тікелей байланысты басқа құжаттармен толықтырылады.

Электрондық дыбыс-бейнелі құжаттама ұйымның электрондық құжаттарының ведомстволық (жеке) архивіне өз өнімі түрінде немесе басқа ұйымнан ақпараттық-телекоммуникациялық желі арқылы немесе оқшауланған тасымалдаушыларда түседі. Электрондық дыбыс-бейнелі құжаттарды электрондық құжаттардың ведомстволық (жеке) архивіне тапсыру тәртібін ұйым басшысы белгілейді.

Электрондық ғылыми-техникалық құжаттаманы архивке тапсыру тәртібін ұйым басшысы да белгілейді. Тапсыру кезінде тізімдеме жасалады,

оның нысанын көшірілетін электрондық ғылыми-техникалық құжаттама түріне байланысты ұйым анықтайды.

Электрондық басқару құжаттамасының ғылыми және практикалық құндылығын тексеру не үшін қажет?

Ұйымның ведомстволық (жеке) архивінде электрондық басқару құжаттамасының ғылыми және практикалық құндылығына жүргізілген сараптама нәтижелері бойынша және құрылымдық бөлімшелердің автоматтандырылған режимдегі құрылымдық бөлімшелердің электрондық құжаттарының тізімдемесі негізінде:

- 1) тұрақты сақталатын басқарушылық электрондық істердің жиынтық тізімдемесінің жылдық бөлімі;
- 2) жеке құрам бойынша электрондық істердің жиынтық тізімдемесінің жылдық бөлімі;
- 3) уақытша (10 жылдан астам) сақталатын басқарушылық электрондық істердің жиынтық тізімдемесінің жылдық бөлімі құрылады.

Бағдарламалық өнім мыналарды қамтуға тиіс:

- 1) электрондық істерді тиісті жылдық бөлімдері бойынша автоматтандырылған түрде бөлуді;
- 2) тізімдеменің тиісті жылдық бөлімінде электрондық істердің тақырыптарын автоматтандырылған жүйелеуді:

- **құрылымдық-номиналды жіктеу белгілері бойынша** (тақырыптар ұйымның құрылымдық бөлімшелерінің атауларына сәйкес бөлінеді, соңғыларының ішінде – номиналды жіктеу көрсеткішіне сәйкес, яғни істердің маңыздылығының төмендеуіне сәйкес және құжат жасау логикасы бойынша – жоспарлы құжаттары бар істердің тақырыптарын есеп беру құжаттары бар істердің тақырыптарынан жоғары қояды);

- **құрылымсыз ұйымдар үшін функционалды-номиналды жіктеу өлшемшарттары бойынша** (істердің тақырыптары ұйым қызметінің бағыттарына сәйкес бөлінеді, әр бағыттың ішінде – номиналды-жіктеу өлшемшарты бойынша);

- 3) ЭЕМ көрсетпейтін, ұйымның электрондық құжаттарының ведомстволық (жеке) архив жұмыскерінің «ЭДК», «қажеттілігі біткенге дейін», «құжаттық тексеру аяқталғанға дейін», «шарт мерзімі аяқталғаннан кейін», «жаңаға ауыстырғаннан кейін» және т. с. с. белгілері бар электрондық істерді (электрондық құжаттарды) сақтау мерзімін белгілеу бойынша.

Электрондық дыбыс-бейнелі құжаттардың құндылығын сараптау нәтижесінде тұрақты мемлекеттік сақтау үшін іріктелген электрондық құжаттарды:

- 1) тұрақты сақталатын электрондық фотоқұжаттардың тізімдемесіне;
- 2) тұрақты сақталатын электрондық фоноқұжаттардың тізімдемесіне;
- 3) тұрақты сақталатын электрондық бейне құжаттар тізімдемесіне;

4) тұрақты сақтауға арналған электрондық фотоальбомдардың тізімдемесіне қосады.

Ғылыми-техникалық құжаттары бар электрондық файлдардың тақырыптары электрондық ғылыми-техникалық құжаттарды түгендеу бөліміне тұрақты сақтауға енгізілген.

Тұрақты сақталатын электрондық ғылыми-техникалық құжаттардың тізімдемесін жасаймыз

Тұрақты сақталатын электрондық ғылыми-техникалық құжаттаманың әр түрі бойынша (құрастыру, жобалау, технологиялық, ғылыми-зерттеу, патенттік және лицензиялау) бөлек жасалады және дербес нөмірге ие, оған ғылыми-техникалық құжаттың түрін анықтайтын цифрлық индекс қосылады.

Тұрақты сақталатын электрондық ғылыми-техникалық құжаттар тізімдемесінде:

- 1) титулдық парақ;
- 2) тақырыбы;
- 3) кіріспе;
- 4) қысқартылған сөздердің тізімі;
- 5) көрсеткіштер;
- 6) электрондық істің электрондық құжаттарының ішкі тізімдемесі;
- 7) тізімдеменің негізгі бөлігі;
- 8) жиынтық жазба бар.

Тұрақты сақтауға арналған электрондық ғылыми-техникалық құжаттама тізімдемесінің бөліміндегі титулдық парақ, мазмұны, қысқартылған сөздердің тізімі жыл сайынғы электронды файлдардың жиынтық тізімдемесінің бөлімінде ресімделеді.

Тұрақты сақталатын электрондық ғылыми-техникалық құжаттарды түгендеу үшін кіріспе жасалады, онда:

1) ұйымның қысқаша тарихын тиісті нормативтік құқықтық актілерге, өкімдік құжаттарға және архив құжаттарының іздеу деректеріне сілтемелер көрсете отырып, баяндайды;

2) құрылыс объектілерін, өнеркәсіптік өнімдерді жобалаудың, технологиялық процестің дамуы мен олардың техникалық сипаттамаларының, ғылыми-зерттеу және тәжірибелік-конструкторлық жұмыстардың, патенттік-лицензиялық жұмыстардың жүргізілу тарихын келтіреді;

3) авторды, әзірлеудің басталу және аяқталу мерзімдерін, құрамы мен мазмұнын көрсетеді;

4) ғылыми-техникалық құжаттармен электрондық файлдарды қалыптастыру, тіркеу және жүйелеу ерекшеліктерін белгілейді;

5) техникалық сипаттамаға сәйкес құжаттардың толықтығын, ақпарат тасушының физикалық жағдайын белгілейді.

Кіріспе ұйымның ведомстволық (жеке) архиві басшысының ЭЦҚ-мен куәландырылады. Қажет болса, тізімдемені пайдалануды жеңілдету үшін

оған индекстер жасалады: пәндік, атаулы, географиялық, тақырыптық, хронологиялық. Көрсеткіштер түгендеу бөлімінің соңында орналастырылады.

Ғылыми-техникалық құжаттарды тұрақты сақтауға арналған электрондық файлдардың тізімдемесін ұйымның басшысы және жергілікті атқарушы органның (орталық мемлекеттік архивтің) СТК-сы ұйымның ОСК (СК) келісімімен бекітеді.

Электрондық құжаттарды тиімді іздеу: ол неге байланысты

Автоматтандырылған ғылыми анықтамалық аппарат деректер базасы болып табылады және электрондық архивтік анықтамалықтар кешенін қамтиды. Олар электрондық құжаттарды тиімді іздеуге арналған. Автоматтандырылған ғылыми-анықтамалық аппарат ұйымның ағымдағы іс жүргізуінде құрылған ақпараттық іздеу жүйесіне және ең алдымен электрондық тіркеу және бақылау карталары және ұйымның электронды істер номенклатурасы сияқты элементтерге негізделген. Ақпаратты электрондық тіркеу және бақылау картасының бір өрісі бойынша немесе өрістердің тіркесімі бойынша іздей аласыз.

Электрондық істердің номенклатурасы автоматтандырылған түрде қолданылған кезде, электронды құжаттарды тиісті электронды файлдарға жіберуге және оларды тиісті электрондық файлдардан алуға болады. Егер пайдаланушы электронды файлдардың номенклатурасы туралы ақпаратты іздесе және оған белгілі бір электрондық құжатқа жүгіну қажет болса, онда тиісті файлдарға енгізілген электрондық құжаттардың тізімдері автоматты түрде жасалуы мүмкін.

Электрондық істер номенклатурасының негізгі іздеу деректемелері индекстер, тақырыптар, электронды файлдардың саны, сақтау мерзімдері көрсетілген құжаттардың тиісті тізімдерінің тармақшалары мен абзацтары (мақалалары) болып табылады.

Автоматтандырылған режимдегі электрондық істер номенклатурасы негізінде электронды файлдардың (электрондық құжаттардың) тиісті жиынтық тізімдемелерінің бөлімдері қалыптасады. Сонымен қатар, ақпаратты іріктеудің негізгі себептерінің бірі электрондық құжаттарды сақтау мерзімдері болып табылады: тұрақты, уақытша (10 жылға дейін) және уақытша (10 жылдан астам) сақтау, жеке құрам бойынша (15-тен 75 жасқа дейін) сақтау.

Электрондық форматта жасалған электронды істердің (электрондық құжаттардың) жиынтық тізімдемесі іс деңгейінде ақпаратты сипаттау үшін келесі деректемелерді қамтиды:

- нөмірді;
- индексті;
- электрондық істің тақырыбын;
- құжаттарды қабылдау мерзімдерін;
- электрондық бизнестегі парақтар санын.

Электрондық тіркеу-бақылау карточкалары автоматтандырылған анықтамалық, тақырыптық және басқа картотекалар үшін негіз болып табылады.

Электрондық картотекадағы сипаттаманың негізгі деректемелері:

- индекс;
- айдар (қосымша айдар);
- іс-шараның күні мен орны;
- мазмұны, атауы және электрондық тасымалдаушылардағы іздеу деректері.

Архив құжаттарының іздеу деректерін көрсететін автоматтандырылған режимде келесілер қалыптастырылады:

1. Ұйым жұмыскерлерінің еңбек өтілі, жалақы мөлшері және басқа да мәліметтері туралы жеке құрам бойынша картотека.
2. Тиісті нормативтік құқықтық актілерге, әкімшілік және басқа құжаттарға сілтемелері бар ұйымның құрылуы, қайта құрылуы (таратылуы) туралы мәліметтерді қамтитын оның тарихы туралы картотека.
3. Әкімшілік құжаттың күні, реттік (тіркеу) нөмірі, тақырыбы туралы ақпаратты қамтитын ұйымның әкімшілік құжаттарының картотекасы.
4. Атаулы және жүйеленген картотекалар мен каталогтардың объектілік, географиялық, басқа түрлері.

Архивтік электрондық құжаттардың іздеу деректерінің деректемелері:

- 1) архив қорының атауы мен нөмірі;
- 2) жиынтық тізімдеменің нөмірі;
- 3) электрондық файлдың (электрондық құжаттың) нөмірі.

Бұл деректемелер бухгалтерлік сипаттамаларды қамтиды және ұйымның электрондық архивінің бухгалтерлік мәліметтер базасынан өзгертілуі мүмкін.

Автоматтандырылған ғылыми-анықтамалық аппарат электрондық құжаттарды жедел және көп өлшемді іздеуге кең мүмкіндіктер береді. Автоматтандырылған ғылыми-анықтамалық аппараттың функциялары мыналар арқылы орындалады:

1. Ақпаратты табу процедуралары.
2. Экранды қарау үшін іздеу нәтижелерін ұсыну.
3. Іздеу нәтижелерін файлдар мен баспа түрінде ұсыну, анықтамалық мәтіндерді қалыптастыру.

Сипаттау объектісін сипаттайтын кілт сөздер жүйеге сипаттама процесі кезінде немесе ол аяқталғаннан кейін енгізіледі. Кілт сөздер пайдаланушыға архив қоры деңгейінде ақпаратты жедел іздеуге, электрондық істердің қысқаша тізімдемесін, электрондық істі және электрондық құжатты алуға мүмкіндік береді. Ақпаратты толық мәтінді мәліметтер базасынан іздеу пайдаланушының электрондық құжат бөлімдерінің тақырыптарына сілтеме жасауды, қажет болған жағдайда тиісті мәтінге өтуін қамтиды. Қолданушы, қажет болған жағдайда, құжаттың толық мәтінінің көшірмесін жедел ала алады.

Толық мәтінді электронды құжаттар туралы ақпаратты тезаурустың басылған нұсқаларынан таңдалған дескрипторлар бойынша немесе

электрондық құжат мәтініне сәйкес жіктеу көрсеткіштері бойынша іздеуге болады. Автоматтандырылған ғылыми-анықтамалық аппараттың деректер базасының құрылымында міндетті деректемелердің болуы және осы деректемелер туралы ақпаратты электрондық форматта беру мүмкіндігі ұйымның электрондық архиві мен мемлекеттік архивтің автоматтандырылған ғылыми-анықтамалық аппаратының үйлесімділігін қамтамасыз етеді.

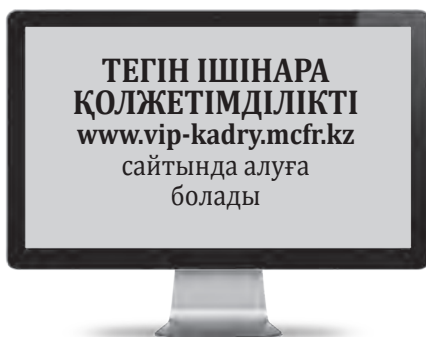
Журналдың келесі санында біз тақырыпты жалғастырып, мемлекеттік архивтің ғылыми-анықтамалық аппарат жүйесі туралы әңгімелейміз.



Арнайы
жағдайларда
жазылуға
үлгеріңіз

«ACTUALIS: Кадрлық іс» ЭЛЕКТРОНДЫҚ ЖҮЙЕСІ

«ACTUALIS: КАДРЛЫҚ ІС» ЭЖ – бұл нарықта теңдесі жоқ, күн сайын жаңартылатын, көпфункционалы анықтамалық-сараптамалық жүйе, кадр қызметінің қызметкерлеріне, еңбекті қорғау жөніндегі мамандарға, іс қағаздарын жүргізушілерге кешенді ақпараттық-құқықтық көмек көрсетуге арналған, оған қолжетімділік Интернет арқылы тәулігіне 24 сағат бойы онлайн-режимінде жүзеге асырылады.



Жазылуды:

8 (727) **323-62-12/13/29** (ішкі 137) телефоны
немесе e-mail: callcentr@mcfr.kz
бойынша ресімдеуге болады

ACTUALIS: Кадрлық іс» ЭЖ-ндегі барлық ақпарат екі: мемлекеттік және орыс тілде берілген.

«ACTUALIS: Кадрлық іс» ЭЖ – БҰЛ:

- кез келген кадрлық құжаттаманы дайындау кезіндегі ақпаратшы және көмекші;
- сарапшылардың әртүрлі жағдайлар бойынша түсіндірмелері;
- кадрлық қызметті ұйымдастыруға арналған қажетті құжаттардың үлгілері мен мысалдары;
- тұрақты жаңартылатын нормативтік база;
- қойылған сұрақтарға осы саладағы сарапшылардан өз уақытында жауап алу мүмкіндігі.

Н. Артонкина,
«НФП Бизнес решения» ЖШҚ Ұйымдастырушылық және құжаттамалық
қамтамасыз ету бөлімінің бастығы, Мәскеу қ.



PowerPoint деген не және бағдарламаны қалай қолдану керек?

*«Қате жасалған керемет идеяға қарағанда,
әдемі ресімделген ақымақ ұсыныстың
нәтижесі әлдеқайда мықты»*

Скотт Адамс

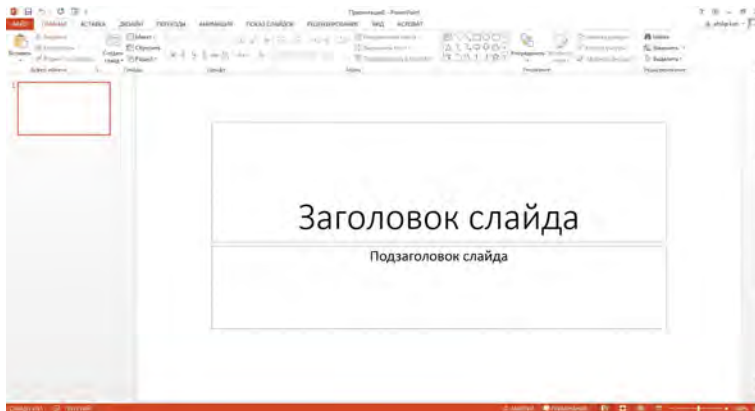


MS Office – PowerPoint бағдарламасы негізсіз еленбейді. Көп адам «Ол оңай бағдарламаға ғой?! Excel деген нағыз бағдарлама!» деп, оған назар аудармайды. Алайда, оқырмандардың көпшілігі басшылық бұл бағдарламаны «ұнатады» деген фактіге, басқаларға қарағанда, оның анықтығы үшін оны артық көретініне көз жеткізді. Жаңа мақалада MS PowerPoint бағдарламасымен және оның негізгі элементтерімен егжей-тегжейлі таныс боламыз.



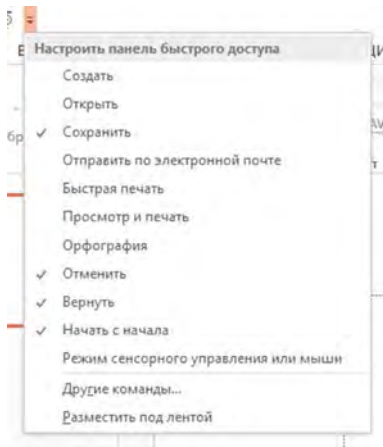
PowerPoint – презентация құруға арналған бағдарлама. Ол слайдтарды пайдаланып динамикалық презентация құруға мүмкіндік береді. Құрылған презентациялар мәтін, кесте, кескін, график, диаграмма, анимация, бейне-баян және т. б. қамтуы мүмкін.

PowerPoint бағдарламасы интерфейсінің негізгі элементтері



1-сурет

MS PowerPoint жұмыс терезесінің негізгі элементтерін қарастырайық (1-сурет):



2-сурет

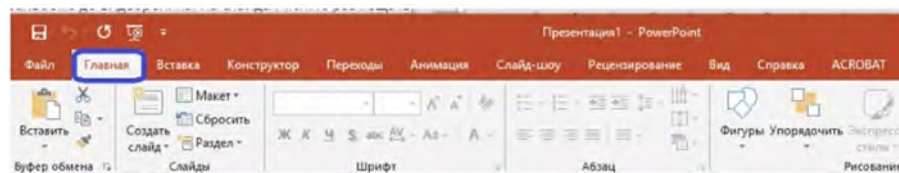
1. Презентация файлының атауы бар терезенің **тақырып жолағы**.

2. **Жылдам қолжетімділік панелі**. Панельде сіз жиі қолданылатын командаларды көресіз, оларды өз қалауыңыз бойынша қосуға немесе жоюға болады. Панельде көрсетілген командалар тізімі мұнда жылдам қолжетімділік панелін орнатуға арналған батырма арқылы реттеледі. Осыны басқанда тізімнен панельге қосымша шығару қажет командаларды іріктеп алуға болады (2-сурет).

3. **Басқару элементтеріне қол жеткізуге арналған таспа**. Таспа қойындылардан тұрады. Таспаның көлемі терезенің еніне байланысты – ені неғұрлым кең болса, соғұрлым қойындының қосымша элементтері бейнеленеді. Таспада келесі қойындылар көрсетілген:

Файл. Түрлі-түсті «Файл» қойындысын таңдағанда Microsoft Office Backstage көрінісін көрсетеді. Backstage көрінісі – файлдарды және оларға қатысты деректерді басқаруға арналған: жасауға, сақтауға, ашуға, басып шығаруға және параметрлерді орнатуға.

Басты қойынды. Мұнда слайдтарды құру және олармен жұмыс істеу кезінде жиі қолданылатын командалар келтірілген, мысалы, слайдтарды



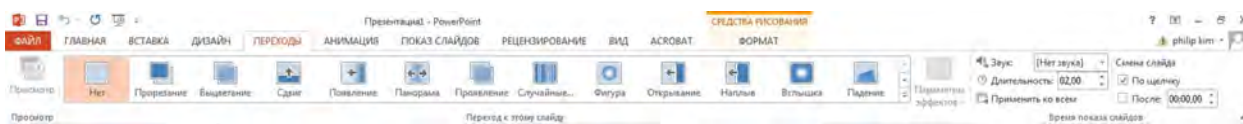
3-сурет

қосу және жою, слайд құрылымын таңдау, қаріптер мен абзац опцияларын таңдау, WordArt нысандарын қосу, сонымен қатар белгілі слайдтан мәтін табу (3-сурет).

Кірістірме. Бұл қойынды презентацияға медиафайлдарды (клип, дыбыс, фильм және т. б.) қосуға, слайдқа кестелер, кескіндер, диаграммалар, графиктер, Office пішіндерін, SmartArt графикаларын, сілтемелерді, мәтіндік нысандар мен колонтитулдарды қосуға мүмкіндік береді.

Конструктор. Бұл қойындыда бүкіл презентация үшін фондық үлгіні, түсін, қаріпті және арнайы эффекттерді таңдайды. Қойынды слайд стильдерінің жиынтығы негізінде презентация дизайнын ресімдеуге көмектеседі.

Ауысулар. Мұнда слайдтар арасында ауысулар орнатуға, дыбыстар жиынтығынан дыбысты таңдауға, слайдтардың өзгеру ретін көрсетуге, әр слайдтың көрсетілетін уақытын белгілеуге болады. Сонымен қатар, әр слайд үшін «өзінің» ауысу түрін таңдауға болады (кесу, солу, пайда болу, қозғалу және т. б.), осылайша презентацияны неғұрлым қызықты жасауға болады (4-сурет).



4-сурет

Анимация. Қойындыда анимациялық нысандар мен дыбыстарды қосуға, ауысу эффекттеріне және уақыт аралықтарын таңдауға арналған құралдар бар. Қойынды анимациялық эффекттерді және слайдтар арасындағы ауысуларды орнатуға арналған.

Слайд-шоу. Қойынды слайдтарды көрсетуге арналған. Ол презентацияны орнатуға және көрсетуге арналған командаларды қамтиды. Оның көмегімен нақты слайдты таңдауға, сөздерді жазып, басқа дайындық әрекеттерін орындауға болады.

Пікір білдіру. Қойындыда презентацияны түсіндіруге және қорғауға арналған командалар бар. Онда емле тексеруші және тезаурус құралдары, сондай-ақ аударма және зерттеу құралдары бар. Сонымен қатар, құжаттағы түсініктемелерді қосу, қарау және өңдеу командалары осында орналасқан.

Түрі. Қойындыда презентацияның әртүрлі режимдерінің жиынтығы бар. Осы жерден сіз дәстүрлі PowerPoint көріністерін таңдай аласыз, сызғышты қолдана аласыз, түстер мен сұр реңкті реттей аласыз және презентация терезелерімен жұмыс жасай аласыз. Қойынды жазбалар режиміне жылдам ауысуға, тор сызықтарын қосуға немесе терезеде барлық ашық презентацияларды ұйымдастыруға, слайд көрінісінің масштабын өзгертуге мүмкіндік береді.

4. Слайдтарды өңдеу аймағы.

5. Слайд нобайлары көрсетілетін слайд панелі.

6. Ескертпе панелі ағымдағы слайдқа жазбалар жасау үшін қолданылады.

7. Күй жолағы ағымдағы слайд туралы ақпаратты қамтиды: слайд нөмірін, тақырыпты, тілді.

8. Слайдтарды көру режимдерінің батырмалары: қалыпты, слайдтарды сұрыптаушы, оқу режимі, слайдтарды көрсету.

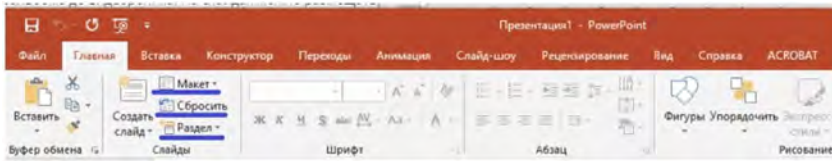
9. Слайд масштабын өзгертуге арналған батырмалар мен сырғытпа.

Әр қойындыда басқару элементтері бар: топтарға біріктірілген батырмалар, тізімдер, құсбелгілер және т. б. (5-сурет).

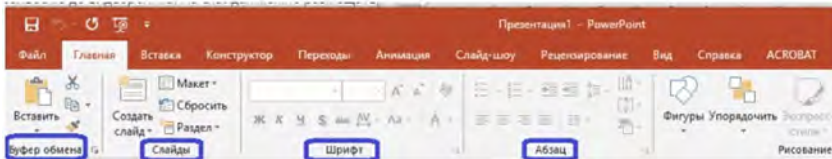
Топтың атауы төменде келтірілген, мысалы, Буфер обмена, Слайды, Шрифт, Абзац және т. с. с. (6-сурет).

Тұрақты қойындылардан басқа, мысалы, кестелермен, суреттермен, диаграммалармен және т. б. жұмыс істеуге арналған мәнмәтіндік қойындылар бар, олар тиісті режимге ауысқанда немесе объектіні таңдағанда немесе оған курсорды орналас­тырғанда автоматты түрде пайда болады (7, 8, 9 сурет).

Таспада қандай да бір команданың мақсаты туралы қысқаша анықтаманы көмекші құралдар көмегімен алуға болады. Ол үшін тінтуірдің меңзерін осы команда бойынша жылжыту керек және оны қысқа уақыт ұстап тұру керек (10-сурет).



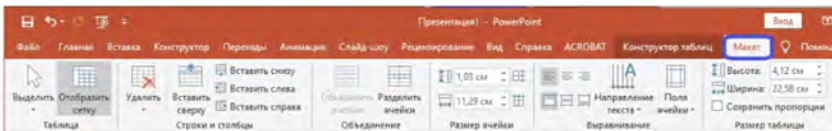
5-сурет



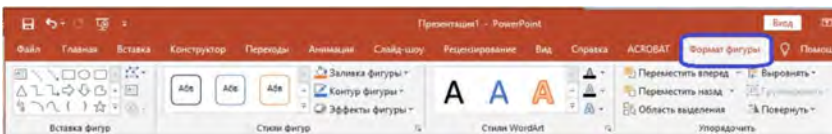
6-сурет



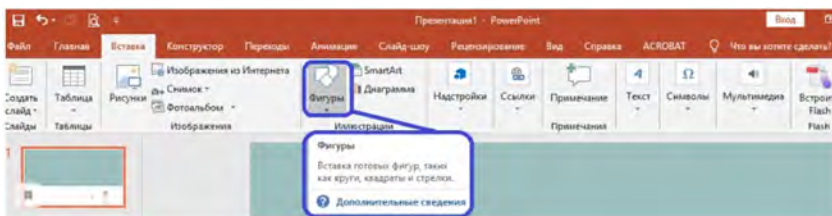
7-сурет



8-сурет



9-сурет



10-сурет

PowerPointтің маңызды батырмалары	
CTRL+A	Барлық объектілерді белгілеу
CTRL+B	Пішімдеуді қалың қаріппен қолдану/болдырмау
CTRL+C	Объектіні немесе мәтінді көшірмелеу
CTRL+D	Объектіні қайталау
CTRL+F	Презентация бойынша іздестіру
CTRL+G	Элементтерді топтастыру
CTRL+H	«Найти» терезесін шақыру немесе «Заменить» қойындысымен алмастыру
CTRL+I	Пішімдеуді курсивпен қолдану/болдырмау
CTRL+K	Гиперсілтеме жасау
CTRL+N	Жаңа презентацияны жасау
CTRL+O	Презентацияны ашу
CTRL+P	Слайдтарды басып шығару
CTRL+R	Абзацтарды оң жаққа туралау
CTRL+S	Презентацияны сақтау
CTRL+T	Қаріпті белгілеу
CTRL+U	Мәтіннің астын сызу
CTRL+V	Қою
CTRL+W	Белсенді терезені жабу
CTRL+X	Объектіні немесе мәтінді алып тастау
CTRL+Y немесе F4	Соңғы әрекетті қайталау
CTRL+Z	Әрекетті болдырмау
CTRL+TAB	Презентациялар арасында ауыстырып отыру
ESC	Мәзірде немесе диалог терезесінде берілген әрекеттерді болдырмау
F1	PowerPoint анықтамасының терезесін ашу
F5	Презентацияны іске қосу
F7	Орфографияны тексеру
F12	Сақтау
Alt+F4	PowerPoint анықтамасының терезесін (және кез келген басқа терезені) жабу
Page Up/ Page Down	Слайд панеліндегі алдыңғы немесе келесі слайдқа өту немесе презентация кезінде ауыстыру
S	Пауза жасау немесе презентацияны көрсетуді автоматты түрде жандандыру
Пробел	Презентация кезінде келесі слайдқа өту
Shift+ стрелки	Белгіленген объектінің мөлшерін өзгерту
Shift+F10	Мәнмәтіндік мәзірді көрсету
Ctrl+ стрелки	Слайдта белгіленген объектіні ауыстыру

PowerPoint бағдарламасы – әртүрлі презентациялар құруға арналған қарапайым және қолжетімді құрал. Біз бағдарламаның қандай болатынын қарастырдық, оның интерфейсі мен параметрлерін зерттедік. Журналдың келесі санында MS PowerPoint бағдарламасында қалай презентация құруға болатынын айтатын боламыз.

А. Шакиева,
«ГалаКонсалт» ЖШС, жобалар басшысы,
Алматы қ.



Пандемияда шетелдік серіктестерден қалай айырылып қалмау керек: халықаралық іскерлік хат алмасу этикетінің қағидалары

« Пандемия елдер арасындағы іскерлік байланыстарды бәсеңдетпеуі немесе бұзбауы керек. Коммуникацияларды іскерлік хат алмасу арқылы дамытуға болады. Жаңа мақалада халықаралық хат алмасудағы айырмашылықтарды талқылап, этикет қағидалары туралы айтамыз. Шетелдік серіктестердің хаттарының мәтінін дұрыс оқып, қажетсіз қателіктерден аулақ болу және сізге міндетті түрде жауап беретін осындай хаттарды өзіңіз қалай жазуға болатындығын білу үшін оларды ескеру маңызды. »

Шетелдік серіктестердің хаттары несімен ерекшеленеді?

Шетелдік әріптестер оқырман назарын аудару, оның ықыласына ие болу және ұзақ мерзімді қарым-қатынас орнату жолдарын іздейді.

Адресаттың эмоцияларына баса назар аудару. Шетелдік серіктестер адресатқа көбірек назар аударады, адамның ішкі түйсіктеріне жүгінеді: билікке деген ұмтылысын, өзін мойындату, ерекше болу, эмоцияларын көрсету: қуанышын, қызығушылығын және кейде аяушылық сезімін.

Олар адресатты жақын тарту үшін әрбір кішкентай нәрсе үшін алғыс айтады. Ол үшін эмоционалды-бағалау лексикасын қолданады. Хат алмасуда қолдануға болатын ағылшын тіліндегі алғыс сөз тіркестерінің мысалдарын қарап шығыңызшы.

Ағылшын тіліндегі алғыс айту тіркестерінің мысалдары

Ағылшын тіліндегі сөйлем	Аудармасы
I am writing to thank you very much indeed for...	Сізге ... алғыс айту үшін жазып отырмын
It is very kind of you to...	Көрсеткен құрметіңізге ризамын
May I take this opportunity of thanking you for...	Осы сәтті пайдаланып, Сізге ... үшін алғыс айтқым келеді
Thank you for contributing so much to...	... қосқан үлесіңіз үшін алғысымызды білдіргіміз келеді
I sincerely appreciate your kindness	Сіздің мейірімділігіңізді бағалаймын
I wish to express my appreciation for all your efforts...	... еңбегіңіз үшін алғысымды айтамын
Please accept my sincere (deep) appreciation for your help	Көрсеткен көмегіңіз үшін шын жүрегіммен алғысымды айтамын
I am truly grateful for your advice	Сіздің ақыл-кеңесіңіз үшін ризамын
I am grateful to you for sending us this extremely useful and well-documented information on...	... бойынша жасалған осы маңызды және мінсіз ақпарат үшін мен Сізге өте ризамын
Thank you for inviting me to your firm office and introducing me to its staff	Фирмаңыздың кеңсесіне шақырғаныңызға және қызметкерлермен танысуға мүмкіндік бергеніңізге рахмет
This is to thank you again for your wonderful hospitality and to tell you how much I enjoyed seeing you	Қонақжайлық танытқаныңыз үшін алғысымды жеткізіп, және Сізді көргеніме өте қуанышты екенімді білдірейін деп, жазып отырмын

Қазақстан Республикасында ресми құжаттарда шектен тыс ілтипат білдірілмейді. Еуропада және АҚШ-та іскерлік серіктеске немесе клиентке құрмет көрсету маңызды және қажет.

Шетелдік серіктестердің кіріспе және қорытынды сөйлемдерінің мысалдары

Ағылшын тіліндегі сөйлемдер	Аудармасы
1	2
Кіріспе сөйлемдер	
I am contacting you for the following reason	Сізге келесі мақсатпен жазып отырмын/Сізге ... үшін жазып отырмын
I would be interested in (receiving/getting information)	Мен ... (туралы ақпарат алуға) мүдделі болатын едім
With reference to our conversation on Tuesday...	Сейсенбі күнгі әңгімемізге қатысты ...

1	2
Қорытынды сөйлемдер	
It is our pleasure to announce that...	... хабарлауға қуаныштымыз
I look forward to seeing you next week	Келесі аптадағы кездесуімізді күтемін
I would be happy to have an opportunity to collaborate with your company again	Компанияларыңызбен ынтымақтасуға қуаныштымын
We look forward to a successful working relationship in future	Болашақта табысты ынтымақтасуға қуаныштымыз
We would be pleased to do business with your company	Компанияларыңызбен ынтымақтасуды қуана-қуана жалғастырамыз
Looking forward to receiving your comments	Сіздің пікіріңізді тағатсыздана күтемін
An early reply would be appreciated	Сіздің жылдам жауабыңызға риза болар едім
Your faithfully	Құрметпен
Yours sincerely	Ізгі тілекпен Сіздің ...
It was a pleasure meeting you in Nur-Sultan last week	Өткен аптада Нұр-Сұлтанда Сізбен кездескеніме қуаныштымын

Мен - тәсілмін. Еуропада және АҚШ-та «Мен ұсынамын», «Мен алғыс айтамын» деген сөз тіркестерін қолдану арқылы, жеке тәсіл қолданылады. Мен-тәсілмін жеке жауапкершілікті көрсететінін және серіктестерге деген үлкен сенім тудыратынын ұмытпаңыз. Біздің елде біз-тәсіл қабылданды. Біз бүкіл ұжымды білдіретін компания атынан жазамыз. Өз хаттарыңызға қараңызшы, онда «Сізді шақырамыз ...», «Біз алғыс айтамыз ...» деген тіркестер шығар.

Кестенің бағандарында сіз сөз тіркестерінің екі түрін көресіз. Сол жақ бағанда біз-тәсіл пайдаланылады. Оң жақ бағанда – мен-тәсілмен сол сөз тіркестерінің ағылшын тіліндегі аудармасы.

Біз-тәсіл және мен-тәсіл кешірім сұрау сөйлемдерінің мысалында

Біз-тәсіл	Мен-тәсіл
Біз ... кешірім сұраймыз	I apologize for...
Өкінішке орай ... туралы хабарлаймыз	I very much regret to say, that...
Өтінеміз, ... үшін айып етпеңізші	Please accept my apologies for...
... үшін кешірім сұраймын (сұраймыз)	My apologies for...
... кешірім өтінеміз	I offer an apology for...
... үшін кешіріңіз бізді, өтінеміз	Please accept my apologies for...

Әңгімелесу стилі. Батыс және американдық мамандар хатты ауызекі сөйлеуге жақын стильде жазуға кеңес береді. Сіздің шетелдік әріптестеріңіз осы кеңесті қолданады. Құрғақ, кеңсе тіркестерін қолданбайды (жоғарыдағы кесте).

Хаттың мақсаты – оқырман назарын аудару, бұны үлкен хат-хабар алмасуда жасау өте қиын. Сондықтан шетелдік серіктестер адресаттың назарын

аудар алатын және оны қызықтыра алатын көптеген фактілерді және оның егжей-тегжейіне дейін пайдаланады.

Байланыста болуға деген белсенді ниет. Хаттардағы соңғы тіркестер әрдайым серіктеспен байланыста болуға бағытталған (жоғарыдағы кесте). Әңгімелесушіні құрметтейтініңізді және оның жауабын күтетініңізді айтыңыз.

Ашық тыныс белгілері. Бұл шетелдік іскерлік мектебінің ерекшелігі, олар тек қажет тыныс белгілерін пайдаланады. Барлық басқа таңбалар – үтірлер мен нүктелер – әсіресе даталарда, мекенжайларда және т. с. с. алынып тасталады. Сонымен қатар олар тыныс белгілері ретінде пайдаланылатын жаңа жолға ауысу мен жол шегіністерді қолданады.

Хаттарда жартылай ашық немесе аралас пунктуацияны жиі қолданады, мысалы, адресатқа жүгінгенде, тыныс белгілерін қояды. Ұлыбританияда – үтір, АҚШ-та – қос нүкте (төмендегі мысал).

Жүгінуді ресімдеу мысалы

Британдық нұсқа	Американдық нұсқа
Dear Mr Harris, I would like...	Dear Mr. Harris: I would like...

Шетелдік серіктестерге жазылған хаттарда қандай қателерді болдырмау керек

Леп белгілерін қолдану. Леп белгісі айқай ретінде қабылданады, сондықтан оған халықаралық хат-хабарларда қатаң тыйым салынады. Леп белгісін нүктеге ауыстырыңыз, әйтпесе сіздің серіктесіңіз бұрынғы заманның адамымен хат алысып отырмын деп ойлайды. Леп белгілерін құттықтауда да алып тастаңыз, өз сезіміңізді қарапайым түрде білдіріңіз.

Кішіпейілділік танытыңыз. Егер сізге адресат ағылшынша сізден на-шар сөйлейтін болып көрінсе де, мәтінде ескертулер жазудан аулақ болыңыз. Тілді білмеу адамның зияткерлік қабілетінің деңгейіне әсер етпейді. Сонымен қатар, ол әлемнің тағы 20 тілінде еркін сөйлей алады.

Шатастырылған сөз тіркестері мен қысқартуларды қолдану. Қарапайым сөздердің ретімен қысқа, қарапайым сөз тіркестерін жазыңыз. Бұл сіздің араңыздағы байланысты жақсартуға және екі ұштылықты болдырмауға мүмкіндік береді. Егер сіз қысқартуларды қолдансаңыз, алушының оларды білетініне көз жеткізуіңіз керек.

Жынысына назар аударыңыз. Есіңізде болсын, халықаралық іскерлік этикеттің жынысы жоқ. Әйелдерге де, ер адамдарға да комплимент айтпаңыз. Хат-хабарларыңызда осы қағиданы ұстаныңыз. Сонда қажет емес шағымдарға тап болмайсыз. Жиналыста ұжымның еркектері альфа-еркектер сияқты болды, сол себептен келісе алмады деп жазбаңыз. «Посткеңестік» хат-хабар алмасу барысында сізді түсінетін болса, бұл үшін шетелде халықаралық қақтығыстың басталуы мүмкін.

Әзілдеу. Сақ болыңыз – әр елде әзілдесу әртүрлі. Әлемде біз үшін түсініксіз көптеген күрделі мәселелер бар. Сіз адамды этникалық, саяси, діни тұрғыдан

кемсітуге болады. Сондықтан абайлап әзілдескен абзал. Мысалы, ұлттық мінез-құлық ерекшеліктері туралы әзіл-қалжыңға қатаң тыйым салынады.

Өсек айту. Еуропалық және американдық серіктестердің менталитеті басқа. Есіңізде болсын, сыни жағдайда іскерлік хат-хабарлардан алынған кез келген ақпарат сотта дәлел бола алады және сізге қарсы қолданылады. Өсек айтпаңыз немесе теріс ақпарат бермеңіз.

Шетелдік серіктеске іскерлік хатты қалай жазу керек

Сіздің хатыңыз түсініксіз болмауы үшін, адресат одан не қалайтынын түсініп, сізге жауап беріп, сіздің ұсынысыңызды дұрыс қабылдауы үшін бірнеше маңызды сәттерге назар аударыңыз. Бастысы – «алтын үшбұрыш». «Алтын үшбұрыш» немесе әріптің мағыналық үшбұрышы – тақырып, фраза-хабарландыру және соңғы сөйлем. Бұл элементтер сіздің хатыңызды құрылымдық және мағыналық тұрғыдан мықты етеді, ал сіздің хат-хабарыңыз динамикалық және тиімді болады.

Хаттың тақырыбын көрсетіңіз (1). Бұл адресаттың бірінші көретіні. Хаттың тақырыбы бойынша адам хатты ашуды және оны қашан оқуды шешеді. Алушының назары мен қызығушылығын арттыру үшін хаттың тақырыбын пайдаланыңыз.

Мәтіннің құрылымын жасаңыз және мазмұнын жариялаңыз. Іскерлік хат, оның ішінде ағылшын тіліндегі хат үш бөлімнен тұрады: кіріспе, негізгі бөлім, қорытынды. **Кіріспеде (2)** өзіңізді таныстырып, адресатпен амандасыңыз, сонда ол кім оған хат жазып жатқанын және сіз оның мекенжайын қайдан алғаныңызды білсін. Содан кейін хабарландыру сөйлемін – хаттың мазмұнын жазыңыз. Хабарламадан адресат хаттың не туралы екенін түсінуі керек. Содан кейін адам әрі қарай оқу керек пе жоқ па, шешім қабылдайды.

Негізгі бөлімде сұрақтың мәнін айтыңыз, мәліметтерін көрсетіңіз. Сөйлемдерді анық және айқын жазыңыз, ақпаратты құрыңыз. Қажет болса, адресатқа сұрақ қойыңыз.

Хаттың соңғы жағын күшті аяқтаңыз. Соңында соңғы (3) сөйлемдерді жазып, байланыс ақпаратын қалдырыңыз. Соңғы фраза хаттың мазмұнымен үндес болуы керек. «Көктемнің он жеті сәті» фильмін көрген шығарсыз. Тіпті көрмесеңіз де, «*Штирлиц соңғы сөйлем жақсы есте сақталатынын білді*» деген сөйлемді бәрінің құлағы шалды. Адресатты әрекетке итермелейтін дәл сол соңғы сөйлем. Негізгі бөлімді оқығаннан кейін адресатты: «*Сонда олар менен не қалайды?*» деген сұрақ мазалайды. Бұл сұраққа соңғы сөйлем жауап береді.

Хатқа қол қойыңыз. Қолтаңба – байланыс ақпараттарының блогы. Ақпаратты бес-жеті жолға сыйғызып көріңіз. Тегіңізді, атыңызды, лауазымыңызды, байланыс деректеріңізді, телефон нөміріңізді, электрондық пошта мекенжайыңызды көрсетіңіз. Компанияның атауы және мекенжайы, компанияның веб-сайты көрсетіледі.

Іскерлік хат алмасудың осы қағидаларын жаттап алыңыз және олардың қалай жұмыс істейтінін көріңіз. Мұны қарапайым тапсырыс беру хатының ағылшын және қазақ тіліндегі мысалында көрсетейік.

Хатта «алтын үшбұрышты» пайдалану мысалы

Ағылшын тіліндегі тапсырыс беру хаты

Topic: Ordering printer ZZZ 1

Introduction:

Dear John,

Further to our telephone conversation, I'm sending you my order: 2

Body of the letter:

Printer ZZZ – 1 pc.

Color cartridge – 1 pc.

Closing sentence:

As you promised, I'm expecting the delivery tomorrow afternoon. 3

Thank you in advance,

Elena Milova

Қазақ тіліндегі тапсырыс беру хаты

Тақырыбы: ZZZ принтеріне тапсырыс беру 1

Кіріспе:

Джон, қайырлы күн!

Телефон арқылы сөйлесуді жалғастыра отырып, мен Сізге өз тапсырысымды жіберемін: 2

Негізгі бөлім:

ZZZ принтері – 1 дана.

Осы принтерге арналған түсті – 1 дана.

Қорытынды

Сіз уәде еткендей, курьерді ертең түстен кейін күтемін. 3

Алдын ала алғыс айтамын,

Елена Милова

1 Хаттың тақырыбы

2 Хабарлама сөйлем

3 Қорытынды сөйлем

Мағыналық үшбұрыш пен әріптің құрылымы оның мақсатына сай қызмет етуі керек. Адресаттан не алғыңыз келетінін анықтаңыз. Егер өзіңіз не қалайтыныңызды білмесеңіз, адресаттың оны түсінуі екіталай. Хаттың тақырыбын жазыңыз, хабарландыру сөйлемін тұжырымдап, негізгі бөлімді нақты құрыңыз. Мәселені нақты және қарапайым түрде баяндаңыз. Соңғы сөйлемде адресаттан не күтетініңізді қайталаңыз. Осы талаптардың барлығын орындау арқылы ғана өзара тиімді серіктестікке сенуіңізге болады.

И. Половникова,
«Mone Amour» ЖК бренд-менеджері, лайф-коуч,
психолог, Алматы қ.



Үміткермен сұхбат құру: тексерілген бес қадам



Егер сіз персоналды іріктеу кезінде сұхбат құра алмасаңыз, онда осы мақала сізге арналған. Неліктен дайындық маңызды? Әңгімелесу логикасын құрып, үміткерді қалай бағалауға болады? Сұрақ қою кезінде неге назар аудару керек? Осының барлығы туралы мақалада айтатын боламыз.



Үміткермен сұхбат өткізген кездегі құпиялар мен қателіктер

Сәтті сұхбатты өткізу үшін оның құрылымы туралы алдын ала ойлану керек. Сондай-ақ, кез келген келіссөздегідей, сұхбаттасу кезінде біз бірнеше мақсатқа жетуіміз керек. Біріншісі – адаммен оның реакциясы дұрыс болатындай етіп байланыс орнату, сонда ол мүмкіндігінше ашылады, және біз, бір жағынан, одан толыққанды ақпаратты ала аламыз, екінші жағынан, оны одан әрі өзара әрекеттесуге ынталандырамыз, оны компанияда жұмыс істеуге қызықтырамыз. Сондықтан сұхбатты келіссөз ретінде, яғни екі жақтың тең құқығына ие, бір-біріне қызығушылық танытатын, сонымен бірге өздеріне пайдалы барлық ақпаратты жіберуге және алуға мүдделі процесті жүргізу мағынасы бар.

HR-мамандарының жіберетін әдеттегі қателіктерінің бірі – олар тергеу түрінде сұхбат жүргізеді. Мұны этикалық себептерге байланысты ғана қателік деп санауға болмайды. Осылайша, сұхбат алушы еңбек нарығындағы ең табысты ойыншыларды ынталандыруға кедергі болады, компанияның

беделіне нұқсан келтіреді, ең бастысы – адамның адекватты мінез-құлқын көре алмайды.

Бұл тәсілге қарама-қайшы – **сұхбаттасу-сату** – үміткер өте ұнаған кезде немесе компания ұсынғаннан қымбатырақ «тұрғанда», жиі кездеседі. Мұндай жағдайда компанияның артықшылығын асыра отырып, кемшіліктері туралы үндемей, ең бастысы, үміткерді іс жүзінде бағаламай, компанияны «сатуға» үлкен азғыру бар. Мұндай тәсіл көбіне «аң аулауға» ұқсайды, өйткені мұндай іріктеу әдісі барысында үміткер көбінесе бос орынға қызығушылық танытпайды.

Келіссөз-сұхбат екі тараптың бір-біріне сәйкес келетіндігін түсінуге мүмкіндік береді. Келіссөз тараптардың өзара бағалаудағы, қызығушылық танытудағы тең құқықтарын болжайды және бірнеше қағидаттар мен заңдарға негізделген.

Тиімді сұхбаттасудың негізгі идеясы: әмбебап жақсы немесе патологиялық нашар үміткерлер болмайды, дәл сол сияқты өте жақсы немесе жаман компаниялар жоқ: бір-біріне лайықты немесе лайықты еместер бар. Үміткер біз құрастырған құзырет бейініне сәйкес келе ме, жоқ па деген қорытынды жасаймыз. Бос орынға келген үміткер компанияны өзінің ерекшеліктеріне, ынталануына және командаға қатысты қалауына қарай бағалайды. Өзара бағалау кезіндегі екі тараптың қателіктері теріс нәтижеге әкеледі: үміткер жұмысқа барып, қанағаттанбайды, ал компания өз уақытын, күш-жігерін, қызметкерлерінің эмоцияларын жұмсайды, сондай-ақ ұйымда аз уақыт қана жұмыс істейтін қызметкерді бейімдеуге, оқытуға және жаттықтыруға қаражат салады. Бізге сәйкес келмейтін немесе біз сәйкес келмейтін үміткерге ұсыныс жасағаннан гөрі, сұхбаттасу кезеңінде толық немесе ішінара сәйкессіздіктерді анықтау әлдеқайда тиімді.

Сұхбатқа алгоритм жасаңыз

Тараптар бір-бірін мінсіз дұрыс және жан-жақты түсінуі үшін коммерциялық келіссөзге ұқсас құрылымды негіз ретінде алуы керек.

Бірінші кезең – байланыс орнату. Сонымен бірге сұхбат беруші компания туралы жағымды әсер қалыптастырады, үміткерге демалуға және өзін дұрыс ұстауға мүмкіндік береді. Байланыс орнатылған кез келген басқа жағдайдағы сияқты, бірнеше жалпы сұрақтар немесе сөз тіркестері қойылған орынды, бір кесе кофе немесе шай ұсыну өзара ұсыныс болып табылады. Әрине, жайлы жағдай жасалуы керек. Есіңізде болсын, егер сіз сұхбатты бейтаныс адамдар кіріп, жүретін шулы бөлмеде өткізсеңіз, назарыңызды аударатын нәрселер көп болса, үміткермен байланыс орнату өте қиын болады.



ЕСКЕРЕ ЖҮРІҢІЗ

Үміткер үшін күйзеліс жағдай арнайы жасалатын күйзеліс-сұхбаттар бар. Мұндай сұхбаттар үміткерлерді қандай да бір ерекше қасиеттерді айқын көрсетуді қажет ететін қызмет түрлері бойынша бағалаған кезде тиімді болады: мысалы, тыңшы үшін эмоцияларын жасыра білу өте маңызды.

Екінші кезең – компания туралы, бос жұмыс орны туралы, оның пайда болу себебі және негізгі міндеттер туралы қысқа (позицияның маңыздылығы мен күрделілігіне байланысты 5-тен 20 минутқа дейін) әңгіме. Осы кезеңде біз бірден бірнеше маңызды мақсаттарға қол жеткіземіз: үміткерге сыпайылық пен құрмет көрсетеміз, оны компаниядағы жұмысқа қызықтыруға, оның қызметінің жағымды жақтарын көрсетуге мүмкіндігіміз бар, содан кейін біз бір тілде сөйлей бастаймыз, өйткені үміткер бизнестің, әсіресе осы құрылымның ерекшелігін түсіне бастайды. Сонымен қатар, осы кезеңде берілген ақпарат негізінде біз кейіннен әртүрлі жағдайлар бойынша сұрақтар қоя аламыз. Осылайша, үміткерді оқытудың қаншалықты оңай екендігін, өзі үшін жаңа ақпаратты қалай түсінетінін тексеруге болады.

Үшінші кезең – сөздің дәстүрлі мағынасындағы сұхбат, яғни үміткерге бірнеше сұрақтар, жағдаяттық тапсырмалар және т. с. с. ұсынылады. Осы кезең қанша уақытты алады – ол қолданылатын әдістерге, вакансияның күрделілігіне және компанияның тәсіліне байланысты. Орташа есеппен алғанда, сұхбат жарты сағаттан бір сағатқа дейін созылады, бірақ кейбір жағдайларда ол бір жарым – екі сағатқа созылады. Ұзақ сұхбаттасқан кезде ақпаратты қабылдаудың тиімділігі төмендейді, өйткені адамдар бірнеше сағат ішінде шаршап кетеді. Сұхбаттың осы кезеңінде бірнеше нәрсені ескеру қажет:

1. Әрбір маңызды болжамды 3-4 рет тексеріп, әртүрлі тәсілдерді қолданыңыз. Мысалы, біз үміткердің негізгі уәждемелерін бағалаймыз. Мұндай жағдайда бірнеше түрлі нұсқаларды қолдана отырып, жобалаушы сұрақтарды да, жағдаяттық сұрақтарды да қоюға болады. Егер бір әдісті қолдана отырып, тек бір жауапқа негізделген қорытынды жасасақ, кездейсоқ, сенімділіктің төмен дәрежесін немесе толық емес нәтижені аламыз.

2. Сұрақтардың тақырыптарын кезектесіп ауыстырудың мәні бар, өйткені бұл әлеуметтік жағымды жауаптар алу мүмкіндігін азайтады. Нақты дағдылар мен білімдерді тексеретін, уәждеушілер бағалайтын жағдаяттық сұрақтарды алмастырып отырған абзал. Олай болмаған жағдайда үміткер өзінің алдыңғы жауаптарын кейінгі жауаптарымен салыстыра бастайды және «бейімделіп», әлеуметтік жағымды жауаптар беруге тырысады.

3. Сұрақтарды жылдам қарқынмен қою керек және оны сұхбат беруші қоюы керек.

4. Жазбаны (жазбаларды жүргізу қажет, әйтпесе басыңызда «былық» болады немесе тек жалпы интуитивті әсер қалады) үміткер сіздің нақты не жазып отырғаныңызды көрмейтіндей, және сұрақтар арасында кідіріс жасамай, ол сөйлеп тұрған кезде жазып үлгеретіндей етіп ұйымдастырыңыз.

5. Өмірбаяндық деп аталатын сұрақтарды көп қоймаңыз (соңғы жұмыс орнындағы міндеттеріңіз туралы немесе барлық жұмыс орындарын ауыстырудың себебі туралы айтып беріңізші және т. б.). Себебі,

үміткер әрдайым осындай сұрақтарға алдын ала дайындалады, сондықтан, сіз әлеуметтік жағымды жауаптар алуыңыз мүмкін. Сонымен қатар, ондай ақпараттың жартысын түйіндемеден алуға болады.

6. Сұхбаттасудың бүкіл сценарийін алдын ала жоспарламаңыз: көп жағдайда үміткердің жауаптары мен мінез-құлқына байланысты тақырыптар мен сұрақтардың түрлерін өзгертуге болады.

Сіз үміткерге барлық сұрақтарыңызды қойғаннан кейін, **төртінші кезең** басталады. Осы кезде **үміткерге өзін қызықтыратын сұрақтар қоюға мүмкіндік беріңіз**. Бұл кезең сыпайылық пен мәдениеттілік көрсететінімізден басқа, үміткердің мүдделері аясын түсінуге мүмкіндік береді. Ең оңтайлы нұсқа – үміткер жұмыстың мазмұнына, корпоративті мәдениеттің түріне, ұжымдық қарым-қатынасқа, шешім қабылдау мен жауапкершілікке және бизнестің ерекшеліктеріне байланысты қалыпты сұрақтар қояды (3-тен 5-ке дейін). Өтемақы деңгейі туралы сұрақ өте орынды, бірақ егжей-тегжейсіз. Жауап та әбден қалыпты: *«Әзірге сұрақтар жоқ, олар келесі кездесулер немесе ұсыныстар болған жағдайда пайда болады»*. Егер сұрақтар тек өтемақы деңгейіне және әртүрлі жеңілдіктерге, жұмыс тәртібіне және басқа да осындай мәселелерге қатысты болса, бұл өте жақсы дәлел емес.

Сұхбаттасудың **бесінші кезеңінде**, әдетте, **өзара әрекеттесу алгоритмі талқыланады**. Бұл кезде сұхбат беруші бастама көтеріп, кездесулердің көп болатынын, олардың шамамен күндері мен мақсаттарын айтады. Егер сөз соңғы сұхбат туралы болса, онда оны өткізу мерзімі мен оған қалай жауап алу керектігін талқылауыңыз керек. Үміткерге кез келген жағдайда қоңырау шалуға уәде беріліп, теріс нәтиже болған кезде қоңырау шалмайтын жағдайлар жиі кездеседі: үлкен бәсекелестік пен үміткерлердің саны көп болғанда, барлығына жауап беру қиын екені анық. Бұл жағдайда келесі тұжырымдама қолайлы: *«Оң шешім болған жағдайда біз қоңырау шаламыз, бірақ сіз маған осындай уақытта және осылайша (телефон немесе электрондық пошта) хабарласып, мән-жайды анықтай аласыз»*. Егер сіз аралық кезең (екі сұхбат арасында немесе қорытынды сұхбат пен соңғы шешім арасында) ұзақ уақытты алады деп ойласаңыз, мұны алдын ала айтыңыз, әйтпесе үміткер сіздің ұзақ үнсіздігіңізді өзінен бас тартқаны деп қабылдауы мүмкін.

Сұхбаттың ұсынылған құрылымы бір соққымен бірнеше мақсатты көздейді: сіз ең сенімді ақпаратты аласыз, үміткерге өзіңіз туралы және компания туралы жақсы әсер қалдырасыз және әрі қарайғы өзара іс-қимыл туралы келісесіз.

А. Тыналин,
юрист ИП «Lex Consulting» ЖК заңгері,
Алматы қ.



«Жұмыскерлерге сыйлықақы беру туралы бұйрық жасаймыз» кейсі



Құрметті оқырмандар, сіздер үшін жаңа кейстер топтамасын дайындадық, онда түрлі құжаттарды жасау және ресімдеу тақырыбын қарастырамыз. Кезекті тапсырмада ұсынылған құжатпен танысып, оны дайындаудағы қателіктер мен дәлсіздіктерді табуды ұсынамыз.



**«СҰҢҚАР»
жауапкершілігі
шектеулі серіктестігі**

Эмблемасы,
логотип,
тауар белгісі
(қызмет көрсету
белгісі)

**Товарищество с ограниченной
ответственностью
«СҰҢҚАР»**

БҰЙРЫҚ

2021 жылғы 02 ақпан
Нұр-Сұлтан қаласы

ПРИКАЗ

город Нур-Султан

Сыйлықақы беру туралы

«СҰҢҚАР» ЖШС құрылуының 10 жылдығын мерекелеуге байланысты, **БҰЙЫРАМЫН:**
«СҰҢҚАР» ЖШС барлық жұмыскерлеріне лауазымдық жалақысының 30 % мөлшерінде сыйлықақы төленсін.

Бас директор

М. О.

Рузаев

Р. Рузаев

Кейістің сұрағы: Жұмыскерлерге сыйлықақы беру туралы бұйрықты жасаған кезде қандай бұзушылықтарға жол берілді?

№ 1 тапсырманың жауабы («Несие шартын жасаймыз» кейсі)

Несие шартын жасаған кезде іс жүргізудің келесі бұзушылықтарына жол берілді:

- 1) шартты жасасу орны мен күні көрсетілмеген;
- 2) тараптардың құқықтары мен міндеттері көрсетілмеген;
- 3) тараптардың заңды мекенжайлары мен банктік деректемелері көрсетілмеген.

Жауаптарыңызды «Кәсіби шеберлік мектебі» (№ 2) белгісімен мына мекенжайға: 050009, Алматы қ., Шевченко көш., 1656/72г, Радостовец көшесінің қиылысы, 712 кеңсе немесе shkola@mcfr.kz электрондық поштаға жолдаңыздар, міндетті түрде тегіңізді, атыңызды, әкеңіздің атын, лауазымыңызды, жұмыс орныңызды және толық пошталық мекенжайыңызды көрсетіңіз.

Жүлделі ойынға журналдың кез келген нөміріне жауап беріп, қатыса алатындарыңызды ұмытпаңыздар.

БАПТАР БОЙЫНША ПРАКТИКАЛЫҚ ТҮСІНДІРМЕ

(№ 2 шығарылым)

Қазақстан

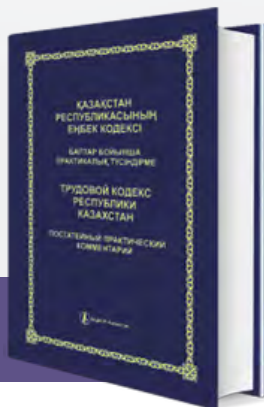
Республикасының

2015 жылғы

23 қарашадағы

№ 414-V

Еңбек кодексіне



Түсіндірме авторларының құрамына, түсіндірмелері еңбек заңнамасының нормаларын дұрыс қолдануға себеп болатын, практик заңгерлер, Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрлігінің еңбек қатынастары, жалақы, еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғау саласындағы мамандары кірді.

Кітап барлық меншік нысанындағы кәсіпорындардың басшылары мен жұмыскерлеріне, заңгерлерге, кадр қызметінің, еңбек құқығының мамандарына, ғалымдарға, оқытушыларға, аспиранттарға, заң және экономикалық жоғары оқу орындарының студенттеріне, сондай-ақ оқырмандардың кең ауқымына арналған.

Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне «Баптар бойынша практикалық түсіндірме» кітабына тапсырыс беру үшін, ppk.mcfr.kz сайтында өтінімді толтырып, ekd@mcfr.kz электрондық мекенжайға жіберуіңіз қажет.

Толығырақ ақпаратты мына телефондар арқылы біле аласыз: +7 (727) 323-62-13, 323-62-29

А. Верещагина,
психология ғылымының докторы,
РХШ және МҚА Батыс филиалының доценті,
практик психолог, Калининград қ.



Субординацияның 10 алтын қағидасы



Біз қағидалар бойынша өмір сүреміз. Бұл әдіс оңай және қауіпсіз. Жолда жүру қағидалары қанмен жазылады деген сөз тіркесін бәрі біледі. Ал кеңседе жұмыс істеу қағидалары ше? Жүйкемен бе? Үзілістермен бе? Орындалмаған үміттермен бе? Жүзеге асырылмаған мансаппен бе? Субординацияның қандай қағидалары бар? Осыны анықтайықшы.



Ұжымдағы өзара әрекеттесу моделін меңгеріңіз

Іскерлік этикет мінез-құлық қағидаларының қалыптасқан жүйесін болжайды. Басшылар мен бағынушылар арасындағы, сондай-ақ ұжым ішіндегі өзара әрекеттесу қағидалары субординация деп аталады. Ол басшылықты құрметтеуге, іскерлік этикетті сақтауға және өздерінің міндеттерін жанжалсыз орындауға негізделген. Іскерлік қатынастардағы бағыныштылық екі тарапқа да жұмыс істейді, өйткені бағыныштылар ғана басшылықты тыңдап, оны құрметтеп қана қоймай, сонымен қатар бастықтар қызметкерлердің жұмысына көңілі толмаса да, оларға ескерту жасаған кезде әдепті және сыпайы болуы керек.

Қызмет қатынастарының екі моделі бар: тік және көлденең. Олар кеңседегі қызметкерлердің тәртібін реттейді, топтағы ресурстарды тиімді

пайдалануға мүмкіндік береді. Егер адам субординация қағидаларын сақтаса, бәрімен өзара әрекеттесу тиімдірек болады.

Қызметтік тік қатынастар

Тік мінез-құлық сызығы бастық пен бағыныштының арасындағы қатынасқа қатысты, тек жоғарыдан төмен емес, керісінше де.

Басшылық позициядағы адам, егер ол іскерлік салада психология мен әлеуметтануды білетін болса, үлкен жетістіктерге жетеді. Осылайша, тәкаппар авторитарлық басқару стилі бағынушыларды шектейді, соқыр мойынсұнушылыққа әкеледі, бастама көтеруге ниеттері болмайды.

Ағайыншылық болмаған жерде серіктестік қатынастар тиімді болады. Іскерлік кездесулер, бірлескен шешім қабылдау, бастаманы көтермелеу әр қызметкерден жұмыстың және шығармашылық нәтижелердің үйлесімділігіне әкеледі.

Бағынушылар тарапынан басшылармен дұрыс қарым-қатынас барлық қызметкерлерге психологиялық жайлылық туғызады. Нақты, түсінікті иерархия әріптестерге деген қандай да бір қызғанышты, дау-дамайды, басшылықты талқылауды және басшыға жақындау үшін күресуді болғызбайды.

Қызметтік көлденең қатынастар

Жұмыс орнындағы **көлденең мінез-құлық** жұмыстағы әріптестерімен құрылады. Әдетте бұл қызмет иерархиясында тең позицияны алатын адамдар.

Төменгі буындағы жұмыскерлер арасында тең құқықтық, өзара көмек, өзара құрмет және ең болмағанда ішінара өзара алмастыру болу керек. Басқа қызметкерлермен жеке жауапкершіліктің ауқымын нақты біліп, өзіңізді тең, абыройлы ұстау, жұмыс сәтіне қатысты барлық жағдайда арақашықтықты сақтау керек.

Бір деңгейдегі басшылар арасындағы көлденең қатынасты құру сәл қиынырақ. Мұнда әріптестердің жеке амбициясын, сондай-ақ олардың басқару стилін ескеру қажет. Басқа адамдардың қарамағындағыларға бұйрық беру – олардың тікелей басшысымен жанжалды жағдайдың туындау ықтималдығын білдіреді. Екінші жағынан, егер әріптесіңіз демократиялық тұлға болса, онда ол сіздің көмегіңіз бен қатысқаныңыз үшін сізге алғыс білдіре алады. Мұндай жоспардың барлық ерекшеліктерін басшылар ауызша шешеді.

Басшыны табысты ететін не?

Егер сіз субординация қағидаларын ұстанатын болсаңыз, қызметтің барлық салаларында өзара әрекеттесу тиімдірек болады. Бұл үш негізгі сала, атап айтқанда:

1. Көшбасшы – орындаушы.

2. Орындаушы – жетекші.**3. Серіктестер арасындағы қатынастар.**

Көптеген ұйымдарда басшының беделі өте жоғары. Сондықтан, ұжымда субординацияны ескере отырып, әр қызметкердің мінез-құлық нормаларын қаншалықты түсінетіндігі бастыққа байланысты. Демек, еңбек тәртібі тиісті шеңберде сақталады, ал қызметкерлер бұйрықтарды өтініштермен немесе ұсынымдармен шатастырмайды.

Әскер тәртібін сақтау бағыныштылардан беделге ие болудан гөрі оңайырақ. **Бірақ басшыны табысқа жеткізетін бірнеше қағида бар:**

1. Егер бастық жұмыскерлердің жұмысын бағаласа, оларды мақтауға және барабар ақшалай сыйақыларға сараң болмаса.
2. Сын сәтте бизнесті жүргізу үшін барлық жауапкершілікті өз мойнына алу мүмкіндігі.
3. Жұмысты бағынушылар арасында әділетті түрде бөлуге ұмтылу.
4. Ол дауысын көтермей нұсқаулар береді, сонымен ағайыншылыққа түспейді.
5. Негізгі қағида – ақша тек жұмыс істегені үшін.
6. Тек ерекше жағдайларда немесе қызметкер өз міндеттерін орындамаған жағдайда ғана бұйырады.

Субординацияның 10 алтын қағидасы

1. Тапсырманы басшы тікелей бағыну шеңберінде ғана белгілейді.
2. Басшы бақылайды, бақылаушы ақпарат жинайды және еске салады.
3. Қызметкердің жазасы оның басшысына да қатысты. Немесе тек басшысына.
4. Бисмарк қағидасы: *«Кез келген берілген тапсырмаға бір адам ғана жауап беруі керек».*
5. Жоғары тұрған басшыға қандай да бір жүгіну алдымен тікелей басшымен келісілуі керек.
6. Эскалация қағидалары.
7. Қызметкердің жұмысына басымдық беруде соңғы сөзді айтатын бір менеджер болуы керек.
8. Қарамағындағылармен – команданың нәтижелерін ғана талқылау.
9. Августиннің қағидасы: *«Күнәһарды емес, күнәні сына».*
10. Жүгірудің бірыңғай нысаны – бірыңғай компания.

Субординацияның 10 негізгі қателігі

1. Қызметкерге оның басшысының «басынан асып» міндет қою.
2. Міндеттің орындалуын бақылайтын оны қойғандар емес.
3. Қызметкерді оның басшысына ескертпей жазалау.
4. Бір міндеттің орындалуына екі жауапты орындаушыны тағайындау.
5. Жоғары тұрған басшыға тікелей басшының келісімінсіз хабарласу.



ОҚЫРМАН САУАЛЫ

Бұйрықтың департаменттер басшыларымен келісуін оның сыртқы жағына ресімдеуге бола ма?

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2018 жылғы 31 қазандағы № 703 қаулысымен бекітілген Мемлекеттік және мемлекеттік емес ұйымдарда құжаттама жасау, құжаттаманы басқару және электрондық құжат айналымы жүйелерін пайдалану қағидаларының 32-тармағына сәйкес, құжат жобасын келісу құжатқа қойылатын қолбелгі (ішкі келісу) немесе келісу грифі (сырттай келісу немесе ұйымның консультативтік-кеңесші және қоғамдық органдарымен келісу) арқылы ресімделеді. Электрондық құжат үшін келісу электрондық цифрлық қолтаңба арқылы жүргізіледі.



**ТОЛЫҚ
ЖАУАПТЫ
ЖАҢА
ЭЛЕКТРОНДЫҚ
ЖҮЙЕСІНЕН
ҚАРАҢЫЗ**

ACTUALIS:
КАДРОВОЕ ДЕЛО
www.vip-kadry.mcfr.kz



6. Басқа функционалды бөлім өтінімді орындаудан бас тартқан жағдайда, қызметкердің дұрыс емес жауабы.
7. Қызметкердің тапсырманың немесе өтінімнің орындалу басымдылығын түсінбеуі.
8. Басшының шешімдері мен іс-әрекеттерін, ол болмаған кезде бағыныштылардың алдында талқылау.
9. «Күнәні емес, күнәһарды сынау».
10. Компаниядағы жүгінудің әркелкі түрі.

Субординация ересек адамның өз қызметіне қатынасының белгісі болып табылады. Бұл бүкіл жұмыс процесінің өнімділігіне, ұжымдағы атмосфераға, сондай-ақ әр қызметкердің мансаптық өсуіне әсер ететін еңбек қатынастарындағы маңызды аспект. Сондықтан ұжымыңызда лайықты қарым-қатынасты дамытып, сақтаңыз.

ҚҰРМЕТТІ ОҚЫРМАНДАР!

Өздеріңізді қызықтырған барлық ақпаратты біздің

www.kadry.mcfr.kz,



сайтымыздан таба аласыңдар.



www.kadry.mcfr.kz

www.kadry.mcfr.kz

www.kadry.mcfr.kz



МЦФЭР-Казахстан

А. Верещагина,
психология ғылымының докторы,
РХШ және МҚА Батыс филиалының доценті,
практик психолог, Калининград қ.



Тест: Сіз әдепті адамсыз ба?

« Қарым-қатынас кезінде барлық адамдар әртүрлі әрекет етеді. Кейбіреулер сұхбаттасушыны тыңдайды, жағдайға қарамастан, ешқашан дауысын көтермейді және дәрекі сөздерге жол бермейді. Біреулер, керісінше, әрқашан және кез келген жерде үстемдік етуге бейім, сөйлеушінің сөзін бөліп, оның үстінен айқайлап, дәрекі пікірлер айтып, тіпті қоқан-лоқы көрсетеді. Адамдардың бірінші түрі – дұрыс мінез-құлықты, ал екіншісі қарапайым әдепсіздікті көрсетеді. Тесттен өтіп, өзіңіздің қандай адам екеніңізді біліңіз»



1. Сіздің ұжымыңызда үнемі амандаспайтын қызметкер бар. Адамға денсаулық тілеп, онымен амандасқанда, оның үндемей өтіп кеткені біртүрлі. Сіз онымен амандасуды жалғастыра бересіз бе немесе өзі сияқты үндемей қоясыз ба?
 - А. Адамды көргенде әрдайым амандасамын. Оның жауап бермегеніне мән бермеймін.
 - Б. Әріптестеріммен сөйлесіп көремін, мүмкін барлығымыз бірге оған әдептілік қағидаларын үйретерміз.
 - В. Амандаспай қоямын, маған оның амандасқаны керек пе?!

2. Кіреберісте алдымен шығып жатқан адамдар өту керек, бірақ сізге жол берді. Не істейсіз?
 - А. Оларға жол беремін, әрине. Адамдар шығып кеткеннен кейін ғана кіремін.
 - Б. Жағдайға қарай істеймін. Егер ер адам әйел адамға жол беріп жатса, ол қалыпты жағдай ғой.
 - В. Бірінші кіремін. Жол беріп жатса, пайдалану керек.

3. Әріптесіңізбен маңызды әңгіме кезінде ұялы телефоныңыз шырылдады. Танымайтын нөмір қоңырау соғып тұрғанын көріп тұрсыз. Тұтқаны көтересіз бе?
 - А. Қоңырауды өшіріп, кейінірек қоңырау соғамын, алаңдау дұрыс емес.
 - Б. Сұхбаттасушымнан кешірім сұрап, тұтқаны көтеріп, кейінірек қоңырау соғуын өтінемін.
 - В. Тұтқаны көтеріп, сөйлесемін, онда тұрған ештеңе жоқ.

4. Спектакльге кешігіп келдіңіз, ал орныңыз партерде бірінші қатарда. Өз орныңызға барасыз ба, әлде бос орынға отыра саласыз ба?
 - А. Кез келген орынға отырамын, үзіліс кезінде өз орныма барамын.
 - Б. Адамдар аз болса, күте тұрамын, ал декорациялар ауысып жатқан кезде өз орныма барамын.
 - В. Бірден өз орныма барамын. Билетті бекерге алдым ба?

5. Әріптесіңіз телефонмен сөйлесіп отыр, ал сіздің ол үшін шұғыл хабарламаңыз бар. Не істейсіз?
 - А. Ол сөйлесіп болғанша күте тұрамын, содан кейін ғана қажетті ақпаратты айтамын.
 - Б. Ақпаратты қысқаша қағазға жазып, оған көрсетемін. Егер ол маңызды болса, ол білу керек.
 - В. Бірден айтамын – әңгімесін үзсін, кейін сөйлесіп алар.

Ұпайларды қосып, нәтижелермен танысыңыз.

Жауаптардың көпшілігі «А». Сіз тәрбиелі адамсыз, сіз үшін қоғамдық орындардағы мінез-құлық нормалары өте маңызды. Сіз өзгелерді ренжітуі мүмкін әрекеттерге ешқашан жол бермейсіз, тіпті қасыңыздағы адамдар сізді ренжітсе де. Адамдар сіздің компанияңызда болғанды жақсы көреді, өйткені олар сіздің әдепті адам екеніңізді, ешқашан қулыққа бармайтыныңызды жақсы түсінеді. Олар қуана-қуана сізбен сөйлеседі және сізді бағалайды.

Жауаптардың көпшілігі «Б». Сіздің тәрбиеніз таңдамалы сипатқа ие. Сіз оны өзіңізге ыңғайлы болған кезде ғана көрсетесіз, мысалы, басқаларға жақсы әсер қалыптастыру үшін. Егер сізге бұл қажет болмаса, сіз әдептілік туралы ұмытып, өзіңіз қалағандай әрекет етесіз. Өзіңіздің мінез-құлқыңыз

туралы ойлануыңыз керек, өйткені ерте ме, кеш пе әдептілігіңізді көрсетіп үлгермейтін жағымсыз жағдайға тап болуыңыз мүмкін.

Жауаптардың көпшілігі «В». Сізді әділетті түрде тәрбиесіз адам деп санайды. Мұның басты дәлелі – өзгелерге құрметсіздік танытатын мінезіңіз. Сіз әрдайым өзіңіздің қалауыңыз бойынша ғана әрекет етесіз, сондықтан өзіңізді эмоционалды зияты төмен адам сияқты ұстайсыз. Өзіңізге сырттай қарауға тырысып, өзіңізбен әңгімелесуші болып, жағымсыз болатын сәттерді белгілеңіз. Өзіңізбен жұмыс жасаңыз, сонда жетістікке жетесіз.

Құрметті оқырмандар, сіздерден «Кәсіби сергіту сәті» айдарының тақырыптарын жинақтауға тікелей атсалысуларыңызды сұраймыз. Идеяларыңыз бен тілектеріңізді мына мекенжай бойынша жібере аласыздар: 050009, Алматы қ., Шевченко көш., 1656/72г, Радостовец көш. қиыл., 712-кеңсе, немесе электрондық пошта бойынша: kadry.otk2@mcfk.kz, head.kadry@mcfk.kz, міндетті түрде айдарды көрсету қажет.

АҚПАРАТ

«ЖҚЭДО-Қазақстан» ЖШС Дамыту және білім беру бағдарламаларын іске асыру бөлімі семинарлар ұйымдастырады және өткізеді

050009, Алматы қ, Шевченко көшесі, 1656, Радостовец көшесінің қиылысы, 72 г, 712 кеңсе
Тел./факс: +7 (727) 237-77-05, +7 (727) 323-77-14, +7 (727) 323-62-14,
+7 (727) 323-62-29 (ішкі: 106, 1001, 1011, 1012)

Жетекшісі: А. Нұрқасымова – +7 777 273 32 28;
Менеджер: К. Карабекова – +7 702 953 01 07.

Электрондық мекенжай: seminar@mcfk.kz

Біздің сайтымыз: www.seminar.mcfk.kz ► Өтінімді жүктеу ► Семинарлардың кестесі

Көшпелі семинарлар ұйымдастырылады

Сұраққа жауап беретін Ш. Әбдіғалиқызы,
іскерлік әкімшілік магистрі, нұсқаушы-тренер,
Алматы қ.



Негізгі қызмет бойынша құжаттар: жыл сайын нені жаңарту керек?



Жыл сайын жаңа жылдың басында коммуналдық мемлекеттік мекемедегі негізгі қызмет бойынша бұйрықтарды жаңарту қажет пе? Өзгерістердің қажеттілігін қандай нормативтік-құқықтық актілер реттейді?

Бұйрықтарды қамтитын ұйымдастырушылық-өкімдік құжаттармен жұмыс істеу кезінде еңбек заңнамасында, Қазақстан Республикасының нормативтік актілерінде және еңбекті қорғау жөніндегі МЕМСТ-та белгіленген талаптарды басшылыққа алу қажет. Аталған нормативтік құқықтық актілерде ұйымдағы негізгі қызмет бойынша бұйрықтарды жыл сайын **міндетті түрде жаңартып отыру талабы жоқ**. Егер бұйрықта оның қолданылу мерзімі көрсетілмесе, ол мерзімсіз шығарылған болып саналады және басшының басқа бұйрығымен жойылғанға дейін жарамды. Бірақ ұйым өзі есеп саясатында қандай да бір бұйрықтың шығарылу мерзімділігін қамтамасыз ете алады, мысалы, кассалық тәртіп туралы.

Ұйымда бас директор немесе бас есепші ауысқан кезде бұйрықтарды қайта шығарудың қажеті жоқ.

Негізгі қызмет бойынша келесі құжаттарды жыл сайын жаңарту қажет:

1. Егер құжаттың мерзімі күнтізбелік жылдың соңында аяқталса.

Мысалы, «2021 жылға арналған есеп саясатын бекіту туралы» бұйрық. Бұл бұйрық шаруашылық жүргізуші субъектінің бухгалтерлік және салық-

тық есеп саясатын реттейді, ағымдағы күнтізбелік жылы кәсіпорында қолданылатын бухгалтерлік және салықтық есепке алу қағидаларын, талаптары мен ережелерін белгілейді.

2. Нақты күнтізбелік жылдағы жұмыс күндерінің санына және ең төменгі жалақы мөлшеріне (ЕТЖМ) байланысты бағаларды анықтайтын сағаттық тарифтерге байланысты тапсырыстар.

3. «Демалыс кестесін бекіту туралы» бұйрық.

Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінде белгіленген талапқа сәйкес демалыс кестесі жаңа күнтізбелік жыл басталғанға дейін екі апта бұрын бекітілуі керек. Сондықтан жаңа бұйрық ағымдағы жылдың 17 желтоқсанынан кешіктірілмей жасалуы керек.

4. Әр күнтізбелік жылы компания істер номенклатурасын және штат кестесін жасайды. Олар жеке бұйрықтармен бекітіледі.

5. Негізгі құралдарды (НҚ) және материалдық-өндірістік қорды (МӨҚ) есептен шығару жөніндегі комиссияның құрамын өзгерту кезінде.

6. Жыл сайынғы түгендеу жүргізетін комиссияның құрамын өзгерту кезінде.

7. Бастапқы есептілік құжаттарға қол қоюға құқығы бар лауазымды адамды ауыстыру кезінде.

8. Белгілі бір оқиғалардың уақытын өзгерткен кезде (мысалы, түгендеу).

Тұрақты сараптама комиссиясының бекітілген құрамын жыл сайын бұйрықпен бекіту қажет емес. Комиссия құрамы өзгерген жағдайда «Комиссия құрамына өзгерістер енгізу туралы» бұйрық жыл ішінде кез келген уақытта шығарылуы мүмкін. Егер оның құрамы түбегейлі өзгерсе, сараптама комиссиясын құру туралы жаңа бұйрық шығарылады.

Белгілі бір жұмыс саласына жауап беретін басшыны жыл сайын бұйрық шығарып, қайта тағайындаудың қажеті жоқ. Жұмыстың осы саласына жауаптылық енді басқа лауазымды тұлғаға жүктелген жағдайда ғана жаңа тағайындау туралы бұйрық шығарылады. Мұндай бұйрықтарға бұрын шығарылған бұйрықтың күшін жою туралы тармақ қосылады: *«Кәсіпорынның бас директорының (күні) № ... бұйрығы жарамсыз деп танылсын»*. Егер бұйрықта комиссия жұмысы үшін белгіленген мерзім көрсетілсе немесе бұйрық белгілі біржолғы жұмыстың ұзақтығына шығарылса, онда комиссияның жұмысы немесе жұмысының мерзімі аяқталғаннан кейін жаңа комиссия құру және жаңа жұмысты орындау туралы жаңа бұйрық шығарылады.

Сұраққа жауап беретін Э. Мустафанова,
«ACTUALIS: Кадровое дело» электрондық жүйесінің сарапшысы,
еңбек құқығы жөніндегі заңгер, бизнес-тренер, кәсіби медиатор,
ILERA-ның (Еңбек және еңбек қатынастарының халықаралық
қауымдастығы) қауымдастырылған мүшесі, Алматы қ.



Белгісіз мерзімге еңбек шартын ұзарту: ЕШЕБЖ-ге енгізу керек пе?



Жұмыскермен шарт бір жылға жасалды, ал мерзім аяқталғаннан кейін ол автоматты түрде белгісіз мерзімге ұзартылды. Сонымен бірге, қосымша келісім жасалмады. Осы өзгерістерді ЕШЕБЖ-ге енгізу керек пе?

Қағаз нұсқасында еңбек шартын жасасу кезінде еңбек шартының мерзімін автоматты түрде ұзартуды қарастыруға болады. Бұл жағдайда қосымша келісімдер жасау қажет емес, бірақ ЕШЕБЖ-де мұндай мүмкіндік жоқ. Сондықтан қосымша шарт ресімдеп, ЕШЕБЖ-ге еңбек шартының мерзімін белгісіз мерзімге ұзарту туралы мәліметтерді енгізу қажет.

Құрметті іс қағаздарын жүргізу, архив ісі және кадр жұмысы саласындағы мамандар!

«ХҚЭДО–Қазақстан» ЖШС цифрлық баспасы («Халықаралық қаржы-экономикалық даму орталығы – Қазақстан») ақпараттық холдингі сіздерді ынтымақтастыққа шақырады. Егер сіздің мынадай, яғни:

- қызметкерлер құрамын басқару;
- архив ісін жүргізу;
- қазақ және орыс тілінде іс жүргізу;
- кадрлық іс жүргізу;
- еңбек қатынастары және т. с. с.

салаларда практикалық тәжірибеңіз болса және сіз онымен бөлісе алсаңыз, онда біз сіздің авторлық материалдарыңыз бен тәжірибелік кеңестеріңізді «Қазақстандағы мамандар анықтамалығы», «Қазақстанда іс қағаздарын жүргізу» және «Кадрлар және іс қағаздарын жүргізу. Сұрақтар мен жауаптар» журналдарының беттерінде жариялауға қуаныштымыз!

Бүгіннен бастап біздің автор болыңыз!

Мақалаларды ресімдеу қағидалары:

1. Материал электрондық түрде орыс тілінде беріледі.
2. Мыналарды көрсету керек:
 - ✓ автордың тегі, аты және әкесінің аты, лауазымы (ғылыми атағы), жұмыс орны, қаласы;
 - ✓ мақаланың атауы;
 - ✓ автордың телефоны, пошталық мекенжайы, электрондық поштасы.
3. Мақаланың көлемі А4 форматының 9 бетінен аспауға тиіс, қаріп түрі – Times New Roman, қаріптің мөлшері – 12, жоларалық интервал – 1,5.
4. Мақаланың электрондық нұсқасы Word мәтіндік редакторда терілуі тиіс және e-mail бойынша жіберілуі керек.
5. Басқа басылымдарда жарияланған немесе интернет-сайттардан алынған жұмыстарды редакцияға жіберуге болмайды.

Мақалаларды жіберуге арналған мекенжай

Пошталық мекенжай: 050009, Алматы қ., Шевченко көш., Радостовец көш. қиылысы, 165 б/72 з, кеңсе 712. Тел./факс: +7 (727) 323-62-29; +7 (727) 323-62-13.

Электрондық мекенжай: kid@mcfk.kz, head.kadry@mcfk.kz, kadry-otk2@mcfk.kz

Біздің сайт: www.kadry.mcfk.kz

Н. Григорьева,
независимый HR-специалист, г. Алматы



Как составить деловое письмо в 2021 году: готовая шпаргалка для секретаря



Деловая переписка – это своего рода искусство. От того, насколько хорошо вы разбираетесь в нём, порой зависит конечный результат. Поэтому важно не только правильно составить и оформить деловое письмо, но безошибочно выбрать его разновидность. В зависимости от деловых поводов пишут разные письма: если гарантируют оплату – гарантийное письмо, отправляют информацию – письмо-сообщение, высылают документы – сопроводительное и т. д. У каждого из них свои особенности и структура текста. Можно ли постичь эти тонкости? Воспользуйтесь нашей уникальной шпаргалкой, чтобы быстро и грамотно составить любой деловой месседж.



Как правильно составить текст письма

Служебные письма составляют 80 % корреспонденции и документации на предприятии. Независимо от вида служебного письма, его оформляют

на бланке письма организации по форме согласно приложению 12 к Правилам документирования, управления документацией и использования систем электронного документооборота в государственных и негосударственных организациях, утверждённых постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 октября 2018 года № 703 (с изменениями и дополнениями от 30.11.2020) (далее по тексту – Правила документирования). И оно должно содержать следующие реквизиты:

- 1) изображение Государственного Герба Республики Казахстан или эмблемы, логотипа, товарного знака (знака обслуживания) с учётом требований п. 16, 17 Правил документирования;
- 2) официальное наименование организации;
- 3) дату;
- 4) исходящий регистрационный номер (индекс) письма;
- 5) ссылку на регистрационный номер и дату входящего документа (если это ответное);
- 6) адресат;
- 7) заголовок к тексту;
- 8) текст;
- 9) отметку о наличии приложения;
- 10) подпись;
- 11) отметку о согласовании (в случае необходимости);
- 12) отметку об исполнителе.

Служебные письма, подписываемые руководителями двух и более организаций, оформляют на листе бумаги формата А4. При этом данные о наименовании организаций, подписавших письмо, включают в наименование должности в реквизите «подпись». Отметки о согласовании письма проставляют в конце письма.

Текст письма имеет одну или две смысловые части. Письмо, состоящее из одной части, – это просьба без пояснения, напоминание без преамбулы, сообщение без основания. Если текст письма состоит из констатирующей и заключительной частей, в первой части излагают причину, основание или обоснование составления письма, приводят ссылки на документы, являющиеся основанием подготовки письма, во второй – помещают выводы, предложения, просьбы, решения.

Обратные конструкции текста (заключение – констатация) возможны в письмах-отказах.

В письмах используют следующие формы изложения:

- 1) от первого лица множественного числа (например, «просим предоставить», «направляем Вам»);
- 2) от первого лица единственного числа (например, «прошу выслать», «считаю необходимым»);
- 3) от третьего лица единственного числа (например, «министерство не возражает») (п. 50 Правил документирования).

Что уточняют перед тем, как писать письмо

Адрес и имя человека, которому вы пишете. Если письмо неправильно адресовать, оно может не дойти до адресата или попасть в руки не тому человеку. Также в случае ошибки в написании адреса или фамилии получатель письма может составить о вас неправильное мнение.

Заголовок к тексту письма поможет определить адресату важность и срочность документа. Если письмо первым увидит секретарь, то он сможет правильно направить его на рассмотрение, приложить нужную информацию. Основное требование к заголовку – быть кратким, но точно отражать содержание письма. Заголовок к тексту письма должен отвечать на вопрос «*О чём?*»: «*О нарушении условий договора № 12/5 от 21.12.2020*».

Резюме в ответном письме. Если письмо является ответом или продолжением переписки, в начале письма резюмируйте то, о чём говорилось в предыдущем письме.

Сопроводительные письма

Эти письма прикладывают к документам, у которых отсутствует адресная часть (договоры, контракты, протоколы, акты). Цель сопроводительного письма – подтвердить, что вы официально направили документы адресату, и их доставку.

Особенности. Текст сопроводительного письма начинают со слов: «*Направляем Вам*», «*Высылаем Вам*», «*Представляем Вам*». Далее указывают наименования документов, а затем излагают просьбу или дают пояснения по поводу направляемых материалов. Для этого используют фразы: «*Просим подтвердить получение...*», «*Просим передать...*», «*Просим проинформировать...*», «*Просим вернуть...*». Особый реквизит сопроводительного письма, который не применяют в других разновидностях писем, – отметка о приложении. Отметка о приложении позволяет проверить целостность и комплектность поступившего в организацию документа при его регистрации.

Три основные разновидности сопроводительных писем:

1. Сопроводительное письмо с обоснованием. Текст лучше начинать именно с обоснования. Письмо начинают следующими фразами: «*В соответствии с предварительной договорённостью, высылаем Вам...*», «*В соответствии с дополнительным протоколом, высылаем Вам...*», «*В подтверждение нашей договорённости высылаем Вам...*» и др.

2. Сопроводительное письмо с просьбой. В этом случае, как правило, сначала описывают сопроводительную часть, затем излагают просьбу.

3. Сопроводительное письмо с информацией, которая поясняет содержание. Адресата в первую очередь информируют об отправке ему документов, а затем дают пояснения или разъяснения по поводу этих документов.

Гарантийные письма

Это письма, которые содержат обязательства оплатить, оказать услуги или выполнить иные действия. Адресатом гарантийного письма может быть, как физическое лицо, так и организация. Предметом гарантии – оплата работы, продукции, услуг, аренды, качество и сроки выполнения работы, возврат кредита и др.

Особенности. В тексте гарантийного письма указывают обязательства, их объём и сроки исполнения. Текст гарантийного письма содержит формулировки: «Гарантируем...», «Настоящим письмом гарантируем...», «Оплату гарантируем...». Обязательный элемент гарантийного письма – банковские реквизиты, которые указывают в заключительной части текста. Юридически значимая фраза в письме – фраза о гарантии: «оплату (предоставление услуг и т. д.) гарантируем», «возврат кредита гарантируем», «гарантируем возмещение ущерба...» и др. Поскольку гарантийные письма являются финансовыми обязательствами, их подписывают два лица: руководитель организации или уполномоченное им должностное лицо и главный бухгалтер. Подписи должностных лиц заверяют печатью организации.

Две основные разновидности гарантийных писем:

1. Гарантийное письмо с просьбой и обязательством содержит просьбу выполнить работу, предоставить кредит и др. и обязательство – оплатить работы, услуги, продукцию, вернуть кредит и др.

2. Гарантийное письмо с обязательством содержит только обязательство.

Письма информационного характера

Это письма, основное назначение которых – информировать адресата. В зависимости от условий и целей информирования выделяют несколько разновидностей таких писем.

Особенности. Оформляют информационные письма по общим правилам подготовки деловых писем. Есть и особенности оформления: информационные письма часто рассылают сразу на несколько адресов и имеют объёмные приложения. Текст информационного письма может начинаться со слов: «Сообщаем...», «Доводим до Вашего сведения...», «Ставим Вас в известность...». Адресата письма не указывают, если оно для широкого круга юридических и физических лиц. Адресата оформляют обобщённо, если письмо отправляют группе организаций определённого типа.

Пять основных разновидностей писем информационного характера:

1. Информационное письмо. Письмо, в котором адресату сообщают сведения официального характера. Такие письма нередко носят типовой характер и их рассылают по списку организациям определённого типа. В информационных письмах могут разъяснять отдельные положения законодательных и иных нормативно-правовых актов и давать рекомендации по их применению.

2. Письмо-сообщение. Письмо, которым автор информирует адресата о событиях или фактах. Но информация должна представлять взаимный ин-

терес. Письмо-сообщение может быть инициативным или являться ответом на письмо-просьбу или письмо-запрос. Как правило, письма-сообщения небольшого объёма. Нередко они состоят из одного-двух предложений.

3. Письмо-напоминание. Цель такого письма – побудить адресата выполнить взятые на себя обязательства или принятые договорённости.

4. Письмо-извещение. Этим письмом информируют о публичных мероприятиях (совещаниях, семинарах, выставках, конференциях и т. п.). Как правило, такие письма рассылают широкому кругу организаций, чтобы привлечь их к участию в мероприятиях. Письма-извещения могут не только сообщать о мероприятии, времени и месте их проведения, но и приглашать к участию, сообщать об условиях участия в мероприятии и содержать другую вспомогательную информацию.

5. Письмо-уведомление. В письме сообщают официальную информацию о каком-либо мероприятии или действиях, которые имеют отношение к адресату. Письмо-уведомление близко по назначению и содержанию к письму-сообщению, письму-извещению или приглашению. Уведомления могут публиковать в печатных изданиях для оповещения большого круга заинтересованных лиц.

Письма-просьбы

Цель таких писем – получить информацию, документы, инициировать действия, необходимые организации-автору. Письмо-просьба требует ответа.

Особенности. Независимо от структуры текста, в письмах-просьбах и запросах используют глагол «просить». Просьбу в письме излагают в форме 1-го лица множественного числа или 3-го лица единственного числа: «*Просим Вас сообщить информацию о...*» «*Просим Вас предоставить данные о...*» «*Просим направить в наш адрес...*» и др.

Шесть основных разновидностей писем-просьб:

1. Письмо с просьбой без обоснования составляют в относительно простых ситуациях, когда не требуется излагать сложную в событийном отношении информацию, приводить аргументацию, убеждать адресата. В таких случаях письмо-просьбу лучше начинать с изложения самой просьбы.

2. Письмо-просьба с обоснованием. Как правило, обоснование необходимо для того, чтобы воздействовать на адресата, убедить его поступить так, как этого хотелось бы или необходимо адресату. Если письмо-просьба содержит обоснование, то чаще всего оно предшествует изложению просьбы.

3. Несколько просьб в письме. В этом случае сначала формулируют основную просьбу, а затем – остальные.

4. Письмо-заявка. В письме выражают желание принять участие в мероприятиях или получить услуги, предоставляемые другой организацией. Заявки, в отличие от писем-просьб и писем-запросов, не требуют ответа в форме письма.

5. Письмами-запросами называют такие просьбы, которые составляют, чтобы получить какие-либо сведения (документы, материалы) официально-характера. Начинают письмо с обоснования причин запроса: «*В соответствии с...*» «*На основании...*» «*В целях...*». Затем излагают суть запроса с по-

мощью следующих фраз: «*Просим предоставить информацию...*» «*Просим сообщить...*» «*Просим подтвердить...*».

6. Коммерческий запрос. В коммерческой деятельности в тексте запроса, как правило, указывают: наименование товаров (услуг); условия, на которых автор письма хотел бы их получить; количество и (или) качество; сроки поставки товара или оказания услуг; цену и другие сведения. В коммерческом запросе используют следующие выражения: «*Просим Вас сообщить о возможности поставки...*» «*Просим сделать предложение на поставку...*» «*Просим Вас сообщить подробную информацию о...*» и др.

Письма-ответы

Эти письма являются ответами на инициативные деловые письма: письма-запросы, письма-просьбы, письма-приглашения.

Особенности. Письмо-ответ отличается от остальных писем тем, что содержит реквизит – ссылку на регистрационный номер и дату поступившего документа. Заполнять этот реквизит нужно обязательно, иначе поиск инициативного письма и исполнителя будет затруднителен. Письмо-ответ может содержать согласие и отказ.

Две основные разновидности писем-ответов:

1. Письмо-согласие является положительным ответом на просьбу, запрос или предложение. Можно перейти сразу к делу и начать письмо со слов: «*Сообщаем...*» «*Извещаем...*» «*Подтверждаем...*».

2. Письмо-отказ даёт отрицательный ответ на письмо-просьбу или письмо-запрос. Если письмо-ответ содержит отказ, то оно, как правило, начинается следующими фразами: «*Благодарим Вас..., но...*» «*Приносим свои извинения, но...*» «*В связи...*».

Письма-приглашения

Такие письма направляют в качестве предложения принять участие в каком-либо мероприятии.

Особенности. В отличие от остальных деловых писем письмо-приглашение оформляют на листах различного формата с добавлением различных элементов украшения текста – шрифты, стили текста, изображения. Обязательные элементы – фразы «*приглашаем Вас...*», «*приглашаем...*», наименование мероприятия, указание на время и место проведения мероприятия, программа мероприятия или вопросы, которые будут рассмотрены, условия участия или дополнительная информация.

Две основные разновидности писем-приглашений:

1. Письмо-приглашение без подтверждения участия. Обычное приглашительное письмо с информацией о мероприятии и справочными данными об организаторах.

2. Письмо-приглашение с просьбой подтвердить участие. В отдельных случаях условие о необходимости дать ответ на приглашение может

быть в тексте самого приглашения, например: *«О своём участии просим сообщить в оргкомитет конференции»*. В этом случае отсутствие ответа будет означать отказ от участия в мероприятии.

Письма-требования и претензии

Письма, которые составляют в ситуациях, когда одна из сторон деловых отношений не выполняет или выполняет ненадлежащим образом взятые на себя обязательства или возложенные на неё функции.

Особенности. В начале письма обязательно ссылаются на документы, на основании которых выдвигают требование или претензию. Письма-требования и претензии, как правило, имеют сложную структуру. В них обязательно излагают условия договоренностей или сущность установленных норм со ссылкой на конкретные нормативные акты или иные документы, излагают суть сложившейся ситуации, требование о необходимости выполнения обязательств и, при необходимости, предупреждения в адрес корреспондента о мерах воздействия на него, если обязательства не будут выполнены.

Письма-требования и письма-претензии:

1. Письмо-требование. Цель этого письма – заставить адресата выполнить взятые на себя обязательства в условиях, когда есть серьезные нарушения ранее принятых договоренностей. Письмо-требование призвано урегулировать конфликтную ситуацию в досудебном порядке.

2. Письмо-претензия содержит заявление о нарушении условий договора и требование о возмещении убытков (*приложение*).

Этикетные письма

Письма, целью которых является выражение благодарности, внимания, участия, извинения.

Особенности. В отличие от остальных деловых писем, письмо-приглашение оформляют на листах различного формата с добавлением различных элементов украшения текста – шрифты, стили текста, изображения.

Три основных разновидности этикетных писем:

1. Письмо-благодарность направляют организации, должностному лицу или гражданину с выражением благодарности за совершённые действия, оказанные услуги.

2. Письмо-поздравление. Деловое письмо, которое составляют в торжественных случаях, чтобы поздравить с праздником, юбилеем, важной датой и т. д.


3. Письмо-извинение. Письмо, автор которого приносит извинения корреспонденту за причинённые неудобства.

Правильное оформление письма – залог успешной работы организации. Помните, ошибки, неточности и некорректные формулировки в документации препятствуют оперативному обмену информацией.

Приложение

Приложение 12
к Правилам документирования, управления документацией
и использования систем электронного документооборота
в государственных и негосударственных организациях

A713Форма

<p>«БАРЫС» акционерлік қоғамы</p>		<p>Акционерное общество «БАРЫС»</p>
<p>Абай д-лы, 10, Астана қ., 010000 Тел./факс 8 (7172) 35-39-22, 35-46-47. E-mail: Baris@inbox.ru</p>		<p>пр. Абая, 10, г. Астана, 010000 Тел./факс 8 (7172) 35-39-22, 35-46-47. E-mail: Baris@inbox.ru</p>
<p>19.03.2017 № 04-07/151</p>		
<p>_____</p> <p>(ссылка на номер и дату вх. документа)</p>		
		<p>ТОО «Кулагер» Юридический отдел пр. Рыскулова, 12, г. Алматы, 020000</p>

□ □ □
□ □ □ **О претензии по договору
от 15.03.2017 № 44/56**

Уважаемые господа!

В партии лакокрасочных материалов, отгруженных Вами 28 декабря 2016 года по железнодорожной накладной № 324 в соответствии с договором от 12 января 2016 года № 44/56, обнаружено 3 деформированных вследствие удара или иного механического воздействия ящика, о чём свидетельствует акт от 15 марта 2017 года № 23. Лакокрасочные изделия, находящиеся в повреждённых ящиках, реализации не подлежат. Оплата партии товара произведена нами в полном объёме по счёту № 33-675.

Просим Вас возместить понесённые нами убытки в размере 175 тыс. 570 тенге. Сумму следует перечислить на наш расчётный счёт.

Приложение: акт на 2 л. в 1 экз., на русском языке

С уважением,
Коммерческий директор

подпись

расшифровка подписи

Исп. Н. Петрова
тел. 35-45-44

Формат А4 (210X297)

А. Адельгужин,
эксперт по документированию, управлению документацией
и архивному хранению документов, г. Алматы



Электронные документы на службе организации – весь путь от создания до хранения



В предыдущем номере журнала мы рассказали, что представляет собой система научно-справочного аппарата ведомственного (частного) архива организации и каково её предназначение. В продолжение темы поговорим об описи электронных документов и автоматизированном научно-справочном аппарате ведомственного (частного) архива электронных документов организации.



Электронный документ и электронное дело: как создают
и утверждают

Электронный документ – это документ, информация которого представлена в электронной форме. Структурно электронный документ состоит из **общей** и **особенной частей**.

Общая часть электронного документа – это информация, составляющая содержание документа. Информация об адресате относится к общей части.

Особенная часть электронного документа состоит из одной или нескольких электронных цифровых подписей (*далее по тексту – ЭЦП*).

Электронный документ – это не просто файл, это ещё и служебная информация, сертификат ключа электронной подписи, ряд других данных, которые надо хранить вместе с документом. Бывают ещё и приложения (например, график, список, смета, план и др.), которые являются неотъемлемой частью документа, а также листы согласования к документам при конвертировании в формат архивного хранения, их присоединяют к основному документу, образуя с ним один файл.

Электронное дело представляет собой самостоятельный электронный документ или совокупность электронных документов и их метаданных.

Электронное дело имеет следующую структуру:

- 1) титульный лист;
- 2) внутренняя опись электронных документов электронного дела, её заполняет исполнитель с указанием индекса дела и заголовка дела по электронной номенклатуре электронных дел;
- 3) внутреннюю опись можно автоматически формировать в системе электронного документооборота (*далее по тексту – СЭД*) как отчёт, который содержит последовательное перечисление в хронологическом порядке дат, индексов, заголовков электронных документов, помещённых в электронное дело, с указанием количества листов документа, формата файла и его информационного объёма (в байтах);
- 4) лист использования электронных документов электронного дела;
- 5) файлы электронных документов, которые имеют наименования, присвоенные им в момент создания (подписания) электронного документа, их располагают в том же порядке, как и в деле на традиционном носителе;
- 6) для включения электронного документа в электронное дело в СЭД производят конвертирование документа в формат архивного хранения (PDF, PDF/A, TIFF), установленный нормативным актом организации и согласованный с государственным архивом, источником комплектования которого является организация;
- 7) файлы метаданных, в том числе электронных регистрационно-контрольных карточек или иных «входных» форм, с помощью которых электронный документ был включён в СЭД;
- 8) в завершение «прикрепляют» файлы ЭЦП электронных документов электронного дела.

Электронное дело создают в соответствии с номенклатурой электронных дел, которую утверждает руководитель организации по согласованию с центральной экспертной комиссией (экспертной комиссией) (*далее по тексту – ЦЭК (ЭК)*) организации и экспертно-проверочной комиссией (*далее по тексту – ЭПК*) местного исполнительного органа (центрального государственного архива).

Каким должен быть объём электронных документов

Несколько слов об информационных объёмах файлов, электронного документа и электронного дела, исходя из того, что максимальный объём дела на традиционных носителях не должен превышать 180 листов:

- 1) файл, состоящий только из текстовой информации на одном листе и сохранённый в формате docx, имеет информационный объём 33 Кб;
- 2) при формировании электронного дела в 180 листов информационный объём данного файла составит не менее 5,95 Мб в формате docx;
- 3) при экспорте формата docx в формат PDF информационный объём файла из одного листа составит 115 Кб, соответственно, информационный объём файла из 180 листов в формате PDF составит не менее 20,7 Мб.
- 4) файл, состоящий из графической и текстовой информации (в качестве графических объектов использована таблица) на одном листе и сохранённый в формате docx, имеет информационный объём 29 Кб.

Таким образом, максимальным информационным объёмом файла, состоящем из 180 листов, можно считать файл в формате:

- 1) docx 7 – 10 Мб;
- 2) PDF 25 – 30 Мб.

Электронный документ, переданный на архивное хранение, запаковывают в пакет, который представляет собой zip-архив (сжатую zip-папку). В эту папку включают:

- 1) электронный документ в формате архивного хранения;
- 2) метаданные документа, включая ЭЦП.

Как электронные документы и дела передают на хранение в ведомственный (частный) архив

Автор настоящей статьи исходит из того, что ведомственный (частный) архив электронных документов организации является модулем (подсистемой) СЭД. То есть архив электронных документов и СЭД – порождения одного программного продукта, и потому их создают одновременно.

Управленческие электронные документы и дела, жизненный цикл которых истёк, ежегодно передают из структурных подразделений в ведомственный (частный) архив электронных документов организации в упорядоченном виде в составе годовых описей электронных документов и дел структурных подразделений постоянного, временного (свыше 10 лет) хранения и по личному составу. Все три описи оформляют по единой форме.

Электронные управленческие документы временного (до 10 лет включительно) хранения принимают на основании электронной номенклатуры дел организации за соответствующий период.

В электронный архив передают и электронные регистрационные контрольные карточки, которые созданы в СЭД и предназначены для учёта и контроля исполнения электронных управленческих документов. Каждый электронный

документ и электронное дело нужно передавать в двух экземплярах: это **рабочий** и **резервный**. Так как ведомственный (частный) архив электронных документов организации является подсистемой (модулем) СЭД, электронные документы и дела передают на архивное хранение по информационно-телекоммуникационной сети СЭД организации. Если программным продуктом не предусмотрена информационно-телекоммуникационная сеть между структурными подразделениями и ведомственным (частным) архивом электронных документов организации, то их передают на обособленных носителях.

Подготовка электронных документов, заверенных ЭЦП, к передаче в ведомственный (частный) архив электронных документов организации, записанных на обособленные носители, состоит из следующих операционных процедур:

- 1) проверка физического состояния носителей, предназначенных для передачи в электронный архив организации;
- 2) запись информации электронных документов на носители;
- 3) проверка качества записи;
- 4) включение заголовков электронных дел (документов) в годовую опись электронных дел (электронных документов) структурного подразделения;
- 5) проставление архивных шифров на футлярах обособленных носителей в соответствии с годовой описью электронных дел (электронных документов) структурного подразделения;
- 6) подготовка комплекта сопроводительной документации.

Сопроводительная документация электронных документов должна быть достаточной для обеспечения их идентификации, сохранности и использования. В ней отражают следующую информацию:

1. Наименования электронных документов (электронных дел).
2. Крайние даты их создания.
3. Характеристику информационного содержания (аннотация).
4. Электронный формат.
5. Наличие ЭЦП в электронных документах.
6. Физическую и логическую структуру (для баз данных, сайтов и т. п.).
7. Информационный объем документа в Мбайт (для баз данных – дополнительно количество записей).

Для электронных фонодокументов и видеодокументов сопроводительную документацию дополняют актами технического состояния, текстами выступлений, списками выступающих и другими документами, имеющими непосредственное отношение к передаваемым электронным документам.

Электронная аудиовизуальная документация поступает в ведомственный (частный) архив электронных документов организации в виде собственной продукции либо из другой организации по информационно-телекоммуникационной сети или на обособленных носителях. Порядок передачи электронных аудиовизуальных документов в ведомственный (частный) архив электронных документов определяет руководитель организации.

Порядок передачи **электронной научно-технической документации** в архив также определяет руководитель организации. При передаче оформ-

ляют опись, форму которой определяет организация в зависимости от вида передаваемой электронной научно-технической документации.

Для чего нужна экспертиза научной и практической ценности электронной управленческой документации

В ведомственном (частном) архиве электронных документов организации по результатам экспертизы научной и практической ценности электронной управленческой документации и на основе описей электронных дел структурных подразделений в автоматизированном режиме составляют:

- 1) годовой раздел сводной описи управленческих электронных дел постоянного хранения;
- 2) годовой раздел сводной описи электронных дел по личному составу;
- 3) годовой раздел сводной описи управленческих электронных дел временного (свыше 10 лет) хранения;

Программный продукт должен обеспечить:

- 1) автоматизированное распределение электронных дел по соответствующим годовым разделам описей;
- 2) автоматизированную систематизацию заголовков электронных дел в соответствующем годовом разделе описи:

- **по структурно-номинальному классификационному признаку** (заголовки распределяют по наименованиям структурных подразделений организации, внутри последних – по номинально-логическому классификационному признаку, то есть в соответствии с убыванием важности дел и по логике создания документов – заголовки дел с плановыми документами проставляют выше заголовков дел с отчётными документами);
 - **по функционально-номинальному классификационному признаку** для бесструктурных организаций (заголовки дел распределяют по направлениям деятельности организации, внутри каждого направления – по номинально-логическому классификационному признаку);
- 3) возможность участия работника ведомственного (частного) архива электронных документов организации при определении срока хранения электронных дел (электронных документов) с отметками «ЭПК», «до минования надобности», «при условии завершения документальной ревизии», «после истечения срока действия договора», «после замены новыми» и т. п., которые ЭВМ не распознает.

В результате экспертизы ценности электронных аудиовизуальных документов заголовки электронных документов, отобранных на постоянное государственное хранение, включают:

- 1) в опись электронных фотодокументов постоянного хранения;
- 2) в опись электронных фонодокументов постоянного хранения;
- 3) в опись электронных видеодокументов постоянного хранения;
- 4) в опись электронных фотоальбомов постоянного хранения.

Заголовки электронных дел с научно-техническими документами включают в раздел описи электронных научно-технических документов постоянного хранения.

Составляем опись электронных научно-технических документов постоянного хранения

Описи составляют отдельно на каждый вид электронного научно-технического документа постоянного хранения (проектная, конструкторская, технологическая, научно-исследовательская, патентно-лицензионная) и имеют самостоятельный номер, к которому добавляют цифровой индекс, определяющий вид научно-технического документа.

Опись электронных научно-технических документов постоянного хранения содержит:

- 1) титульный лист;
- 2) оглавление;
- 3) предисловие;
- 4) список сокращённых слов;
- 5) указатели;
- 6) внутреннюю опись электронных документов электронного дела;
- 7) основную часть описи;
- 8) итоговую запись.

Оформляют титульный лист, оглавления, список сокращённых слов в разделе описи электронной научно-технической документации постоянного хранения аналогично их оформлению в годовом разделе сводной описи электронных дел документов постоянного хранения.

К описи электронных научно-технических документов постоянного хранения составляют предисловие, в котором:

- 1) излагают краткую историю организации со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, распорядительные документы и поисковые данные архивных документов;
- 2) приводят историю проектирования объектов строительства, изделий промышленного производства, разработки технологического процесса и их техническую характеристику, проведения научно-исследовательских изысканий, патентно-лицензионных работ;
- 3) указывают автора, даты начала и окончания разработки, состав и содержание документов;
- 4) оговаривают особенности формирования, оформления и систематизации электронных дел с научно-техническими документами;
- 5) отмечают полноту состава документов по технической спецификации, физическое состояние носителей.

Предисловие заверяют ЭЦП руководителя ведомственного (частного) архива организации. При необходимости для того, чтобы облегчить пользование описью, к ней составляют указатели: предметный, именной, географичес-

кий, тематический, хронологический. Указатели помещают в конце раздела описи.

Опись электронных дел постоянного хранения научно-технических документов утверждает руководитель организации и ЭПК местного исполнительного органа (центрального государственного архива) по согласованию с ЦЭК (ЭК) организации.

Эффективный поиск электронных документов: от чего зависит

Автоматизированный научно-справочный аппарат является базой данных и включает в себя комплекс электронных архивных справочников. Они предназначены для эффективного поиска электронных документов. Автоматизированный научно-справочный аппарат базируется на информационно-поисковой системе, создаваемой в текущем делопроизводстве организации, и, прежде всего, таких её элементах, как электронные регистрационно-контрольные карточки и номенклатура электронных дел организации. Искать информацию можно как по одному полю электронной регистрационно-контрольной карточки, так и по комбинации полей.

Когда применяют номенклатуру электронных дел в автоматизированном режиме, есть возможность направлять электронные документы в соответствующие электронные дела и извлекать их из соответствующих электронных дел. Если пользователь ищет информацию по номенклатуре электронных дел и ему требуется перейти к конкретному электронному документу, то автоматически могут создаваться перечни электронных документов, вошедших в соответствующие дела.

Основными поисковыми реквизитами номенклатуры электронных дел являются индексы, заголовки, количество электронных дел, сроки хранения, подпункты и пункты (статьи) соответствующих перечней документов с указанием сроков хранения.

На основе номенклатуры электронных дел в автоматизированном режиме формируют разделы соответствующих сводных описей электронных дел (электронных документов). При этом одним из главных оснований для отбора информации являются сроки хранения электронных документов: постоянного, временного (до 10 лет включительно) и временного (свыше 10 лет) хранения, по личному составу (от 15 до 75 лет).

В сводной описи электронных дел (электронных документов), разработанной в электронном формате, содержатся следующие реквизиты описания информации на уровне дела:

- номер;
- индекс;
- заголовков электронного дела;
- крайние даты документов;
- количество листов в электронном деле.

Электронные регистрационно-контрольные карточки являются основой для автоматизированных справочных, тематических и других картотек.

Основными реквизитами описания в электронной картотеке являются:

- индекс;
- рубрика (подрубрика);
- дата и место события;
- содержание, наименование и поисковые данные на электронном носителе.

В автоматизированном режиме с указанием поисковых данных архивных документов формируют:

1. Картотеку по личному составу, содержащую информацию о трудовом стаже, размере заработной платы и других данных работников организации.
2. Картотеку по истории организации, содержащую информацию о её создании, реорганизации (ликвидации) со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, распорядительные и иные документы.
3. Картотеку распорядительных документов организации, содержащую информацию о дате, порядке (регистрационном) номере, заголовке распорядительного документа.
4. Объектные, географические, иные виды именных и систематических картотек и каталогов.

Реквизитами поисковых данных архивных электронных документов являются:

- 1) наименование и номер архивного фонда;
- 2) номер сводной описи;
- 3) номер электронного дела (электронного документа).

Данные реквизиты содержат учётные характеристики и могут трансформироваться из учётной базы данных электронного архива организации.

Автоматизированный научно-справочный аппарат предоставляет широкие возможности для оперативного и многоаспектного поиска электронных документов. Функции автоматизированного научно-справочного аппарата выполняют с помощью:

1. Процедур поиска информации.
2. Представления результатов поиска для экранного просмотра.
3. Представления результатов поиска в виде файлов и распечаток, формирования текстов справочников.

Ключевые слова, характеризующие объект описания, вводят в систему в процессе описания или после его завершения. Ключевые слова дают пользователю возможность быстрого поиска информации на уровне архивного фонда, сводной описи электронных дел, электронного дела и электронного документа. Поиск информации по полнотекстовым базам данных предусматривает обращение пользователя к заголовкам разделов электронного документа с переходом при необходимости к соответствующему тексту. Пользователь при необходимости может оперативно получить копию полного текста документа.

Искать информацию по полнотекстовым электронным документам можно по дескрипторам, которые выбирают из печатных версий тезауруса, или по классификационным индексам, по словам текста электронного документа. То, что в структуре баз данных автоматизированного научно-справочного аппарата есть обязательные реквизиты и возможность предоставить информацию по этим реквизитам в электронном формате обеспечивает совместимость баз данных электронного архива организации и автоматизированного научно-справочного аппарата государственного архива.

В следующем номере журнала продолжим тему и расскажем о системе научно-справочного аппарата государственного архива.



Успей

получить
подписку
на специальных
условиях

ЭЛЕКТРОННАЯ СИСТЕМА «ACTUALIS: Кадровое дело»

ЭС «ACTUALIS: КАДРОВОЕ ДЕЛО» – это ежедневно обновляемая, многофункциональная справочно-экспертная система, не имеющая аналогов на рынке, предназначенная для оказания комплексной информационно-правовой помощи работникам кадровых служб, специалистам по охране труда, делопроизводителям, доступ к которой осуществляется через Интернет в онлайн-режиме 24 часа в сутки.



Подписку можно оформить

по тел.: 8 (727) **323-62-12/13/29** (вн. 137)

или по e-mail: callcentr@mcfr.kz

В ЭС «ACTUALIS: КАДРОВОЕ ДЕЛО»
вся информация содержится на двух языках:
государственном и русском.

ЭС «ACTUALIS: КАДРОВОЕ ДЕЛО» – ЭТО:

- информатор и помощник при подготовке любой кадровой документации;
- разъяснения экспертов по различным ситуациям;
- шаблоны и примеры документов, необходимых для организации кадровой деятельности;
- постоянно обновляемая нормативная база;
- возможность своевременно получать ответы на вопросы от экспертов в этой области.

Н. Артонкина,
начальник отдела организационного и документационного
обеспечения ООО «НФП Бизнес решения», г. Москва



Что такое PowerPoint и как использовать программу?

*«Красиво оформленное глупое предложение
пойдёт намного дальше, чем неудачно
оформленная замечательная идея»*

Скотт Адамс



Программу пакета MS Office – PowerPoint незаслуженно обходят вниманием. Как бы отмахиваясь: «Что там сложного?! Вот Excel – это да!». Однако рискнём предположить, что большинство читателей уже сталкивалось с тем, что руководство «любит» эту программу, предпочитая её другим именно за наглядность. В новой статье поближе познакомимся с MS PowerPoint и её основными элементами.



PowerPoint – программа для создания презентаций. Она позволяет создавать динамические презентации с помощью слайдов. Созданные презентации могут включать текст, таблицы, изображения, графики, диаграммы, анимацию, видео и многое другое.

Основные элементы интерфейса программы PowerPoint

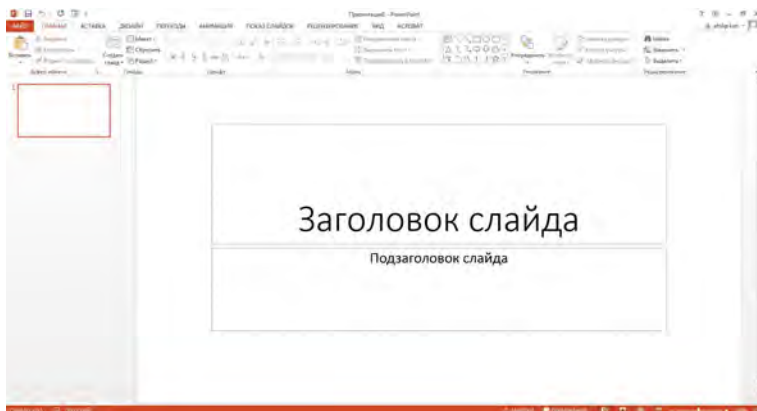


Рис. 1

Рассмотрим основные элементы рабочего окна MS PowerPoint (рис. 1):

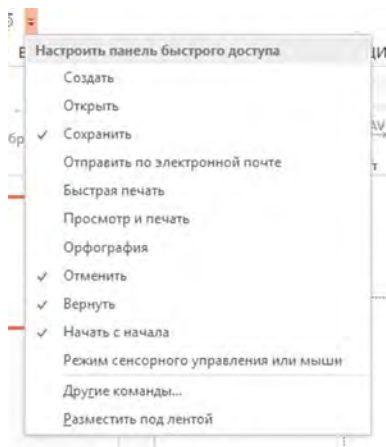



Рис. 2

1. Строка заголовка окна, содержащая имя файла презентации.

2. Панель быстрого доступа. На панели вы увидите часто используемые команды, которые можно добавлять или удалять по собственному усмотрению. Перечень команд, выводимых на панель, регулируется здесь же, кнопкой настройки панели быстрого доступа . Нажав её, из выпадающего списка можно выбрать те команды, которые необходимо дополнительно вывести на панель (рис. 2).

3. Лента с вкладками для доступа к элементам управления. Лента состоит из вкладок. Внешний вид ленты зависит от ширины окна – чем больше ширина, тем подробнее отображаются элементы вкладки. На ленте отображены следующие вкладки:

Файл. При выборе цветной вкладки «Файл» отображается представление Microsoft Office Backstage. Представление Backstage – это место, где можно управлять файлами и связанными с ними данными: созданием, сохранением, открытием, печатью, а также установкой параметров.

Главная. Здесь находятся команды, которые чаще всего используют при создании и работе со слайдами, например, команды для добавления

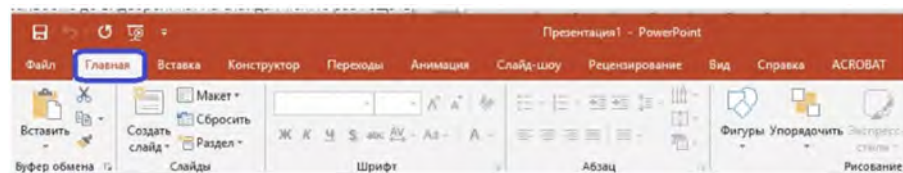


Рис. 3

и удаления слайдов, выбора структуры слайдов, выбора шрифтов и параметров абзаца, добавления объектов WordArt, а также поиска текста в определённом слайде (рис. 3).

Вставка. Эта вкладка позволяет дополнить презентацию медиафайлами (клип, звук, фильм и прочие), добавлять в слайд таблицы, изображения, диаграммы, графики, фигуры Office, графические объекты SmartArt, гиперссылки, текстовые объекты и колонтитулы.

Конструктор. На этой вкладке выбирают фоновый узор, цвет, шрифт и специальные эффекты для всей презентации. Вкладка помогает оформить дизайн презентации на основе наборов стилей для оформления слайдов.

Переходы. Здесь можно установить переходы между слайдами, подобрать звук из коллекции звуков, указать порядок смены слайдов, задать время демонстрации каждого слайда. Причём для каждого слайда можно выбрать «свой» вид перехода (прорезание, выцветание, появление, сдвиг и т. п.), сделав тем самым презентацию ещё более интригующей (рис. 4).

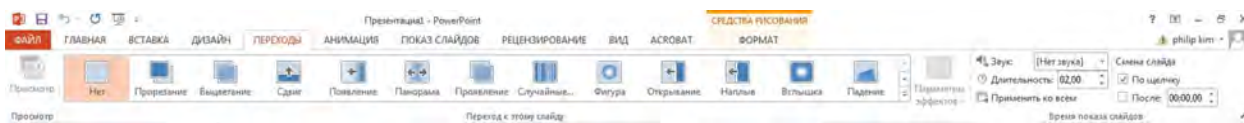


Рис. 4

Анимация. Вкладка содержит инструменты для добавления анимационных объектов и звуков, эффектов перехода и выбора временных интервалов. На вкладке производят настройку эффектов анимации и перехода между слайдами.

Слайд-шоу. Вкладка предназначена для демонстрации слайдов. Она содержит команды для настройки и показа презентации. С её помощью можно выбрать определённый слайд, с которого начинается показ, записать речевое сопровождение, просмотреть все слайды и выполнить другие подготовительные действия.

Рецензирование. Вкладка содержит команды для создания примечаний и защиты презентации. Она имеет инструменты для проверки орфографии и тезаурус, а также средства перевода и исследования. Кроме того, здесь расположены команды для добавления, просмотра и обработки комментариев в документе.

Вид. Вкладка содержит набор различных режимов представления презентации. Здесь можно выбрать традиционные представления PowerPoint, применить линейку, настраивать цвета и оттенки серого, а также работать с окнами презентации. Вкладка позволяет быстро переключиться в режим заметок, включать линии сетки или упорядочивать все открытые презентации в окне, изменять масштаб просмотра слайдов.

4. **Область редактирования слайда.**
5. **Панель слайдов**, на которой отображаются эскизы слайдов.
6. **Панель заметки** служит для создания заметок к текущему слайду.
7. **Строка состояния** содержит информацию о текущем слайде: номер слайда, тему, язык.
8. **Кнопки режимов просмотра слайдов:** обычный, сортировщик слайдов, режим чтения, показ слайдов.

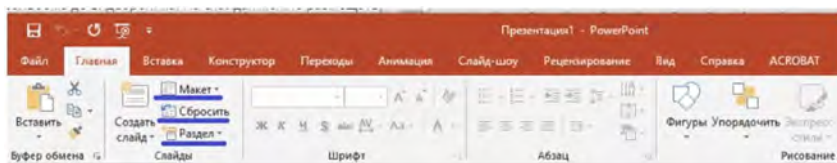


Рис. 5

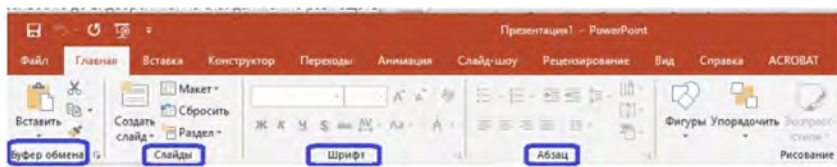


Рис. 6

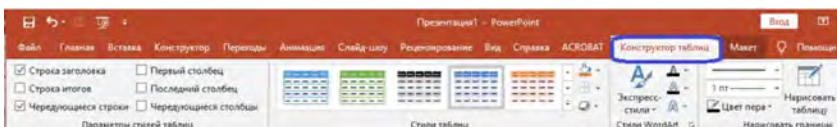


Рис. 7

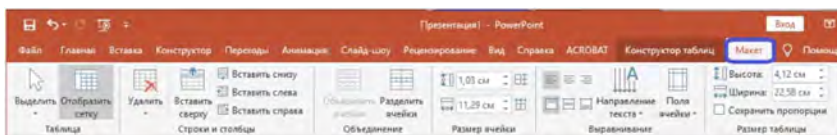


Рис. 8

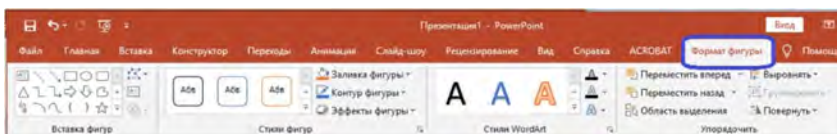


Рис. 9

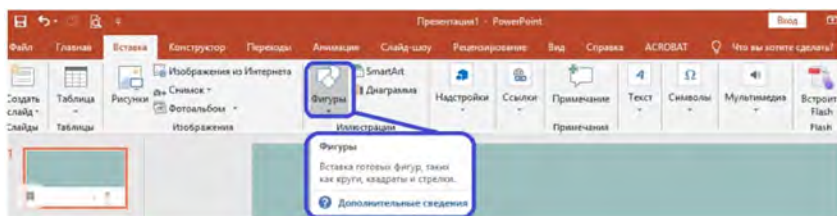


Рис. 10

9. Кнопки и ползунок для изменения масштаба слайда. На каждой вкладке находятся элементы управления: кнопки, списки, флажки и прочее, объединённые в группы (рис. 5).

Название группы приведено снизу, например, Буфер обмена, Слайды, Шрифт, Абзац и т. д. (рис. 6).

Помимо постоянных вкладок, есть ещё и контекстные вкладки, например, для работы с таблицами, рисунками, диаграммами и т. п., которые появляются автоматически при переходе в соответствующий режим либо при выделении объекта или установке на него курсора (рис. 7, 8, 9).

Короткую справку о назначении той или иной команды на ленте можно получить с помощью всплывающей подсказки. Для этого необходимо на эту команду навести указатель мыши и ненадолго задержать его (рис. 10).

Горячие клавиши PowerPoint	
CTRL+A	Выделить все объекты
CTRL+B	Применить/отменить форматирование жирным
CTRL+C	Копировать объект или текст
CTRL+D	Дублировать объект
CTRL+F	Поиск по презентации
CTRL+G	Сгруппировать элементы
CTRL+H	Вызов окна «Найти» или заменить с вкладкой «Заменить»
CTRL+I	Применить/отменить форматирование курсивом
CTRL+K	Создать гиперссылку
CTRL+N	Создать новую презентацию
CTRL+O	Открыть презентацию
CTRL+P	Распечатать слайды
CTRL+R	Выровнять абзац по правому краю
CTRL+S	Сохранить презентацию
CTRL+T	Настроить шрифт
CTRL+U	Подчеркнуть текст
CTRL+V	Вставить
CTRL+W	Закрыть активное окно
CTRL+X	Вырезать объект или текст
CTRL+Y или F4	Повторить последнее действие
CTRL+Z	Отменить действие
CTRL+TAB	Переключить между презентациями
ESC	Отменить действие, заданное в меню или диалоговом окне
F1	Открыть окно справки PowerPoint
F5	Запустить презентацию
F7	Проверить орфографию
F12	Сохранить как
Alt+F4	Закрыть окно справки PowerPoint (и любое другое окно)
Page Up/ Page Down	Выполнить переход к предыдущему/следующему слайду на панели слайдов или при показе презентации
S	Сделать паузу или автоматическое возобновление показа презентации
Пробел	Выполнить переход к следующему слайду при показе презентации
Shift+ стрелки	Изменить размеры выделенного объекта
Shift+F10	Отобразить контекстное меню
Ctrl+ стрелки	Переместить выделенный объект на слайде

Программа PowerPoint – простое и доступное средство для создания различного рода презентаций. Мы рассмотрели, как выглядит программа, изучили её интерфейс и параметры. В следующем номере журнала мы расскажем, как создать презентацию в MS PowerPoint.

А. Шакиева,
ТОО «ГалаКонсалт», руководитель проектов,
г. Алматы



Как в пандемию не потерять зарубежных партнёров: правила этикета международной деловой переписки



Пандемия не должна затормозить или разрушить деловые контакты между странами. Но ведь развивать коммуникации можно и с помощью деловой переписки. Главное, знать её каноны. В новой статье обсудим различия международной переписки и поговорим о правилах этикета. Их важно учитывать, чтобы правильно считывать контекст писем зарубежных партнёров, избегать ненужных ошибок и научиться писать такие письма, на которые вам обязательно ответят.



Что отличает письма иностранных партнёров

Зарубежные коллеги ищут способы удержать внимание читателя, завоевать расположение, чтобы выстроить долгосрочные отношения.

Акцент на эмоции адресата. Зарубежные партнёры проявляют повышенное внимание к адресату, обращаются к человеческим инстинктам: жажде власти, желании быть признанным, уникальным, играют на эмоциях: радости, любопытстве и даже иногда жалости.

Они благодарят за каждую мелочь, чтобы расположить адресата к себе. Для этого используют эмоционально-оценочную лексику. Посмотрите примеры благодарственных фраз на английском языке, которые вы можете использовать в переписке, чтобы не изобретать велосипед.

Примеры благодарственных фраз на английском языке

Фраза на английском языке	Перевод
I am writing to thank you very much indeed for...	Пишу, чтобы поблагодарить Вас за...
It is very kind of you to...	Очень любезно с Вашей стороны...
May I take this opportunity of thanking you for...	Позвольте воспользоваться случаем, чтобы поблагодарить Вас за...
Thank you for contributing so much to...	Благодарим за столь большой вклад в...
I sincerely appreciate your kindness	Я высоко ценю Вашу доброту
I wish to express my appreciation for all your efforts...	Хочу выразить мою благодарность за все Ваши усилия...
Please accept my sincere (deep) appreciation for your help	Примите, пожалуйста, мою искреннюю (глубокую) благодарность за Вашу помощь
I am truly grateful for your advice	Я искренне благодарен за Ваш совет
I am grateful to you for sending us this extremely useful and well-documented information on...	Я благодарен Вам за отправку этой чрезвычайно важной и идеально составленной информации по...
Thank you for inviting me to your firm office and introducing me to its staff	Благодарю за приглашение посетить офис Вашей фирмы и за возможность познакомиться с её персоналом
This is to thank you again for your wonderful hospitality and to tell you how much I enjoyed seeing you	Пишу, чтобы поблагодарить ещё раз за Ваше гостеприимство и выразить, как я был рад увидеть Вас

В Республике Казахстан излишнюю любезность в официальных документах не приветствуют. В Европе и США важно и нужно выражать почтение деловому партнёру или клиенту.

Примеры вступительных и заключительных фраз в письмах зарубежных партнёров

Фразы на английском языке	Перевод
1	2
Вступительные фразы	
I am contacting you for the following reason	Я пишу Вам со следующей целью/Я пишу Вам для того, чтобы...
I would be interested in (receiving/getting information)	Я был бы заинтересован в (приобретении/получении информации)
With reference to our conversation on Tuesday...	Относительно нашего разговора во вторник...

1	2
Завершающие фразы	
It is our pleasure to announce that...	Рады сообщить, что...
I look forward to seeing you next week	Жду нашу встречу на следующей неделе
I would be happy to have an opportunity to collaborate with your company again	Буду рад возможности снова сотрудничать с Вашей компанией
We look forward to a successful working relationship in future	Будем рады успешному сотрудничеству в будущем
We would be pleased to do business with your company	С радостью продолжим сотрудничество с Вашей компанией
Looking forward to receiving your comments	С нетерпением жду Ваши комментарии
An early reply would be appreciated	Я буду признателен за Ваш быстрый ответ
Your faithfully	С уважением
Yours sincerely	Искренне Ваш
It was a pleasure meeting you in Nur-Sultan last week	Было очень приятно с Вами встретиться в Нур-Султане на прошлой неделе

Я-подход. В Европе и США принят индивидуальный подход, когда используются я-фразы: «Я предлагаю», «Я благодарю». Помните, что я-подход отражает личную ответственность и вызывает больше доверия у партнёров. В нашей стране принят мы-подход. Мы пишем от имени компании, имея в виду весь коллектив. Посмотрите свои письма, скорее всего, там найдутся фразы «Мы приглашаем Вас...», «Мы благодарим...».

В колонках таблицы вы видите два типа фраз. В левой колонке используется мы-подход. В правой колонке – перевод этих же фраз на английский язык с я-подходом.

Мы-подход и я-подход на примере фраз-извинений

Мы-подход	Я-подход
Мы извиняемся за...	I apologize for...
К большому сожалению сообщаем, что...	I very much regret to say, that...
Пожалуйста, примите наши извинения за...	Please accept my apologies for...
Приношу свои (наши) извинения за...	My apologies for...
Приносим извинения за...	I offer an apology for...
Примите, пожалуйста, наши извинения за...	Please accept my apologies for...

Разговорный стиль. Западные и американские специалисты рекомендуют составлять письма в стиле, близком к разговорному. И ваши зарубежные коллеги следуют этим советам. Избегают сухих, канцелярских фраз (таблица выше).

Цель письма – завоевать внимание читателя, что трудно сделать при большом потоке корреспонденции. Поэтому зарубежные партнёры используют много фактов и деталей, которые могут привлечь внимание адресата, заинтересовать его.

Активное желание поддержать контакт. Финальные фразы в письмах всегда направлены на то, чтобы поддержать контакт с партнёром (таблица выше). Скажите, что уважаете собеседника и ждёте его ответа.

Открытая пунктуация. Это особенность зарубежной школы делового письма, когда используют только те знаки препинания, которые совершенно необходимы. Все остальные знаки – запятые и точки – опускаются, особенно в датах, адресах и т. д. Также используют переход на новую строку и строчный отступ, которые играют роль знаков пунктуации.

В письмах часто используют полуоткрытую или смешанную пунктуацию, например, ставят знаки препинания после обращения. В Великобритании – запятую, в США – двоеточие (пример ниже).

Примеры оформления обращений

Британский вариант	Американский вариант
Dear Mr Harris, I would like...	Dear Mr. Harris: I would like...

Каких ошибок важно избегать в письмах к зарубежным партнёрам

Использовать восклицательные знаки. Восклицательный знак воспринимается как крик и категорически запрещён в международной переписке. Замените знак препинания на точку, иначе ваш партнёр подумает, что переписывается с первобытным человеком. Убирайте восклицательные знаки даже в поздравлениях, выражайте чувства спокойнее.

Проявлять снисходительность. Даже если вам кажется, что адресат хуже вас владеет английским, избегайте снисходительных ноток в тексте. Незнание языка не влияет на уровень интеллектуальных способностей человека. Кроме того, он может свободно говорить ещё на 20 мировых языках.

Использовать запутанные обороты и аббревиатуры. Пишите короткие, простые фразы с простым порядком слов. Это улучшит взаимопонимание между вами и позволит избежать двусмысленности. Если используете аббревиатуры, вы должны быть уверены в том, что адресат их знает.

Обращать внимание на гендер. Запомните, у международного делового этикета нет пола. Не делайте навязчивые комплименты ни женщинам, ни мужчинам. Придерживайтесь этого принципа в переписке. Так вы избежите от лишних претензий. Не пишите, что на встрече мужская часть коллектива вела себя как альфа-самцы и поэтому не смогла договориться. Если в «постсоветской» переписке вас поймут, за рубежом это может стать началом международного конфликта.

Шутить. Будьте осторожны – чувство юмора в разных странах разительно отличается. В мире много острых вопросов и тонкостей отношений, которые

нам непонятны. Вы можете дискриминировать человека этнически, политически, религиозно. Поэтому остроумие лучше избегать. Например, шутки про национальные особенности поведения категорически запрещены.

Сплетничать. У европейских и американских партнёров другой менталитет. Помните, что в критической ситуации любая информация из деловой переписки может выступить доказательством на суде и будет использована против вас. Не сплетничайте и не сообщайте негативную информацию.

Как написать деловое письмо иностранному партнёру

Чтобы ваше письмо не было безликим, и адресат понял, что от него хотят, и ответил вам, а в идеале – принял ваше предложение, уделите внимание нескольким важным моментам. Главный из них – «золотой треугольник» или смысловой треугольник письма – это тема, фраза-анонс и финальная фраза. Эти элементы сделают ваше письмо структурно и содержательно крепким, а переписку более динамичной и результативной.

Укажите тему письма (1). Это первое, что видит адресат. По теме письма человек принимает решение, стоит ли открывать письмо и когда его прочитать. Используйте тему письма, чтобы привлечь внимание адресата и заинтересовать его.

Структурируйте текст и анонсируйте содержание. Деловое письмо, в том числе и письмо на английском языке, состоит из трёх разделов: вступление, основная часть, заключение. **Во вступлении (2)** представьтесь и поприветствуйте адресата, чтобы он узнал, кто ему пишет и откуда у вас его адрес. Затем напишите фразу-анонс – содержание письма. Из анонса адресат должен понять, о чём письмо. Затем человек принимает решение – стоит ли читать дальше.

В основной части изложите суть вопроса, уточните детали. Составляйте предложения чётко и ясно, структурируйте информацию. Если необходимо – задайте адресату вопрос.

Подготовьте сильный финал. В заключении (3) напишите финальные фразы и оставьте контактную информацию. Финальная фраза должна быть созвучна содержанию письма. Наверняка вы смотрели сериал «Семнадцать мгновений весны». Даже если не смотрели, фразу *«Штирлиц знал, что лучше всего запоминается последняя фраза»* слышали все. Именно финальная фраза побуждает адресата к действию. Прочитав основную часть, адресат задаётся вопросом: *«Что же от меня хотят?»*. Финальная фраза отвечает на этот вопрос.

Подпишите письмо. Подпись – блок контактной информации. Постарайтесь уместить информацию в пять–семь строк. Укажите свои имя и фамилию, должность, контактные координаты, телефон, электронный адрес, название и адрес компании, её сайт.

Запомните эти правила деловой переписки и посмотрите, как они будут работать. Покажем это на примере простого письма-заказа на английском и русском языках.

Пример использования «золотого треугольника» в письме

Письмо-заказ на английском языке

Topic: Ordering printer ZZZ 1**Introduction:**

Dear John,

Further to our telephone conversation, I'm sending you my order: 2

Body of the letter:

Printer ZZZ – 1 pc.

Color cartridge – 1 pc.

Closing sentence:

As you promised, I'm expecting the delivery tomorrow afternoon. 3

Thank you in advance,
Elena Milova

Письмо-заказ на русском языке

Тема: Заказ принтера ZZZ 1**Вступление:**

Джон, добрый день!

В продолжение нашего телефонного разговора высылаю Вам мой заказ: 2

Основная часть:

Принтер ZZZ – 1 шт.

Картридж цветной к этому принтеру – 1 шт.

Заключение:

Как Вы обещали, жду курьера завтра после обеда. 3

Заранее благодарю,
Елена Милова

1 Тема письма

2 Фраза-анонс

3 Финальная фраза

Смысловой треугольник и структура письма должны служить его цели. Определите, что вы хотите получить от адресата. Если вы сами не знаете, чего хотите, адресат вряд ли сможет это понять. Напишите тему письма, сформулируйте фразу-анонс и чётко выстройте основную часть. Изложите вопрос ясно и доступно. Повторите в финальной фразе свои ожидания от адресата. Только выполнив все эти требования, вы можете рассчитывать на взаимовыгодное партнёрство.

И. Половникова,
бренд-менеджер ИП «Mone Amour», лайф-коуч,
психолог, г. Алматы



Как выстроить интервью с кандидатом: пять проверенных шагов



Если вы столкнулись с тем, что при подборе персонала не можете структурировать интервью, тогда эта статья для вас. Почему важна подготовка? Как выстроить логику беседы и оценить кандидата? На что нужно обращать внимание, когда задаёте вопросы? Обо всём этом расскажем в статье.



Секреты и ошибки интервью с кандидатом

Чтобы провести успешное интервью, нужно заранее продумать его структуру. Так же, как и в любых переговорах, при проведении интервью нам надо добиться нескольких поставленных целей. Первая – установить контакт с человеком таким образом, чтобы его реакции были адекватны, он максимально раскрылся, и мы могли, с одной стороны, получить от него полную, необходимую нам информацию и с другой – мотивировать его на дальнейшее взаимодействие, заинтересовать работой в компании. Поэтому имеет смысл проводить интервью как переговоры, то есть процесс, в котором обе стороны имеют равные или близкие к равным права, заинтересованы друг в друге, а также в том, чтобы передать и получить всю полезную им информацию.

Одна из типичных ошибок, которую допускают HR-специалисты – они ведут интервью в форме допроса. Ошибкой это можно считать не только исходя

из этических соображений. Таким образом интервьюер демотивирует наиболее успешных игроков рынка труда, портит репутацию компании, а главное – не получает картину адекватного поведения человека.

Противоположность этому подходу – **интервью-продажа** – также встречается нередко, когда кандидат очень нравится или «стоит» дороже, чем компания может предложить. В подобной ситуации велико искушение «продать» компанию, преувеличивая достоинства, умалчивая о недостатках и, главное, практически не проводить оценку кандидата. Такой подход довольно часто сопровождается «охоту за головами», так как кандидат при таком методе подбора часто не имеет изначальной заинтересованности в вакансии.

Формат **интервью-переговоры** даёт возможность обеим сторонам понять, подходят ли они друг другу. Переговоры предполагают равные права сторон во взаимной оценке, проявлении заинтересованности и основываются на нескольких принципах и закономерностях.

Базовая идея, которая лежит в основе эффективного интервью, состоит в том, что нет универсально хороших или патологически плохих кандидатов, так же, как нет абсолютно хороших или плохих компаний: есть подходящие друг другу или нет. Мы делаем вывод, подходит ли нам кандидат на основе того, соответствует ли он профилю компетенций, который мы составили. А претендент на вакансию оценивает компанию исходя из собственных особенностей, мотивации и предпочтений, которые касаются коллектива. Ошибки любой из сторон во взаимной оценке приводят к плачевным результатам: кандидат выходит на работу и не получает удовлетворения, а компания тратит время, усилия, эмоции своих сотрудников, а также вкладывает средства в адаптацию, обучение и коучинг сотрудника, который не задержится надолго в организации. Гораздо выгоднее ещё на этапе интервью выявить полное или частичное несоответствие, чем сделать предложение кандидату, который не подходит нам или которому не подходим мы.

Задайте алгоритм интервью

Чтобы стороны могли с полуслова понимать друг друга – правильно и всесторонне – нужно взять за основу определённую структуру, которая напоминает коммерческие переговоры.

Первый этап – установите контакт. При этом интервьюер создаёт благоприятное впечатление о компании, даёт возможность кандидату расслабиться и вести себя адекватно. Как и в любой другой ситуации, когда устанавливается контакт, уместно задать несколько общих вопросов или фраз, предложить чашку кофе или чая – это взаимное представление. Естественно, что обстановка должна быть комфортной, удобной, располагающей. Учтите, если вы проводите интервью в помещении, где шумно, постоянно присутствуют или заглядывают посторонние люди, много отвлекающих факторов, то установить контакт с кандидатом довольно сложно.



Существуют так называемые стресс-интервью, во время которых кандидату специально создают стрессовые условия. Такие интервью эффективны, когда кандидатов оценивают на такие виды деятельности, которые требуют яркой выраженности каких-либо особых качеств: например, для разведчика очень важно умение скрывать свои эмоции.

Второй этап – это краткий (от 5 до 20 минут, в зависимости от значимости и сложности позиции) **разговор о компании**, о вакансии, причине её появления и основных задачах. На этом этапе мы добиваемся сразу нескольких важных целей: проявляем вежливость и уважение к кандидату, имеем шанс заинтересовать его работой в компании, показывая ему позитивные стороны её деятельности, и начинаем говорить на одном или почти на одном языке, так как кандидат уже осознаёт, в чём специфика бизнеса и особенности данной структуры. Кроме того, на базе предоставленной на этом этапе информации мы можем впоследствии задавать различные ситуационные вопросы. При этом появляется возможность проверить, насколько легко обучить кандидата, как он ориентируется в новой для себя информации.

Третий этап – это интервью в традиционном понимании этого слова, то есть когда кандидату предлагают ряд вопросов, ситуационных задач и т. д. Сколько времени занимает этот этап – зависит от используемых методик, сложности вакансии и подхода компании. В среднем на интервью необходимо от получаса до часа, однако в ряде случаев оно длится полтора–два часа. При более длительных интервью падает эффективность восприятия информации, поскольку внимание участников распыляется, и к тому же за несколько часов люди просто устают. На этом этапе интервью нужно учитывать несколько моментов:

1. Используйте разнообразные методики, при этом каждое значимое предположение проверяйте 3–4 раза. Например, мы оцениваем основные мотиваторы кандидата. В такой ситуации можно использовать как проективные вопросы, причём несколько разных вариантов, так и ситуационные. Если же делать выводы на основании только одного ответа по одной методике, мы легко получим случайный, низкой степени достоверности или неполный результат.

2. Имеет смысл чередовать темы вопросов, так как это максимально снижает вероятность получения социально-желательных ответов. Чередуйте ситуационные вопросы, которые проверяют специальные навыки и знания, с вопросами, которые оценивают мотиваторы и модели поведения. В противном случае кандидат начнёт сопоставлять свои предыдущие ответы с последующими и попытается «подстроиться» и дать социально-желательные ответы.

3. Вопросы необходимо задавать в быстром темпе, устанавливать его должен интервьюер.

4. Запись (а вести записи просто необходимо, иначе в голове получится «каша» или останется только общее интуитивное впечатление) организуйте

таким образом, чтобы кандидат не видел, что именно вы пишете, и чтобы вы успевали записывать, пока он говорит, а не делали паузы между вопросами.

5. Не задавайте много так называемых биографических вопросов (расскажите о своих обязанностях на последнем месте работы или о причине смены всех мест работы и т. п.). Дело в том, что к таким вопросам кандидат всегда заранее готовится и вы, вероятнее всего, получите социально-желательные ответы. Кроме того, большую часть такой информации можно почерпнуть из резюме.

6. Не планируйте полностью сценарий интервью заранее: в большинстве случаев имеет смысл варьировать темы и виды вопросов, исходя из ответов и поведения кандидата.

После того как вы задали кандидату все вопросы, которые хотели задать, наступает **четвёртый этап**. В этот момент **дайте возможность кандидату задать вам интересующие его вопросы**. Помимо того, что мы проявляем вежливость и корректность, этот этап даёт возможность понять сферу интересов кандидата и адекватность понимания им ситуации. Наиболее позитивный вариант, когда кандидат задаёт умеренное число вопросов (от 3 до 5), которые связаны с содержанием работы, типом корпоративной культуры, отношениями в коллективе, принятием решений и ответственностью, спецификой бизнеса. Вопрос об уровне компенсации вполне уместен, но без излишней детализации. Вполне нормален также и ответ: *«Пока вопросов нет, они появятся в случае дальнейших встреч или предложений»*. Если же вопросы касаются только уровня компенсации и различных льгот, режима работы и других подобных моментов, это не очень хорошее свидетельство.

На пятом этапе интервью, как правило, **обсуждают алгоритм взаимодействия**. При этом интервьюер берёт инициативу на себя и говорит, будут ли ещё встречи, их примерные сроки и цель. Если речь идёт о заключительном интервью, то нужно обсудить срок и как получить ответ. Очень часто бывает так, что кандидату обещают позвонить в любом случае и не звонят в случае отрицательного результата: вполне понятно, что при большом конкурсе и количестве кандидатов трудно всем дать ответ. В этой ситуации больше всего подходит формулировка: *«Мы позвоним в случае положительного решения, но вы можете связаться со мной в такие-то сроки таким-то образом (телефон или электронная почта) и уточнить, как обстоят дела»*. Если вы предполагаете, что промежуточный этап (между двумя интервью или между итоговым интервью и окончательным решением) затянется надолго, оговорите это заранее, так как в ином случае кандидат примет ваше долгое молчание за отказ.

Предложенная структура интервью поражает несколько целей одним ударом: вы получаете максимально достоверную информацию, оставляете у кандидата хорошее впечатление о себе и компании и грамотно договариваетесь о дальнейшем взаимодействии.

А. Тыналин,
юрист ИП «Lex Consulting», г. Алматы



Кейс «Составляем приказ о премировании работников»



Уважаемые читатели, мы подготовили для вас серию новых кейсов, в которых рассмотрим тему составления и оформления различных документов. В очередном задании предлагаем ознакомиться с предложенным документом и найти ошибки, неточности при его составлении.



**«СҰҢҚАР»
жауапкершілігі
шектеулі серіктестігі**



**Товарищество с ограниченной
ответственностью
«СҰҢҚАР»**

БҰЙРЫҚ

02 февраля 2021 года
Нұр-Сұлтан қаласы

ПРИКАЗ

город Нур-Султан

О премировании

В связи с празднованием 10-летия образования ТОО «СҰҢҚАР», **ПРИКАЗЫВАЮ:**
Всем работникам ТОО «СҰҢҚАР» выплатить премиальное вознаграждение в объёме 30 % от должностного оклада.

Генеральный директор
М. П.

Рузаев

Р. Рузаев

Вопрос данного кейса заключается в следующем: Какие нарушения были допущены при составлении приказа о премировании работников?

Ответы на задание № 1 (Кейс «Составляем договор ссуды»)

При составлении договора ссуды допущены следующие нарушения делопроизводства:

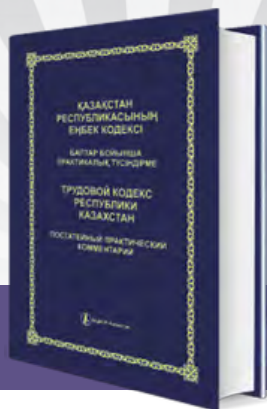
- 1) не указаны место и дата заключения договора;
- 2) не указаны права и обязанности сторон;
- 3) не указаны юридические адреса и банковские реквизиты сторон.

Свои ответы с пометкой «Школа профессионального роста» (№ 2) присылайте нам по адресу: 050009, г. Алматы, ул. Шевченко, 1656/72г, уг. ул. Радостовца, офис 712 или по электронной почте: shkola@mcfk.kz, с обязательным указанием фамилии, имени, отчества, должности, места работы и полного почтового адреса.

И помните: участвовать в розыгрыше призов вы можете, начав с ответа в любом номере журнала.

ПОСТАТЕЙНЫЙ ПРАКТИЧЕСКИЙ КОММЕНТАРИЙ

(выпуск № 2)
к Трудовому
кодексу
Республики Казахстан
от 23 ноября
2015 года № 414-V



В число авторов комментария вошли практикующие юристы, специалисты в области трудовых отношений, заработной платы, безопасности и охраны труда Министерства здравоохранения и социального развития Республики Казахстан, разъяснения и комментарии которых будут способствовать правильному применению норм трудового законодательства.

Книга предназначена для руководителей и работников предприятий всех форм собственности, юристов, специалистов кадровых служб, охраны труда, трудового права, учёных, преподавателей, аспирантов, студентов юридических и экономических вузов, а также широкого круга читателей.

Для заказа книги «Трудовой кодекс Республики Казахстан. Постатейный практический комментарий» необходимо заполнить заявку на сайте ppk.mcfk.kz и отправить на электронный адрес: ekd@mcfk.kz

Более подробную информацию можно получить
по тел.: +7 (727) 323-62-13, 323-62-29

А. Верещагина,
доктор психологических наук, доцент Западного филиала
РАНХиГС, практикующий психолог, г. Калининград



10 золотых правил субординации



Мы живём по правилам. Так легче и безопасней. Каждому знакома фраза о том, что правила дорожного движения написаны кровью. А правила работы в офисе? Нервами? Срывами? Несбывшимися надеждами? Нереализованной карьерой? Что же такое правила субординации? Давайте разбираться.



Осваивайте модели взаимодействия в коллективе

Деловой этикет предполагает выстроенную систему правил поведения. Правила взаимодействия между начальством и подчинёнными, а также внутри коллектива называют субординацией. Она основывается на уважении к руководству, соблюдении делового этикета и выполнении своих трудовых задач без конфликтов. Субординация в деловых отношениях работает в обе стороны, так как не только подчинённые должны слушать и уважать руководство, но и начальство должно быть тактичным и вежливым даже тогда, когда оно недоволено работой сотрудников и делает им замечания.

Различают две модели служебных взаимоотношений: по вертикали и по горизонтали. Они регламентируют поведение сотрудников в офисе, позволяют более эффективно использовать ресурсы в группе. Если человек соблюдает правила субординации, взаимодействие со всеми происходит эффективнее.

Вертикальные служебные взаимоотношения

Вертикальная линия поведения касается взаимоотношений между начальником и подчинённым не только сверху вниз, но и наоборот.

Человек, занимающий руководящую должность, достигнет больших высот, если будет обладать элементарными знаниями по психологии и социологии в деловой сфере. Так, высокомерный авторитарный стиль управления ограничивает подчинённых, приводит к слепому подчинению, нежеланию проявлять инициативу.

Более продуктивно действуют партнёрские отношения с подчинёнными, лишённые панибратства. Деловые совещания, совместное принятие решений, поощрение инициативы приводят к слаженности работы и креативной отдаче от каждого работника.

Со стороны подчинённых правильные отношения с руководителями создают психологический комфорт для всех работников. Чёткая, понятная иерархия исключает всякую зависть к коллегам, выяснение отношений, обсуждение начальства за его спиной и борьбу за благосклонное отношение руководителя.

Горизонтальные служебные взаимоотношения

Горизонтальную линию поведения на рабочем месте выстраивают с коллегами по работе. Обычно это люди, занимающие равное положение в служебной иерархии.

Между работниками низшего звена приветствуются равноправие, взаимопомощь, взаимоуважение и хотя бы частичная взаимозаменяемость. С другими сотрудниками нужно вести себя ровно, с достоинством, чётко осознавая рамки личной ответственности и держать дистанцию во всём, что касается рабочих моментов.

Немного сложнее выстраивать линию горизонтальных отношений между руководителями одного ранга. Здесь необходимо учитывать личные амбиции коллег, а также их стиль управления. Отдавать приказы чужим подчинённым – означает вероятность конфликтной ситуации с их непосредственным начальником. С другой стороны, если коллега – натура демократичная, то он может даже поблагодарить за помощь и участие. Все тонкости такого плана решают руководители в устной форме.

Что делает руководителя успешным

Если вы соблюдаете правила субординации, взаимодействие во всех плоскостях деятельности происходит эффективнее. Это три основные плоскости, а именно:

- 1. Руководитель – исполнитель.**
- 2. Исполнитель – руководитель.**
- 3. Отношения между партнёрами.**

Во многих организациях авторитет руководителя очень высок. Поэтому в коллективе именно от начальника зависит, насколько каждый сотрудник уясняет нормы поведения с учётом субординации. А значит, трудовую дисциплину поддерживают в должных рамках, и работники не путают приказы с просьбами или рекомендациями.

Поддерживать порядок наподобие армейского легче, чем завоевать авторитет у подчинённых. **Но есть несколько правил, которые делают руководителя успешным:**

1. Если начальник по достоинству оценивает труд работников, не скупится на похвалу и адекватное денежное вознаграждение.
2. Способность в критический момент всю ответственность за ведение бизнеса взять на себя.
3. Стремление справедливо распределить работу между подчинёнными.
4. Поручения даёт, не повышая голоса, но и не вступает в панибратские отношения.
5. Ключевой принцип – деньги только за выполненную работу.
6. Приказывает только в исключительных случаях или если сотрудник не выполняет взятых на себя обязательств.

10 золотых правил субординации

1. Задачу назначает только руководитель в рамках прямого подчинения.
2. Руководитель контролирует, контролёр собирает информацию и напоминает.
3. Наказание сотрудника распространяется и на его руководителя. Или только на руководителя.
4. Правило Бисмарка: *«За всякое порученное дело должен отвечать один и только один человек».*
5. Любое обращение к вышестоящему руководителю должно быть сначала согласовано с непосредственным руководителем.
6. Правила эскалации.
7. Должен быть один менеджер, за которым последнее слово в определении приоритетов работы сотрудника.
8. При подчинённых – обсуждать только результаты команды.
9. Правило Августина: *«Критиковать грех, а не грешника».*
10. Единая форма обращения – единая компания.

10 основных ошибок субординации

1. Назначение задачи сотруднику «через голову» его руководителя.
2. Контроль выполнения задачи не тем, кто её поставил.
3. Наказание сотрудника без уведомления его руководителя.
4. Назначение двух ответственных исполнителей за выполнение одной задачи.

5. Обращение к вышестоящему руководителю без согласования с непосредственным руководителем.
6. Неправильное реагирование сотрудника в случае отказа другого функционального подразделения выполнять заявку.
7. Непонимание приоритетности выполнения задачи или заявки сотрудником.
8. Обсуждение решений и поступков руководителя при подчинённых в его отсутствие.
9. «Критика грешника, а не греха».
10. Разнородный тип обращения в компании.

Субординация является своеобразным маркером взрослого отношения к своей деятельности. Это важный аспект в трудовых отношениях, который влияет на продуктивность всего рабочего процесса, на атмосферу в коллективе, а также на карьерный рост каждого из сотрудников. Поэтому культивируйте и сохраняйте достойные отношения в коллективе.

УВАЖАЕМЫЕ ЧИТАТЕЛИ!

Всю интересующую информацию
можно получить на сайте

www.kadry.mcfr.kz,



а также делиться своим
мнением на форумах,
обсуждать различные рабочие
ситуации и многое другое.



www.kadry.mcfr.kz

www.kadry.mcfr.kz

www.kadry.mcfr.kz



МЦФЭР-Казахстан



ВОПРОС ЧИТАТЕЛЯ

Допускается ли оформлять согласование приказа с руководителями департаментов на его оборотной стороне?

В соответствии с п. 32 Правил документирования, управления документацией и использования систем электронного документооборота в государственных и негосударственных организациях, утверждённых постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 октября 2018 года № 703, **согласование проекта документа оформляется визой на документе (внутреннее согласование) или грифом согласования (внешнее согласование или согласование с консультативно-совещательными и общественными органами организации).** Для электронного документа согласование происходит посредством электронной цифровой подписи.



**СМОТРИТЕ
ПОЛНЫЙ
ОТВЕТ
В НОВОЙ
ЭЛЕКТРОННОЙ
СИСТЕМЕ**

ACTUALIS:
КАДРОВОЕ ДЕЛО
www.vip-kadry.mcfr.kz



А. Верещагина,
доктор психологических наук, доцент Западного филиала
РАНХиГС, практикующий психолог, г. Калининград



Тест: Воспитанный ли вы человек?



Все люди по-разному ведут себя в общении. Одни прислушиваются к собеседнику, никогда не повышают голос вне зависимости от ситуации и не допускают хамских высказываний. Другие, наоборот, стремятся доминировать всегда и везде, перебивая говорящего, перебивая его, вставляя грубые комментарии и даже угрозы. Первый тип людей демонстрирует корректное поведение, а второй – элементарную невоспитанность. Пройдите тест и узнайте, к какому типу людей относитесь вы?



- 1. В вашем коллективе есть сотрудник, который никогда не здоровается. Слышать молчание в ответ на пожелание здоровья неприятно. Вы будете продолжать приветствовать его или поступите как он?**
 - А.** Всегда буду здороваться, приветствуя человека. Мне всё равно, как он реагирует.
 - Б.** Поговорю с другими коллегами, возможно, мы все вместе добьемся от него правил хорошего тона.
 - В.** Перестану здороваться, что мне больше всех надо?!

2. Вас пропускают на входе, тогда как первыми должны пройти те люди, которые выходят. Как поступите?
 - А. Выпущу, конечно. Не зайду, пока люди не выйдут.
 - Б. Буду действовать по ситуации. Если мужчина пропускает первой женщину, это нормально.
 - В. Зайду первым. Если пропускают, надо этим пользоваться.

3. Ваш мобильный телефон зазвонил во время важного разговора с коллегой. Вы видите, что звонок с неизвестного номера. Возьмёте трубку?
 - А. Приглушу звонок, перезвоню позже, некрасиво отвлекаться.
 - Б. Попрошу у собеседника прощения, возьму трубку и попрошу звонящего перезвонить позже.
 - В. Тут же поговорю по телефону, ничего страшного в этом нет.

4. Вы опоздали к началу спектакля, а места у вас в партере в первых рядах. Пойдёте усаживаться на свои места или сядете там, где свободно?
 - А. Сяду на любые, а в антракте пересяду на свои.
 - Б. Если людей немного, то подожду, а при смене декораций пройду на свои места.
 - В. Сразу же займу свои места, что я зря купил дорогие билеты?

5. Коллега разговаривает по телефону, а у вас есть для неё (него) срочное сообщение. Как поступите?
 - А. Подожду, пока она (он) закончит, и лишь тогда сообщу всю необходимую информацию.
 - Б. Напишу информацию вкратце на бумажке и покажу ей (ему). Если это важно, она (он) должна(-ен) на минуту отвлечься.
 - В. Скажу сразу, пусть прервёт свой разговор, потом договорит.

Суммируйте баллы и ознакомьтесь с выводами.

Большинство ответов «А». Вы человек воспитанный, для которого нормы поведения в публичных местах имеют очень большое значение. Вы никогда не позволите себе действий, которые могут оскорбить окружающих, даже если люди, которые рядом с вами, в свою очередь оскорбляют вас. Людям комфортно находиться в вашем обществе, потому что они прекрасно понимают, что вы воспитанный человек, от которого не стоит ждать подвоха. С вами с удовольствием общаются и дорожат вашим обществом.

Большинство ответов «Б». Ваша воспитанность имеет избирательный характер. Вы демонстрируете её только тогда, когда вам это удобно, например, для того, чтобы создать хорошее впечатление у окружающих. Если этого вам не требуется, вы со спокойной душой забываете о воспитанности и дей-

стаете так, как вам хочется. Вам стоит задуматься над своим поведением, поскольку рано или поздно вы можете угодить в неприятную ситуацию, в которой не успеете показаться воспитанным.

Большинство ответов «В». Вас справедливо считают человеком невоспитанным. Главное доказательство тому – ваше поведение, которое демонстрирует неуважение к окружающим. Вы всегда ориентируетесь исключительно на свои желания, поэтому ведёте себя как человек с низким эмоциональным интеллектом. Постарайтесь посмотреть на себя со стороны и отметить те моменты, которые были бы неприятны вам, если бы вы стали собеседником самому себе. Работайте над собой, и у вас всё получится.

Уважаемые читатели, предлагаем вам принять непосредственное участие в формировании тем рубрики «Профессиональная разминка». Присылайте ваши идеи и пожелания по адресу: 050009, г. Алматы, ул. Шевченко, 165б/72г, уг. ул. Радостовца, офис 712 или по электронной почте: kadry.otk2@mcfz.kz, head.kadry@mcfz.kz, с обязательным указанием рубрики.



ИНФОРМАЦИЯ

**Отдел развития и реализации образовательных программ
ТОО «МЦФЭР–Казахстан» организует и проводит семинары**

050009, г. Алматы, ул. Шевченко, 165б/72г, уг. ул. Радостовца, оф. 712
Тел./факс: +7 (727) 237-77-05, +7 (727) 323-77-14, +7 (727) 323-62-14,
+7 (727) 323-62-29 (вн.: 116, 1001, 1011, 1012)

Руководитель: А. Нуркасымова – +7 777 273 32 28
Менеджер: К. Карабекова – +7 702 953 01 07

Электронный адрес: seminar@mcfz.kz

Наш сайт: www.seminar.mcfz.kz ▶ Скачать Заявку ▶ Расписание семинаров

Организуются выездные семинары

На вопрос отвечает Ш. Әбдіғалиқызы,
магистр делового администрирования,
тренер-инструктор, г. Алматы



Документы по основной деятельности: что нужно обновлять ежегодно?



Нужно ли ежегодно в начале нового года обновлять приказы по основной деятельности в коммунальном государственном учреждении? Какие нормативно-правовые акты регламентируют необходимость изменений?

В работе с организационно-распорядительными документами, к которым относят приказы, нужно руководствоваться требованиями, установленными трудовым законодательством, нормативными актами Республики Казахстан и ГОСТами по охране труда. Перечисленные регламенты **не содержат требования обязательно обновлять** приказы по основной деятельности в организации ежегодно. Если в приказе **не указан срок его действия, он считается изданным бессрочно** и действует вплоть до его отмены другим приказом руководителя. Но сама организация в учётной политике может предусмотреть периодичность издания того или иного приказа, например, о кассовой дисциплине.

При смене в организации генерального директора или главного бухгалтера заново издавать приказы не нужно.

Необходимо ежегодно обновлять следующие документы по основной деятельности:

1. Если срок действия документа завершается вместе с окончанием календарного года.

Например, приказ «Об утверждении учётной политики на 2021 год». Этот приказ регламентирует политику бухгалтерского и налогового учёта хозяй-

ствующего субъекта, устанавливает те правила, требования и положения бухгалтерского и налогового учёта, которые в текущем календарном году будут применять на предприятии.

2. Приказы, связанные с часовыми тарифами, которые определяют расценки, зависящие от количества рабочих дней в конкретном календарном году и минимальный размер оплаты труда (МРОТ).

3. Приказ «Об утверждении графика отпусков».

В соответствии с требованием, установленным Трудовым кодексом Республики Казахстан, график отпусков нужно утвердить за две недели до начала нового календарного года. Поэтому новый приказ нужно датировать не позже 17 декабря текущего года.

4. Каждый календарный год компания составляет номенклатуру дел и штатное расписание. Их утверждают отдельными приказами.

5. При изменении состава комиссии на списание основных средств (ОС) и материально-производственные запасы (МПЗ).

6. При изменении состава комиссии, проводящей ежегодную инвентаризацию.

7. При изменении должностного лица, имеющего право подписи первичных учётных документов.

8. При изменении сроков проведения отдельных мероприятий (например, инвентаризации).

Утверждённый состав постоянно действующей экспертной комиссии нет необходимости утверждать приказом ежегодно. В случае изменения состава комиссии, приказ «О внесении изменений в состав комиссии» можно издать в течение года в любое время. Новый приказ о создании экспертной комиссии издадут, если его состав кардинально изменится.

Нет необходимости ежегодно переназначать приказом одного и того же из руководителей ответственным за определённый участок работы. Новый приказ о назначении издадут в том случае, если ответственность за этот участок работы теперь будет возложена на другое должностное лицо. В такие приказы включают пункт об отмене ранее изданного приказа: *«Признать утратившим силу приказ генерального директора предприятия от (дата) №...»*. Если же в приказе указан фиксированный срок работы комиссии или приказ издан на время выполнения определённых разовых работ, то после истечения срока работы комиссии или выполнения работ, для создания новой комиссии и выполнения новых работ издадут новый приказ.

На вопрос отвечает Э. Мустафанова,
эксперт электронной системы «ACTUALIS: Кадровое дело»,
юрист по трудовому праву, бизнес-тренер, профессиональный
медиатор, ассоциированный член ILERA (Международная
ассоциация труда и трудовых отношений), г. Алматы



Продление трудового договора на неопределённый срок: нужно ли вносить в ЕСУТД



Договор с работником заключили на один год, а по истечении срока его автоматически продлили на неопределённый срок. Дополнительное соглашение при этом не оформляли. Нужно ли вносить в ЕСУТД данные изменения?

В бумажном варианте при заключении трудового договора есть возможность предусмотреть автоматическое продление срока трудового договора. И в этом случае оформлять дополнительные соглашения не нужно, но в ЕСУТД такой возможности нет. Следовательно, необходимо оформить дополнительное соглашение и внести сведения в ЕСУТД о продлении трудового договора на неопределённый срок.

Уважаемые специалисты по делопроизводству, архивному делу и кадровой работе!

Цифровое издательство ТОО «МЦФЭР-Казахстан» («Международный центр финансово-экономического развития – Казахстан») приглашает вас к сотрудничеству. Если у вас есть практический опыт в сферах:

- управления персоналом;
- ведения архивного дела;
- делопроизводства на казахском и русском языках;
- кадрового делопроизводства;
- трудовых отношений и т. д.

и вы можете поделиться им, то мы будем рады публиковать ваши авторские материалы и практические советы в журналах «Справочник кадровика. Казахстан», «Делопроизводство в Казахстане» и «Кадры и делопроизводство. Вопросы и ответы»!

Становитесь нашими авторами уже сегодня!

Правила оформления статей:

1. Материалы представляются в электронном виде на русском языке.
2. Необходимо указать:
 - ✓ фамилию, имя и отчество автора, его должность (научное звание), место работы, город;
 - ✓ название статьи;
 - ✓ телефон, почтовый адрес, адрес электронной почты автора.
3. Объём статьи не должен превышать 9 страниц формата А4, шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 12, межстрочный интервал – 1,5.
4. Электронный вариант статьи должен быть набран в текстовом редакторе Word и направлен по e-mail.
5. Представление в редакцию работ, опубликованных в других изданиях или взятых с интернет-сайтов, не допускается.

Адреса для отправки статей

Почтовый адрес: 050009, г. Алматы, ул. Шевченко, уг. ул. Радостовца, 1656/72г, офис 712. Тел./факс: +7 (727) 323-62-29; +7 (727) 323-62-13.

Электронные адреса: kid@mcf.kz, head.kadry@mcf.kz, kadry-otk2@mcf.kz

Наш сайт: www.kadry.mcf.kz

Подпишитесь на комплект
«Образцовый отдел кадров»
из трёх предложенных электронных журналов

**«Справочник кадровика.
Казахстан»**

**«Кадры и делопроизводство.
Вопросы и ответы»**

**«Делопроизводство
в Казахстане»**

по **СПЕЦИАЛЬНОЙ
ЦЕНЕ**

Период действия акции:
с 1 по 28 февраля 2021 года

Подробнее на нашем портале:
<https://kadry.mcfr.kz/сенорад>

Получите годовой доступ
к справочной системе

«ACTUALIS: Кадровое дело»

тариф VIP по цене 2020 года



Период действия акции:
с 1 по 28 февраля 2021 года
<https://vip-kadry.mcfk.kz/>

**ДЕМО-ДОСТУП
БЕСПЛАТНО
на 3 дня**