

# ҚАЗАҚСТАНДА ІС ҚАҒАЗДАРЫН ЖҮРГІЗУ

ISSN 1996-2029

№

6 (174)  
2021

## ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО В КАЗАХСТАНЕ

[www.kadry.mcfr.kz](http://www.kadry.mcfr.kz)

- САУАТТЫ ХАТШЫ: ҚҰЖАТ МӘТІНІНДЕГІ ҚАНДАЙ ҚАТЕЛЕР МАНСАБЫҢЫЗҒА ҚАУІП ТӨНДІРЕДІ
- ӨЗІҢІЗДІҢ ЕҢБЕК ДЕМАЛЫСЫҢЫЗҒА БАСШЫ МЕН ӘРІПТЕСТЕРІҢІЗДІ ҚАЛАЙ ДАЙЫНДАУ КЕРЕК: ТЕКСЕРІЛГЕН ТОҒЫЗ ҚАДАМ
- ҚҰЖАТТАРМЕН ТИІМДІ ЖҰМЫС ІСТЕУ: ТІРКЕУДІҢ, БАҚЫЛАУДЫҢ ЖӘНЕ ІЗДЕСТІРУДІҢ ҚАРАПАЙЫМ ҚАҒИДАЛАРЫ
- ГРАМОТНЫЙ СЕКРЕТАРЬ: КАКИЕ ОШИБКИ В ТЕКСТАХ ДОКУМЕНТОВ МОГУТ СТОИТЬ ВАМ КАРЬЕРЫ
- КАК ПОДГОТОВИТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ И КОЛЛЕГ К СВОЕМУ ОТПУСКУ: ДЕВЯТЬ ПРОВЕРЕННЫХ ШАГОВ
- КАК ЭФФЕКТИВНО РАБОТАТЬ С ДОКУМЕНТАМИ: ПРОСТЫЕ ПРАВИЛА РЕГИСТРАЦИИ, КОНТРОЛЯ И ПОИСКА



**Электронная система  
«ACTUALIS: Кадровое дело»**  
Получите демо-доступ **БЕСПЛАТНО**  
на сайте [vip-kadry.mcfr.kz](http://vip-kadry.mcfr.kz)

**НОВОЕ** в электронной системе:

- Что нового будет в Трудовом кодексе о дистанционной работе?



МЦФЭР-Казахстан

# ПРИМИТЕ УЧАСТИЕ В ПРАКТИЧЕСКОМ ОБУЧЕНИИ



МЦФЭР-Казахстан



7–8 июня

**«Работа согласительной комиссии.  
Трудовые споры»**

14–15 июня

**«Оплата труда и гарантии. Порядок исчисления  
и выплаты, в том числе вахтовых  
и иностранных работников»**

15 июня

**«Работа в Виртуальном складе, выписка СНТ в 2021 году»**

17–18 июня

**«Государственные закупки в 2021 году»**

24–25 июня

**«Кадровое делопроизводство на государственном  
и русском языках с изменениями в ТК РК 2021 года»**

29–30 июня

**«Трудовые споры и оптимальные пути  
их разрешения.  
Работа согласительной комиссии»**

**АКЦИЯ  
2+1**

При участии двух слушателей  
в онлайн семинаре – участие третьего  
в подарок!

Тел.: +7 777 273 32 28;  
+7 702 953 01 07  
[www.seminar.mcfr.kz](http://www.seminar.mcfr.kz)

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](http://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 31.05.2021.

Формат 84x108<sup>1/16</sup>. Тираж 5 000 экз.

Печать офсетная. Бумага офсетная.

Заказ № \_\_\_\_\_ Цена договорная.

ТОО «МЦФЭР–Казахстан». Юридический адрес:

050009, г. Алматы, ул. Шевченко,

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

Отпечатано в соответствии

с предоставленными 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

# №

6(174)

2021

# ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО В КАЗАХСТАНЕ

## Құрметті оқырмандар!

Издаётся с января 2007 года  
Периодичность – 1 раз в месяц

*Құжаттардағы қателіктер сияқты жалықтыратын ештеңе жоқ. Олар басты нәрседен – хабарламаның мәнінен алаңдатады. Көптеген қателіктер ұйымның бизнесі үшін, көбінесе мәтіндерді жасайтын адамдар үшін қайғылы болып келеді. Сіз сөздерді дұрыс қолдануыңыз керек, оларды үйлестіріп, сөйлем құрай білуіңіз керек. Сондай-ақ – тыныс белгілерін дұрыс қою керек. Әріптестеріңіздің жиі кездесетін қателіктерін және оларды қалай түзетуге болатындығы туралы бірнеше мысал көрсетеміз.*

*Одан басқа өзіңіздің еңбек демалысыңызға басы мен әріптестеріңізді қалай дайындау керектігін айтып береміз.*

*Сонымен бірге ұйымның құжаттама қызметінің құрылымдық бөлімшелері, сондай-ақ құжаттарды тіркеу және олармен жұмыс істеу нысандары туралы әңгімелейміз.*

*Ашу-ызаңыздың түрі мен деңгейін анықтау үшін қызықты психологиялық тесттен өтуді ұмытпаңыз. Мүмкін сізді тосын сый күтіп тұрған шығар, ал оның жағымды немесе жағымсыз болуы толығымен сіздің жауаптарыңызға байланысты.*

*Журналдың 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](http://www.e.delopro.mcfr.kz) сайтында жазылуға болады. «ACTUALIS: Кадровое дело» электрондық жүйесінде өзекті және пайдалы ақпаратты көбірек табасыздар.*

Алла Ким, бас редактор,  
e-mail: [kadry-otk2@mcfr.kz](mailto:kadry-otk2@mcfr.kz)

## Уважаемые читатели!

*Ничто так не раздражает, как ошибки в документах. Они отвлекают от главного – от сути сообщения. Многие ошибки становятся фатальными для бизнеса организации, а часто и для составителей текстов. Вы должны корректно употреблять слова, уметь их сочетать и формировать в предложения. А ещё – правильно расставлять знаки препинания. Покажем на примерах типичные ошибки, которые допускают ваши коллеги, и как их можно исправить.*

*Кроме того, расскажем, как подготовить руководителя и коллег к своему отпуску.*

*А ещё поговорим о структурных подразделениях документационной службы организации, а также о регистрации документов и формах работы с ними.*

*И не забудьте пройти интересный психологический тест, чтобы определить уровень и вид вашей агрессии. Возможно, вас ждёт сюрприз, а приятный он будет или нет – целиком и полностью зависит от ваших ответов.*

*И в заключение попробуйте найти решение для бизнес-кейса и выиграйте приз от журнала «Делопроеводство 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](http://www.e.delopro.mcfr.kz). В электронной системе «ACTUALIS: Кадровое дело» размещено ещё больше актуальной и полезной информации.*

Алла Ким, главный редактор,  
e-mail: [kadry-otk2@mcfr.kz](mailto:kadry-otk2@mcfr.kz)

---

## РЕДАКЦИЯЛЫҚ КЕҢЕС

**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*

## 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*



«Альтаир»  
жауапкершілігі  
шектеулі  
серіктестігі

Эмблемасы,  
логотип,  
тауар белгісі  
(қызмет көрсету  
белгісі)

Товарищество  
с ограниченной  
ответственностью  
«Альтаир»

**БҰЙРЫҚ**

**ПРИКАЗ**

2021 жылғы 24 маусым  
Нұр-Сұлтан қаласы

№ 74-К  
город Нур-Султан

**Штаттық кестеге өзгерістер енгізу туралы**

Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 30 желтоқсандағы № 553 бұйрығымен бекітілген Басшылардың, мамандардың және басқа қызметшілердің лауазымдарының біліктілік анықтамалығына сәйкес лауазымдардың атауларын сәйкестендіру қажеттілігіне байланысты, **БҰЙЫРАМЫН:**

- 20\_\_ жылғы «\_\_» \_\_\_\_\_ бастап «Альтаир» ЖШС-нің 20\_\_ жылғы «\_\_» \_\_\_\_\_ № \_\_ бұйрығымен бекітілген штаттық кестесіне келесі өзгерістер бекітіліп, қолданысқа енгізілсін.
- Келесі лауазымдардың атаулары ауыстырылсын:

Құрылымдық бөлімше	Атауы ауыстырылатын лауазым	Лауазымның жаңа атауы

- Кадрлар бөлімінің бастығына \_\_\_\_\_ (Т. А. Ә.):
  - 20\_\_ жылғы «\_\_» \_\_\_\_\_ дейін лауазымдары өзгертілетін қызметкерлерге хабарламалар дайындалып, берілсін.
  - 20\_\_ жылғы «\_\_» \_\_\_\_\_ дейін лауазымдары өзгертілетін қызметкерлердің еңбек шарттарына тиісті қосымша келісімдерді дайындалып, бекітілсін.
- Бұйрықтың орындалуын бақылау \_\_\_\_\_ (лауазымын және Т. А. Ә. көрсету) жүктелсін.

**Директор**

*Төлжанұлы*

**Ә. Төлжанұлы**

М. О.

Бұйрықпен таныстым:  
қолтаңбасы А. Тегі  
2021 жылғы 24 маусым



ОБРАЗЕЦ ПРИКАЗА О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ  
В ШТАТНОЕ РАСПИСАНИЕ

«Альтаир»  
жауапкершілігі  
шектеулі  
серіктестігі

Эмблема,  
логотип,  
товарный знак  
(знак  
обслуживания)

Товарищество  
с ограниченной  
ответственностью  
«Альтаир»

**БҰЙРЫҚ**

**ПРИКАЗ**

24 июня 2021 года  
Нұр-Сұлтан қаласы

№ 74-К  
город Нур-Султан

**О внесении изменений в штатное расписание**

В связи с необходимостью привести в соответствие наименования должностей согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утверждённому приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 декабря 2020 года № 553, **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года следующие изменения в штатное расписание ТОО «Альтаир», утверждённое приказом от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года №\_\_:
2. Переименовать следующие должности:

Структурное подразделение	Должность, подлежащая переименованию	Новое наименование должности

3. Начальнику отдела кадров \_\_\_\_\_ (указать Ф. И. О.):
  - 1) подготовить и вручить уведомления сотрудникам, чьи должности подлежат переименованию в срок до «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года;
  - 2) подготовить и подписать соответствующие дополнительные соглашения к трудовым договорам сотрудников, чьи должности подлежат переименованию в срок до «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.
4. Контроль за исполнением приказа возложить на \_\_\_\_\_ (указать должность и Ф. И. О.).

**Директор**

*Төлжанұлы*

**Ә. Төлжанұлы**

М. П.

С приказом ознакомлены:  
*подпись* И. Фамилия  
24 июня 2021 года



Келесі нөмірден  
оқитындарыңыз:

- ▶ Іс қағаздарын жүргізуге тексерісті өз күшімен қалай өткізу керек және оны неге дәл қазір істеу керек
- ▶ Құжаттарды басқару жүйесі: іскерлік қағаздарды тіркеудің қыр-сыры
- ▶ Демалыстан кейінгі күйзелісті еңсеріп, өзіңді қалай жұмыс істетуге керек

Шартты белгілер



ЖАҒДАЯТ



ҰСЫНАМЫЗ



СӨЗДІК



ҚАТЕ



МЫСАЛ



ЗАҢНАН ДӘЙЕКСӨЗ



ТҮЙІНДЕМЕ



СҰРАҚ



ЕСКЕРЕ ЖҮРІҢІЗ



НАЗАР  
АУДАРЫҢЫЗ

## ІС ҚАҒАЗДАРЫН ЖҮРГІЗУ ЖАТТЫҒУЛАРЫ

### А. Адельгужин

Құжаттармен тиімді жұмыс істеу: тіркеудің, бақылаудың және іздестірудің қарапайым қағидалары ..... 8

## ХАТШЫҒА АРНАЛҒАН ПРАКТИКУМ

Сауатты хатшы: құжат мәтініндегі қандай қателер мансабыңызға қауіп төндіреді ..... 20

## ХАТШЫ ЖӘНЕ БАСШЫ

Өзіңіздің еңбек демалысыңызға басшы мен әріптестеріңізді қалай дайындау керек: тексерілген тоғыз қадам..... 30

## КӘСІБИ ШЕБЕРЛІК МЕКТЕБІ

### А. Тыналин

«Қарызды қайта құрылымдау туралы келісім жасаймыз» кейсі ..... 39

## ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ПРАКТИКУМ

### А. Верещагина

Кінә басқару құралы ретінде ..... 41

## КӘСІБИ СЕРГІТУ СӘТІ

### А. Верещагина

Эмоциялар тесті (Г.В. Резапкина өзгерткен Басса-Дарканың тесті) ..... 44

## ЖАДЫНАМАЛАР ЖӘНЕ ШПАРГАЛКАЛАР

Басшыңыздың сіздің жұмысыңызға көңілі толмайтынының сегіз белгісі..... 47

## СҰРАҚ – ЖАУАП

### Ш. Әбдіғалиқызы

Жұмысты қоса атқаратын жұмыскерге негізгі жұмыс орнынан еңбек жағдайлары туралы анықтаманы қалай дұрыс жазу керек? ..... 48

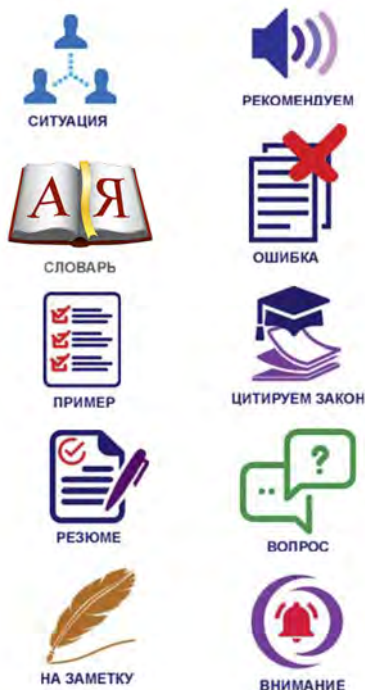
### Н. Маликова

Компанияның атауы өзгертіліп, лауазымдар мен міндеттер өзгеріссіз қалса, лауазымдық нұсқаулықтарды жаңарту қажет пе? ..... 50

Читайте  
в следующем номере:

- ▶ Как провести аудит делопроизводства своими силами и почему это надо сделать именно сейчас
- ▶ Система управления документами: азы регистрации деловых бумаг
- ▶ Как пережить послеотпускную лихорадку и заставить себя работать

Условные обозначения



## ПРАКТИКУМ ПО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВУ

### **А. Адельгужин**

Как эффективно работать с документами: простые правила регистрации, контроля и поиска ..... 51

## ПРАКТИКУМ ДЛЯ СЕКРЕТАРЯ

Грамотный секретарь: какие ошибки в текстах документов могут стоить вам карьеры ..... 63

## СЕКРЕТАРЬ И РУКОВОДИТЕЛЬ

Как подготовить руководителя и коллег к своему отпуску: девять проверенных шагов ..... 75

## ШКОЛА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РОСТА

### **А. Тыналин**

Кейс «Составляем соглашение о реструктуризации задолженности» ..... 84

## ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ

### **А. Верещагина**

Вина как инструмент управления ..... 86

## ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ РАЗМИНКА

### **А. Верещагина**

Тест эмоций (тест Басса-Дарки в модификации Г. В. Резапкиной) ..... 89

## ПАМЯТКИ И ШПАРГАЛКИ

Восемь признаков, что ваша работа перестала устраивать руководителя ..... 92

## ВОПРОС – ОТВЕТ

### **Ш. Әбдіғалиқызы**

Как правильно написать совместителю справку с основной работы об условиях труда? ..... 93

### **Н. Маликова**

Нужно ли обновлять должностные инструкции, если изменили наименование компании, а должности и обязанности остались прежние? ..... 95





### ПАЙДАЛАНЫЛАТЫН НОРМАТИВТІК ҚҰҚЫҚТЫҚ АКТІЛЕРДІҢ ҚЫСҚАРТУЛАР ТІЗІМІ

**Пошта байланысының көрсетілетін қызметтерін ұсыну қағидалары** – Қазақстан Республикасы Ақпарат және коммуникациялар министрінің 2016 жылғы 29 шілдедегі № 65 бұйрығымен бекітілген Пошта байланысының көрсетілетін қызметтерін ұсыну қағидалары *(2020.23.09 берілген өзгерістермен және толықтырулармен)*

**ҚР СТ 1037-2001** – ҚР СТ 1037-2001 «Мемлекеттік іс жүргізу және архив ісі. Терминдер мен анықтамалар» Қазақстан Республикасы Экономика және сауда министрлігі Стандарттау және сертификаттау комитетінің 2001 жылғы 14 мамырдағы № 140 бұйрығымен бекітілген және қолданысқа енгізілген

### НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ



### СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ

**Правила предоставления услуг почтовой связи** – Правила предоставления услуг почтовой связи, утверждённые приказом Министра информации и коммуникаций Республики Казахстан от 29 июля 2016 года № 65 *(с изменениями и дополнениями по состоянию на 23.09.2020)*

**СТ РК 1037-2001** – Государственный стандарт Республики Казахстан СТ РК 1037-2001 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения», утверждён и введён в действие приказом Комитета по стандартизации и сертификации Министерства экономики и торговли Республики Казахстан от 14 мая 2001 года № 140

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



# Құжаттармен тиімді жұмыс істеу: тіркеудің, бақылаудың және іздестірудің қарапайым қағидалары



Журналдың алдыңғы санында біз ұйымның құжаттама қызметі дегеніміз не және оның мақсаты не екенін айтқан болатынбыз. Тақырыпты жалғастыра отырып, оның құрылымдық бөлімшелері туралы, сонымен қатар тіркеу және оның нысандары туралы әңгімелейміз.



## БҚҚ қызметінің құрылымдық бөлімшелері

Жоғары, орталық мемлекеттік органдарда және республикалық және халықаралық деңгейдегі ірі ұйымдарда басқаруды құжаттамалық қамтамасыз ету қызметінің (бұдан әрі мәтін бойынша – БҚҚ қызметі) құрамында келесі құрылымдық бөлімшелер жұмыс істей алады (1-қосымша):

1. Хатшылық.
2. Экспедиция.
3. Құжаттарды тіркеу және есепке алу бөлімі.
4. Құжаттардың орындалуын бақылау бөлімі.

5. Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерімен жұмыс жөніндегі бөлімше.
6. Құжаттарды дайындау бөлімі.
7. Іс қағаздарын жүргізуді жетілдіру бөлімі.
8. Көшіру және көбейту бюросы.
9. Хаттама тобы.
10. Қабылдау бөлімі.
11. Аударма тобы.

Ұйымдардың басым көпшілігінде БҚҚ қызметінің ұйымдастырушылық құрылымы мен штат саны құжат айналымының көлеміне тікелей байланысты болады (2-қосымша).

## Құжаттарды тіркеу: бәрі бақылауда болған кезде



**Құжатты тіркеу** – бұл құжаттың жасалу, жіберілу немесе алыну фактісі жазылған ол туралы белгіленген нысандағы есепке алу деректерінің жазбасы (ҚР МС 1037-2001, 3.2.7-тармағы).

Сондай-ақ, құжатқа есептік алу тіркеу нөмірін бере отырып, оны тіркеу нысанына енгізу және нысанға құжат туралы негізгі мәліметтерді жазу арқылы белгілі бір күні оны құру немесе алу фактісін растау сияқты тіркеудің неғұрлым егжей-тегжейлі анықтамасы бар. Бұл құжаттардың орындалу мерзімдерін және ондағы анықтамалық жұмыстарды кейіннен бақылау үшін ұйымның құжаттар базасын құруға мүмкіндік береді. Басқаша айтқанда, тіркеу процесінде ұйымның барлық құжаттарына ақпараттық іздеу жүйесі жасалады, оны кейін анықтамалық жұмыс және құжаттардың орындалуын бақылау үшін пайдалануға болады. Сондықтан

### **тіркеудің үш мақсаты бар:**

1. Құжаттарды есепке алу.
2. Олардың орындалуын бақылау.
3. Құжаттар бойынша анықтамалық жұмыс.



*Жауап беруді және орындауды талап ететін құжаттарды олардың жасалу немесе алу тәсілдеріне қарамастан тіркеу қажет.*

### **ЕСКЕРЕ ЖҮРІҢІЗ**

Тек мәлімет алу үшін жіберілген немесе жасалған және жауап пен орындауды талап етпейтін жедел сипаттағы құжаттар **тіркелмейді**. БҚҚ қызметі тіркеуге жатпайтын құжаттар тізімін (тізбесін) әзірлеуі керек. Оны ұйым басшысы бекітеді және қажет болған жағдайда жаңартады. Алғашқы өңдеуден кейін тіркелмеген құжаттар құрылымдық бөлімшеге немесе олардағы мәліметтер қатысты болатын тікелей орындаушыларға беріледі.

**Тіркеуге жатпайтын құжаттар:**

- 1) мәлімет үшін көшірмелер түрінде жіберілген хаттар;
  - 2) жарнамалық хабарламалар, проспектілер, плакаттар, кеңестердің бағдарламалары;
  - 3) бухгалтерлік есептің бастапқы құжаттары (ұйымның бухгалтериясында тіркеледі);
  - 4) оқу жоспарлары, бағдарламалары (ұйымның тиісті құрылымдық бөлімшелерінде тіркеледі);
  - 5) айлық, тоқсандық және басқа есептер (ұйымның тиісті құрылымдық бөлімшелерінде тіркеледі);
  - 6) статистикалық есептілік нысандары (ұйымның тиісті құрылымдық бөлімшелерінде тіркеледі);
  - 7) кеңестер, отырыстар туралы хабарламалар;
  - 8) шақырулар, семинарлардың, жиналыстардың және конференциялардың бағдарламалары;
  - 9) құттықтау хаттар, құттықтау жеделхаттары, шақыру билеттері;
  - 10) баспа басылымдары (кітаптар, журналдар, газеттер, бюллетеньдер);
  - 11) іссапарларға рұқсат беру туралы жеделхаттар мен хаттар;
  - 12) конвертте «Жеке өзіне» деген белгі бар құжаттар;
  - 13) тақырыптар бойынша ғылыми есептер (ұйымның тиісті құрылымдық бөлімшелерінде тіркеледі);
  - 14) преискуранттар;
  - 15) материалдар шығынының нормалары, кеңсе керек-жарақтарына және ұйымдастыру техникасына өтінімдер (ұйымның тиісті құрылымдық бөлімшелерінде тіркеледі);
  - 16) жиынтық ақпараттар;
  - 17) кадрлар жөніндегі есептік деректер.
- Тіркеуге жатпайтын құжаттар тізбесін ұйымдағы Іс қағаздарын жүргізу нұсқаулығына қосу керек.

## Құжаттармен жұмыс істеудің үш негізгі әдісі

Практика кез келген басқару аппаратында құжаттармен жұмыс жасаудың үш нысанын жасады – орталықтандырылған, орталықтандырылмаған және аралас.

**Орталықтандырылған нысан** бір мамандандырылған құрылымдық бөлімше – ұйымның БҚҚ қызметіне жататын құжаттармен жұмыс жасау үшін барлық технологиялық операциялардың шоғырлануын болжайды. БҚҚ қызметінде құжаттарды өңдеуге арналған технологиялық операциялардың толық циклі орындалады. Толық циклға құжаттарды қабылдаудан (жасаудан) бастап оларды ұйымның ведомстволық (жеке) архивіне сақтауға өткізуге дейінгі жедел әрекеттер кіреді, атап айтқанда:

- 1) келіп түскен құжаттарды қабылдау және өңдеу;
- 2) құжаттарды тіркеу;

- 3) құжаттарды орындау мерзімдерін бақылау;
- 4) анықтамалық-ақпараттық жұмыс;
- 5) құжаттарды жүйелеу және жедел сақтау;
- 6) құжаттарды ұйымның ведомстволық (жеке) архивіне уақытша сақтауға беру үшін оларды реттеу.

Құжаттарды өңдеу бойынша жеке операцияларды орталықтандыру ұйымның іс жүргізуінің ең ұтымды түрі болып табылады. Себебі бұл:

- 1) құжаттарды өңдеу құнын төмендетуге;
- 2) жекелеген жұмыскерлерді мамандандыру және өзара алмастыру арқылы БҚҚ қызметі жұмыскерлерінің еңбегін ұйымдастыруды жақсартуға;
- 3) кеңсе техникасын тиімді пайдалануға;
- 4) құжаттамалық қамтамасыз ету арқылы ұйымдастырушылық-әдістемелік басқаруға қол жеткізуге мүмкіндік береді.

Алайда, құжаттармен жұмысты толық орталықтандыру тек жұмыс процесінің көлемі (яғни кіріс, шығыс және ішкі құжаттардың жалпы саны) жылына 10 мыңнан аспайтын шағын ұйымдарда ғана мүмкін болады.

Құжаттама қызметін ұйымдастырудың **орталықтандырылмаған нысаны** орталықтандырылған нысанға мүлдем қарама-қарсы болып табылады. Жекелеген ұйымның әрбір құрылымдық бөлімшесі құжаттармен жұмыс жасаудың өзіндік қызметін жасайды, онда берілген құрылымдық бөлімшенің құжаттарын құру, сақтау, жүйелеу бойынша операциялардың бүкіл циклі дербес орындалады. Бұл нысан әкімшілік аппараты бөлектенген, сондай-ақ қызмет құжаттамасының өзіндік ерекшеліктері бар ұйымдарға (мысалы, ақпаратты қорғау немесе құрылымдық бөлімшелер қызметінің дербестік дәрежесіне негізделген) тән.

Құжаттармен жұмысты ұйымдастырудың **аралас нысаны** – ең кең таралған нысан. Сонымен қатар, операциялардың бір бөлігі БҚҚ қызметінде шоғырланған, атап айтқанда:

- 1) келіп түскен және жіберілетін құжаттарды қабылдау және өңдеу;
- 2) оларды тіркеу;
- 3) орындау мерзімдерін бақылау;
- 4) құжаттардың таралымын көбейту.

Әр құрылымдық бөлімшеде (департаменттерде, басқармаларда, бөлімдерде) аралас нысан барысында құжаттар жасау, оларды жүйелеу, істерді жедел сақтау және оларды архивте сақтауға, өткізуге дайындау бойынша операциялар орындалады.

Аралас нысанының нұсқасы құжаттармен жұмысты ұйымдастыру болып табылады, оның барысында бір технологиялық операция (мысалы, құжаттарды тіркеу немесе олардың орындалуын бақылау) құжаттардың кейбір көлемі үшін – орталықтандырылған нысанда (БҚҚ қызметінде), ал кейбіреулері үшін орталықтандырылмаған нысанда (ұйымның құрылымдық бөлімшелерінде) жүзеге асырылады. Дәстүрлі (қолмен) жұмыс әдістерін қолданған жағдайда құжаттар жиынтығын бөлу мекенжай өлшемшарттары бойынша жүзеге асырылады: егер құжат ұйым басшылығына жолданған болса немесе жеке тұлғаның (заңды тұлғаның) өтініші болса, онда ол БҚҚ

қызметінде тіркеледі, ал егер құрылымдық бөлімше басшылығына жолданса, онда осы бөлімшеде тіркеледі. Көбінесе ішкі құжаттар құрылымдық бөлімшелерде, яғни жасалған жерінде тіркеледі. Мысалы, бухгалтерлік есепке алу мен есептілік қызметінде – бухгалтерлік құжаттар, персоналмен жұмыс істеу қызметінде – жеке құрам бойынша құжаттар және т. с. с.

Келіп түскен құжаттарды қабылдауды және тіркеуді, мәселенің мәні мен мерзімі бойынша олардың орындалуын бақылауды, ақпараттық-анықтамалық жұмыстарды тиімді ұйымдастыру үшін құрылымдық бөлімшелерде:

- 1) соңғы ақпараттық технологияларды;
- 2) факсимильді аппараттарды, компьютерлердің факс-модемдік құрылғыларын пайдаланады.

БҚҚ қызметін құруда және ұйымдастыруда ұйымдастыру нысанын таңдау мәселесі ең күрделі болып табылады. Қолданыстағы нормативтік құқықтық актілер құжаттармен жұмыс істеу нысанын реттемейді. Әр нақты жағдайда оны таңдау БҚҚ қызметінің және ұйым басшылығының құқығы болып қала береді. Бұл мәселені шешу БҚҚ қызметінің алғашқы ұйымымен байланысты.

Құжаттармен жұмысты орталықтандыру және орталықтандырмау дәрежесі келесі өзгерістерге байланысты болуы мүмкін:

- 1) ұйымның өзгеруімен;
- 2) құжаттарды өңдеу технологиясын жаңартумен.

Құжаттармен жұмыс істеудің таңдалған нысанын реттеу ұйымдағы Іс қағаздарын жүргізу жөніндегі нұсқаулықта бекітілген.

## Құжаттарды тіркеу және бақылау әдістері

Кіріс, шығыс және ішкі құжаттар дербес тіркеу нөмірлерімен бөлек тіркеледі.



**Құжаттың тіркеу индексі (нөмірі)** – құжат тіркелген кезде оған тағайындалатын цифрлық немесе әріптік-цифрлық белгі (ҚР МС 1037-2001, 3.2.8-тармағы).

Іскерлік қағаздарды тіркеудің үш насаны бар: **журналдық, карточкалық және автоматтандырылған.**

**Журналдық жүйе** әдетте құжаттарды есепке алу өте маңызды болған кезде қолданылады, ең құнды құжаттар журналдарда тіркеледі, мысалы жұмыскерлердің жеке құжаттары: жеке куәліктер, еңбек кітапшалары, білімі жайлы құжаттар. Банктік ұйымдар, мысалы, депозиттік салымдары, компания шоттары туралы шарттарды және басқаларын есепке алу журналдарын жүргізеді.

Журналдық тіркеу жүйесі ұйымдарға құжаттардың аз мөлшерін алған кезде ыңғайлы болды. Құжат айналымының көлемі үлкен болғанда, журналдық жүйенің бірқатар елеулі кемшіліктері болады. Журналға тіркеуді құжаттар келіп түскен кездегі реттілікпен жүргізілетіндіктен, оны бір уақытта бір жұмыскер ғана жүргізе алады. Қабылданған құжаттардың көлемі көп болғанда, тіркеу процесі көп уақытты алады және олармен әрі қарайғы жұмысты кешіктіреді. Журналдық жүйе көбінесе құжатты басқа құрылымдық бөлімшелерге бергенде, қайта тіркеуге әкеледі. Бірақ журналдық тіркеу жүйесінің басты кемшілігі – мұндай нысан барысында құжаттарды орындау мерзімдерін бақылауды ұйымдастыру және олар бойынша ақпараттық-анықтамалық жұмысты жедел жүргізу мүмкін емес. Журналдық тіркеу жүйесі келесі тіркеу-бақылау нысандарын құруды және ресімдеуді көздейді:

- 1) кіріс құжаттарды тіркеу журналы (3-қосымша);
- 2) шығыс құжаттарды тіркеу журналы (4-қосымша);
- 3) ішкі құжаттарды тіркеу журналы (5-қосымша).

**Карточкалық тіркеу жүйесі** жоғарыда аталған кемшіліктерді жоюға мүмкіндік береді, өйткені карточкаларды кез келген ретпен картотекаларға орналастыруға болады, сонымен қатар бірнеше адам тіркеу карточкасының қажетті санын көшіру арқылы құжаттарды тіркей алады. Ұйым тіркеу-бақылау карточкасының нысанын дербес анықтай алады. Оны Іс қағаздарын жүргізу жөніндегі нұсқаулықта жазады.

**Автоматтандырылған (электрондық) тіркеу нысаны.** Бүгінгі күннің ең ұтымдысы құжаттарды тіркеудің автоматтандырылған жүйесі болып табылады. Бұл әртүрлі жұмыс орындарында тіркелу арқылы құжаттар туралы барлық ақпаратты бірыңғай деректер базасына біріктіруге мүмкіндік беретінін айта кету керек, оның негізінде орталықтандырылған ақпараттық-анықтамалық жұмысты ұйымдастыруға және құжаттардың орындалуын бақылауға болады. Құжаттарды тіркеудің автоматтандырылған (электрондық) нысаны дербес компьютерде (немесе серверде және желіге қосылған дербес компьютерлерде) орнатылған арнайы бағдарламалық жасақтаманы қолдану арқылы жүзеге асырылады.

Автоматтандырылған тіркеу нысанын пайдаланған кезде құжат туралы мәліметтерді деректер базасында сақталатын электрондық тіркеу-бақылау карточкасына енгізіледі. Деректемелер жиынтығы және тіркеу-бақылау карточкасының түрі әртүрлі бағдарламалық қамтамасыз ету жүйелерінде әртүрлі болуы мүмкін. Бір уақытта сақтандыру массиві ретінде тіркеу нысанының бір данасы әзірленуі мүмкін (тіркеу-бақылау карточкасын басып шығару).

Автоматтандырылған тіркеу нысаны қазіргі уақытта көптеген ұйымдарда кеңінен қолданылады, өйткені журналдық мен карточкалық тіркеу нысандарына қарағанда бірқатар маңызды артықшылықтары бар, атап айтқанда:

- 1) кез келген деректеме немесе тіркеу-бақылау карточкасының деректемелері бойынша құжаттарды жедел іздеу;

2) есептерді, жиынтықтарды автоматты түрде құру, құжаттар бойынша анықтамалық талдау жұмыстарын жүргізу;

3) құжаттың орындалуын автоматты түрде бақылау;

4) құжаттарды бір уақытта бірнеше жұмыс орындарында тіркеу мүмкіндігі;

5) бір деректер базасында барлық құжаттар туралы мәліметті шоғырландырып, құрылымдық бөлімшелердегі құжаттарды орталықтандырылмаған тіркеу мүмкіндігі және т. б.

Ұйым құжаттарды тіркеуге арналған бағдарламаны өз бетінше жасай алады. Дегенмен, электрондық құжат айналымы жүйесінің дайын бағдарламалық өнімдерін қолданған жөн. Мұндай жүйе құжаттарды жобалаудан (тіркеуден) бастап, оны орындағанға немесе құжатты басқа ұйымға жіберуге (ұйымның электрондық құжаттарының ведомстволық (жеке) архивіне сақтау үшін беруге) дейін құжаттармен істелетін барлық жұмысты автоматтандыруға мүмкіндік береді. Құжаттарды тіркеудің компьютерлік жүйесін жүргізу ұйымның барлық құжаттары бойынша жан-жақты мәліметтерді жинауды және сақтауды қамтамасыз етеді, ақпараттық-анықтамалық жұмысты тиімді бақылауға және жүргізуге, сондай-ақ қажет болған жағдайда құжаттардың істегі ішкі тізімдемесін және тұрақты сақталатын істер тізілімін автоматты түрде жасауға мүмкіндік береді.

**Құжаттардың үлкен жиынтығын өңдеу және жүйелеу** кез келген ұйым қызметінің ажырамас бөлігі болып табылады. Қолданыстағы заңнамаға сәйкес ұйымдастырылған және құжаттармен жұмысты реттейтін стандарттар мен нұсқаулықтардың талаптарына сай ұйымдастырылған іс жүргізу, басқару тиімділігін едәуір арттырады және коммерциялық мүдделердің қорғалуын қамтамасыз етеді. Қазіргі кезеңде дербес компьютерлердің пайда болуымен бірге іс қағаздарын жүргізу біршама жүйелене бастады. Компьютерлер жұмысты жеңілдетеді және құжат айналымы процесін жылдамдатады. Олар сондай-ақ істерді қалыптастыру мен құжаттарды ресімдеуді жеңілдетті. Кеңсе техникасының көмегімен адресатқа құжатты тез жеткізуге, көшімесін жасауға және т. б. болады.

**Құжаттарды тіркеу** – іс жүргізуді ұйымдастырудың маңызды құрамдас бөлігі. Дәл осы жұмыс аймағының жақсы жұмыс істеуі болашақта қажетті ақпарат пен құжаттарды жедел іздеуді алдын ала анықтайды. Осының арқасында басқару мәселелерін тез шешуге болады. Бүгінгі күні карточкалық қолмен тіркеу жүйесі барлық жерде жаңа ақпараттық технологияларды қолдануға негізделген құжаттарды ең ұтымды тіркеумен ауыстырылды.

*Журналдың келесі санында біз тақырыпты жалғастырамыз және кіріс, шығыс және ішкі құжаттарды тіркеу кезінде нақты нені ескеру керектігін айтамыз.*



**Басқаруды құжаттамалық қамтамасыз ету қызметінің негізгі құрылымдық бөлімшелерінің функциясы**

БҚҚ қызметінің құрылымдық бөлімшелерінің атаулары	Құрылымдық бөлімше орындайтын функциялар
1	2
Хатшылық	<p>Хатшылық келесі үлгілік функцияларды орындайды:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) келіп түскен құжаттарды алдын ала сұрыптау және басшының қарауына дайындау;</li> <li>2) жоба жетекшісінің нұсқауы бойынша жеке құжаттарды дайындау және оларды ұйымның функционалдық құрылымдық бөлімшелерімен келісу;</li> <li>3) басшы өткізетін жиналыстарды ұйымдастыру және құжатпен қамтамасыз ету;</li> <li>4) консультативтік-кеңесші органдардың қызметін құжаттау: <ul style="list-style-type: none"> <li>• кездесу жоспарларының жобаларын құру;</li> <li>• отырысқа құжаттарды дайындау;</li> <li>• хаттамаларды жүргізу және ресімдеу;</li> <li>• шешімдер жобаларын дайындау және қабылданған шешімдердің орындалуын бақылау;</li> </ul> </li> <li>5) басшыларға арналған құжаттық емес қызметтер (ұйымдастырушылық-техникалық қамтамасыз ету, іссапарларды дайындау, телефон байланысы, келушілерді қабылдау, қабылдау бөлімінің жұмысын ұйымдастыру және т. с. с.).</li> </ol>
Экспедиция	<p>Экспедиция келесі үлгілік функцияларды орындайды:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) келіп түскен құжаттарды қабылдау, оларды сұрыптау және құрылымдық бөлімшелерге тарату;</li> <li>2) құжаттарды құрылымдық бөлімшелерге жеткізу;</li> <li>3) жіберілетін құжаттарды өңдеу, орау және жіберу;</li> <li>4) келіп түскен және жіберілетін құжаттардың сандық есебі.</li> </ol>
Құжаттарды тіркеу және есепке алу жөніндегі бөлімше (топ, бөлім)	<p>Бөлімше келесі үлгілік функцияларды орындайды:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) кіріс, шығыс және ішкі құжаттарды тіркеу;</li> <li>2) анықтамалық-ақпараттық массивті қалыптастыру және жүргізу;</li> <li>3) шығыс және ішкі құжаттардың ресімделуі мен жасалуын бақылау (қарарға, келісуге, қабылданған қағидаларға сәйкестігіне, құжаттардың заңды күшіне және т. б. қатысты).</li> </ol>
Құжаттарды орындауды бақылау жөніндегі бөлімше (топ, бөлім)	<p>Бөлімше келесі үлгілік функцияларды орындайды:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) құжаттарды орындау мерзімдерін бақылау;</li> <li>2) басшының ауызша бұйрықтарын орындау мерзімдерін бақылау;</li> <li>3) орындау тәртібін талдау;</li> <li>4) басшылықты құжаттар мен тапсырмалардың орындалу барысы туралы хабардар ету.</li> </ol>

1	2
Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау жөніндегі бөлімше (топ, бөлім)	<p>Бөлімше келесі үлгілік функцияларды орындайды:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін тіркеу және есепке алу;</li> <li>2) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін басшылықтың қарауына дайындау;</li> <li>3) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін орындауға жіберу;</li> <li>4) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін орындау мерзімдерін бақылау;</li> <li>5) жеке және заңды тұлғаларға жауап-хаттар жіберу;</li> <li>6) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін орындау нәтижелерін жалпылау;</li> <li>7) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау жөніндегі құжаттары бар істерді қалыптастыру;</li> <li>8) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерімен жұмысты ұйымдастыруды жетілдіру бойынша басшылыққа ұсыныстар дайындау.</li> </ol>
Құжаттарды әзірлеу жөніндегі бөлімше (топ, бөлім)	<p>Бөлімше келесі үлгілік функцияларды орындайды:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) құрылымдық бөлімшелер мен жұмыскерлердің сұранысы бойынша құжаттарды қайта басып шығару;</li> <li>2) құжаттардың мәтінін оқып, мәтінге өзгерістер енгізу.</li> </ol>
Іс қағаздарын жүргізуді жетілдіру бөлімі	<p>Бөлімше келесі үлгілік функцияларды орындайды:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) іс жүргізу бойынша нұсқамалық және әдістемелік құжаттарды әзірлеу (ұйымдағы құжаттаманы құжаттандыру және басқару бойынша қағидалар, жұмыскерлердің лауазымдық нұсқаулықтары және басқа ішкі нормативтік құжаттар);</li> <li>2) ұйымның жиынтық номенклатурасын әзірлеу және түзету;</li> <li>3) сақтау мерзімдері көрсетілген құжаттардың ведомстволық (салалық) тізбесін әзірлеу;</li> <li>4) істердің үлгілік номенклатурасын әзірлеу;</li> <li>5) ұйым қызметкерлеріне құжаттармен жұмыс жасау мәселелері бойынша кеңес беру;</li> <li>6) құрылымдық бөлімшелер мен ведомстволық бағынысты ұйымдарда іс жүргізуді ұйымдастыруға әдістемелік басшылық және бақылау;</li> <li>7) құжаттарды унификациялау, жұмыс уақытының кестесін және ұйым қызметінде қолданылатын құжат бланкілерін әзірлеу бойынша жұмыстар жүргізу;</li> <li>8) қызметкерлердің біліктілігін арттыруды ұйымдастыру, іс жүргізу және архив ісі бойынша семинарлар өткізу;</li> <li>9) іс жүргізуде ұйымдастырушылық және компьютерлік техниканы пайдалану бойынша ұсыныстар әзірлеу.</li> <li>10) кеңселерді автоматтандыру және электрондық құжат айналымы жүйесін енгізу міндеттерін белгілеу.</li> </ol>
Көшіру-көбейту бюросы	<p>Бюро құрылымдық бөлімшелер мен қызметкерлердің өтімдері бойынша ұйымның құжаттарын көшіруді және көбейтуді жүзеге асырады.</p>

1	2
Хаттама тобы	<p>Топ келесі үлгілік функцияларды орындайды:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ұйымның консультативтік-кеңесші органдарының жұмыс жоспарларын әзірлеу;</li> <li>2) ұйымның консультативтік-кеңесші органының отырысында қарау үшін құжаттарды ресімдеу және тарату;</li> <li>3) алқалық шараларды (отырыстарды, кеңестерді) дайындау және өткізу;</li> <li>4) стенограммаларды, ұйымның консультативтік-кеңесші органдарының отырыстарының хаттамаларын жүргізу және орындау;</li> <li>5) қабылданған құжаттарды қабылдау, тіркеу, сақтауды және таратуды ұйымдастыру және оларды басқарылатын объектілерге жеткізу;</li> <li>6) органдардың шешімдерін өкімдік құжаттар түрінде тіркеу;</li> <li>7) ұйымның алқалық органдарының шешімдерінің орындалуын бақылау;</li> <li>8) хаттамалардан үзінділерді ресімдеу және т. б.</li> </ol>
Қабылдау бөлімі (жеке және заңды тұлғалардың өтініштерімен жұмыс жасайтын бөлімнің құрылымдық бөлігі бола алады)	<p>Қабылдау бөлмесі келесі үлгілік функцияларды орындайды:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ұйым басшылығының келушілерді қабылдауын ұйымдастыруы;</li> <li>2) қабылдау бөлімінің жұмыс жоспарын құру, азаматтарды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдау бойынша есепке алу құжаттамасын жүргізу;</li> <li>3) жеке кездесу кезінде алынған құжаттардың орындалуын ұйымдастыру;</li> <li>4) келушілерді қабылдау нәтижелерін жалпылау;</li> <li>5) қабылдау бөлімінің жұмысын жақсарту бойынша ұсыныстар дайындау.</li> </ol>
Аударма тобы	<p>Топ құжаттар мәтіндерінің мемлекеттік, орыс және басқа тілдерге саймасай аудармасын жүзеге асырады.</p>

**Құжат айналымының көлеміне қарай БҚҚ қызметінің ұйымдастырушылық құрылымын дамыту**

1 жылдағы құжат айналымының көлемі	БҚҚ қызметінің ұйымдастырушылық нысандары
Кемінде 10 мың	Әдетте ұйым басшысының бір немесе екі хатшысы
10 мыңнан бастап 25 мыңға дейін	Қызметті ұйымдастырушылық тұрғысынан ресімдейді; жекелеген жұмыс салаларына жауапты адамдарды бөлу арқылы (қызметкерлердің мамандандырылуы) жұмыскерлер тобы талап етіледі
25 мыңнан 50 мыңға дейін	Бірнеше жұмыс учаскелерін қамтитын бөлімше құрылады (құжаттарды өңдеу және тіркеу, орындалуын бақылау, ұйымның архивін жүргізу және т. б.)
50 мыңнан 100 мыңға дейін	Жұмыстың барлық негізгі бағыттары ұйымдастырушылық тұрғысынан ресімделетін неғұрлым дамыған құрылым; қызметкерлердің жұмысының мамандану дәрежесі жоғарылайды, дербес бағыт ретінде (бір немесе бірнеше маман) БҚҚ қызметін корпоративті реттеу және жетілдіру бөлінеді, соның ішінде автоматтандыру негізінде
100 мыңнан астам	Ұйым жұмысының ерекшеліктеріне және оның құрылымына (иерархиялық, аумақтық бөлінген) және автоматтандырылған жүйелерді қолдануға байланысты БҚҚ қызметінің күрделі стандартты емес құрылымы

**Кіріс құжаттарын тіркеу журналының нысаны**

№ р/с	Кіріс нөмірі	Тіркелген күні	Жөнелтуші	Құжат түрі, кіріс құжатының тақырыбы немесе қысқаша мазмұны	Құжаттың шығыс нөмірі мен күні	Қарар, орындаушы	Орындаушының қолтаңбасы	Құжаттың орындалғаны туралы белгі, күні	Құжаттың түпнұсқасын сақтау орны	Ескертпе
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

A3 (297x420) форматы

4-қосымша

**Шығыс құжаттарды тіркеу журналының нысаны**

№ р/с	Шығыс құжатының нөмірі мен индексі	Шығыс құжатының күні	Адресат	Қысқаша мазмұны (тақырыбы)	Орындаушы	Құжат орналас-тырылған істердің №	Ес-керт-пе
1	2	3	4	5	6	7	8

А4 (210X297) форматы

5-қосымша

**Ішкі құжаттарды тіркеу журналының нысаны**

№ р/с	Ішкі құжаттың күні және нөмірі	Ішкі құжаттың авторы	Тақырыбы немесе қысқаша мазмұны	Орындалғаны туралы белгі	Ес-керт-пе
1	2	3	4	5	6

А4 (210X297) форматы

# Сауатты хатшы: құжат мәтіндегі қандай қателер мансабыңызға қауіп төндіреді



Құжаттардағы қателіктер сияқты жалықтыратын ештеңе жоқ. Олар басты нәрседен – хабарламаның мәнінен алаңдатады. Көптеген қателіктер ұйымның бизнесі үшін, көбінесе мәтіндерді жасайтын адамдар үшін қайғылы болып келеді. Сіз сөздерді дұрыс қолдануыңыз керек, оларды үйлестіріп, сөйлем құрай білуіңіз керек. Сондай-ақ – тыныс белгілерін дұрыс қою керек. Әріптестеріңіздің жиі кездесетін қателіктері және оларды қалай түзетуге болатындығы туралы бірнеше мысал көрсетейік



## Сөздерді іріктеп, сөйлем құрастырған кездегі жіберілетін қателер

Алдымен құжат мәтіндеріндегі сөздерді олардың мағынасы тұрғысынан дұрыс таңдап, қалай орналастыруға болатынын қарастырайық. Сонда сіздің құжаттарыңыз дұрыс түсініліп, бағаланып, бірден іске қосылады. Әріптестеріңіз неден қателеседі?

**Паронимдер.** Бұл дыбысталуы мен мағынасы жағынан ұқсас, бір түбірлес, жалпы грамматикалық белгілері ортақ, қолданылуында мағыналық ерекшеліктері бар сөздер. Мысалы: рәсім – ресім, жарғы – жарлық, бастық – басшы және т. с. с. Паронимдерді қолданушы адам сөздің мағыналық ерекшеліктерін түсінеді және оларды орнымен қолданып, керекті сөздермен үйлестіре алады деп болжанады. Көбінесе, іскерлік сөйлеу барысында қиындықтар орыс тіліндегі «представить – предоставить» сөздерімен туындайды (1-кесте). Егер: «Работнику предоставили квартиру» десек, демек қызметкер сол жерде тұрады деген сөз. Егер: «Работнику представили квартиру», – десек, бұл қызметкерге тек пәтер көрсетілгенін білдіреді. Қызметкерді «ұжыммен таныстыруға» болады, бірақ еркін адамды біреуге

«көрсету» мүмкін емес. Әріптестеріңіз жиі қате жіберетін паронимикалық жұптарды қарауды ұсынамыз (2-кесте).

**1-кесте. Орыс тіліндегі паронимикалық жұптағы сөздердің мағынасын салыстырамыз**

<b>Представить (Таныстыру)</b>	<b>Предоставить (Беру)</b>
Предъявить (Ұсыну) – дәлелдерді ұсыну	Отдать в пользование (пайдалануға беру) – алаңды беру, несие беру
Познакомить (Таныстыру) – шақырылғандарға жаңа қонақты таныстыру, қызметкерді ұжымға таныстыру	Дать право осуществить что-либо (Бірдеңе жасауға құқық беру) – сөз беру, демалыс беру, құқық беру
Ходатайствовать (Біреу үшін өтініш айту) – марапаттауға, жоғарылауға өтіну	
Предъявить какой-либо документ должностному лицу (Қандай да бір құжатты лауазымды тұлғаға беру) – мақұлдауға, бекітуге беру, есеп беру	

**2-кесте. Жиі шатастыратын паронимикалық жұптар**

<b>Паронимикалық жұптар</b>	
Адресат – пошта жөнелтімі жіберілген тұлға немесе ұйым (алушы)	Адресант – пошта жөнелтілімін жіберетін адам немесе ұйым (жіберуші)
Будний (жұмыс күні) – мерекелік күн емес – будний день (жұмыс күні)	Будничный (күнделікті) – бірсарынды, күйбең – будничная работа (жұмыс күні)
Выборный (сайланбалы) – саулауға қатысты, дауыс беру арқылы сайланатын – выборная должность (сайлаулы лауазым)	Выборочный (ішінара, іріктеп) – ішінара тексеріс
Гармонический (үйлесімді) – үйлесімділікке жатады – гармонический ряд (үйлесімді қатар)	Гармоничный (үйлесімді) – сымбатты, келісілген – гармоничная личность (үйлесімді тұлға)
Дипломатический (дипломатиялық) – дипломатияға жатады, дипломатқа – дипломатический пост (дипломатиялық лауазым)	Дипломатичный (дипломатты) – ерекше есептелген, жалтарма – дипломатическое поведение (жалтарма мінез-құлық)
Длинный (ұзын) – ұзындығы үлкен – длинный рост (бойы ұзын)	Длительный (ұзақ) – долговременный длительный отпуск (ұзақ еңбек демалысы)
Дружеский (достық) – досына, құрдастарына қатысты – дружеская встреча (достық кездесу)	Дружественный (достық) – достыққа негізделген – дружественная страна (ынтымақтас ел)
Исполнительный (жауапты атқарушы) – бірдемені жүзеге асыруға ұмтылатын – исполнительный орган (атқарушы орган)	Исполнительский (атқарушы) – атқарушыға қатысты – исполнительская манера (атқарушылық мәнері)
Командированный (іссапарға жіберілген) – іссапарда жүрген адам, – командированный специалист (іссапарға жіберілген маман)	Командировочный (іссапарға жіберілген) – іссапарға жіберілген адамға қатысты – командировочные расходы (іссапар шығындары)

Критический (сыни)- сынға қатысты – критический разбор (сыни талдау)	Критичный (сыни) – сын айтуға қабілетті – критичный подход (сыни көзқарас)
Логический – относится к логике – логическое мышление	Логичный (қонымды) – дұрыс, ақылға қонымды, рет-ретімен – логичное рассуждение (логикалық пайымдау)
Описка (қате) – жазғанда жіберілген қате – досадная описка (өкінішті қате)	Отписка (қайтарылған жауап) – істің мәнін қозғамайтын жауап – дерзкая отписка (батыл жазылған жауап)
Освоить (игеру, меңгеру) – бір нәрсені қалай қолдануға болатындығын үйрену, оны өз іс-әрекет шеңберіне қосу – освоить выпуск новой продукции (жаңа өнімдер шығаруды игеру)	Усвоить (игеру, меңгеру) – үйреншікті ету, түсіну, еске сақтау – усвоить прочитанное (оқығанды еске сақтау)
Органический (Органикалық) – өсімдік немесе жануарлар әлеміне жатады – органическое вещество (органикалық зат)	Органичный (Органикалық) – үздіксіз байланысқан, заңды – органичная целостность (органикалық тұтастық)
Представительный (өкілдік) – жақсы әсер қалдырады – представительная наружность (өкілдік келбет)	Представительский (өкілдік) – өкілдікке, өкілге жатады – представительские расходы (өкілдік шығындар)
Представление (ұсыну) – танысу үшін ұсыну, көтермелеу үшін ұсыну – представление характеристики (мінездемені ұсыну)	Предоставление (беру) – басқа біреудің пайдалануына беру – предоставление кредита (несие беру)
Реалистический (реалистік) – реализмге жатады – реалистическая живопись (реалистік кескіндеме)	Реалистичный (реалистік) – шынайылыққа жатады – реалистичная цель (шынайы мақсат)
Тактичный (әдепті) – әдептілікке жатады – тактичный поступок (әдепті амал)	Тактический (әдепті) – тактикаға жатады – тактическая задача (тактикалық міндет)
Фактический (нақты) – нақты фактілерге сәйкес – фактическое положение дел (істердің нақты жағдайы)	Фактичный (нақты) – көп фактілерді қамтиды – фактичный доклад (нақты баяндама)
Явный (айқын) – айқын, жасырын емес – явное превосходство (айқын басымдық)	Явственный (айқын) – айқын, жақсы көрінетін – явственный шепот (айқын сыбыр)



*Егер осы ұғымды білдіретін қазақ не орыс термині болса, шетелдік сөзді қолданбаңыз.*

**ЕСКЕРЕ ЖҮРІҢІЗ**

**1-жаттығу. Паронимдер**

Дұрыс нұсқаны таңдаңыз:

1	Бұл жаза <b>тәрбиелі</b> сипатта.
	Бұл жаза <b>тәрбиелеу</b> сипатында.



2	Ол бізге <b>дипломатиялық</b> жауап бергені соншалықты, тіпті біз оған мүлдем ашуланбадық.
	Ол бізге <b>дипломатты</b> жауап бергені соншалықты, тіпті біз оған мүлдем ашуланбадық.
3	Ол маған <b>достық</b> кеңес берді.
	Ол маған <b>дос ретінде</b> кеңес берді.
4	Біз жиналып, келісімде <b>қарастырылмаған</b> мәселелерді <b>қарауымыз</b> керек.
	Біз жиналып, келісімде <b>қаралмаған</b> мәселелерді <b>қарастыруымыз</b> керек.
5	Осы айдың 3-нен 27-не дейін маған кезекті демалыс <b>ұсынуыңызды</b> сұраймын.
	Осы айдың 3-нен 27-не дейін маған кезекті демалыс <b>беруіңізді</b> сұраймын.
6	Мен өз жұмысымды конкурста <b>ұсынайын</b> деп отырмын.
	Мен өз жұмысымды конкурста <b>берейін</b> деп отырмын.
7	Сіздің жоспарыңыз <b>реалистік</b> деп ойламаймын.
	Сіздің жоспарыңыз <b>шынайы</b> деп ойламаймын.
8	Оған ондай тактикалық шешімдерді өзі қабылдамауы керек деп <b>сыпайы түрде</b> ескертуіміз керек.
	Оған ондай тактикалық шешімдерді өзі қабылдамауы керек деп <b>тактикалық</b> түрде ескертуіміз керек.
9	Мен сіздің <b>факті бойынша жасалған</b> материалыңызды көрдім, оны онша <b>нақты</b> емес деп санаймын.
	Мен сіздің <b>нақты</b> материалыңызды көрдім, оны <b>факті бойынша жасалмаған</b> деп санаймын.
10	Ол осы <b>шаруашылық</b> мәселелерде <b>қожалық</b> мүдделілігін көрсетті.
	Ол осы <b>қожалық</b> мәселелерде <b>шаруашылық</b> мүдделілігін көрсетті.

Сұрақ	Жауаптың дұрыс нұсқасы	Сұрақ	Жауаптың дұрыс нұсқасы
1	2	6	1
2	1	7	2
3	2	8	1
4	2	9	1
5	2	10	1



**Плеоназм және тавтология.** **Плеоназм** – құрамдас бөліктері бір нәрсені білдіретін және бір мағыналық компонентті қамтитын кездегі сөздердің немесе күрделі сөз тіркесінің мағыналық артықтығы: қара күйе, кәрі кемпір,

құр бекер, өзара бір-біріне. **Тавтология** – сөйлемнің негізсіз артықтығы, мысалы, бір фразда бірнеше түбірлес сөздер қолданылған кезде: *топтарға топтасу; жазуды жазумен үйрену; ұстаз – ол ұстаздық ететін адам.*

**Шетел сөздері.** Іскерлік мәтіндер жасайтын адамдар үшін өздерімен бірге шетел сөздерінің сөздігі болғаны пайдалы. Бұл, ең алдымен, сөздің мағынасын түсіну және оны дұрыс қолдану үшін қажет. Мысалы: **«Біздің жалдау шартына қол қою мерзімдері туралы шешіміміз жоғары табысты жылжымайтын мүлік бос тұруға болмайтындығына байланысты»** деп жазу дұрыс емес. Нормативтік құқықтық актілерде реттеледі. Мәтін авторының дәлелдері реттемейді, бірақ түсіндіреді. Дұрысы мынау: **«Біздің жалдау шартына қол қою мерзімдері туралы шешіміміз жоғары табысты жылжымайтын мүліктің бос тұруға болмайтындығымен түсіндіріледі (болмайтындығына негізделеді)»**.

Сондай-ақ, қандай да бір жобаның атауын ойлап тапқан адамға шетелдік сөздің мағынасын түсіну қажет. Бір кездері **«Икарус»** және **«Антея»** атаулары таңқаларлық болды, олар: біріншісі – автобус маркасына, екіншісі – авиацияға қатысты жобаға берілген. Барлығы Икардың қайғылы тағдырын біледі. Антея жердегі ежелгі грек құдайы Геяның ұлы ретінде, табаны жерден көтерілген кезде ол бүкіл күшінен айырылған. Шетел сөздерін орынды және негізсіз қолдану мысалдарын *3-кестеден* қараңыз.

**3-кесте . Шетел сөздерін дұрыс және қате қолданған жағдайлар**

 <b>Қате қолдану</b>	 <b>Дұрыс қолдану</b>
Қабылданған шешімді уақтылы емес деп квалификациялау керек	Қабылданған шешімді уақтылы емес деп есептеу керек
... рөлін экстраполяцияламайық	... рөлін асырып жібермейік
... жобасын негіздеу және коррекциялау үшін	... жобасын негіздеу және реттеу үшін
Қатысушылар арасындағы сәйкессіздіктердің кардиналды нүктесі	Қатысушылар арасындағы сәйкессіздіктердің негізгі нүктесі
Бұл новациялар банктің ресурстық базасын нығайтуға бағытталған	Бұл инновациялар банктің ресурстық базасын нығайтуға бағытталған

**Көмекші сөздер.** Көмекші сөздерді қолданғанда, лексикалық мағынаның реңктерін ескеру қажет. Осылайша, **«арқасында»** сияқты көмекші сөз оқиғаларға жағымды баға береді. Ал **«салдарынан»** сөзі, керісінше, көбінесе болымсыз сипатта болады. **«Басты конвейердегі апаттың арқасында жабдықты жеткізу бұзылды»** деп айтуға болмайды. Дұрысы: **«Басты конвейердегі апаттың салдарынан (себебінен) жабдықты жеткізу бұзылды»**.

Тағы бір көмекші сөз – «**туралы**». «**Туралы**» сөзі бар тіркестердегі қателер құжаттарда жиі кездеседі. Егер «**сенім мәселесі туралы**» немесе «**кадрлар туралы шешім**» сияқты сөз тіркестері сұрақ туғызбаса, «**Директор проблеманың маңыздылығы туралы атап өтті**» деген сөйлемде «туралы» сөзі қате пайдаланғаны көрініп тұр.

## 2-жаттығу. Септіктер және көмекші сөздер

Жауаптың дұрыс нұсқасын таңдаңыз:

1	Бұл туралы біз сізді кейінірек таныстырамыз.
	Мұнымен сізді кейінірек таныстырамыз.
2	Баяндамашы құрылыстың қажеттілігін атап айтты.
	Баяндамашы құрылыстың қажеттілігі туралы атап айтты.
3	Біздің істеп жатқан ісіміз туралы сын айтылды.
	Біздің істеп жатқан ісімізге сын айтылды.
4	Оқушылар үшін арнайы бағытталған дүкен.
	Оқушыларға арнайы бағытталған дүкен.
5	Әр адамның ертеңгі күнге сенімі.
	Әр адамның ертеңгі күн үшін сенімі.
6	Емдеу барысына бақылау.
	Емдеу барысын бақылау.
7	Шекара қауіпсіздігі үшін алаңдау.
	Шекара қауіпсіздігіне алаңдау.
8	Фактілер резервтерді пайдалану мүмкіндігі туралы айтады.
	Фактілер резервтерді пайдалану мүмкіндігін айтады.

Сұрақ	Жауаптың дұрыс нұсқасы	Сұрақ	Жауаптың дұрыс нұсқасы
1	2	5	1
2	1	6	2
3	2	7	2
4	2	8	1

## Сөздерді дұрыс үйлестіріп, оларды сөйлемдерге қалыптастыру

Сан есім, сөйлемнің бірыңғай мүшелерімен және көсемшелі тіркеске байланысты қателерді қарастырайық.



### ЕСКЕРЕ ЖҮРІҢІЗ

*Егер сіз сөздердің дұрыс тіркесімі және қосымша сөздерді таңдау туралы күмәндансаңыз, Интернеттен оңай табуға болатын сөз тіркестерінің сөздігі көмектеседі.*

**Сан есім.** Төмендегі қағидаларды ұстанып, қателерді болдырмауға болады:

- егер бастауыштың құрамына есептік сан есім кірсе, бастауыш жекеше түрде жазылады: **«Жиырма бір вагондар жүктен әлі босатылмады» деп жазған қате**, дұрысы: **«Жиырма бір вагон жүктен әлі босатылмады»**, **«Жиырма екі сайлаушы Петровқа дауыс берді»**;
- Сан есімдердің сөйлем ішінде атқаратын негізгі қызметі – пысықтауыш болу. Өйткені сан есімдер сан мөлшерін, сан ретін, сан шамасын білдіру сияқты өздеріне тән негізгі қызметті атқарғанда, үнемі анықтауыш болады да, анықтайтын сөзінің алдында (бұрын) қолданылады. Сан есімдердің өзге сөздермен байланысудағы бұл тәртібіне тек жинақтық сандары ғана бағынбайды.

**Сөйлемнің бірыңғай мүшелері.** Сөйлемнің бір ғана мүшесінің қызметін атқаратын, бір ғана сұраққа жауап беретін, көбінесе бір тұлғада, бір сөз табынан жасалып, бір ғана сөзге қатысты болатын сөздер тобы. Мысалы: **«Менің басшым Англияда, Польшада және Гаитиде болды»**.

Сөйлемнің бірыңғай мүшелері жалғаулықсыз да, жалғаулықтар арқылы да байланысады. Негізінен, мұндай реттерде ыңғайлас жалғаулықтар, қарсылықты жалғаулықтар және талғаулы жалғаулықтар қатынасады: **«Арбада, дөңгелектер де, адамдар да, олардың ойлары да қызғылт шаңның ішінде»**.

**Көсемшелі тіркес.** Күрделі етістіктің түрі көсемшелі тіркес деп аталады. Мысалы: **«Жүгіріп бара жатып, бас киімім ұшып кетті»**. Бір жағынан бұл сөйлемнің әзіл-оспақ мәні бар: іс-әрекеттің объектісі жүгіріп бара жатқан адам емес, бас киім сияқты болып көрінеді. Осындай сөйлемдер іс қағаздар тілінде де кездеседі: **«Он жыл жұмыс істеп, оның жаңа басшысы тағайындалды»** – мағынасы бойынша «ол» емес, жаңа басшы он жыл бойы жұмыс істеген сияқты болып тұр. Осындай жаңылыстарға жол бермеу үшін, көсемшелі тіркестерді автоматты түрде бастауышқа жатқызатынымызды есте сақтаңыз. Мысалы: **«Ол он жыл жұмыс істегеннен кейін, бөлімге жаңа бастық тағайындалды»**.

Осындай қателер бірнеше жағдайларда пайда болады:

- бастауыш пен баяндауыш іс-әрекет жасаған адамның еркіне тәуелді емес әрекетті немесе жай-күйін білдіргенде – **«Зерттеулерді қарап шыққаннан кейін менде оларды іс жүзінде жүзеге асыруға деген ниет болды»**. Дұрысы: **«Зерттеулерді қарап шыққаннан кейін мен оларды іс жүзінде қолданғым келді»**;
- белгісіз жақты сөйлемдерде: **«Бірнеше жыл жұмыс істеп, оның жалақысын көтерді»** – бір адам өзі жұмыс істеп басқа адамның

жалақысын көтерді. Дұрысы: «*Бірнеше жыл жұмыс істегеннен кейін, оның жалақысы көтерілді*».

### 3-жаттығу. Сөздердің үйлесімі

Дұрыс нұсқасын таңдаңыз:

1	Бір жыл бұрын <b>жұмыс істеген</b> комиссияның қорытындыларымен танысуыма тура келді.
	Бір жыл бұрын <b>өткізілген</b> комиссияның қорытындыларымен танысуым керек болды.
2	Бұл мәселе күн сайын <b>күшейе түсуде</b> .
	Бұл мәселе күн сайын <b>күрделене түсуде</b> .
3	Бұл уайымдаған сәттің <b>басты орны</b> .
	Бұл уайымдаған сәттің <b>басты ерекшелігі</b> .
4	Ол өз идеяларын іс жүзінде <b>қолдануға</b> тырысты.
	Ол өз идеяларын іс жүзінде <b>жариялауға</b> тырысты.

Сұрақ	Жауаптың дұрыс нұсқасы
1	1
2	2
3	2
4	1

## Тыныс белгілеріндегі қателіктер

Енді әріптестеріңіз тыныс белгілерін қою кезінде әдетте қандай қателіктер жіберетіні туралы әңгімелейік. Қос нүкте мен үтірге ерекше назар аударайық.

**Қос нүкте.** Тыныс белгілеріндегі ең көп кездесетін қате – қос нүкте қойылған абзацты дұрыс ресімдемейді. Мысалы, «*...назарыңызды келесіге аударамыз: Шартқа қол қойғаннан кейін біздің компания бірден шарттық міндеттемелерді орындауға кірісті...*». Бұл жағдайда қате, сөйлемді қос нүктемен аяқтауға болмайтынында. Сондықтан, егер жалқы есім болмаса, қос нүктеден кейінгі сөз бас әріппен жазылмайды. Сонымен қатар, «*келесі*» сөзі сөйлемнің жалғасын қажет етеді. Егер көрсетілген нысанда сөйлемді жалғастыру мүмкін болмаса, онда оны өзгерту керек. Мысалы: «*...назарыңызды шартқа қол қою арқылы біздің компания шарттық міндеттемелерді орындауға бірден кіріскеніне аударамыз...*». Қос нүкте санау алдында болуы мүмкін.

**Үтір.** Жазу мәдениетінің бір ұшы тыныс белгілерін дұрыс қоюда болса, оның ережелерін де белінен басып, берекесін алып жатқан жайымыз бар. «*Де-*

*генмен*», «*алайда*», «*өйткені*» деген сөздерден кейін, сөйлем басында келген «*ал*», «*бірақ*», «*сондықтан*» және т. б. шылауларынан кейін кейде үтірді тоғытып жібереміз. Бұл жалғаулық шылаулар әдетте екі сөйлем мүшесінің ортасында немесе құрмалас сөйлемнің екі компонентінің ортасында келеді, мұндайда алдарынан үтір қойылады. Ал кейде, әсіресе газет беттерінде бұл жалғаулықтарды сөйлемнің басына шығарып қолданады. Ондайда сәл паузамен бөлініп айтылғанмен, үтірмен ажыратылмайды. Бұл орайда, яғни сөйлем басында келген одағай, қаратпа, қыстырма сөздерден кейін ғана үтір қойылады.

**4-жаттығу. Мағынаны бұзатын сөздер**

Дұрыс нұсқаны таңдаңыз:

1	Біз барлық деректерді қайтадан <b>санауымыз</b> керек.
	Біз барлық деректерді қайтадан <b>есептеуіміз</b> керек.
2	Отырыста мұны <b>мақұлдау</b> керек.
	Отырыста мұны <b>растау</b> керек.
3	Ол <b>сыпайы</b> сылтаумен менің өтінішімді орындаудан бас тартты.
	Ол <b>жайлы</b> сылтаумен менің өтінішімді орындаудан бас тартты.
4	Соттың үкімі <b>жар салынды</b> .
	Соттың үкімі <b>жарияланды</b> .
5	Бұған <b>ең жағымсыз</b> құралдар арқылы қол жеткізілді.
	Бұған <b>ең қолайсыз</b> құралдар арқылы қол жеткізілді.
6	Ол маған <b>несие ретінде</b> 20 000 теңге берді.
	Ол маған 20 000 теңгені <b>өзара</b> берді.
7	Компанияда адам <b>төзгісіз</b> жағдай пайда болды.
	Компанияда адам <b>шыдамайтын</b> жағдай пайда болды.

Сұрақ	Жауаптың дұрыс нұсқасы	Сұрақ	Жауаптың дұрыс нұсқасы
1	2	5	2
2	1	6	1
3	1	7	1
4	2		

*Мектеп бағдарламасының теңізіне «жүзуіміз» сізді жалықтырмай, қайта пайдалы болды деп сенеміз. Өйткені мақаланың мақсаты сізді бірден керемет филолог немесе тіл маманы ету емес, тек мәтінмен*

*жұмыс істейтіндер кейде жол беретін әдеттегі қателіктерді еске түсіру ғана болды.*

*Біз сізді оқулықтарды қайтадан зерттеуге шақырмаймыз. Біздің «дұрыс – бұрыс» салыстыру форматындағы кестелер – қосымша ақпарат көздеріне жүгінбей-ақ қолдануға болатын тамаша «шпаргалка». Олар ең өзекті сұраныстарға сәйкес құрастырылған.*

*Ал егер перфекционизм мен іскерлік дағдыларды жақсарту ниеті сізге жат болмаса, негізгі біліммен тоқтап қалмаңыз. Интернеттің үстемдік дәуірінде тек хатшының жұмысында ғана емес, сіздің болашақ мансабыңызда да пайда болатын мәтіндерді жылдам және тиімді өңдеу әдістері бар. Мысалы, редакциялау, жарнама, контент-маркетинг, редакторлық жұмыс және тұтынушылармен байланыс жөніндегі төрт жүз мақаланың авторы болып табылатын редакциялаудың шебері Максим Ильяховтың кітаптарына жүгіне аласыз. Жұмысыңызда оның «Жұмыс пен бизнеске арналған мәтіндік шаблондар», «Іскерлік хат алмасудың жаңа ережелері», «Мықты мәтіннің қарапайым қағидалары» және басқалары өте пайдалы болады. Есіңізде болсын, сауаттылық – табысқа жетудің сенімді жолы.*

**Мақала «Справочник секретаря» журналының редакциясымен бірлесіп әзірленді.**

## АҚПАРАТ

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

050009, Алматы қ, Шевченко көшесі, 165Б, 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](mailto:seminar@mcfk.kz)

Біздің сайтымыз: [www.seminar.mcfk.kz](http://www.seminar.mcfk.kz) ► Өтінімді жүктеу ► Семинарлардың кестесі

**Көшпелі семинарлар ұйымдастырылады**

# Өзіңіздің еңбек демалысыңызға басшы мен әріптестеріңізді қалай дайындау керек: тексерілген тоғыз қадам



Сіздің демалысыңыз – ол ең алдымен, сіздің бастығыңыз үшін уайым. Ол басқа көмекшіге үйренуі керек. Сондықтан алдын ала дайындық жұмыстарын жасаңыз. Бізбен бірге тоғыз қадам жасап, басшыңызды, әріптестеріңізді және сізді алмастыратын қызметкерді дайындауды ұсынамыз.



## 1-қадам. Басшымен демалысыңызды келісіңіз

Басшы сіздің демалысыңыз туралы алдын ала біліп, оған іштей дайындалуы керек. Егер сіз демалысқа демалыстар кестесі бойынша баратын болсаңыз, онда бастығыңызға ескертіңіз. Негізгі дәлел – бұл алдын ала жоспарланған және басшыңыз бекіткен сіздің демалыс күндеріңіз. Егер сіздің демалысыңыз кесте бойынша болмаса, сіз келісуіңіз керек. Мұны алдын ала, 2–3 апта бұрын жасаңыз. Демалыс туралы бастықпен оның жоспарларын талқылаған кезде, ауызша немесе жазбаша түрде: электрондық пошта, SMS, кез келген мессенджер арқылы келісуіңізге болады.

Егер сіз бастық қарсы болады деп ойласаңыз, кестеде жоспарланған демалысты да онымен келісу керек. Басшыға мынаны айтуға болады: *«Самат Бекенұлы, менің демалысым 30 маусымнан басталады. Күйеуім екеуіміз теңізге жолдама сатып алдық, мені жіберсеңіз, риза болар едім. Біздің отбасымыз үшін бұл өте маңызды»*. Әңгімеде назарды отбасылық оқиғаларға, арнайы даталарға және жұмсалған ақшаға аударған дұрыс.



Сіздің демалысыңыз маңызды оқиғаның кезеңіне сәйкес келуі мүмкін. Егер сіз оны ауыстыра алмасаңыз, бұл туралы басшыға ескертіңіз және бір тиімді шешімді ұсыныңыз, мысалы: *«Самат Бекенұлы, біздің компания 30 маусымда мен қатысатын үлкен іс-шара өткізіп жатқанын білемін. Кестеге сәйкес тура сол кезеңде мен еңбек демалысында болады екенмін, мен бұл тақырып бойынша қаржы директорының көмекшісі Мария Петрованы дайындауды жоспарлап отырмын. Келісесіз бе?»*

Басшыңызға демалысқа дейін қандай маңызды тапсырмаларды орындауыңыз керектігін, қандай мәселелерді шешуіңіз керектігін сұраңыз, және қажет болған жағдайда хабарласатын кері байланыс жолын ұсыныңыз. Кетер алдында бастыққа оның нұсқауларының орындалғаны туралы хабарлау маңызды. Мүмкін ол кейбір мәселелерді сіз болмаған кезде өзі қадағалайтын шығар.



ЕСКЕРЕ ЖҮРІҢІЗ

*Қазақстандықтардың 51 % демалысқа кетер алдында өз міндеттерін әріптестеріне тапсырып кетеді.*

## 2-қадам. Орныңызға адам тауып алыңыз

Көптеген ұйымдарда басшылардың хатшыларына орынбасарлардың кандидатурасын кадр қызметі алдын ала қарастырады, ал жұмысқа қабылдағанда олар сізге демалыста, ауырғанда, сұранғанда және т. с. с. кезде сізді ауыстыратын адамды бірден айтады. Ол басқа басшының көмекшісі, бөлім көмекшісі, қабылдау бөлмесіндегі хатшы болуы мүмкін.

Егер сізді алмастыратын адам қарастырылмаған болса, оны өзіңіз іздеңіз. Іздеген кезде бұл сіздің салаңыздың кәсіби маманы, жауапты және лайықты адам болуы маңызды. Сіздің орынбасарыңызды оның тікелей басшысы да босату керек. Егер сіз орныңызға адам таппаған болсаңыз немесе бірнеше үміткер болса, оларды персонал жөніндегі директормен талқылаңыз. Әдетте, басқа қызметкердің орнында жұмыс істеген кезде қосымша төлемақы ұсынылады, сондықтан мұндай қосымша жұмыстан адамдар бас тартпайды.

Басшыға сізді орныңызда жұмыс істейтін қызметкердің тегін айтыңыз. Таңдауыңыздың себебін айтыңыз. Үміткердің жұмысы туралы әріптестеріңізден жақсы пікірлер жазып алып, оларды басшыға дәлел ретінде бере аласыз.



ЕСКЕРЕ ЖҮРІҢІЗ

*Өзіңіздің міндеттеріңізді уақытша басқа хатшыға ресімдеудің үш әдісі бар: уақытша алмастыру, ішкі қоса атқару және уақытша ауыстыру.*

«Самат Бекенұлы, персонал жөніндегі департаментпен келісу арқылы сізге коммерциялық директордың көмекшісі Мария Петрованың кандидатурасын ұсынамын. Ол он жылдан бері компанияда жұмыс істейді, жұмыскерлер мен негізгі серіктестерді жақсы біледі, ағылшын тілін жетік біледі, стенограмма жасап, хаттамаларды өте жақсы жазады. Ол мен болмаған кезде жұмысты жақсы атқарады.»



МЫСАЛ

Орынбасардың кандидатурасына басшының келісімін алу маңызды. Мүмкін ол өз үміткерін ұсынар. Бұл жерде басшының пікірі басым болады.

### 3-қадам. Басшыға арналған іс-шаралар жоспарын дайындаңыз

Ойша компания өмірі мен басшының жұмысын алдағы екі аптаға елестетіңізші. Бұл қарапайым әдіс: сіз жиналыстардың, кездесулердің және іс-шаралардың көпшілігін алдын ала білесіз, өйткені олар жоспарланған.

Әр айдың 5-ші күні бір рет стратегиялық бастамалар департаментімен кездесу өтеді, әр 12-ші күні – сату деңгейі бойынша коммерциялық бөліммен, 15-ші күнде – бас мердігермен жұмыс барысында кездесу өткізіледі және т. с. с.

Немесе, мысалы, сәрсенбіде белгілі бір уақытта объектіде жиналыстар өтеді, жұмада – әкімдікте, дүйсенбіде – мәдениет бөлімінде, сейсенбіде – жоғары басшылықпен және т. с. с.



МЫСАЛ



*Келесі жылға арналған демалыстардың кестесін келісе отырып, әріптес хатшылар басшылардың қабылдау бөлмелерінде өздерін жоқ екенін білдіртпей, кімнің және қай уақытта болмайтынын келісіп алуға болады. Персонал департаменті бұл процесті әдетте мұқият бақылайды.*

Басшыға арналған сыртқы іс-шараларға шақырулар алдын ала келеді, және сіз әдетте оның қандай шақыруларды қабылдағанын және қайда баратынын білесіз. Барлық маңызды кездесулер мен жиналыстарды күнтізбеде белгілеп қойыңыз. Сіз білетін құжаттарды дайындаңыз және бастықпен келісіңіз, сонымен қатар ол жеке өзі жасайтын құттықтаулар мен ол беретін сыйлықтарды дайындап қойыңыз.

### 4-қадам. Өзіңіздің болмайтыныңыз туралы қызметкерлерді хабардар етіңіз

Жобаларды бақылауға, тапсырмалар мен маңызды құжаттарды орындауға жауапты қызметкерлерге өзіңіздің кеңседе болмайтыныңызды және сізді ауыстыратын қызметкердің аты-жөнін хабарлаңыз. Мұны жазбаша түрде жасаған жөн, егер бар болса, қосымша сұрақтарға жауап беріңіз. Жауапты адамдарға жалпы хабарлауға, ал сұрақтарға жеке жауап беруге болады (*хабарлау үлгісі төменде көрсетілген*). Поштаға автоматты түрде жауап бергішті орнатып, демалыс күндерін және сіз болмаған кезде жүгінуге болатын адамның телефон нөмірін көрсетіңіз.

## Үлгі. Еңбек демалысы туралы хабарлау

Құрметті әріптестер,  
30 маусымнан бастап 14 шілдеге дейін (қоса алғанда) мен еңбек демалысында боламын.  
Қабылдау бөлімінде менің орнымда Петрова Мария болады.

Жоба бойынша есептерді, жиналыстардың күн тәртібін, кездесулердің хаттамаларын және тапсырмаларды орындау карточкаларын уақтылы тапсырып тұруларыңызды сұраймын.

Сұрақтарыңызға жауап беремін,  
құрметпен, Салтанат

## 5-қадам. Басшыңыз жұмысыңыз туралы бәрін білу керек



### ЕСКЕРЕ ЖҮРІҢІЗ

*Негізгі серіктестерге өзіңіздің жоқтығыңыз туралы ескертіңіз, жедел орындалатын жұмыстар болса, оларды алдын ала аяқтап тастаңыз.*

Демалыс кезеңіндегі іс-шаралар мен тапсырмалар туралы жазған кезде алдын ала көшірмелерін басшыға салыңыз, сонда басшы барлық процестерді түсініп отырады, сізбен бір ақпараттық өрісте болады және анықтайтын сұрақтар қояды. Әріптесіңізді электрондық папкаларыңыздың құрылымымен және басшының поштасымен, электрондық құжаттарды бекіту схемасымен таныстырыңыз.

Орынбасарыңыз сіз болмаған кезде жасалуы керек барлық нәрсені ұсақ-түйекке дейін түсінуі керек. Онымен үнемі байланыста болу және барлық сұрақтарға жедел жауап беру маңызды. Міндетті түрде әріптесіңізге сіздің тапсырмаларыңыздың тізімі көрсетілген шпаргалка дайындауды ұмытпаңыз, мысалы MS Excel-де (1-сурет).

Негізгі жұмыс процестері бойынша жадынама		
Процесс	Міндеттер	Орындау кезеңі
1. Электрондық құжат айналымы және іс қағаздарын жүргізу	Құжаттардың форматын бақылау, тіркеу, бөлшектерге беру, құжат айналымын оңайландыру, хатшылықтың құжаттарымен құрылымын сарптау, сақтау және анықтама қызметі. Үлгілерді жасау және әртүрлі типтегі құжаттарды ресімдеу. Компания бөлшектерінде іс қағаздарын жүргізу бойынша хатшыларға кеңес беру.	Күн сайын
2. Бақылауға қойған құжаттарды орындау	Басшының бақылауға қойған мәселелерімен жұмыс жасау, бақылаудағы мәселелер бойынша ағымдағы және жоспарланған апта сайынғы есептер беру. Бекітілген кестеге сәйкес басшыға жоспарланған есеп беруді уақтылы ұсыну бойынша орындаушылармен жұмыс.	Бақылау күніне
3. Іссапарларды дайындау және ресімдеу	Бұйрықтарды ресімдеу, билеттерді брондау және сағып алу, визалық сауалнамаларды дайындау және ресімдеу, қонақ үйге тапсырыс беру және брондау, жеңілдетілген роумингіті қосу, аванстық есептерді ресімдеу, құрылғы тапсырыс беру, көлікке тапсырыс беру, мейрамханадағы үстелге тапсырыс беру.	Қажет болған жағдайда
4. Мәтіндерді және құжаттардың аудармасы	Ағылшын тілінен орыс тіліне және орыс тілінен ағылшын тіліне шағын мәтіндерді аудару: хаттарды, мақалаларды, мәтіндерден үзікшелерді. Ағылшын тіліндегі телефон қоңырауларын қабылдау және өңдеу. Аударма агенттігі арқылы басқа тілдерден мәтіндерді, 6 беттен астам көлемдегі ағылшын тіліндегі мәтіндерді, ағылшын тіліндегі техникалық құжаттарды аудару.	Қажет болған жағдайда
5. Кездесулер мен жиналыстарды ұйымдастыру	Кездесулер күнтізбесінде тағайындау, күн тәртібі мен материалдарды орналастыру, мәжіліс және конференциялардың дайындау, қатысушылардың рәсімдік бақылау, хаттама жүргізу және тарату, хаттаманы басшымен көрсету, орындаушыларға тарату және хаттама тармақтарының орындауын бақылау.	Қажет болған жағдайда
6. Құттықтаулар жазылуы	Басшыға құттықтау күндерін еске салу, мәтіндер мен сыйымдар дайындау, басшының атынан құттықтауларды тіркеу және жіберу.	Бір айға арналған жоспарға сәйкес.

ПАМЯТКА ПО ОСНОВНЫМ ПРОЦЕССАМ ДОКУМЕНТОБОРОТ ЕЖЕНДЕЛЬНЫЕ ЕЖЕМЕСЯЧНЫЕ ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЕ В КОМУ ОБРАЩАТЬСЯ

1-сурет Excel кестесі. Орынбасарға арналған шпаргалка

Шпартгалкада келесі қосымша беттер болуы мүмкін:

- күнделікті істеріңіздің тізімі бар жадынама. Жеке қосымша бетте негізгі блоктарды егжей-тегжейлі сипаттауға болады, мысалы, іс қағаздарын жүргізу, электрондық құжат айналымы, құжаттар мен тапсырыстардың орындалуын бақылау;
- басшының негізгі тапсырмалары мен бұйрықтарына арналған уақыт кезеңдері белгіленген күнделікті жұмыс кестесі (схемалық). Әрине, егжей-тегжейлі кестені параметрлерді еске салатын MS Outlook пен Google Күнтізбе бағдарламаларында сақтаған дұрыс. Еске салғыштар бойынша қайталанатын ескертулерді орнатуға болады.

**MS Excelдегі кестеден басқа сіздің орынбасарыңызға мыналар қажет:**

1. Басшының байланыс базасы. Орынбасарға ол байланыс базасының қай жерде екенін, оны қалай жүргізу керектігін және қажет біреуін қаншалықты тез табуға болатындығы туралы алдын ала айту қажет. Басшы жедел түрде қандай да бір контрагентпен байланысу қажет болғанда жағдай туындауы мүмкін.

2. Ұйымдағы құжаттар қозғалысының бағыттары мен схемалары: электрондық және қағаз құжаттардың (қажет болған жағдайда).

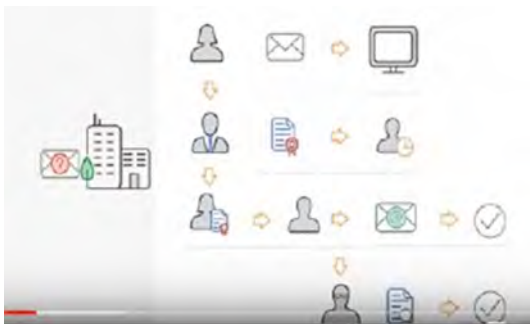
3. Скриншоттары бар электрондық құжат айналымы жүйесімен жұмыс істеу бойынша нұсқаулықтар мен бақылау парақтары.

4. Хаттамалар мен басқа да қажетті құжаттардың үлгілері мен мысалдарын орналастыруға болатын ортақ папка немесе Google Drive және Dropbox файл алмастырушыдағы папка.

5. Егер басшыға шұғыл іссапар ұйымдастыру қажет болса, әуе билеттеріне тапсырыс беру, қонақ үйлерді брондау жөніндегі нұсқаулық. Онда іссапарды ұйымдастырудың нақты кезеңдері болуы керек.

Орынбасар үшін сіз барлық негізгі жұмыс процестерін қалай көретіндігіңіз және білетініңіз өте маңызды. Мүмкіндігінше оларды кейстер түрінде орналастырыңыз (1, 2, 3-қосымшалар) және ыңғайлы бақылау парақтары (2-сурет).

**Шарт жобасын беру туралы сұрау салуы бар кіріс хат**



**1-кезең.** Хатшы хатты жүйеге енгізеді, тіркейді, басшының қарауына жібереді.

**2-кезең.** Басшы хат бойынша шешім қабылдайды және қарар шығарады. Шарт жобасын дайындауға жауапты қызметкерді белгілейді.

**3-кезең.** Хатшы қарарға сәйкес тапсырманы жасап, оны орындаушыға жібереді. Тапсырманың орындалуын бақылау үшін бақылаушыны тағайындайды.

**2 -сурет. Скриншоты бар кіріс құжатымен жұмыс бойынша бақылау парағы**

## 6-қадам. Орынбасармен дайындалыңыз

Басшының келісімімен орынбасарға түскі уақытта сізді бір жарым сағатқа ауыстыруды ұсыныңыз. Бұл оған – уайымдамауға, ал сізге демалысты тыныш өткізуге көмектеседі. Демалыстан 2–3 күн бұрын әріптесіңізбен алдыңғы екі аптаға жоспарлар мен маңызды нәрселер туралы сөйлесіңіз, мүмкін болатын күтпеген жағдайларды егжей-тегжейлі талдаңыз. Мүмкіндігінше орынбасардың белгісіз жағдайларға ұшырамағаны маңызды.

Мария, бастық күтпеген жерден кешіккен жағдайда, даму стратегиясы бойынша жиналысты стратегия жөніндегі директор Иван Николаевич Петров жүргізеді. Біздің бас мердігеріміз әдетте кездесулерге құжаттарды кешіктіреді, құжаттарды тапсыру уақыты бойынша өзара келісімдерді қадағалауыңызды сұраймын.



МЫСАЛ



ЕСКЕРЕ ЖҮРІҢІЗ

*Есіңізде болсын, сізді ауыстыратын адамға тым жеке ақпаратты бергеніңізді, тіпті басшымен өзара әрекеттесу үшін қолайлы жағдайды сақтау мақсатында болса да, сіздің бастығыңыз «сатқындық» деп санауы мүмкін.*

Орынбасардың назарын: бастықпен хат алмасу тәсіліне, араларыңызда қабылданған қысқартуларға, басшының хаттарына жауап берудің рұқсат етілген уақытына аударыңыз. Бастықтың жұмыстағы маңызды әдеттері туралы айтыңыз.

Бастық кеңсеге келгеннен кейін, оған тез арада ыстық шай немесе кофе ұсыну керек. Қол қоюға арналған құжаттарды күніне екі рет апару керек: 9.00-де және 13.00-де. Жедел құжаттарға келетін болсақ, басшыға Skype арқылы хабарласып, тез арада кіріп, қол қоюды өтінуіңіз керек.



МЫСАЛ

Орынбасарға өз бетінше жаттығуға мүмкіндік беріңіз, өзіңіз басшының рөлінде болыңыз. Барлық қосымша сұрақтарға жауап беріп, ақпаратты қорытуға екі күн беріңіз.



**Любовь Селянина**, «Пепеляев Групп» компаниясының секретариат басшысының орынбасары

### **Орныңызға біреуді қабылдайды деп қорықпаңыз.**

Демалыс кезінде басшыңыз бен әріптестеріңізге әкімшілік қолдау көрсететін қызметкерге мүмкіндігінше көп өкілеттіктер беріңіз. Демалыс кезінде тәулік бойы телефон мен электрондық поштаға қолжетімділік, жұмыс файлдарының көшірмелері бар ноутбук – бұл сіздің кәсіби деңгейіңіздің көрсеткіштері емес. Бұл сіздің жұмыс процесін дұрыс ұйымдастыра алмайтыныңызды және кәсіби күйіп кетуге әкелетіндігін ғана көрсетеді.

Электрондық поштаңызға автожауап орнатыңыз. Автожауапта демалыс күндері, телефонға және поштаға кіру мүмкіндігі, байланысуға болатын адамдар туралы ақпарат болуы керек. Осылайша сіз әріптестеріңіз бен серіктестеріңіздің қажетсіз мазасыздығынан аулақ боласыз. Есіңізде болсын, тиімді жұмыс тікелей тиімді демалысқа байланысты!

## 7-қадам. Орынбасармен байланыс тәсілін таңдап алыңыз

Орынбасарыңыздан сізге кез келген электрондық хат алмасу аясында көшірмесін жіберуді сұраңыз. Әріптесіңізбен байланыс жиілігі мен түрін таңдаңыз: пошта немесе жедел хабарламалар. Әріптесіңізбен пошта мен хабарламаларды қашан қарайтыныңызды және оған қай кезде жауап беретініз туралы сөйлесіңіз: мысалы, күніне бір рет, таңертең немесе кешке. Немесе сіз алғашқы екі күнде қолжетімді боласыз. Орынбасарға екі апта бойы байланыста болмайтындығыңызды түсіндіру маңызды. Сізді форс-мажор жағдайында ғана телефон арқылы шақыра алатынын шешіп алыңыз. Сол сияқты басшыны да сіздің байланысқа кіру мүмкіндігіңіз туралы хабардар етуіңіз керек.

## 8-қадам. Демалыстан кейін қателіктеріңізбен жұмыс істеңіз

Орынбасарыңыздан сіз болмаған кезде туындаған проблемаларды сипаттауды сұраңыз: хат немесе шпаргалкадағы кесте түрінде. Әріптесіңіз барлық орындалған құжаттарды бөлек папкаға салсын, кестеде аяқталмаған істі белгілесін. Келгенде онымен дереу сөйлесіңіз. Сіздің функционалыңызға қамқор әріптестің көзқарасы сізге қиын сәттерді түсінуге және жұмысқа деген тәсілдеріңізді түзетуге көмектеседі.

Басқа көмекшілердің, басшылардың, кадрлар бөліміндегі қызметкерлердің, бухгалтерияның және сіздің орынбасарыңызбен тікелей байланыста болған барлық адамдардың пікірін сұрап көріңіз. Әріптестердің барлық ескертулерін әріптесіңізбен «бетпе-бет» талдауға болады.

## 9-қадам. Орынбасарыңыздың жұмысы туралы кері байланыс алыңыз

Ыңғайлы сәтте бастығыңыздан сіз жоқта бәрі дұрыс болды ма жоқ па деп сұраңыз. Басшыңыздың ескертулері мен ұсыныстарына назар аударыңыз. Олар жұмыс процестеріне, орынбасардың кандидатурасына немесе сіздің ұйымдастырушылық жұмысыңыздағы кемшіліктерге қатысты болуы мүмкін. Бастығыңызға алғыс айтып, оның пікірін ескеріп, әрі қарай жұмысыңызды істеңіз.

### **Маңызды қорытындылар:**

**1. Көптеген ұйымдарда басшылардың хатшыларына орынбасарлардың кандидатурасын кадр қызметі алдын ала болжайды. Егер орынбасар қарастырылмаған болса, оны өзіңіз табыңыз.**

**2. Басшыңыз жұмысыңыз туралы бәрін білу керек: негізгі сәттерді дайындаңыз, оған шпаргалка, жұмыс процестерінің тізімдерін, әртүрлі жағдайлардың кейсін және т. б. жасаңыз.**

**3. Демалыстан кейін басшыңыздан, әріптестеріңізден және орынбасарыңыздан кері байланыс ала отырып, қателіктермен жұмыс жасаңыз.**

**Мақала «Справочник секретаря»  
журналының редакциясымен бірлесіп әзірленген**

**№ 1 КЕЙС**  
**VIP-ШАРАНЫ ҰЙЫМДАСТЫРЫП, СӘТТІ ӨТКІЗУ**

**Тапсырыс беруші:** бас директордың қабылдау бөлмесі.

**Орындаушы:** Петрова Мария.

**Тапсырма:** қала сыртындағы клубта 50 адамға арналған vip-шараны сәтті ұйымдастыру және өткізу.

**Талап:** үш event-агенттіктерден тендер арқылы іріктеу.

**Шешімі:** үміткерлердің презентацияларын салыстыру.

**Шешімнің барысы:**

- Іс-шараға бриф (техникалық тапсырма) жазып, оны әр event-агенттікке жібереміз.
- Орындаушыны іс-шараның тұжырымдамасы бойынша таңдаймыз.
- Іс-шараға дайындықтың толық күнтізбелік жоспарын міндетті түрде қоса отырып, шарт жасаймыз.
- Шарттың барлық тармақтарын және шарттарын қадағалап отырамыз.

**Жүзеге асыру тәсілдері:**

- Орынды таңдау өлшемшарттары: қонақтарға ыңғайлылық, стиль, қоршаған орта, өзіндік ерекшелігі, құны.
- Шақыруға тапсырыс беру өлшемшарттары: өзіндік және шығармашылық.
- Қонақтарды үстелге отырғызу өлшемшарттары: қонақтар құрамын бір-бірімен танысу тұрғысынан талдау, жалпы қызығушылықтары мен мүдделерін талдау.
- Қоғамдық тамақтандыру компаниясын таңдау өлшемшарттары: мәзір, тамақ форматы, қызмет көрсету нысаны, беру стилі, сапасы және сусындарды таңдау.
- Іс-шара тұжырымдамасының өлшемшарттары: флористика, заманауи технологиялар – мобильді қосымшалар мен іс-шараларға арналған нұсқаулық.
- Ойын-сауық пен сыйлықтар таңдау өлшемшарттары: өзектілігі, құны.
- Қонақтарды күтіп алу-шығарып салу: көлік, қабылдау қызметі, күзет қызметі, фотографиялар.

**Нәтижесі:** сәтті өткізілген іс-шара.

**№ 2 КЕЙС**  
**МАҢЫЗДЫ ХАТТЫ ҚАЛАЙ ДҰРЫС ЖІБЕРУ КЕРЕК**

**Тапсырыс беруші:** Бас директорды қабылдау.

**Орындаушы:** Петрова Мария.

**Тапсырма:** тапсырыс хатты жіберу.

**Талап:** хабарламасы бар тапсырыс хатты жіберу.

**Шешім:** алушының деректемелерін нақтылау.

**Шешімнің барысы:**

- Пошта бөлімшесінде хабарламасы бар тапсырыс хат жіберуді таңдау.
- Жіберілгені туралы түбіртеккі сақтау.
- Түбіртекке сәйкес, белгіленген мерзімде алушыдан хатты алғаны туралы ақпаратты нақтылау.

- Қабылдағанның адамның аты-жөнін және кіріс құжатының нөмірін жазу.

**Нәтижесі:** басшыға адресаттың хатты қабылдағаны туралы хабарлау.

**№ 3 КЕЙС**  
**БАСШЫҒА КЕЛІП ТҮСКЕН ҚОҢЫРАУЛАР ТУРАЛЫ**  
**ҚАЛАЙ БАЯНДАУ КЕРЕК**

**Тапсырыс беруші:** басшы.

**Орындаушы:** көмекші.

**Тапсырма:** кіріс қоңыраулар туралы ақпарат беру.

**Шешім:**

- Кіріс қоңыраулары туралы барлық ақпарат жазылуы керек.
- Белгісіз қоңырау шалушының аты-жөнін, кері байланыс үшін координаттарын және әңгіме тақырыбын нақтылау қажет.

- Сіз білетін адамнан – әңгіме тақырыбын және маңыздылығы мен өзектілігін анықтау.

**Шешімнің барысы:**

- Шұғыл қоңыраулар туралы басшыға дереу хабарлау керек: телефон, электрондық пошта, мессенджерлерді пайдалану арқылы және т. б.
- Мүмкіндігінше ыңғайлы уақытта шұғыл емес қоңыраулар туралы басшыға хабарлау.

**Шешу әдісі:**

- қоңырау шалушымен сөйлесу туралы шешімді басшы қабылдайды;
- басшыдан онымен байланысу қажет адамдардың тізімін мезгіл-мезгіл тексеру қажет.

**Жауап формулалары:**

*«Қоңырау шалғаныңыз үшін рақмет, басшыға мүмкіндігінше тезірек хабарлаймын».*

*«Рақмет, басшы байланысқа шыққан сәтте-ақ, оны хабардар етемін».*



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



# «Жарызды қайта құрылымдау туралы келісім 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.



## Қарызды қайта құрылымдау туралы келісім

Нұр-Сұлтан қ.

2021 жылғы 05 маусым

Бұдан әрі қарай «Несие беруші» деп аталатын «Бета» ЖШС атынан Жарғы негізінде әрекет ететін бас директор Б. Б. Рахимов, және бұдан әрі «Борышкер» деп аталатын «Роза» ЖШС атынан Жарғы негізінде әрекет ететін бас директор К. К. Разумов, бірлесіп «Тараптар» деп, ал жекедара «Тарап» деп аталатындар қарызды қайта құрылымдау туралы 2021 жылғы 20 сәуірдегі № 4 шартқа төмендегі туралы осы келісімге (бұдан әрі – Келісім) қол қойды.

1. Тараптар осы келісімге қол қойылған күнге Борышкердің Несие беруші алдындағы қарызын қайта құрылымдау туралы шешім қабылдады.

2. Борышты қайта құрылымдау қарызды төлеуді кейінге қалдыру және Борышкердің «Қымыз-Банк» АҚ (бұдан әрі «Кепілгер» деп аталатын) банктік кепілдігін беру арқылы жүзеге асырылады.

3. Борышкер 2021 жылдың 30 шілдесіне дейін Несие берушінің есеп айырысу шотына ақша аудару арқылы Несие беруші алдындағы берешекті толығымен төлеуге міндеттенеді.

4. Егер Борышкер қарызды осы Келісімнің 3-тармағында көрсетілген мерзімге дейін төлемесе, Несие беруші Кепілгерге осы Шарттың 1-тармағына сәйкес мөлшерде Борышкердің берешек сомасын төлеу туралы жазбаша өтініш жібереді. Борышкердің қарызын Кепілгер банктік кепілдікпен бекітілген тәртіп пен мерзімде өтейді.

5. Осы Келісімге қол қойылған күннен бастап, қайта құрылымдау жүргізіліп жатқан ақшалай міндеттеме бойынша борышкердің міндеттемелерін уақтылы өтемегені үшін айыппұлдар есептелмейді.

6. Осы Келісімде көзделмеген барлық басқа аспектілерде Тараптар Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің қолданыстағы ережелерін басшылыққа алады.

7. Осы Келісім Тараптар қол қойған күннен бастап күшіне енеді және олар өз міндеттемелерін толық орындағанға дейін қолданылады.

8. Келісім заңды күші бірдей екі данада жасалды, әр Тарап үшін бір-бірден.

**Кейістің сұрағы:** Қарызды қайта құрылымдау туралы келісім жасаған кезде қандай бұзушылықтарға жол берілді?

**№ 05 тапсырманың жауабы («Өтеусіз донациялауға байланысты демалыс күндерін беру туралы өтініш жазамыз» кейсі)**

Өтеусіз донациялауға байланысты демалыс күндерін беру туралы өтініш жазған кезде іс қағаздарын жүргізудің келесі бұзушылықтарына жол берілді:

- 1) өтеусіз донациялауға байланысты демалыс күнін ҚР ЕК 126-бабының негізінде береді;
- 2) өтінішті берген күні жазылмаған.

**Жауаптарыңызды «Кәсіби шеберлік мектебі» (№ 6) 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.**

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

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



# Кінә басқару құралы ретінде



Сіз бастығыңыздың кейде сізді үстеме жұмысқа қалдыруға немесе басқа адамдардың міндеттерін сізге жүктеп қоюға қаншалықты шебер екенін байқадыңыз ба? Оның бөлмесінде алаңдап, өзіңізді кінәлі сезінетінізді байқадыңыз ба, оған ешқандай себеп болмаса да. Сонымен, кінә басқару құралы ретінде дегеніміз не? Осыны талдайықшы.



Кінәні сезіну күшті қозғаушы фактор болып табылады. Ол көпшілікке таныс. Оны шақыру өте оңай. Әсіресе өзін кеңседе көрсетуге, мансап табуға немесе командаға қосылуға ұмтылатындарға арналған. Бәрімізге мақтау мен мадақтау қажет. Біз үшін маңызды біреу біздің жаман екенімізді айтып, бізге дәлелдеуге тырысқан сайын біз өзімізді кінәлі сезінеміз. Біз оған сенеміз, сонда кінәлілік сезімі өзінің жойқын жұмысын бастайды.

Біз жеккөрушілікті, ренішті, ашуды, қорқынышты сезінгенде – бұл жағымсыз сезімдер нысанды оңай тауып алады, іс-әрекетте көрінеді. Қорқынышқа батыл қарауға мүмкіндік беретін әдістер бар, сол кезде уайым онша қарқынды болмайды немесе мүлдем жоқ болып кетеді. Ал кінәлілік

сезімінің заты жоқ, сондықтан оны шығару мүмкін емес, сондықтан ол адамды іштен жоятын сияқты.

Неліктен ересектер, кәсіпқой адамдар, бастықтың алдында мұндай сезімге оңай беріледі? Біздің бүкіл тәрбиеміз кінәлау сезіміне негізделген. Бала дүниеге келген кезде ата-аналар болашақ нәрестенің белгілі бір мінсіз бейнесін елестетеді, туылған бала соған сәйкес болуы керек. Бірақ бала, қанша керемет болса да, бәрібір «ол мінсіз бейнедей бола алмайды». Мысалы, ол тілалғыш болуы мүмкін, бірақ жақсы оқымайды; ол жақсы футбол ойнай алады, бірақ ұмытшақ болады. Сонда кез келген баланың әрқашан сәл жаман болғаны ғой. Ата-аналар оған шын жүректен жақсылық тілей отырып, оның жақсылыққа, «мінсіз баланың бейнесіне» сәйкес келмейтіндігін үнемі айтып отырады. Бұл оның жаман екенін білдіреді. Баланың жан-дүниесінде шиеленіс пайда бола бастайды. Содан кейін шынымен жаман нәрсе болады. Жазаланатынын сезетін бала қорқып, уайымдап, ата-анасының тезірек келіп, оны жазалағанын, сонымен бәрі тезірек аяқталғанын армандап, қиналады. Яғни, бала жазалауды қалай бастайды! Ата-анасы оны жазалаған кезде, ол кешірім сұрайды, ал оны кешірген кезде жеңілденіп қалғанына қуанады. **Бұл бақыт түпсанасында қалады.** Күшті шартты-рефлекторлық тізбек қалыптасады: **жаман көңіл-күй – кінәлілік сезімі – жазалау – кешірім – жақсы көңіл-күй.** Түпсанадан пайда болатын мұндай тізбек адамның мінез-құлқын басқара бастайды, балалық шағында ата-анасымен бірге болған сияқты ол беделді біреудің алдында ұялшақтықты сезінеді. Ең жағымсыз нәрсе, бұл механизм оның өмірінің басқа салаларына да таралады. Мысалы, ақшамен қарым-қатынаста.

Маман жалақының өсуін сұрағысы немесе жобаға қосқан үлесі үшін лайықты төлем туралы келіскісі келеді, бірақ ... ұялады. Осы тақырып бойынша бастықпен маңызды әңгімені болдырмау үшін әртүрлі себептер айта бастайды. Нәтижесінде ол тиісті төлемсіз қалып, өзін кінәлайды. Бұл, мысалы, «**Адал еңбекпен көп ақша таба алмайсың**» деген пікір жұмыс істейтіндіктен орын алады. Яғни, сана деңгейінде адам үлкен табысқа қол жеткізгісі келеді, бірақ қате түсінігі жойылмайынша, ол табысқа жете алмайды.

**Кінәлілік сезімі жасырынып, әртүрлі нысанды қабылдай алады:**

**Кешірім.** Өзіңізді бақылаңыз. Сіздің жиі кешірім сұрайтын әдетіңіз бар ма: «**Кешіріңіз, мен кіре аламын ба?**», «**Кешіріңіз, мен өтіп кетейінші**» және т. с. с. Бұл жай сыпайылық емес. Біз кейбір процестерге немесе жағдайларға араласқанымыз үшін кешірім сұрайтын сияқтымыз. Орынсыз кешірім немесе өзін-өзі жазалау үрдісі – бұл «**мен бақытты болуға лайық емеспін**» деген көзқарасты жүзеге асыру. Өзін кінәлі сезіну адамды жақсы жұмысқа, бақытты некеге немесе жоғары жалақыға өзін лайық емес деп ойлауға мәжбүр етеді. Өзін «жаман» деп сезіну есерсоқ бастыққа төзуге, мансап жасау идеясынан бас тартуға мәжбүр етеді.

**Ашу-ыза.** Айналадағылардың бәрін сынау, қарым-қатынасты талқылау әдеті, өзінің ғана сөзін мойындауды талап етіп, дауларда соңғы сөзді

айтуға ұмтылу – бұл кез келген жетілмеген нәрсені әлсіздік деп санайтын және қателік жасау құқығын жек көретін адамдарға тән. Мұны өзінің жетілмегендігін басқалар көріп қояды деп қорқатындар жасайды. Олар алдымен шабуыл жасағанды жөн көреді.

**Мазасыздық.** Оны бейсаналық түрде негізгі проблема – кінәлілік сезімі кернеу шығатын арна ретінде таңдауға болады. Психика еңсере алатын нәрсені таңдайтын сияқты, өйткені кінәні тұрақты сезіну адам төзгісіз. Бұл сіз туралы болса не істейсіз? Өзіңізді кінәлі сезінбеу үшін кез келген әрекеттен қорғауды үйреніңіз. Біреудің пікірін төмендетуді үйреніңіз. Әсіресе, егер ол біржақты немесе әділ болмаса. Кейде (ойша немесе дауыстап): «**Маған бәрібір!**» деп айту керек.

Кінәні сезіну өзіне-өзі күмәндануға, күдіктенуге немесе мазасыздыққа айналуы мүмкін. Сіз шындықты қабылдаудың және мінез-құлықтың жаңа, сау әдеттерін дамытуыңыз керек. Өзіңізді бақылаңыз: қандай жағдайда және қандай адамдармен сіз өзіңізді кінәлі сезінесіз.

*Өзіңізді кінәлі сезінгенде, денеңізде не болып жатқанын қадағалап отыруға тырысыңыз. Осы сәтте не ойлап отырғаныңызға назар аударыңыз. Бұл дағды сізге өзіңізді басқаруды үйренуге көмектеседі. Өзіңізді жиі мақтаңыз, жетістіктеріңізді атап өтіңіз. Оларға басқа адамдардың назарын аударуды үйреніңіз. Балалар мұны шебер жасайды – солардан үйреніңіз.*



## ОҚЫРМАН САУАЛЫ

Ұйым жұмыскерлері қашықтықтан жұмыс істеу режиміне көшті (90 %). Құжаттарға қол қою кезінде қиындық туындады. Бұл жағдайда құжаттарға қалай қол қою және ұйымның мөрі құжаттарға қалай қою керек?

Қашықтықтан жұмыс істеуге көшкен жұмыскерлерде ЭЦҚ болуы керек.

Сыртқы корреспонденттерге арналған, ұйымның «тірі» мөрі және өзінің шын қолтаңбасы талап етілетін ресми құжаттар үшін бірінші басшы уәкілетті адамға өзінің шын қолтаңбасы мен ұйымның «тірі» мөрі қоюға уәкілеттік беретін бұйрық шығарады, осы бұйрықтың негізінде ол Президенттің жарлығымен және Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулысымен рұқсат етілген іс-шараларды жүзеге асыру үшін, қажетті іс-шараларды жүзеге асыра алады және қала аумағында қозғала алады.



**ТОЛЫҚ  
ЖАУАПТЫ  
ЭЛЕКТРОНДЫҚ  
ЖҮЙЕДЕН  
ҚАРАҢЫЗ**

**ACTUALIS:**  
КАДРОВОЕ ДЕЛО  
[www.vip-kadry.mcfr.kz](http://www.vip-kadry.mcfr.kz)



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



# Эмоциялар тесті (Г. В. Резапкина өзгерткен Басса-Дарканың тесті)



Кез келген адам кейде эмоцияны ұстау қиын болатын жағдайға тап болады. Ұсынылған тест сіздің ашы-ызаңыздың деңгейі мен түрін анықтауға мүмкіндік береді. Тұжырымдарды оқыңыз. Егер сіз осыған ұқсас жауап берсеңіз, бланкідегі сұрақ нөмірін белгілеңіз. Келесі сұрақтарға «иә» немесе «жоқ» деп жауап беріңіз:



1. Мен ашулансам, біреуді ұрып жібере аламын.
2. Кейде мен ашуланатыным соншалық, тіпті қандай да бір затты лақтырып жіберуім мүмкін.
3. Мен тез ашуланамын, бірақ қайтуым да тез.
4. Менен жақсылықпен сұрамайынша, мен өтінішті орындай алмаймын.
5. Меніңше, тағдыр маған әділетсіз.
6. Мен адамдар сыртымнан не айтатындарын білемін.
7. Егер адамдар менімен келіспесе, мен дауласып кетемін.
8. Мен бірнеше рет төбелесуге дейін барғам.
9. Ашуланған кезде, мен есікті қатты жауып кетемін.
10. Кейде адамдардың жай қасымда болғаны мені ашуландырады.
11. Мен өзіме ұнамайтын заңдар мен қағидаларды бұзамын.
12. Кейде қызғаныш өзегімді өртейді, бірақ мен оны көрсетпеуге тырысамын.

13. Менің ойымша, көп адамдар мені ұнатпайды.
14. Мен адамдардан менің құқығымды құрметтеуді талап етемін.
15. Мені төбелеске дейін апаруға қабілетті адамдарды білемін.
16. Кейде мен ашуымды үстелді қағу арқылы білдіремін.
17. Мен көп жағдайда бомба тәрізді жарылып кететінімді сеземін.
18. Егер біреу маған бұйырғысы келсе, мен оған қарсы әрекет етемін.
19. Мен тез ренжимін.
20. Көптеген адамдар маған қызғанышпен қарайды.
21. Егер мен ашулансам, ұрсып тастаймын.
22. Егер сөз түсінбесе, мен күш қолданамын.
23. Кейде мен қолыма түскен бірінші затты алып, сындырып тастаймын.
24. Мен өзіме ұнамайтын адамдарға дөрекі сөйлей аламын.
25. Адамдар мені менсінбей сөйлескенде, мен ештеңе жасағым келмейді.
26. Әдетте мен адамды ұнатпайтынымды жасыруға тырысамын.
27. Кейде адамдар сыртымнан күліп жатқан сияқты көрінеді.
28. Егер біреу мені ашуландырса, ол туралы бар ойымды айтып саламын.
29. Мені ұрса, мен де ұрамын.
30. Дауласқан кезде мен жиі дауыс көтеремін.
31. Ұсақ-түйек нәрселерге көп ашуланамын.
32. Басқарғысы келген адамды орнына қоюға тырысамын.
33. Мен мақтауға және назар аударуға қазіргіден гөрі көбірек лайықпын.
34. Маған зиян тигізгісі келетін дұшпандарым бар.
35. Мен қорқыта аламын, бірақ ешқашан оны орындамаймын.

### Тесттің нәтижесін өңдеу

Тесттің кілті

Шкалалар	Сұрақтар				
Ф	1	8	15	22	29
Ж	2	9	16	23	30
А	3	10	17	24	31
Н	4	11	18	25	32
Р	5	12	19	26	33
К	6	13	20	27	34
С	7	14	21	28	35

Кілтпен сәйкес келген жауап үшін 1 (бір) ұпай қосасыз. Кестедегі сұрақтарға «иә» жауабы кілтпен сәйкестік деп саналуы керек.

### Тест нәтижелерін түсіндіру.

Орташа ашу-ыза деңгейі **3 (үш) ұпайға тең**. Егер сыналатын адамның көрсеткіштері осы мәннен асып кетсе, агрессивті мінез-құлықтың келесі формаларының бірінің ауырлығы туралы айтуға болады:

**Физикалық ашу-ыза (Ф):** сіз ашу-ызаның ең қарабайыр түріне бейімсіз. Сіз мәселелерді күшпен шешуге бейімсіз. Сіздің өмір сүруіңіз бен мінезіңіз

сізге өзара әрекеттесудің тиімді тәсілдерін іздеуге кедергі болуы мүмкін. Сізге жауап агрессиясына ұшырау қаупі бар.

**Жанама ашу-ыза (Ж):** әрине, серіктестің басын ұрғаннан гөрі, үстелді ұрған жақсы. Алайда, бұл да дұрыс әрекетке жатпайды. Жиһазды, ыдыс-аяқты аяңыз. Өйткені, бұл тікелей шығын ғой. Оның үстіне, жарақат алуыңыз да мүмкін.

**Ашулану (А):** нашар немесе тіпті жақсы жасырылған ашу басқа адаммен қарым-қатынасты бірден бұзуға әкелмейді, бірақ ол сыртқа шығып кеткенше күкірт қышқылы сияқты сізді іштей жейді. Ал сыртқа шыққанда – «физикалық және жанама ашу-ызаны» қараңыз.

**Негативизм (Н):** наразылық сезімінен мағынасыз, тіпті өзі үшін бәрін бұзатын әрекеттер жасайтын жасөспірімге тән реакция. Оның мәні «*көзімді шұқып аламын, енемнің күйеу баласы соқыр болсын*» деген мақалда жатыр.

**Ренжігіштік (Р):** басқа адамдардың сөздері мен іс-әрекеттерінде мазақ, жеккөрушілік, менсінбеушілікті көруге дайын болу. Бұл өмірді өте жақсы улайды.

**Күдіктілік (К):** басқалардың сөздері мен әрекеттерінен сізге бағытталған жасырын ниетті көруге дайын болу. Бұл денсаулықтың нашарлауының симптомы болуы мүмкін.

**Сөзбен ашуынды көрсету (С):** сөзге жүйріксіз. Бұл да зиян. Төбелестің салдарына қарағанда, ойланбай сөйлеудің салдары әлдеқайда ауыр болуы мүмкін. Бірақ, әрине, екеуі де жақсылық әкелмейді.

Тест өзін-өзі бағалауға негізделген. Оның дәлдігі сіздің ашықтығыңызға байланысты. Егер сізде ашу-ыза деңгейі жоғарылаған болса, сіздің энергияңыз бен серпінді қабілеттеріңіз мақсатыңызға жетуге көмектеседі. Бірақ сіздің жеңістеріңіз үшін қандай баға төлейтіндігіңізді ойлаңыз. Басқа адамдармен қарым-қатынасыңыз сізді қанағаттандырады ма? Агрессивті мінез-құлық адамдар арасындағы қарым-қатынасты бұзады және жанжал тудырады. Сіз өзіңіздің эмоцияларыңызды басқаруды үйренуіңіз керек. Егер бұл қиын болса, оларды бейбіт арнаға – спортқа, шығармашылыққа бағыттауға тырысыңыз.

Эмоцияларын басқара алмайтын адамдар қарым-қатынасқа, қызмет көрсетуге, тәрбиелеуге, білім беруге байланысты мамандықтарды – яғни адамдармен қарым-қатынас жасайтын жұмысты таңдамауы керек. Жануарлармен қарым-қатынас жасағанда да өзін-өзі басқара білу, ашуынды басу қажет. Осы тесттегі төмен мәндер (нүктелер нүктелік сызықтың астында орналасқан) сіздің әдепті, кішіпейіл және сабырлы екеніңізді көрсетеді. Алайда мақсатыңызға жету мен өз позицияңызды қорғауда сізге табандылық жетіспеуі мүмкін.

*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. қиылы, 712-кеңсе, немесе электрондық пошта бойынша: kadry.otk2@mcfr.kz, head.kadry@mcfr.kz, міндетті түрде айдарды көрсету қажет.*



## БАСШЫҢЫЗДЫҢ СІЗДІҢ ЖҰМЫСЫҢЫЗҒА КӨНЛІ ТОЛМАЙТЫНЫҢЫҢ СЕГІЗ БЕЛГІСІ



### БОСС АҚПАРАТПЕН БӨЛІСПЕЙДІ

Бұл сізге деген көзқарасының дұрыс емес екендігінің алғашқы белгісі. Бұрын босс бәрін айтатын. Өзінің жоспарларымен қуана-қуана бөлісетін. Қазір бәрі өзгерді. Компанияның ірі тендерде жеңіске жеткенін сіз соңғы болып білдіңіз. Ең жақсы жұмыскерлерді шетелге оқуға жіберетіні туралы кездейсоқ естідіңіз. Бастық сізді әдейі төмендетіп отырған шығар. Одан не үшін деп сұраңыз?



### БАСШЫ СІЗДІ ЕЛЕМЕЙДІ

Бастық кері байланыс жасауды тоқтатты. Сіздің мықты жақтарыңыз туралы сөйлесуді тоқтатып, «Келесі жолы былай істеп көр ...», – деп айтуды қойды. Тағы бір үрейлендіретін белгі – айтқан сөздерінде «біз» деген есімше мен «Біз оны түзетеміз», «Өткен жолы біздің қолымыздан келді ғой» деген бірінші жақтағы көпше етістіктер кездеспейді.



### БАСТЫҚ СІЗДІ БАРЛЫҚ АРТЫҚШЫЛЫҚТАР- ДАН АЙЫРДЫ

Жақында ғана сіз жұмысқа түсте келуіңіз мүмкін еді, өйткені әдетте кеңседе ұзақ уақыт жүресіз. Кеше бастық жұмыс күні таңғы 9.00-де басталатынын еске салды. Ал әдеттегідей директордың авиатарифін пайдалануды шешкенде, бұл сізге енді қолжетімді емес болып шықты. Енді сіз өзіңіздің жұмысыңызға көмектескен көптеген ыңғайлы опцияларды пайдалана алмайсыз.



### БАСТЫҚ СІЗДІ МАҚТАМАЙТЫН БОЛДЫ

Ол сіздің үнемі қажет емес нәрселерді жасайтыныңызды айтып ашуланатын болды. Бұл жаман белгі, және сізде түсінбестік тудырады. Өйткені сіз ұзақ уақыт бойы өзіңізді сыйлымын деп санадыңыз. Әрі жұмысыңыздың сапасы мен көлемі өзгерген жоқ. Есіңізге түсіріңізші, мүмкін сіз оны қандай да бір жолмен ренжіткен боларсыз. Мысалы, одан асып, жоғарыда отырған басшыға жүгінген боларсыз.



### СІЗДІ ҮНЕМІ ҚАДАҒАЛАЙДЫ

Бұрын бастық тапсырма беріп, мерзімін белгілеп, нәтижесін күткен. Енді ол сіздің әр қадамыңызды мұқият бақылайды. Ол күніне жүз рет үміткерге қоңырау шалғаныңыз, финалистке ұсыныс жібергеніңіз, құжаттарды дайындауды ұмытпағаныңыз туралы сұрай беретін болды. Бастық күн сайын жобаның қалай жүріп жатқандығы туралы есеп беруді талап етеді. Неліктен ол мұны жасайды – сұрақ.



### СІЗ КӨП НӘРСЕГЕ ЫҚПАЛ ЕТЕ АЛМАЙ ҚАЛДЫҢЫЗ

Егер сіз өзгерістер нәтижесінде жұмыс процесіндегі рөліңіздің азайғанын байқасаңыз, сақ болыңыз. Мысалы, сіз бұрын оқу жоспарын құрып, мердігерлер іздеп, іс-шаралар ұйымдастырып, нәтижеге талдау жасайтынсыз. Енді мұны басқалар істеп жатыр, ал сіз тек есеп тапсырасыз. Сізді бюджеттен және шешім қабылдаудан аластатқаны анық.



### СІЗГЕ ЖАУАПТЫ ЖОБАЛАРДЫ ҚАЗІР БЕРМЕЙДІ

Актерлер көптеген жылдар бойы жаңа рөлдер алмағанын жиі айтады. Ал бұрын жыл сайын премьерә ойнаушы еді. Дәл осындай проблеманы кеңседе кездестіруге болады. Бір сәтте сіз қызықты жобалардың сізден басқа адамдарға сеніп тапсырылғанын байқайсыз. Тіпті бастапқыда бұл сіздің идеяңыз болса да. Бастыққа қосымша жүктемеге дайын екеніңізді айтудан тартынбаңыз.



### ӨЗІҢІЗДІҢ ПАЙДАЛЫ ЕМЕС ЕКЕНІҢІЗДІ СЕЗЕСІЗ

Бір күні істеп жатқан ісіңізден рахат алмайтыныңыз туралы ойланып қалдыңыз. Жұмысқа түк зауқыңыз жоқ. Ең жағымды ол – жұма, еңбек демалысы және жалақы алатын күн. Не болғанын түсінуіңіз керек. Егер сізге қазіргі дағдарыс басшымен қарым-қатынастың салқындауына байланысты болып көрінсе, одан кездесіп, сізбен сөйлесуін өтінізіз.

ҚАЗАҚСТАНДА  
ІС ҚАҒАЗДАРЫН ЖҮРГІЗУ

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



# Жұмысты қоса атқаратын жұмыскерге негізгі жұмыс орнынан еңбек жағдайлары туралы анықтаманы қалай дұрыс жазу керек?



*Басқа ұйымға жұмысқа орналасып жатқан жұмысты қоса атқаратын жұмыскерге еңбек жағдайлары, жұмыс сипаты, негізгі жұмыс орны бойынша лауазымы туралы анықтаманы қалай дұрыс жазу керек?*

ҚР ЕК 1-бабы 1-тармағының 56) тармақшасына сәйкес жұмысты қоса атқаратын адам жұмыскердің негізгі жұмысынан бос уақытында еңбек шарты жағдайында тұрақты, ақы төленетін басқа жұмысты орындауға тиіс.

Жұмыскер қоса атқаратын жұмыс туралы еңбек шартын басқа жұмыс берушімен жасасу үшін ҚР ЕК 32-бабының 4-тармағына сәйкес негізгі жұмыс орны бойынша еңбектің сипаты мен шарттары (**жұмыс орны, лауазымы, еңбек жағдайлары**) туралы анықтама ұсынады.

Медицина қызметкерлерін қоспағанда, он сегіз жасқа толмаған жұмыскерлерді және ауыр жұмыстарда, еңбек жағдайлары зиянды және (немесе) қауіпті жұмыстарда істейтін жұмыскерлерді қоса атқаратын жұмысқа орналастыруға жол берілмейді (ҚР ЕК 26-бабы 2-тармағының 5) тармақшасы).

ҚР ЕК 68-бабының 3-тармағында негізгі жұмыс орны бойынша және қоса атқаратын жұмысы бойынша күнделікті жұмыстың жиынтық ұзақтығы күнделікті жұмыс ұзақтығының 8 сағаттық нормасынан **4 сағаттан артық аспауға** тиіс.

Осылайша, негізгі жұмыс орнынан анықтама қажет, бұл қоса атқаратын жұмыс уақытын анықтайтын еңбек шартының тармағында оның негізгі жұмыс уақытымен сәйкес келмейтін жұмыс уақыты көрсетіледі, және оның жұмыс күні 12 астрономиялық сағаттан аспауы керек.

Сондай-ақ, егер негізгі жұмыс орны бойынша жұмыскер зиянды, қауіпті еңбек жағдайында жұмыс жасаса (медициналық қызметкерлерді қоспағанда), онда ол жұмысты қоса атқаратын қызметкер ретінде қабылданбайды.

Сондықтан негізгі жұмыс орнынан алынған анықтамада негізгі жұмыс орнында жұмыс уақыты мен оның зиянды және қауіпті еңбек жағдайларымен байланысты еместігін көрсету қажет.

Анықтаманың үлгісін ұсынамыз:

Ұйымның бланкісі Ұйымның атауы		
Күні	тіркеу нөмірі	
<b>АНЫҚТАМА</b>		
Анықтама Т. А. Ә. оның «АВГД» ЖШС-нде 2018 жылғы 12 тамыздан бастап өнімді сату бөлімінде сату жөніндегі менеджер лауазымында жұмыс істейтіні туралы берілді.		
Қызметін жүзеге асыратын орын: Алматы қ., Жандосов көшесі, 17.		
Жұмыс уақытының режимі: бес күндік жұмыс аптасы, демалыс күндері: сенбі, жексенбі.		
Жұмыс зиянды және қауіпті еңбек жағдайларымен байланысты емес.		
Жұмыс уақыты: сағ. 9.00 бастап сағ. 17.00-ге дейін. Үзіліс сағ. 13.00-ден бастап, сағ. 14.00-ге дейін.		
Тұратын орны: Алматы қ. 2-ші ықшам ауданы, __ үй, __ пәтер.		
Анықтама талап ету орны бойынша берілді.		
<b>Кадр бөлімінің бастығы</b>	қолтаңба	<b>Н. Накенов</b>
Мөр		
Телефон +7 727 381-00-00 +7-777-00-00-000		

Сұраққа жауап беретін **Н. Маликова**,  
«ACTUALIS: Кадрлық іс» электрондық жүйесінің сарапшысы,  
«FactorOfTime» ЖШС заң департаментінің директоры,  
Алматы қ.



# Компанияның атауы өзгертіліп, лауазымдар мен міндеттер өзгеріссіз қалса, лауазымдық нұсқаулықтарды жаңарту қажет пе?



**Ұйымда 2017–2018 жылдары лауазымдық нұсқаулықтар бекітілген. 2020 жылы компанияның атауы өзгертілді. Егер лауазымдар мен міндеттер өзгеріссіз қалса, қазір лауазымдық нұсқаулықтарды жаңарту қажет пе?**

Лауазымдық нұсқаулықтарды құру және олармен танысу тәртібі Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінде реттелмеген. Сондықтан, функционалдық міндеттері мен лауазымдық атаулары өзгермегендіктен, ұйымның атауы көрсетілмеген болса, лауазымдық нұсқаулықтарды жаңартудың қажеті жоқ деп санаймыз. Егер ұйымның атауы лауазымдық нұсқаулықта көрсетілген болса, онда оларды жаңартуға және қызметкерлермен олармен қайта танысуға кеңес береміз.

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



# Как эффективно работать с документами: простые правила регистрации, контроля и поиска



В предыдущем номере журнала мы рассказали, какой должна быть в идеале документационная служба организации, каковы её цели, задачи и функции на современном этапе. В продолжение темы расскажем о её структурных подразделениях, а также о регистрации документов и формах работы с ними.



## Структурные подразделения службы ДОУ

В высших, центральных государственных органах и в крупных организациях республиканского и международного уровня в составе службы документационного обеспечения управления (*далее по тексту – служба ДОУ*) могут функционировать следующие структурные подразделения (*приложение 1*):

1. Секретариат.
2. Экспедиция.
3. Подразделение по регистрации и учёту документов.
4. Подразделение по контролю исполнения документов.

5. Подразделение по работе с обращениями физических и юридических лиц.
6. Подразделение по изготовлению документов.
7. Отдел совершенствования делопроизводства.
8. Копировально-множительное бюро.
9. Протокольная группа.
10. Приёмная.
11. Группа перевода.

В подавляющем большинстве организаций организационная структура и штатная численность службы ДОУ напрямую зависят от объёма документооборота (*приложение 2*).

## Регистрация документов: когда всё под контролем



**Регистрация документа** – это запись учётных данных о документе по установленной форме, которая фиксирует факт его создания, отправления или получения (п. 3.2.7 СТ РК 1037-2001).

Существует и более развёрнутое определение регистрации, как подтверждения факта создания или получения документа в определённый день путём внесения его в регистрационную форму с присвоением учётного регистрационного номера и записью в форму основных сведений о документе. Это позволяет создать базу данных о документах организации для последующего контроля над сроками исполнения документов и справочной работы по ней. Иными словами, в процессе регистрации закладывают информационно-поисковую систему по всем документам организации, которую потом можно использовать для справочной работы и контроля исполнения документов. Следовательно, **регистрация преследует три цели:**

1. Учёт документов.
2. Контроль их исполнения.
3. Справочную работу по документам.



НА ЗАМЕТКУ

*Регистрировать нужно только документы, требующие ответа и исполнения, независимо от способа их создания или получения.*

Документы оперативного характера, направляемые или создаваемые только для сведения и не требующие ответа и исполнения, **не регистрируют**. Служба ДОУ организации должна разрабатывать список (перечень) документов, не подлежащих регистрации. Его утверждает руководитель организации и обновляют по мере необходимости. После первичной обработки нерегистрируемые документы передают в структурное подразделение или

непосредственным исполнителям, которых может касаться содержащаяся в них информация.

**К документам, не подлежащим регистрации**, как правило, относят:

- 1) письма, направленные в копиях для сведения;
- 2) рекламные извещения, проспекты, плакаты, программы совещаний;
- 3) первичные документы бухгалтерского учёта (регистрируют в бухгалтерии организации);
- 4) учебные планы, программы (регистрируют в соответствующем структурном подразделении организации);
- 5) месячные, квартальные и другие отчёты (регистрируют в соответствующем структурном подразделении организации);
- 6) формы статистической отчётности (регистрируют в соответствующем структурном подразделении организации);
- 7) сообщения о совещаниях, заседаниях;
- 8) приглашения, программы семинаров, совещаний и конференций;
- 9) поздравительные письма, поздравительные телеграммы, приглашительные билеты;
- 10) печатные издания (книги, журналы, газеты, бюллетени);
- 11) телеграммы и письма о разрешении командировок;
- 12) документы с пометой на конверте «Лично»;
- 13) научные отчёты по темам (регистрируют в соответствующем структурном подразделении организации);
- 14) прејскуранты;
- 15) нормы расхода материалов, заявки на канцелярские принадлежности и организационную технику (регистрируют в соответствующем структурном подразделении организации);
- 16) сводки;
- 17) учётные данные по кадрам.

Перечень документов, не подлежащих регистрации, нужно включить в Инструкцию по делопроизводству в организации.

## Три основных способа работы с документами

Практика выработала три формы работы с документами в любом управленческом аппарате – централизованную, децентрализованную и смешанную.

**Централизованная форма** предполагает сосредоточение всех технологических операций по работе с документами в ведении одного специализированного структурного подразделения – службе ДОУ организации. В службе ДОУ организации выполняется полный цикл технологических операций по обработке документов. В полный цикл входят операционные действия от получения (создания) документов до передачи их на хранение в ведомственный (частный) в архив организации, а именно:

- 1) приём и обработка поступающих документов;
- 2) регистрация документов;

- 3) контроль сроков исполнения документов;
- 4) справочно-информационная работа;
- 5) систематизация и оперативное хранение документов;
- 6) упорядочение документов для их передачи на временное хранение в ведомственный (частный) архив организации.

Централизация отдельных операций по обработке документов является наиболее рациональной формой организации делопроизводства. Так как это позволяет:

- 1) снизить затраты на обработку документов;
- 2) улучшить организацию труда работников службы ДОУ за счёт специализации и взаимозаменяемости отдельных работников;
- 3) эффективно использовать оргтехнику;
- 4) достичь единства организационного и методического руководства документационным обеспечением.

Однако полная централизация работы с документами возможна только в небольших организациях с объёмом документооборота (то есть общее количество входящих, исходящих и внутренних документов) не более 10 тысяч документов в год.

**Децентрализованная форма** организации документационного обслуживания представляет собой полную противоположность централизованной форме. Каждое структурное подразделение отдельно взятой организации создаёт свою собственную службу для работы с документами, в которой автономно выполняется весь цикл операций по созданию, хранению, систематизации документов данного структурного подразделения. Эта форма характерна для организаций, управленческий аппарат которых территориально разобщён, а также для тех, в которых документирование деятельности имеет специфические особенности (например, исходя из соображений защиты информации или степени самостоятельности деятельности структурных подразделений).

**Смешанная форма** организации работы с документами – самая распространённая. При этом часть операций сосредотачивается в службе ДОУ организации, а именно:

- 1) приём и обработка поступающих и отправляемых документов;
- 2) их регистрация;
- 3) контроль сроков исполнения;
- 4) тиражирование документов.

В каждом структурном подразделении (в департаментах, управлениях, отделах) при смешанной форме выполняют операции по созданию документов, их систематизации, оперативному хранению дел, их подготовке к передаче на архивное хранение.

Вариантом смешанной формы является такая организация работы с документами, при которой одну и ту же технологическую операцию (например, регистрация документов или контроль их исполнения) проводят для одних массивов документов централизованно (в службе ДОУ), а для других – децентрализованно (в структурных подразделениях) организации. Разделение массивов документов в случае использования традиционных (ручных) мето-



дов работы проводят по критерию адресования: если документ адресовали руководству организации или он является обращением физического (юридического) лица, то его регистрируют в службе ДОУ, если его адресовали руководству структурного подразделения, то в данном подразделении. Чаще всего в структурных подразделениях регистрируют внутренние документы – по месту их создания. Например, в службе бухгалтерского учёта и отчётности – бухгалтерские документы, в службе работы с персоналом – документы по личному составу и т. д.

Для эффективной организации приёма и регистрации поступающих документов, контроля их исполнения по существу вопроса и по срокам, информационно-справочной работы в структурных подразделениях используют:

- 1) новейшие информационные технологии;
- 2) факсимильные аппараты, факс-модемные устройства компьютеров.

В создании и организации службы ДОУ вопрос выбора организационной формы – один из самых сложных. Действующие нормативные правовые акты не регламентируют форму работы с документами. В каждом конкретном случае её выбор остаётся прерогативой самой службы ДОУ и руководства организации. Решение этого вопроса связано с первоначальной организацией службы ДОУ.

Степень централизации и децентрализации работы с документами может зависеть от изменений, которые происходят в связи:

- 1) с преобразованиями самой организации;
- 2) с модернизацией технологии обработки документов.

Регламентацию выбранной формы работы с документами закрепляют в Инструкции по делопроизводству в организации.

## Способы регистрации и контроля документов

Входящие, исходящие и внутренние документы регистрируют отдельно с самостоятельными регистрационными номерами.



**Регистрационный индекс (номер) документа** – цифровое или буквенно-цифровое обозначение, которое присваивают документу при его регистрации (п. 3.2.8 СТ РК 1037-2001).

Существует три формы регистрации деловых бумаг: **журнальная, карточная и автоматизированная.**

**Журнальную систему** применяют обычно тогда, когда учёт документов очень важен, в журналах обычно регистрируют наиболее ценные документы, например, личные документы работников: удостоверения личности, трудовые книжки, документы об образовании. Банковские организации, например, ведут журналы учёта договоров о депозитном вкладе, счетов компании и т. д.

Журнальная система регистрации была удобна в организациях до тех пор, пока они получали незначительное количество документов. При большом объеме документооборота журнальная система имеет ряд существенных недостатков. Так как регистрацию в журнале ведут в последовательности поступления документов, её одновременно может вести только один работник. При большом количестве полученных документов процесс регистрации занимает много времени и задерживает дальнейшую работу с ними. Журнальная система часто приводит к повторной регистрации документов в других структурных подразделениях, куда документ передают. Но самый главный недостаток журнальной системы регистрации – при такой форме нельзя организовать контроль сроков исполнения документов и оперативно вести информационно-справочную работу по ним. Журнальная система регистрации предполагает заведение и оформление следующих регистрационно-контрольных форм:

- 1) журнал регистрации входящих документов (*приложение 3*);
- 2) журнал регистрации исходящих документов (*приложение 4*);
- 3) журнал регистрации внутренних документов (*приложение 5*).

**Карточная система** регистрации позволяет преодолеть перечисленные недостатки, так как карточки можно располагать в картотеках в любой последовательности, да и регистрировать документы могут несколько человек одновременно, копируя нужное количество экземпляров регистрационной карточки. Форму регистрационно-контрольной карточки организация может определить самостоятельно. Её фиксируют в Инструкции по делопроизводству.

**Автоматизированная (электронная) форма регистрации.** Наиболее рациональной на сегодняшний день является автоматизированная система регистрации документов. Стоит заметить, что она позволяет, ведя регистрацию на различных рабочих местах, объединить все сведения о документах в единую базу данных, на основании которой можно организовать централизованную информационно-справочную работу и контроль исполнения документов. Автоматизированную (электронную) форму регистрации документов ведут с помощью специального программного обеспечения, которое устанавливают на персональный компьютер (или на сервер и персональные компьютеры, объединённые в сеть).

При использовании автоматизированной формы регистрации сведения о документе вводят в электронную регистрационно-контрольную карточку, сохраняемую в базе данных. Совокупность реквизитов и вид регистрационно-контрольной карточки в разных программных системах могут быть разными. Одновременно можно изготавливать один экземпляр регистрационной формы в качестве страхового массива (печать регистрационно-контрольной карточки).

Автоматизированную форму регистрации в настоящее время широко применяют во многих организациях, т. к. она имеет ряд существенных преимуществ по сравнению с журнальной и карточной формами регистрации, а именно:

- 1) быстрый поиск документов по любому реквизиту или реквизитам регистрационно-контрольной карточки;

- 2) автоматическое формирование отчётов, сводок, ведение справочно-аналитической работы по документам;
- 3) автоматический контроль исполнения документа;
- 4) возможность одновременно регистрировать документы на нескольких рабочих местах;
- 5) возможность организации децентрализованной регистрации документов в структурных подразделениях с объединением сведений обо всех документах в одной базе данных и др.

Организация может самостоятельно разработать программу для регистрации документов. Однако желательно использовать готовые программные продукты системы электронного документооборота. Такая система позволяет автоматизировать всю работу с документами, начиная с создания проекта (регистрации) документа и заканчивая завершением исполнения или отправлением документа в другую организацию (передачей на хранение в ведомственный (частный) архив электронных документов организации). Введение компьютеризованной системы регистрации документов обеспечивает сбор и хранение исчерпывающих данных обо всех документах организации, позволяет эффективно контролировать и вести информационно-справочную работу, а также автоматически составлять при необходимости внутреннюю опись документов в делах и описи дел постоянного хранения.

**Обработка и систематизация больших массивов документов** – неотъемлемые элементы деятельности любой организации. Чётко налаженное делопроизводство, организованное в соответствии с действующим законодательством и отвечающее требованиям стандартов и инструкций, которые регламентируют работу с документами, многократно повышает эффективность управления и обеспечивает защиту коммерческих интересов. В современный период, с появлением персональных компьютеров, делопроизводство стало более организованным. Компьютеры облегчают работу и ускоряют процесс документооборота. Также они упростили формирование дел и оформление документов. С помощью офисной техники можно быстро доставить документ адресату, сделать копию и т. д.

**Регистрация документов** – это важная составляющая в организации делопроизводства. Именно отлаженность этого участка работы предопределяет в дальнейшем быстрый поиск необходимой информации и документов. Благодаря этому можно оперативно решать управленческие задачи. Сегодня ручную карточную систему регистрации повсеместно заменяют на наиболее рациональную регистрацию документов, которая основана на применении новых информационных технологий.

*В следующем номере журнала продолжим тему и расскажем, что именно необходимо учесть при регистрации входящих, исходящих и внутренних документов.*

**Функции основных подразделений службы  
документационного обеспечения управления**

Наименования подразделений службы ДОУ	Выполняемые подразделением функции
1	2
Секретариат	<p>Секретариат выполняет следующие типовые функции:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) предварительная сортировка и подготовка к рассмотрению руководителем поступающих документов;</li> <li>2) подготовка по указанию руководителя проектов отдельных документов и их согласование с функциональными структурными подразделениями организации;</li> <li>3) организация и документационное обслуживание совещаний, проводимых руководителем;</li> <li>4) документирование деятельности консультативно-совещательных органов: <ul style="list-style-type: none"> <li>• составление проектов планов заседаний;</li> <li>• подготовка документов к заседанию;</li> <li>• ведение и оформление протоколов;</li> <li>• подготовка проектов решений и контроль исполнения принятых решений;</li> </ul> </li> <li>5) бездокументное обслуживание руководителей (организационно-техническое обеспечение, подготовка командировок, телефонное обслуживание, приём посетителей, организация работы приёмной и т. п.).</li> </ol>
Экспедиция	<p>Экспедиция выполняет следующие типовые функции:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) приём поступающих документов, их сортировку и распределение по структурным подразделениям;</li> <li>2) доставку документов в структурные подразделения;</li> <li>3) обработку, упаковку и отправку документов;</li> <li>4) количественный учёт поступающих и отправляемых документов.</li> </ol>
Подразделение (группа, отдел) по регистрации и учёту документов	<p>Подразделение выполняет следующие типовые функции:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) регистрация входящих, исходящих и внутренних документов;</li> <li>2) формирование и ведение справочно-информационного массива;</li> <li>3) контроль оформления и составления исходящих и внутренних документов (в отношении визирования, согласования, соответствия принятым правилам, юридической силы документов и т. д.).</li> </ol>
Подразделение (отдел, группа) по контролю исполнения документов	<p>Подразделение выполняет следующие типовые функции:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) контроль сроков исполнения документов;</li> <li>2) контроль сроков исполнения устных распоряжений руководителя;</li> <li>3) анализ исполнительской дисциплины;</li> <li>4) информирование руководства о ходе выполнения документов и поручений.</li> </ol>

1	2
Подразделение (отдел, группа) по работе с обращениями физических и юридических лиц	Подразделение выполняет следующие типовые функции: 1) регистрация и учёт обращений физических и юридических лиц; 2) подготовка обращений физических и юридических лиц к рассмотрению руководством; 3) направление обращений физических и юридических лиц на исполнение; 4) контроль сроков исполнения обращений физических и юридических лиц; 5) отправка писем-ответов физическим и юридическим лицам; 6) обобщение результатов исполнения обращений физических и юридических лиц; 7) формирование дел с документами по рассмотрению обращений физических и юридических лиц; 8) подготовка предложений для руководства по совершенствованию организации работы с обращениями физических и юридических лиц.
Подразделение (отдел, группа) по изготовлению документов	Подразделение выполняет следующие типовые функции: 1) перепечатка документов по заявкам структурных подразделений и работников; 2) считывание текста документов и внесение правок в текст.
Отдел совершенствования делопроизводства	Отдел выполняет следующие типовые функции: 1) разработка инструктивных и методических документов по делопроизводству (правил по документированию и управлению документацией в организации, должностных инструкций работников и иных внутренних нормативных документов); 2) разработка и корректировка сводной номенклатуры дел организации; 3) разработка ведомственного (отраслевого) перечня документов с указанием сроков хранения; 4) разработка типовой (примерной) номенклатуры дел; 5) консультирование работников организации по вопросам работы с документами; 6) методическое руководство и контроль организации делопроизводства в структурных подразделениях и подведомственных организациях; 7) проведение работ по унификации документов, разработка табеля и альбома форм документов, применяемых в деятельности организации; 8) организация повышения квалификации работников, проведение семинаров по делопроизводству и архивному делу; 9) разработка предложений по применению средств организационной и компьютерной техники в делопроизводстве. 10) постановка задач по автоматизации делопроизводства и введению системы электронного документооборота.
Копировально-множительное бюро	Бюро проводит копирование и тиражирование документов организации по заявкам структурных подразделений и работников.

1	2
Протокольная группа	<p>Группа выполняет следующие типовые функции:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) разработка планов работы консультативно-совещательных органов организации;</li> <li>2) оформление и рассылка документов для рассмотрения на заседании консультативно-совещательного органа организации;</li> <li>3) подготовка и проведение коллегиальных мероприятий (заседаний, совещаний);</li> <li>4) ведение и оформление стенограмм, протоколов заседаний консультативно-совещательных органов организации;</li> <li>5) приём, регистрация, организация хранения и рассылка принятых документов и их доведение до управляемых объектов;</li> <li>6) оформление решений органов в форме распорядительных документов;</li> <li>7) контроль исполнения решений коллегиальных органов организации;</li> <li>8) оформление выписок из протоколов и др.</li> </ol>
Приёмная (может быть структурной частью подразделения по работе с обращениями физических и юридических лиц)	<p>Приёмная выполняет следующие типовые функции:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) организация приёма посетителей руководством организации;</li> <li>2) составление плана работы приёмной, ведение учётной документации по личному приёму граждан и представителей юридических лиц;</li> <li>3) организация исполнения документов, полученных при личном приёме;</li> <li>4) обобщение результатов приёма посетителей;</li> <li>5) подготовка предложений по совершенствованию работы приёмной.</li> </ol>
Группа перевода	<p>Группа осуществляет аутентичный перевод текстов документов на государственный, русский и иные языки.</p>

Приложение 2

**Развитие организационной структуры службы ДОУ  
в зависимости от объёма документооборота**

Объём документооборота в год	Организационные формы службы ДОУ
Менее 10 тысяч	Обычно один или два секретаря руководителя организации
От 10 до 25 тысяч	Службу организационно оформляют; требуется группа работников с выделением ответственных за отдельные участки работы (специализация сотрудников)
От 25 до 50 тысяч	Создают подразделение, включающее несколько участков работы (обработка и регистрация документов, контроль исполнения, ведение архива организации и т. п.)
От 50 до 100 тысяч	Более развитая структура, в рамках которой организационно оформлены все основные участки работы; степень специализации работы сотрудников повышается, в качестве самостоятельного участка (один или несколько специалистов) выделяют корпоративное регулирование и совершенствование ДОУ, в том числе на основе автоматизации
Свыше 100 тысяч	Сложная нестандартная структура службы ДОУ, зависящая от специфики работы организации и её структуры (иерархической, территориально распределённой), и использования автоматизированных систем

Приложение 3

**Форма журнала регистрации входящих документов**

№ п/п	Входящий номер	Дата регистрации	Отправитель	Вид документа Краткое содержание (заголовки)	Исходящие дата и номер документа	Резолюция, исполнитель	Подпись исполнителя	Отметка об исполнении, дата	Место хранения оригинала документа	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Формат А3 (297x420)

**Форма журнала регистрации исходящих документов**

№ п/п	Номер и индекс исходящего документа	Дата исходящего документа	Адресат	Краткое содержание (заголовок)	Исполнитель	№ дела, куда помещён документ	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

Формат А4 (210Х297)

**Форма журнала регистрации внутренних документов**

№ п/п	Дата и индекс внутреннего документа	Автор внутреннего документа	Заголовок или краткое содержание	Отметка об исполнении	Примечание
1	2	3	4	5	6

Формат А4 (210Х297)



# Грамотный секретарь: какие ошибки в текстах документов могут стоить вам карьеры



Ничто так не раздражает, как ошибки в документах. Они отвлекают от главного – от сути сообщения. Многие ошибки становятся фатальными для бизнеса организации, а часто и для составителей текстов. Вы должны корректно употреблять слова, уметь их сочетать и формировать в предложения. А ещё – правильно расставлять знаки препинания. Покажем на примерах типичные ошибки, которые допускают ваши коллеги, и как их можно исправить.



## Какие ошибки допускают в подборе и расстановке слов

Прежде всего посмотрим, как правильно подбирать и расставлять слова в текстах документов с точки зрения их смысла. Тогда ваши документы правильно поймут, оценят и сразу возьмут в работу. В чём же ошибаются ваши коллеги?

**Паронимы.** Это однокоренные слова с ударением на одном и том же слоге, которые схожи по звучанию и смыслу: командированный – командировочный; гарантийный – гарантированный; поместить – разместить и др. Предполагается, что тот, кто использует паронимы, понимает тонкие смысловые оттенки и может поставить их на нужное место и сочетать с правильными словами. Чаще всего в деловой речи возникают трудности с парой «представить – предоставить» (таблица 1). Если мы скажем: «Работнику предоставили квартиру», – значит, работник поселился в ней. Если скажем: «Работни-

ку представили квартиру», – значит, квартиру работнику только показали. Работника можно «представить коллективу», но «предоставить» в пользование свободного человека нельзя. Предлагаем посмотреть паронимические пары, в которых ваши коллеги чаще всего делают ошибки (таблица 2).

**Таблица 1. Сравниваем значения слов в паронимической паре**

<b>Представить</b>	<b>Предоставить</b>
Предъявить – представить доказательства	Отдать в пользование – предоставить площадь, предоставить кредит
Познакомить – представить приглашённым нового гостя, представить сотрудника коллективу	Дать право осуществить что-либо – предоставить слово, предоставить отпуск, предоставить право
Ходатайствовать – представить к награде, к повышению	
Предъявить какой-либо документ должностному лицу – представить на утверждение, на согласование, представить отчёт	

**Таблица 2. Паронимические пары, в которых часто ошибаются**

<b>Паронимические пары</b>	
Адресат – лицо или организация, кому адресовано почтовое отправление (получатель)	Адресант – лицо или организация, которое посылает почтовое отправление (отправитель)
Будний – не праздничный – будний день	Будничный – прозаичный, однообразный – будничная работа
Выборный – относится к выборам, избираемый голосованием – выборная должность	Выборочный – частичный – выборочная проверка
Гармонический – относится к гармонии – гармонический ряд	Гармоничный – стройный, согласованный – гармоничная личность
Дипломатический – относится к дипломатии, дипломату – дипломатический пост	Дипломатичный – тонко рассчитанный, уклончивый – дипломатическое поведение
Длинный – имеющий большую длину – длинный доклад	Длительный – долговременный длительный отпуск
Дружеский – относящийся к другу, друзьям – дружеская встреча	Дружественный – основанный на дружбе – дружественная страна
Исполнительный – старательный, имеющий целью осуществление чего-либо – исполнительный орган	Исполнительский – относится к исполнителю – исполнительская манера
Командированный – лицо, которое находится в командировке, – командированный специалист	Командировочный – относится к командированному – командировочные расходы
Критический – относится к критике – критический разбор	Критичный – исполненный критики – критичный подход

Логический – относится к логике – логическое мышление	Логичный – правильный, разумный, последовательный – логичное рассуждение
Описка – случайная ошибка при письме – досадная описка	Отписка – ответ, который не затрагивает сути дела – дерзкая отписка
Освоить – научиться пользоваться чем-либо, включить в круг своей деятельности – освоить выпуск новой продукции	Усвоить – сделать привычным, понять, запомнить – усвоить прочитанное
Органический – относится к растительному или животному миру – органическое вещество	Органичный – неразрывно связанный, закономерный – органичная целостность
Представительный – производит выгодное впечатление – представительная наружность	Представительский – относится к представительству, представителю – представительские расходы
Представление – вручение для ознакомления, выдвижение для поощрения – представление характеристики	Предоставление – выделение в чье-либо распоряжение – предоставление кредита
Реалистический – следует реализму – реалистическая живопись	Реалистичный – соответствует действительности, практический, реалистичная цель
Тактичный – обладает тактом – тактичный поступок	Тактический – относится к тактике – тактическая задача
Фактический – соответствует фактам – фактическое положение дел	Фактичный – содержит много фактов – фактичный доклад
Явный – очевидный, нескрываемый – явное превосходство	Явственный – отчётливый, хорошо различимый – явственный шёпот



*Не используйте иностранное слово, если есть русский термин, который обозначает данное понятие.*

НА ЗАМЕТКУ

### Упражнение 1. Паронимы

Выберите правильный вариант:

1	Это наказание носит чисто <b>воспитательский</b> характер.
	Это наказание носит чисто <b>воспитательный</b> характер.
2	Он дал нам настолько <b>дипломатичный</b> ответ, что мы даже не рассердились на него.
	Он дал нам настолько <b>дипломатический</b> ответ, что мы даже не рассердились на него.
3	Он дал мне <b>дружественный</b> совет.
	Он дал мне <b>дружеский</b> совет.
4	Мы с вами должны собраться и <b>оговорить</b> те вопросы, которые не были <b>обговорены</b> в соглашении.
	Мы с вами должны собраться и <b>обговорить</b> те вопросы, которые не были <b>оговорены</b> в соглашении.

5	Прошу <b>представить</b> мне очередной отпуск с 3-го по 27-е число сего месяца.
	Прошу <b>предоставить</b> мне очередной отпуск с 3-го по 27-е число сего месяца.
6	Я собираюсь <b>представить</b> свою работу на конкурс.
	Я собираюсь <b>предоставить</b> свою работу на конкурс.
7	Думаю, что ваши планы не могут считаться <b>реалистическими</b> .
	Думаю, что ваши планы не могут считаться <b>реалистичными</b> .
8	Надо <b>тактично</b> намекнуть ему, что он не должен сам принимать столь ответственные <b>тактические</b> решения.
	Надо <b>тактически</b> намекнуть ему, что он не должен сам принимать столь ответственные <b>тактические</b> решения.
9	Я посмотрел ваш <b>фактический</b> материал и нахожу его не очень <b>фактичным</b> .
	Я посмотрел ваш <b>фактичный</b> материал и нахожу его не очень <b>фактическим</b> .
10	Он проявил <b>хозяйскую</b> заинтересованность в решении этих <b>хозяйственных</b> вопросов.
	Он проявил <b>хозяйственную</b> заинтересованность в решении этих <b>хозяйских</b> вопросов.

Вопрос	Правильный вариант ответа	Вопрос	Правильный вариант ответа
1	2	6	1
2	1	7	2
3	2	8	1
4	2	9	1
5	2	10	1



**Плеоназм и тавтология.** **Плеоназм** – смысловая избыточность сочетания слов или сложного слова, когда составные части значат одно и то же и содержат один и тот же смысловой компонент: памятный сувенир; автобиография жизни; взаимно друг другу. **Тавтология** – неоправданная избыточность выражения, например, когда в одной фразе используют несколько однокоренных слов: *сгруппировать в группы; самый наилучший; следует учитывать следующее; по сведениям из осведомлённых источников.*

**Иностранные слова.** Тому, кто составляет деловые тексты, полезно иметь при себе словарь иностранных слов. Прежде всего это нужно для того, чтобы понимать значение слова и правильно его употреблять. Например, неправильно написать: *«Наше решение о сроках подписания договора аренды регламентируется тем, что высокодоходная недвижимость не должна простаивать».* Регламентируют нормативные правовые акты. Доводы автора текста не регламентируют, а объясняют. Правильно: *«Наше решение*

*о сроках подписания договора аренды объясняется тем, что (обосновывается тем, что) высокодоходная недвижимость не должна простаивать».*

Понимать значение иностранного слова необходимо также тому, кто придумывает название какому-либо проекту. В своё время удивляли названия «Икарус» и «Антей», присвоенные: первое – марке автобуса, второе – проекту, связанному с авиацией. Всем известна трагическая судьба Икара. Антей же, как сын древнегреческой богини земли Геи, терял свою силу, когда отрывался от неё. Примеры уместного и неоправданного употребления иностранных слов смотрите в *таблице 3*.

**Таблица 3. Случаи некорректного и корректного употребления иностранных слов**

 Некорректное употребление	 Корректное использование
Срок выполнения задания может быть пролонгирован	Срок выполнения задания может быть продлён
Принятое решение следует квалифицировать как несвоевременное	Принятое решение следует считать несвоевременным
Не будем экстраполировать роль...	Не будем преувеличивать роль...
Для обоснования и корректирования проекта...	Для обоснования и уточнения проекта...
Среди собравшихся превалировали представители...	Среди собравшихся больше всего было представителей...
Кардинальный пункт расхождений между участниками	Главный пункт расхождений между участниками
Идентичное решение было принято на совете директоров...	Такое же решение было принято на совете директоров...
Эти новации направлены на укрепление ресурсной базы банка	Эти инновации направлены на укрепление ресурсной базы банка

**Предлоги.** Оттенки лексического значения необходимо учитывать и когда вы используете предлоги. Так, предлог «**благодаря**» имеет оттенок положительной оценки событий. Предлоги «**вследствие**» и «**ввиду**», напротив, имеют отрицательный характер. Нельзя сказать: «**Поставки оборудования были сорваны благодаря аварии на главном конвейере**». Правильно: «**Поставки оборудования были сорваны вследствие (ввиду, по причине) аварии на главном конвейере**».

Ещё один предлог «**о**». В документах часто встречаются ошибки в словосочетаниях с предлогом «**о**». Если словосочетания «**вопрос о доверии**» или «**решение о кадрах**» не вызывают вопросов, то такая фраза, как: «**Директор отметил о важности проблемы**» и ей подобные – явное злоупотребление предлогом «**о**».

**Упражнение 2. Падежи и предлоги**

Выберите правильный вариант:

1	Об <b>этом</b> мы познакомим вас позже.
	С <b>этим</b> мы познакомим вас позже.
2	Докладчик подчеркнул <b>необходимость</b> строительства.
	Докладчик подчеркнул <b>о необходимости</b> строительства.
3	Высказывается критика <b>о том</b> , что мы делаем.
	Высказывается критика <b>того</b> , что мы делаем.
4	Магазин, ориентированный специально <b>для</b> школьников.
	Магазин, ориентированный специально <b>на</b> школьников.
5	Уверенность каждого <b>в завтрашнем дне</b> .
	Уверенность каждого <b>за завтрашний день</b> .
6	Контролировать <b>за ходом</b> лечения.
	Контролировать <b>ход</b> лечения.
7	Озабоченность <b>за безопасность</b> границ.
	Озабоченность <b>безопасностью</b> границ.
8	Участвовать <b>в</b> выборах.
	Участвовать <b>на</b> выборах.
9	Факты говорят <b>о возможности</b> использования резервов.
	Факты говорят <b>за возможность</b> использования резервов.

Вопрос	Правильный вариант ответа	Вопрос	Правильный вариант ответа
1	2	6	2
2	1	7	2
3	2	8	1
4	2	9	1
5	1		

## Как удачно сочетать слова и формировать их в предложения

Рассмотрим ошибки, которые связаны с категориями числа, рода, однородными членами и деепричастными оборотами.



НА ЗАМЕТКУ

*Если вы сомневаетесь в правильном сочетании слов и в выборе предлогов, поможет словарь сочетаемости слов русского языка, который можно без труда найти в интернете.*

**Категория числа.** Во многих случаях сказуемое ставят в форму множественного числа несмотря на то, что подлежащее диктует число единственное: «**Тридцать один житель дома подписали письмо**». Говорящий руководствуется тем, что «людей много!». Ошибок можно избежать и следуя правилам:

- если в состав подлежащего входит количественное числительное, которое заканчивается на «**один**», сказуемое ставят в форму единственного числа: «**Двадцать один вагон остаётся неразгруженным**», «**Двадцать один избиратель проголосовал за Петрова**»;
- если сказуемое имеет в составе слова «**два**», «**три**», «**четыре**», его ставят в форму множественного числа – «**Три участника соревнования награждены медалями**»;
- если сказуемое имеет в составе числительные, которые обозначают «**круглые десятки**»: «**двадцать**», «**тридцать**», «**сорок**», его можно ставить в форму как единственного, так и множественного числа: «**На занятия не явились десять студентов**», «**Сто двадцать тонн чугуна было выработано**»;
- при подлежащем, которое выражено местоимением «**кто**», сказуемое ставят в форму единственного числа: «**На собрании обсуждали тех, кто допустил неточности в декларации о доходах**»;
- при местоимении «**что**» сказуемое ставят в форму единственного или множественного числа, соответственно форме подлежащего: «**случаи, что имели место...**», но «**случай, что имел место...**»;
- при отрицательных и неопределённых местоимениях – «**никто**», «**ничто**», «**кое-что**», «**нечто**», «**некто**» – сказуемое ставят в форму единственного числа: неправильно – «**кое-кто из выступавших предложили**». Нужно: «**кое-кто из выступавших предложил**».

**Категория рода.** Абсолютное большинство наименований должностей и профессий мужского рода. Например, нет должности «**рабочая**» – только «**рабочий**». В разговорной речи возможно, зная, что врач – женщина, сказать «**молодая врач Иванова**». В деловой речи это исключено. Составляя, например, рецензию на работу, которая написана женщиной, мы пишем «**автор сказал**», «**автор подчеркнул**» и т. д. Когда при наименовании должности и женской фамилии используют одновременно сказуемое и определение, первое ставим в форму женского рода, а второе – мужского: «**Презентацию провела новый секретарь Петрова**».

**Упражнение 3. Профессии, должности, звания**

Выберите правильный вариант:

1	<b>Редактор</b> журнала Елена сказала, что новый журнал, безусловно, найдёт своего читателя.
	<b>Редакторша</b> журнала Елена сказала, что новый журнал, безусловно, найдёт своего читателя.
2	В ближайшие дни состоится защита диссертации <b>аспиранта</b> Л. И. Никитиной.
	В ближайшие дни состоится защита диссертации <b>аспирантки</b> Л. И. Никитиной.
3	В числе <b>делегатов</b> на Всемирный конгресс женщин была известная писательница.
	В числе <b>делегаток</b> на Всемирный конгресс женщин была известная писательница.
4	<b>Чемпионом</b> мира по шахматам среди женщин стала совсем ещё юная студентка.
	<b>Чемпионкой</b> мира по шахматам среди женщин стала совсем ещё юная студентка.
5	С ответным словом выступила <b>руководитель</b> делегации.
	С ответным словом выступила <b>руководительница</b> делегации.

Вопрос	Правильный вариант ответа
1	1
2	2
3	1
4	1
5	1

**Однородные члены предложения.** Например, нельзя сказать: «*Мой руководитель был в Англии, Польше и Гаити*». Здесь ошибка связана с тем, что приведённые слова по-разному управляются сказуемым и требуют разных предлогов. В этом случае пропускать предлог ошибочно. Правильно: «*Мой руководитель был в Англии, Польше и на Гаити*». Если в качестве однородных членов предложения выступают слова, которые требуют одного предлога, то его можно указать единожды: «*в городах, сёлах и деревнях*».

В некоторых случаях однородные члены предложения по-разному управляют зависимым словом. При этом нельзя ограничиться указанием одной формы: «*Народ поддерживал и голосовал за Дубровина*». Слова «*поддерживал*» и «*голосовал*» требуют разной формы управления: поддерживал (кого?) Дубровина, голосовал (за кого?) за Дубровина. Перестроим предложение: «*Народ поддерживал Дубровина и голосовал за него*».

**Деепричастный оборот.** Всем известно классическое выражение А. П. Чехова: «*Подъезжая к станции, у меня слетела шляпа*». Понятен юмористический смысл этой фразы: субъектом действия оказывается шляпа, подъезжающая к станции, а не человек, на которого она надета. Аналогичные



высказывания есть и в деловой речи: **«Проработав десять лет, у него был назначен новый начальник»** – по смыслу получается, что новый начальник проработал десять лет, после чего появился у некоего «его». Чтобы избежать подобной путаницы, помните, что действие, которое обозначено деепричастным оборотом, автоматически приписываем подлежащему. Например, **«Включив конфорку, её температура быстро поднимается до 90 градусов»**. Подлежащее здесь «температура». По смыслу получается, что температура включает конфорку, после чего быстро поднимается. Такие предложения нужно перестраивать полностью: **«После включения конфорки температура быстро поднимается до 90 градусов»**, **«После того как он проработал десять лет, был назначен новый начальник отдела»**.

Ошибки такого рода возникают в нескольких случаях:

- когда подлежащее и сказуемое обозначают действие или состояние, которые не зависят от воли действующего лица – **«Ознакомившись с выводами, у меня возникло желание их внедрить в практику»**. Правильно – **«Ознакомившись с выводами, я ощутил желание внедрить их в практику»**;
- в неопределённо-личных предложениях: **«Проработав несколько лет, ему повысили заработную плату»** – проработал один человек, а зарплату повысил кто-то другой. Правильно: **«После того как он проработал несколько лет, ему повысили заработную плату»**.

#### Упражнение 4. Сочетаемость слов

Выберите правильный вариант:

1	Пришлось ознакомиться с выводами комиссии, <b>работавшей</b> год назад.
	Пришлось ознакомиться с выводами комиссии, <b>проведённой</b> год назад.
2	Эта проблема с каждым днём <b>ухудшается</b> .
	Эта проблема с каждым днём <b>усложняется</b> .
3	В этом <b>главное место</b> переживаемого момента.
	В этом <b>главная черта</b> переживаемого момента.
4	Он пытался <b>осуществить</b> на практике свои идеи.
	Он пытался <b>провозгласить</b> на практике свои идеи.

Вопрос	Правильный вариант ответа
1	1
2	2
3	2
4	1

## Какие ошибки делают в знаках препинания

Теперь поговорим о том, какие типичные ошибки допускают ваши коллеги в расстановке знаков препинания. Обратим особое внимание на двоеточие и запятые.

**Двоеточие.** Ошибка, которая встречается чаще всего в пунктуации, – неправильно оформляют абзац с двоеточием. Например, «...**обращаем ваше внимание на следующее: Подписав договор, наша компания незамедлительно приступила к выполнению договорных обязательств...**». В данном случае ошибка заключается в том, что предложение нельзя заканчивать двоеточием. Поэтому за двоеточием нельзя ставить прописную букву, если это не имя собственное. Кроме того, слово «**следующее**» требует продолжения предложения. Если в заявленной форме предложение продолжить невозможно, форму следует изменить. Например: «...**обращаем ваше внимание на то, что, подписав договор, наша компания незамедлительно приступила к выполнению договорных обязательств...**». Двоеточие может предшествовать перечислению.

**Запятая.** Пунктуационная ошибка, которая часто встречается, состоит в том, что, выделив начало причастного или деепричастного оборота, автор забывает поставить запятую там, где он кончается. В *таблице 4* мы собрали случаи, когда причастный оборот нужно и не нужно выделять запятыми. Что касается деепричастного оборота, то его выделяют запятыми независимо от места в предложении. Запятые в деепричастном обороте не ставят:

- если деепричастие относится к глаголу и является обстоятельством образа действия – «**Шёл не спеша**»;
- при оборотах «**исходя из**» в значении «**на основании**» и «**начиная с**», которые можно опустить без нарушения смысла – «**Показатели определяются исходя из многих данных**»;
- если деепричастному обороту предшествует усилительная частица или союз, особенно союз «**а**», в этом случае деепричастную конструкцию нельзя изъять – «**Необходимо срочно принять решение, а приняв его, проводить в жизнь**»;
- если деепричастный оборот включает слово «**который**» – «**Издаются специальные каталоги, изучив которые можно выбрать необходимый вам товар**».

Таблица 4. Когда нужно и нельзя выделять причастный оборот запятыми

Причастный оборот выделяем запятыми, если он:	Причастный оборот НЕ выделяем запятыми, если он:
1	2
Стоит после определяемого слова – «Документ, составленный мною, лежал на столе»	Стоит перед определяемым словом и не имеет добавочных оттенков – «Прочитанная мною книга лежала на столе»

1	2
Стоит перед определяемым словом и относится к личному местоимению – «Утомлённый долгими переговорами, он сразу уснул»	Связан по смыслу и с подлежащим, и сказуемым и удалён от существительного, с которым согласуется, – «Зерно лежало ссыпанное в закрома»
Имеет дополнительное обстоятельственное значение – «Утомлённые долгой дорогой, ребята сразу заснули»	Тесно связан с местоимением, к которому относится, – «Все опоздавшие на лекцию стояли в коридоре»

**Упражнение 5. Слова, искажающие смысл**

Выберите правильный вариант:

1	Придётся ещё раз <b>обсчитать</b> все данные.
	Придётся ещё раз <b>пересчитать</b> все данные.
2	Осталось <b>утвердить</b> это на собрании.
	Осталось <b>затвердить</b> это на собрании.
3	Он отказал мне под <b>благовидным</b> предлогом.
	Он отказал мне под <b>благоприятным</b> предлогом.
4	Был <b>провозглашён</b> приговор суда.
	Был <b>оглашён</b> приговор суда.
5	Это достигалось самыми <b>неугодными</b> средствами.
	Это достигалось самыми <b>негодными</b> средствами.
6	Он дал мне <b>заимообразно</b> 20 000 тенге.
	Он дал мне <b>взаимообразно</b> 20 000 тенге.
7	В компании возникло <b>нестерпимое</b> положение.
	В компании возникло <b>нетерпимое</b> положение.

Вопрос	Правильный вариант ответа	Вопрос	Правильный вариант ответа
1	2	5	2
2	1	6	1
3	1	7	2
4	2		

*Надеемся, что наш «заплыв» в пучины школьной программы русского языка не был для вас утомительным и бесполезным. Ведь целью статьи мы не ставили сиюминутно сделать из вас блестящего филолога или*

*лингвиста, а лишь напомнить о типичных ошибках, с которыми сталкиваются все, кто так или иначе работает с текстом.*

*Мы не призываем вас снова штудировать учебники. Предложенные нами таблицы в формате сравнения «правильно – неправильно» – отличная «шпаргалка», которой можно воспользоваться, не прибегая к дополнительным источникам информации. Они составлены по самым актуальным запросам.*

*Ну а если вам не чужд перфекционизм и стремление к совершенствованию деловых навыков, не останавливайтесь на базовых знаниях. В век главенства интернета есть быстрые и действенные техники работы со словом, которые пригодятся не только в работе секретаря, но и в дальнейшей карьере. Можете, к примеру, обратиться к книгам гуру редактуры Максима Ильяхова, он автор четырёмсот статей о редактуре, рекламе, контент-маркетинге, работе редактора и отношениях с клиентом. В работе вам будут полезны его «Шаблоны текста для работы и бизнеса», «Новые правила деловой переписки», «Простые правила сильного текста» и другие. И помните, грамотность – это верный путь к успеху.*

*Статья подготовлена совместно с редакцией журнала «Справочник секретаря»*

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@mcf.kz](mailto:seminar@mcf.kz)

Наш сайт: [www.seminar.mcf.kz](http://www.seminar.mcf.kz) ▶ Скачать Заявку ▶ Расписание семинаров

Организуются выездные семинары

# Как подготовить руководителя и коллег к своему отпуску: девять проверенных шагов



Ваш отпуск – это в первую очередь стресс для вашего начальника. Ему придётся перестраиваться и привыкать к другому помощнику. Поэтому заранее проведите подготовительную работу. Предлагаем вместе с нами пройти девять шагов и подготовиться к вашему отсутствию руководителя, коллег и сотрудника, который будет вас замещать.



## Шаг 1. Согласуйте отпуск с руководителем

Руководитель должен заранее быть в курсе вашего отпуска и морально к нему подготовиться. Если вы отдыхаете по графику отпусков, напомните об этом руководителю. Основной аргумент – заранее запланированные и утверждённые самим руководителем даты вашего отпуска. Если ваш отпуск не по графику, его нужно согласовать. Сделайте это заранее, за 2–3 недели. Согласовать отпуск можно устно, когда вы обсуждаете с шефом его планы на день, или письменно: по электронной почте, sms, в любом мессенджере.

Согласовывать даже запланированный в графике отпуск нужно, если вы предполагаете, что начальник будет против. Вы можете сказать руководителю следующее: *«Самат Бекенович, с 30 июня у меня запланирован отпуск. Мы с мужем купили путёвки на море, я буду вам признательна, если вы меня отпустите. Для нашей семьи это очень важно»*. Акцент в разговоре лучше делать на семейные события, особые даты и уже потраченные деньги.

Возможно, ваш отпуск приходится на период важного мероприятия. Если вы не можете его перенести, корректно предупредите об этом руководите-

ля и предложите оптимальное решение, например: «Самат Бекенович, мне известно, что наша компания проводит 30 июня крупное мероприятие, в организации которого я принимаю участие. По графику в этот период у меня отпуск, я планирую погрузить в тему ассистента финансового директора Марию Петрову. Вас это устроит?».

Спросите у руководителя, какие важные поручения вам нужно сделать до отпуска, какие вопросы закрыть, и предложите вариант обратной связи в случае крайней необходимости. Важно до отъезда проинформировать шефа о выполнении его поручений. Возможно, он захочет подключиться к некоторым вопросам сам и будет лично контролировать их во время вашего отсутствия.



НА ЗАМЕТКУ

51 % казахстанских отпускников делегируют полномочия своим коллегам.

## Шаг 2. Найдите заместителя

Во многих организациях кандидатуру заместителей для секретарей руководителей служба персонала предусматривает заранее, и, принимая на работу, вам сразу говорят, кто будет замещать вас на время отпуска, болезни, отгула и т. д. Скорее всего, это будет помощник другого руководителя, ассистент отдела, секретарь приёмной.

Если заместитель не предусмотрен, поищите его сами. При выборе важно, чтобы это был профессионал в вашей области, человек ответственный и порядочный. Также важно, чтобы вашего заместителя спокойно отпустил его непосредственный руководитель. Если вы не нашли заместителя или есть несколько претендентов, обсудите их с директором по персоналу. Заменять другого сотрудника, как правило, предлагают за дополнительную оплату, и от такой подработки редко кто отказывается.

Сообщите руководителю фамилию сотрудника, который будет вас замещать. Обоснуйте выбор. Можно получить положительные отзывы о работе кандидата у коллег и предоставить их руководителю как аргументы.



НА ЗАМЕТКУ

Оформить временное исполнение другим секретарём ваших обязанностей можно тремя способами: временное замещение, внутреннее совместительство и временный перевод.

«Самат Бекенович, по согласованию с департаментом персонала предлагаю вам кандидатуру Марии Петровой, помощника коммерческого директора. Она работает в компании десять лет, хорошо знает сотрудников и ключевых партнёров, прекрасно владеет английским языком, отлично стенографирует и ведёт протоколы. Она справится в моё отсутствие».



ПРИМЕР

Важно получить согласие руководителя на кандидатуру заместителя. Возможно, он предложит свой вариант. Здесь в приоритете мнение руководителя.

### Шаг 3. Подготовьте план мероприятий для руководителя

Прокрутите мысленно на две недели вперёд жизнь компании и работу руководителя. Методика простая: вам заранее известно большинство совещаний, встреч и мероприятий, так как они плановые.

Один раз в месяц каждого 5-го числа проходит совещание с департаментом стратегических инициатив, каждого 12-го числа – совещание с коммерческим департаментом по уровню продаж, каждого 15-го числа – совещание с генеральным подрядчиком по ходу выполнения работ и т. д.

Или, например, по средам в определённое время проходят совещания на объекте, по пятницам – в акимате, по понедельникам – в департаменте культуры, по вторникам – у вышестоящего руководства и т. д.



ПРИМЕР



ВНИМАНИЕ

*Согласовывая график отпусков на следующий год, коллеги-секретари могут договариваться, кто и в какое время будет отсутствовать, чтобы не было «оголённых» участков работы, в том числе в приёмных руководителей. Департамент персонала обычно тщательно контролирует этот процесс.*

Приглашения на внешние мероприятия для руководителя поступают заранее, и вы обычно в курсе, какие приглашения он принял и куда собирается пойти. Поставьте все важные встречи и совещания в календарь. Подготовьте и согласуйте с начальником документы, о которых вам известно, а также поздравления, которые он будет делать лично, и подарки, которые он вручит.

### Шаг 4. Оповестите сотрудников о своём отсутствии

Сообщите сотрудникам, ответственным за контроль проектов, исполнение поручений и важных документов, когда вы будете отсутствовать в офисе и фамилию замещающего лица. Желательно это сделать письменно и ответить на дополнительные вопросы, если они будут. Рассылку ответственным можно сделать общую, а ответить на вопросы индивидуально (*образец рассылки ниже*). Обязательно установите автоматический ответ на почту, укажите даты отпуска и контакты лица, к которому можно обращаться в ваше отсутствие.

**Образец. Рассылка-оповещение об отпуске**

Уважаемые коллеги,  
с 30 июня по 14 июля включительно я буду находиться в трудовом отпуске.  
Замещать меня в приёмной будет Петрова Мария.

Просьба своевременно предоставлять отчёты по проектам, повестки совещаний, протоколы встреч и карточки исполнения поручений.

Отвечу на ваши вопросы,  
с уважением, Салтанат

**Шаг 5. Погрузите заместителя в вашу работу**



**НА ЗАМЕТКУ**

*Предупредите ключевых партнёров о своём отсутствии, уточните, что есть срочного, и по возможности сделайте это заранее.*

Заранее ставьте в копию заместителя, когда вы переписываетесь о событиях и поручениях на период вашего отпуска, чтобы человек погрузился во все процессы, был с вами в одном информационном поле и задавал уточняющие вопросы. Познакомьте коллегу со структурой своих электронных папок и почтой руководителя, схемой утверждения электронных документов.

Заместитель должен понимать всё, что необходимо делать в ваше отсутствие, вплоть до малейших нюансов. Важно быть с ним постоянно на связи и оперативно отвечать на все вопросы. Обязательно подготовьте шпаргалку для своего коллеги с перечнем ваших дел, например в MS Excel (рис. 1).

Памятка по основным рабочим процессам		
Процесс	Обязанности	Период исполнения
1. Электронный документооборот иделопроизводство	Контроль формата документов, регистрация, передача в подразделения, оптимизация документопотоков, экспертиза ценности документов секретариата, хранение и справочное обслуживание. Составление шаблонов и оформление документов разных видов. Консультирование секретарей по делопроизводству в подразделениях компании	ежедневно
2. Исполнение документов поставленных на контроль	Работа с вопросами, поставленными руководителем на контроль, предоставление текущих и плановых еженедельных отчетов по вопросам на контроле. Работа с исполнителями по своевременному предоставлению плановой отчетности руководителю, в соответствии с утвержденным графиком	на дату контроля
3. Подготовка и оформление командировок	Оформление приказов, бронирование и покупка билетов, подготовка и оформление визовых анкет, бронирование и заказ гостиницы, подключение льготного роуминга, оформление авансовых отчетов, заказ курьера, заказ транспорта, заказ столика в ресторане	по мере необходимости
4. Переводы текстов и документов	Переводы с английского на русский и с русского на английский небольших текстов: писем, статей, отрывков из текстов. Прием и обработка телефонных звонков на английском языке. Перевод текстов с других языков, текстов на английском объемом более 6 полос, технически сложного текста на английском языке – через бюро переводов	по мере необходимости
5. Организация встреч и совещаний	Назначение в календаре встреч, размещение повестки и материалов, подготовка переговорных и конференц-залов, контроль подтверждения присутствующих, ведение и рассылка протокола, согласование с руководителем протокола, рассылка исполнителям и контроль исполнения пунктов протокола	по мере необходимости
6. Отправка поздравлений	Напоминание руководителю о датах поздравлений, подготовка текстов и подарков, оформление и отправка поздравлений от имени руководителя	в соответствии с планом на месяц

**Рис. 1 Таблица Excel. Шпаргалка для заместителя**



В шпаргалке могут быть следующие вкладки:

- памятка с перечнем ваших ежедневных дел. В отдельной вкладке можно подробно расписать основные блоки, например, делопроизводство, электронный документооборот, контроль исполнения документов и поручений;
- ежедневный график работы с периодами времени для основных дел и поручений руководителя (схематично). Безусловно, подробный график лучше вести в программах MS Outlook и Google Календарь с установкой напоминаний. По напоминаниям можно настроить повторяющиеся оповещения.

**Кроме таблички в MS Excel вашему заместителю понадобятся:**

1. База контактов руководителя. Необходимо заранее проинформировать заместителя о том, где находится, как вести базу контактов и как можно быстро найти нужный. Может возникнуть ситуация, когда шефу срочно необходимо связаться с тем или иным контрагентом.

2. Маршруты и схемы движения документов в организации: электронных и бумажных (если необходимо).

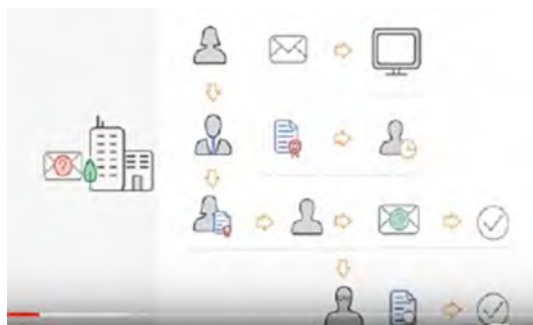
3. Инструкции и чек-листы по работе с системой электронного документооборота со скриншотами.

4. Общая папка или папка в файлообменнике Google Диск и Dropbox, в которую можно положить шаблоны и примеры протоколов и других востребованных документов.

5. Инструкция по заказу авиабилетов, бронированию отелей, если руководителю необходимо организовать срочную командировку. В ней должны быть конкретные этапы организации командировки.

Заместителю очень важно, как вы видите и представляете все основные рабочие процессы. Если вы можете, оформите их в виде кейсов (*приложения 1, 2, 3*) и удобных чек-листов (*рис. 2*).

### Входящее письмо с запросом предоставить проект договора



**Этап 1.** Секретарь заносит письмо в систему, регистрирует, отправляет на рассмотрение руководителю.

**Этап 2.** Руководитель принимает решение по письму и выносит резолюцию. Указывает ответственного сотрудника за подготовку проекта договора.

**Этап 3.** Секретарь создаёт поручение по резолюции и отправляет исполнителю. Назначает контролёра за ходом поручения.

**Рис. 2** Чек-лист по работе с входящим письмом со скриншотом

## Шаг 6. Отрепетируйте с заместителем

Предложите заместителю с согласия руководителя заменять вас на час-полтора в период обеда. Это поможет ему избежать стресса, а вам – спокойно отдохнуть в отпуске. За 2–3 дня до отпуска проговорите с коллегой планы и важные дела на две недели вперёд, разберите подробно возможные непредвиденные ситуации. Важно снять у заместителя как можно больше неопределённостей.

Мария, в случае непредвиденной задержки шефа совещание по стратегии развития будет проводить директор по стратегии Петров Иван Николаевич. Наш генеральный подрядчик обычно задерживает документы к совещаниям, прошу вас отслеживать взаимные договорённости по времени предоставления документов.



ПРИМЕР



НА ЗАМЕТКУ

*Помните, что передачу заместителю слишком личной информации, даже чтобы сохранить комфортные условия взаимодействия с руководителем, ваш шеф может расценить как «предательство».*

Обратите внимание заместителя на: манеру вашей переписки с шефом, принятые между вами сокращения, допустимое время для ответа на письма руководителя. Расскажите о важных в работе привычках вашего шефа.

После приезда шефа в офис нужно сразу предложить ему горячий чай или кофе. Документы на подпись нужно подавать два раза в день: в 9.00 и 13.00. По поводу срочных документов нужно информировать руководителя немедленно по Skype, обратившись с просьбой зайти и подписать.



ПРИМЕР

Дайте заместителю возможность порепетировать самому, выступите в роли руководителя. Ответьте на все дополнительные вопросы и дайте пару дней переварить информацию.



**Любовь Селянина**, заместитель руководителя секретариата компании «Пепеляев Групп»  
**Не бойтесь быть «заменимыми»**

Максимально делегируйте полномочия работнику, который будет оказывать административную поддержку вашему руководителю и коллегам в период вашего отпуска. Круглосуточный доступ к телефону и электронной почте, ноутбук с копиями рабочих файлов во время отдыха – не показатели вашего профессионализма. Это лишь подчеркнёт, что вы не способны правильно организовать рабочий процесс, и приведёт к профессиональному выгоранию.

Установите автоответчик на электронную почту. Автоответ должен содержать информацию о датах вашего отпуска, возможности доступа к телефону и почте, контактных лицах, к которым можно обращаться. Так вы избежите лишнего беспокойства со стороны коллег и партнёров. Помните, эффективная работа напрямую зависит от эффективного отдыха!

## Шаг 7. Выберите способ связи с заместителем

Попросите заместителя ставить вас в копию в рамках любой электронной переписки. Выберите периодичность и вид связи с коллегой: почта или мгновенные сообщения. Проговорите с коллегой, когда вы будете просматривать и отвечать на почту и сообщения: например, один раз в день, утром или вечером. Или вы будете доступны первые два дня. Важно дать понять заместителю, что вы не будете все две недели на связи. Решите, что звонить вам по телефону можно только в случае форс-мажора. Руководителя аналогично необходимо оповестить о вашем доступе к средствам связи.

## Шаг 8. Проведите после отпуска работу над ошибками

Попросите заместителя описать проблемы, которые возникли во время вашего отсутствия: в виде письма или таблицы в шпаргалке. Пусть ваш коллега сложит в отдельную папку все отработанные документы, отметит в таблице незавершённые дела. Поговорите с ним сразу по возвращении. Взгляд равнодушного коллеги на ваш функционал поможет понять трудные моменты и скорректировать подходы к работе.

Ненавязчиво поинтересуйтесь мнением других помощников руководителей, сотрудников кадровой службы, бухгалтерии и всех, кто непосредственно общался с вашим заместителем. Все замечания коллег можно разобрать с вашим коллегой «с глаза на глаз».

## Шаг 9. Получите обратную связь о работе вашего заместителя

В удобный момент спросите у начальника, всё ли было хорошо в ваше отсутствие. Обратите внимание на замечания и предложения руководителя. Они могут касаться процессов работы, кандидатуры заместителя или недостатков вашей организационной работы. Поблагодарите вашего шефа, учтите его замечания и двигайтесь дальше.

### ***Важные выводы:***

***1. Во многих организациях кандидатуру заместителей для секретарей руководителей служба персонала предусматривает заранее. Если заместитель не предусмотрен, найдите его сами.***

***2. Погрузите заместителя в вашу работу: отрепетируйте основные моменты, составьте для него шпаргалку, чек-листы рабочих процессов, кейсы различных ситуаций и др.***

***3. Проведите после отпуска работу над ошибками, получив обратную связь от своего руководителя, коллег и заместителя.***

***Статья подготовлена совместно  
с редакцией журнала «Справочник секретаря»***

**КЕЙС № 1**  
**КАК ОРГАНИЗОВАТЬ И ПРОВЕСТИ УСПЕШНОЕ VIP-МЕРОПРИЯТИЕ**

**Заказчик:** приёмная генерального директора.

**Исполнитель:** Петрова Мария.

**Задача:** организация и проведение успешного vip-мероприятия на 50 человек в загородном клубе.

**Требование:** выбор из трёх event-агентств при помощи тендера.

**Решение:** сравнить презентации претендентов.

**Ход решения:**

- Пишем бриф (техзадание) на мероприятие и рассылаем в каждое event-агентство.
- Выбираем исполнителя по концепции мероприятия.
- Заключаем договор с обязательным приложением подробного календарного плана подготовки к мероприятию.
- Отслеживаем все пункты договора и сроки.

**Методы реализации:**

- Критерии отбора места: удобство для гостей, стиль, окружение, оригинальность, стоимость.
- Критерии заказа приглашений: оригинальность и творческий подход.
- Критерии рассадки гостей за столиками: анализ состава гостей на предмет знакомства друг с другом, анализ общих увлечений и интересов.
- Критерии отбора кейтеринговой компании: меню, формат питания, форма обслуживания, стиль подачи, качество и выбор напитков.
- Критерии концепции мероприятия: флористика, современные технологии – мобильные приложения и гиды по мероприятию.
- Критерии выбора развлечений и подарков: уместность, стоимость.
- Встреча-проводы гостей: транспорт, службы рецепции, служба безопасности, фотография.

**Результат:** успешно проведённое мероприятие.

## Приложение 2

**КЕЙС № 2**  
**КАК ПРАВИЛЬНО ОТПРАВИТЬ ВАЖНОЕ ПИСЬМО**

**Заказчик:** приёмная генерального директора.

**Исполнитель:** Петрова Мария.

**Задача:** отправка заказного письма.

**Требование:** отправка заказного письма с уведомлением.

**Решение:** уточнить реквизиты получателя.

**Ход решения:**

- На почте выбрать отправку заказного письма с уведомлением.
- Сохранить квитанцию об отправке.
- По квитанции в установленные сроки уточнить у получателя информацию о получении письма.
- Записать фамилию принявшего и входящий номер документа.

**Результат:** сообщить руководителю о получении письма адресатом.

## Приложение 3

**КЕЙС № 3**  
**КАК ДОКЛАДЫВАТЬ РУКОВОДИТЕЛЮ О ЗВОНКАХ**

**Заказчик:** руководитель.

**Исполнитель:** помощник.

**Задача:** информирование о входящих звонках.

**Решение:**

- Всю информацию о входящих звонках нужно фиксировать.
- У неизвестного позвонившего нужно уточнить его Ф. И. О., координаты для обратной связи и предмет разговора.
- У известного вам человека – уточнить предмет разговора и степень важности и срочности.

**Ход решения:**

- О срочных звонках руководителю нужно сообщать немедленно: по телефону, мейлу, при помощи мессенджеров и т. д.
- О несрочных звонках нужно сообщать руководителю при первой удобной возможности.

**Метод решения:**

- решение о разговоре с позвонившим принимает руководитель;
- необходимо периодически уточнять у руководителя список лиц, с которыми его нужно соединять немедленно.

**Формулы ответа:**

*«Спасибо за звонок, проинформирую руководителя при первой возможности».*

*«Спасибо, сообщу руководителю, как только он выйдет на связь».*

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



# Кейс «Составляем соглашение о реструктуризации задолженности»



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.



## Соглашение о реструктуризации задолженности

г. Нур-Султан

05 июня 2021 года

ТОО «Бета», именуемое в дальнейшем «Кредитор», в лице генерального директора Рахимова Б. Б., действующего на основании Устава, и ТОО «Роза», именуемое в дальнейшем «Должник», в лице генерального директора Разумова К. К., действующего на основании Устава, вместе именуемые «Стороны», а индивидуально – «Сторона», подписали настоящее соглашение (далее – Соглашение) о реструктуризации долга к договору займа № 4 от 20 апреля 2021 года о нижеследующем:

1. Стороны приняли решение о реструктуризации задолженности Должника перед Кредитором по состоянию на дату подписания данного соглашения.
2. Реструктуризация долга осуществляется путём предоставления отсрочки по уплате долга и предоставления Должником банковской гарантии АО «Кумыс-Банк» (далее именуемое «Гарант»).

3. Должник обязуется выплатить долг Кредитору в полном объёме до 30 июля 2021 года путём перевода денег на расчётный счёт Кредитора.

4. Если Должник не выплатит долг до даты, установленной в п. 3 настоящего Соглашения, Кредитор отправляет в письменном виде требование к Гаранту об уплате суммы задолженности Должника в объёме согласно п. 1 настоящего Соглашения. Погашение задолженности Должника осуществляется Гарантом в порядке и сроки, утверждённые банковской гарантией.

5. Со дня подписания настоящего Соглашения штрафные санкции за несвоевременное погашение Должником обязательств по денежному обязательству, по которому осуществляется реструктуризация, не начисляются.

6. Во всём остальном, что не установлено настоящим Соглашением, Стороны руководствуются актуальными положениями ГК РК.

7. Настоящее Соглашение вступает в силу со дня его подписания Сторонами и актуально до полного исполнения ими своих обязательств.

8. Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой Стороны.

**Вопрос данного кейса заключается в следующем:** Какие нарушения были допущены при составлении соглашения о реструктуризации задолженности?

**Ответы на задание № 5 (Кейс «Составляем заявление о предоставлении дней отдыха в связи с безвозмездной донацией»)**

При составлении заявления о предоставлении дней отдыха в связи с безвозмездной донацией допущены следующие нарушения делопроизводства:

- 1) день отдыха в связи с безвозмездной донацией предоставляют на основании ст. 126 ТК РК;
- 2) отсутствует дата подачи заявления.

*Свои ответы с пометкой «Школа профессионального роста» (№ 6) присылайте нам по адресу: 050009, г. Алматы, ул. Шевченко, 1656/72г, уг. ул. Радостовца, офис 712 или по электронной почте: [shkola@mcfr.kz](mailto:shkola@mcfr.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.*

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



# Вина как инструмент управления



Замечали ли вы, как ловко иногда получается у вашего начальника оставить вас на сверхурочную работу или нагрузить чужими обязанностями? Как легко в его кабинете вы начинаете волноваться и чувствовать вину, хотя для этого вроде нет никаких причин. Так что же такое вина как инструмент управления? Давайте разбираться.



Чувство вины является мощным триггером. Оно знакомо многим. И его довольно легко вызвать. Особенно у тех, кто стремится зарекомендовать себя в офисе, сделать карьеру или влиться в коллектив. Мы все нуждаемся в одобрении и похвале. Вину мы чувствуем каждый раз, когда кто-то важный для нас говорит, что мы плохие, и пытается нам это доказать. Мы ему верим и чувство вины начинает свою разрушительную работу.

Когда мы чувствуем ненависть, обиду, гнев, страх – эти отрицательные чувства легко находят объект для приложения, проявляются в действии. Есть техники, которые позволяют взглянуть «в глаза» страху, и это переживание становится менее интенсивным или исчезает вовсе. А чувство вины не имеет объекта, поэтому не может разрядиться и поэтому как будто разъедает человека изнутри.



Почему взрослые, профессиональные люди, так легко начинают испытывать это чувство в присутствии начальника? Всё наше воспитание построено на чувстве вины. У родителей к моменту появления ребёнка на свет складывается некий идеальный образ будущего малыша, которому родившийся ребёнок должен соответствовать. Но ребёнок, каким бы он ни был замечательным, всё равно «не дотягивает до идеала». Например, он может быть послушным, но плохо учится; он может хорошо играть в футбол, но при этом быть забывчивым. Получается, что любой ребёнок всегда остаётся чуточку плохим. И родители, искренне желая ему добра, постоянно указывают на то, что он не дотягивает до хорошего, идеального. А, значит, он плохой. В ребёнке начинает копиться напряжение. И тут происходит реально плохое событие. Ребёнок, предчувствуя наказание, испытывает страх, волнение, мается и мечтает, чтобы родители побыстрее пришли и его наказали, чтобы весь этот ужас кончился. То есть ребёнок начинает желать наказания! И когда родители его накажут, он просит прощение, получает его и становится счастливым от лёгкости, когда отпускают угрызения совести. **Это счастье остаётся в подсознании.** Формируется сильная условно-рефлекторная цепочка: **плохое настроение – чувство вины – наказание – прощение – хорошее настроение.** И такая цепочка, возникая из подсознания, начинает управлять поведением человека всякий раз, когда он чувствует робость перед кем-то авторитетным, подобно тому, как это было в детстве с его родителями. Самое неприятное, что этот механизм распространяется и на другие сферы его жизни. Например, отношения с деньгами.

Специалист хочет попросить повышение оклада или договориться о достойной оплате его вклада в реализацию проекта, но... робеет. Начинает придумывать причины, чтобы избежать важного разговора на эту тему с начальником. И в результате остаётся без должной оплаты и винит себя. Это происходит потому, что срабатывает, например, установка: **«Больших денег честным трудом не зарабатываешь».** То есть на уровне сознания хочется больших доходов, но их нет, пока не исчезнет предубеждение.

**Чувство вины может маскироваться и принимать разные формы:**

**Извинения.** Понаблюдайте за собой. Есть ли у вас привычка часто извиняться: **«Извините, могу я войти?»**, **«Простите, я хочу пройти»** и т. д. Это не просто вежливость. Мы словно извиняемся за то, что вмешиваемся в какие-то процессы или ситуации. Неуместные извинения или склонность к самобичеванию – это реализация установки **«я не заслуживаю счастья».** Именно чувство вины заставляет человека думать, что он недостоин хорошей работы, счастливого брака, высокой зарплаты. Ощущение своей «плохости» заставляет терпеть начальника-самодура, отказываться от идеи сделать карьеру.

**Агрессия.** Привычка критиковать всех вокруг, выяснять отношения, стремление настоять на своём и говорить последнее слово в спорах – это свойственно тем людям, которые считают слабостью любое несовершенство.

**ВОПРОС  
ЧИТАТЕЛЯ**

Работники организации перешли на дистанционный режим работы (90 %). Возникла проблема с подписанием документов. Как в данном случае подписывать документы и проставлять печать организации на документах?

*Работники, которые перешли на дистанционный труд, должны иметь ЭЦП. Для официальных документов, предназначенных для внешних корреспондентов, где требуется «живая» печать и подлинная подпись, издаётся приказ первого руководителя, дающего полномочия уполномоченному лицу на проставление подлинной подписи и «живой» печати, который на основании данного приказа может осуществлять необходимые действия и передвигаться по территории города, для осуществления действий, разрешённых указом Президента и постановлением Правительства Республики Казахстан.*



**СМОТРИТЕ  
ПОЛНЫЙ  
ОТВЕТ  
В ЭЛЕКТРОННОЙ  
СИСТЕМЕ**

**ACTUALIS:**  
КАДРОВОЕ ДЕЛО  
[www.vip-kadry.mcftr.kz](http://www.vip-kadry.mcftr.kz)



тво и презирает право на ошибку. Так поступают те, кто боится, что окружающие увидят их собственное несовершенство. Они предпочитают нападать первыми.

**Тревожность.** Она может быть выбрана бессознательно как канал, через который выходит напряжение от основной проблемы – чувства вины. Психика как будто выбирает то, с чем может справиться, потому что постоянное переживание вины непереносимо. Как быть, если это о вас? Учиться защищать себя от любых попыток вызвать у вас чувство вины. Учиться обесценивать чужое мнение. Особенно, если оно предвзятое или необъективное. Иногда говорить (мысленно или вслух): *«Да пофиг!»*

Чувство вины может перерасти в тотальную неуверенность в себе, мнительность или тревожность. Нужно воспитывать в себе новые, здоровые привычки восприятия реальности и поведения. Наблюдайте за собой: в каких ситуациях и с какими людьми вы испытываете чувство вины.

*Когда вы испытываете вину, постарайтесь отслеживать, что происходит с вашим телом. Обращайте внимание на то, о чём вы в этот момент думаете. Такой навык поможет научиться управлять собой. Почаще хвалите себя, отмечайте свои достижения. Научитесь обращать на них внимание других людей. Это виртуозно делают дети – учитесь у них.*

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



# Тест эмоций (тест Басса-Дарки в модификации Г. В. Резапкиной)



Каждый человек порой оказывается в ситуации, когда трудно сдерживать эмоции. Предлагаемый тест позволяет определить уровень и вид вашей агрессии. Прочитайте утверждения. Если вы реагируете похожим образом, отметьте в бланке номер вопроса. Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:



1. Если я разозлюсь, я могу ударить кого-нибудь.
2. Иногда я раздражаюсь настолько, что швыряю какой-нибудь предмет.
3. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.
4. Пока меня не попросят по-хорошему, я не выполню просьбу.
5. Мне кажется, что судьба ко мне несправедлива.
6. Я знаю, что люди говорят обо мне за спиной.
7. Я не могу удержаться от спора, если со мной не согласны.
8. Мне не раз приходилось драться.
9. Когда я раздражаюсь, я хлопаю дверьми.
10. Иногда люди раздражают меня просто своим присутствием.
11. Я нарушаю законы и правила, которые мне не нравятся.
12. Иногда меня гложет зависть, хотя я этого не показываю.
13. Я думаю, что многие люди не любят меня.

14. Я требую, чтобы люди уважали мои права.
15. Я знаю людей, которые способны довести меня до драки.
16. Иногда я выражаю гнев тем, что стучу по столу.
17. Я часто чувствую, что могу взорваться, как пороховая бочка.
18. Если кто-то пытается мною командовать, я поступаю ему наперекор.
19. Меня легко обидеть.
20. Многие люди мне завидуют.
21. Если я злюсь, я могу выругаться.
22. Если не понимают слов, я применяю силу.
23. Иногда я хватаю первый попавшийся под руку предмет и ломаю его.
24. Я могу нагрубить людям, которые мне не нравятся.
25. Когда со мной разговаривают свысока, мне ничего не хочется делать.
26. Обычно я стараюсь скрывать плохое отношение к людям.
27. Иногда мне кажется, что надо мной смеются.
28. Если кто-то раздражает меня, я говорю всё, что о нём думаю.
29. На удар я отвечаю ударом.
30. В споре я часто повышаю голос.
31. Я раздражаюсь из-за мелочей.
32. Того, кто любит командовать, я стараюсь поставить на место.
33. Я заслуживаю больше похвал и внимания, чем получаю.
34. У меня есть враги, которые хотели бы мне навредить.
35. Я могу угрожать, хотя и не собираюсь приводить угрозы в исполнение.

### Обработка и интерпретация результатов теста.

Ключ к тесту

Шкалы	Вопросы				
	1	8	15	22	29
Ф	1	8	15	22	29
К	2	9	16	23	30
Р	3	10	17	24	31
Н	4	11	18	25	32
О	5	12	19	26	33
П	6	13	20	27	34
С	7	14	21	28	35

За каждое совпадение с ключом начисляете 1 (один) балл. Совпадением с ключом нужно считать ответ «да» на вопросы в таблице.

#### Интерпретация результатов теста.

Средний уровень агрессии **равен 3 (трём) баллам**. Если показатели испытуемого превышают это значение, можно говорить о выраженности одной из следующих форм агрессивного поведения:

**Физическая агрессия (Ф):** вы склонны к самому примитивному виду агрессии. Вам свойственно решать вопросы с позиции силы. Возможно, ваш

образ жизни и личностные особенности мешают вам искать более эффективные методы взаимодействия. Вы рискуете нарваться на ответную агрессию.

**Косвенная агрессия (К):** конечно, лучше ударить по столу, чем по голове партнёра. Однако увлекаться этим не стоит. Пожалейте мебель, посуду. Ведь это прямые убытки. Кроме того, так недолго и пораниться.

**Раздражение (Р):** плохо или даже хорошо скрываемая агрессия не сразу приведёт к разрыву отношений с другим человеком, но будет разъедать вас изнутри, как серная кислота, пока не прорвётся наружу. Когда прорвётся – см. «физическая и косвенная агрессия».

**Негативизм (Н):** реакция, типичная для подростка, совершающего бессмысленные и даже разрушительные для себя поступки из чувства протеста. Суть её в пословице «выбью себе глаз, пусть у тещи будет зять кривой».

**Обидчивость (О):** готовность видеть в словах и поступках других людей насмешку, пренебрежение, желание унижить. Здорово отравляет жизнь.

**Подозрительность (П):** готовность видеть в словах и поступках других скрытый умысел, направленный против вас. В крайних своих проявлениях может быть симптомом нездоровья.

**Словесная агрессия (С):** за словом в карман вы не полезете. А зря. Последствия необдуманного слова могут быть куда более разрушительны, чем последствия драки. Впрочем, одно другому не мешает.

Тест основан на самооценке. Его точность зависит от вашей откровенности. Если у вас повышенный уровень агрессии, возможно, ваша энергия и пробивные способности помогают вам достигать своих целей. Но задумайтесь, какую цену вы платите за свои победы. Довольны ли вы своими отношениями с другими людьми? Агрессивный стиль поведения разрушает отношения между людьми и провоцирует конфликты. Вам необходимо учиться контролировать свои эмоции. Если это трудно, попробуйте направить их в мирное русло – спорт, творчество.

Людям, которые не умеют управлять своими эмоциями, не следует выбирать профессии, связанные с общением, обслуживанием, воспитанием, обучением – то есть работу, связанную с людьми. Даже обращение с животными требует умения контролировать себя, сдерживать гнев и раздражение. Низкие значения по этому тесту (точки расположены ниже пунктирной линии) свидетельствуют о вашей деликатности, уступчивости и бесконфликтности. Однако вам может не хватать упорства в достижении своих целей и отстаивании своей позиции.

*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@mcfr.kz, head.kadry@mcfr.kz, с обязательным указанием рубрики.*



## ВОСЕМЬ ПРИЗНАКОВ, ЧТО ВАША РАБОТА ПЕРЕСТАЛА УСТРАИВАТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ



### БОСС БОЛЬШЕ НЕ ДЕЛИТСЯ ИНФОРМАЦИЕЙ

Это первый признак, что в отношении к вам что-то не так. Раньше начальник рассказывал обо всём. Охотно делился планами. Теперь всё изменилось. Вы последним узнали, что компания выиграла крупный тендер. Случайно услышали, что лучших работников отправляют на тренинг за границу. Вероятно, руководитель намеренно принижает вас. Спросите его, почему?



### РУКОВОДИТЕЛЬ СТАЛ ИГНОРИРОВАТЬ ВАС

Начальник перестал давать обратную связь. Прекратились разговоры о ваших сильных сторонах, упоминания будущего: «В следующий раз попробуй сделать так...» Ещё один тревожный признак – в беседах отсутствует местоимение «мы» и глаголы в первом лице множественного числа: «Мы исправим», «В прошлый раз нам удалось».



### НАЧАЛЬНИК ЛИШИЛ ВСЕХ ПРИВИЛЕГИЙ

Ещё недавно вы могли прийти к обеду, так как обычно долго задерживаетесь в офисе. А вчера шеф напомнил, что рабочий день начинается в 9.00 часов утра. А когда решили, как обычно воспользоваться директорским авиатарифом, оказалось, что вам это больше недоступно. Теперь вы не можете пользоваться большинством удобных опций, которые так помогали в работе.



### НАЧАЛЬНИК ПЕРЕСТАЛ ВАС ХВАЛИТЬ

Он раздражённо твердит, что вы постоянно делаете не то, что нужно. Это плохой знак, который вызывает у вас недоумение. Ведь долгое время вы считали, что на хорошем счету. При этом качество и объёмы вашей работы не изменились. Вспомните, может, вы его чем-то обидели. Например, через голову обратились к вышестоящему руководителю.



### ВЫ ТЕПЕРЬ ПОД ПОСТОЯННЫМ КОНТРОЛЕМ

Раньше начальник ставил задачу, обозначал сроки и ждал результат. Теперь он тщательно контролирует каждый ваш шаг. По сто раз в день интересуется, созвонились ли вы с кандидатом, отправили ли финалисту оффер, не забыли ли подготовить документы. Каждый день шеф требует отчёта о том, как идёт проект. Почему он это делает – вопрос.



### ВАШЕ ВЛИЯНИЕ ТЕПЕРЬ МИНИМАЛЬНО

Если вы заметили, что в результате преобразований ваша роль в рабочем процессе сузилась, насторожитесь. Например, раньше вы составляли план обучения, искали подрядчиков, организовывали мероприятия и анализировали результат. Теперь этим занимаются другие, а вы пишете отчёты. Очевидно, что вас отодвинули от бюджета и принятия решений.



### ВАМ НЕ ДАЮТ ОТВЕТСТВЕННЫЕ ПРОЕКТЫ

Актёры часто жалуются, что много лет не получают новых ролей. А ведь раньше каждый год играли премьеру. С такой же проблемой можно столкнуться и в офисе. В какой-то момент вы замечаете, что интересные проекты поручают кому угодно, кроме вас. Даже если изначально это была ваша идея. Смело скажите шефу, что готовы к дополнительной нагрузке.



### ВЫ ЧУВСТВУЕТЕ СВОЮ БЕСПОЛЕЗНОСТЬ

Однажды поймали себя на мысли, что не получаете удовольствия от того, что делаете. Вовлечённость почти на нуле. Самыми приятными становятся пятница, отпуск и день зарплаты. Надо понять, что случилось. Если вам кажется, что текущий кризис связан с охлаждением в отношениях с руководителем, попросите его о встрече и расскажите о своих ощущениях.

ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО  
В КАЗАХСТАНЕ



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



# Как правильно написать совместителю справку с основной работы об условиях труда?



**Как правильно написать справку об условиях труда, характере работы, должности по основной работе для сотрудника, который устраивается в другую организацию совместителем?**

Совместитель, согласно пп. 56) п. 1 ст. 1 ТК РК, должен выполнять другую регулярную оплачиваемую работу на условиях трудового договора в свободное от основной работы время.

Для заключения трудового договора о работе по совместительству с другим работодателем, в соответствии с п. 4 ст. 32 ТК РК, работник должен предоставить справку о характере и условиях труда по основному месту работы (**место работы, должность, условия труда**).

Не допускается трудоустройство на работу по совместительству работников, не достигших восемнадцатилетнего возраста, и работников, занятых на тяжёлых работах, работах с вредными и (или) опасными условиями труда, за исключением медицинских работников (пп. 5) п. 2 ст. 26 ТК РК).

Пункт 3 ст. 68 ТК РК устанавливает, что суммарная продолжительность ежедневной работы по месту основной работы и работы по совместительству не должна превышать 8 часов ежедневной работы **более чем на 4 часа**. Таким образом, справка с основной работы необходима для того, чтобы в пункте трудового договора, который определяет время работы совмести-

теля, было указано его рабочее время, несовпадающее с временем основной работы, и его рабочий день не должен превышать 12 астрономических часов работы в сутки.

Также если работник по основной работе работает во вредных, опасных условиях труда (кроме медработников), то его нельзя принимать на работу совместителем.

Поэтому в справке с основного места работы нужно указать время работы на основной работе и то, что она не связана с вредными и опасными условиями труда.

Предлагаем образец справки:

Бланк организации  
**Наименование организации**

Дата \_\_\_\_\_ регистрационный номер \_\_\_\_\_

**СПРАВКА**

Справка выдана Ф. И. О. о том, что он работает в ТОО «АВГД» с 12 августа 2018 года в должности менеджера по продажам в отделе реализации продукции.

Место осуществления деятельности: г. Алматы, ул. Джандосова, 17.

Режим рабочего времени: пятидневная рабочая неделя, выходные дни: суббота, воскресенье.

Работа не связана с вредными и опасными условиями труда.

Время работы: с 9.00 ч. до 17.00 ч., перерыв с 13.00 ч. до 14.00 ч.

Место проживания: г. Алматы, 2-й микрорайон, дом \_\_, кв. \_\_

Справка дана по месту требования.

**Начальник отдела кадров** \_\_\_\_\_ **подпись** \_\_\_\_\_ **Н. Накенов**

Печать

Телефон +7 727 381-00-00  
+7-777-00-00-000



**На вопросы отвечает Н. Маликова,**  
эксперт электронной системы «ACTUALIS: Кадровое дело»,  
директор юридического департамента ТОО «Factor Of Time»,  
г. Алматы



# Нужно ли обновлять должностные инструкции, если изменили наименование компании, а должности и обязанности остались прежние?



***В организации должностные инструкции утверждали в 2017–2018 годах. В 2020 году изменили наименование компании. Нужно ли сейчас обновлять должностные инструкции, если должности и обязанности остались прежние?***

Порядок составления и ознакомления с должностными инструкциями Трудовой кодекс Республики Казахстан не регламентирует. Поэтому считаем, что, поскольку функциональные обязанности и наименования должностей не менялись, обновлять должностные инструкции не нужно, если в них не указано наименование организации. Если название организации указано в должностных инструкциях, то рекомендуем вам их обновить и снова ознакомить с ними работников.

## 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@mcfk.kz](mailto:kid@mcfk.kz), [head.kadry@mcfk.kz](mailto:head.kadry@mcfk.kz)

Наш сайт: [www.kadry.mcfk.kz](http://www.kadry.mcfk.kz)

Подпишитесь на комплект

## «ОБРАЗЦОВЫЙ ОТДЕЛ КАДРОВ»

из трёх предложенных электронных журналов

**«Справочник кадровика.  
Казахстан»**

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

**«Делопроизводство  
в Казахстане»**

со скидкой  
**-10 %**

по **СПЕЦИАЛЬНОЙ ЦЕНЕ**

Период действия акции:  
с 1 по 30 июня 2021 года

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

**ДЕМО-ДОСТУП  
БЕСПЛАТНО  
на 3 дня**

Получите годовой доступ  
к справочной системе

**«ACTUALIS:  
Кадровое дело»**

тариф VIP

**- 50 %**

Период действия акции:  
с 1 по 30 июня 2021 года  
<https://vip-kadry.mcfr.kz/>