

ДОВІДКОВО- ІНФОРМАЦІЙНІ ДОКУМЕНТИ

- Переважна більшість документів, що відправляються із установ та спрямовуються до них, є інформаційно-довідковими. Вони містять повідомлення про наявний стан справ у закладах, який є підставою для прийняття розпорядчих документів. Вони носять допоміжний характер відповідно до організаційно-розпорядчої документації, не обов'язкові для виконання на відміну від інших. Повідомлення, що міститься в них, може спонукати до дії або бути лише доведена до відома.

- ***До довідково - інформаційних документів належать:***
- **1. відгуки;**
- **2. акти;**
- **3. доповідні;**
- **4. довідки;**
- **5. звіти;**
- **6. записки (доповідні, пояснювальні)**

Відгук — документ, у якому висловлюються думки спеціаліста (колективу) з приводу якої-небудь роботи (наукової праці, що повинна бути надрукована в журналах, наукових збірниках тощо), а також висновки про різні наукові, навчальні роботи, звіти тощо.

- **Акти поділяються на:**

- · законодавчі – рішення щодо законів, указів, постанов;
- · управлінські – підтвердження факсів, подій, вчинків, пов'язаних з діяльністю установ, підприємств, організацій, окремих осіб.
- Реквізити акту:
 - · автор документа (назва підприємства, організації);
 - · дата, номер, місце складання;
 - · гриф затвердження;
 - · заголовок;
 - · підстава (наказ керівника організації);
 - · склад комісії;
 - · присутні;
 - · текст;
 - · відомість про кількість примірників акту, їх місцезнаходження;
 - · перелік додатків до акту;
 - · підписи членів комісії та присутніх

- **Доповідь** — документ, у якому викладаються певні питання, даються висновки, пропозиції.
- Призначена для усного (публічного) прочитання та обговорення.
- Групи:
 - Звітні (узагальнення стану справ, ходу роботи за певний час).
 - Поточні (повідомлення про хід роботи).
 - На політичні, наукові теми тощо.
- Структура тексту:
 - I. Вступ, зазначаються підстави, причини, що зумовили появу документа.
 - II. Описова частина, де аналізується справжній стан справ, наводяться аргументи, даються посилання тощо.
 - III. Підсумкова частина містить висновки, пропозиції.

- **Довідка** — документ, що містить опис та підтвердження тих чи інших фактів і подій.
- Реквізити довідки:
 - · назва відомства, установи (адресат);
 - · назва виду документа (довідка);
 - · дата;
 - · місце укладання;
 - · заголовок до тексту;
 - · текст;
 - · підпис;
 - · печатка.

- **Службова довідка** повинна об'єктивно відображати стан справ, тому її складання потребує ретельного відбору та перевірки відомостей, зіставлення й аналізу отриманих даних. У ній можуть наводитися таблиці, приєднуватися додатки.
- Доцільно починати текст довідки особистого характеру з подання тексту у називному відмінку прізвища, імені та по батькові особи, про яку подаються відомості.

- **Звіт** – це документ, у якому в письмовій формі подається повідомлення про виконання якоїсь роботи.
- Звіти поділяються на групи:
 - статистичні (цифрові) – оформлюються на бланках.
 - текстові – оформлюються на звичайному папері за встановленою нормою.

- **Службовий лист містить в собі такі реквізити:**
 - назва й адреса організації — відправника листа;
 - номер і дата листа, що правили за основу для складання відповіді;
 - номер і дата листа;
 - назва й адреса одержувача листа;
 - заголовок листа;
 - текст;
 - перелік додатків із зазначенням кількості сторінок;
 - підпис;
 - гриф погодження;
 - візи (оформлюють у разі потреби на примірнику адресанта);
 - відбиток печатки (проставляють у разі потреби);
 - прізвище виконавця та номер його телефону (позначка про виконавця);
 - позначка про виконання документа й направлення його до справи (оформлюють від руки після виконання документа);
 - позначка про перенесення даних на машинний носій;
 - позначка про надходження (проставляє адресат у день надходження документа).

- **Листи, що не потребують відповіді:**
- лист відповідь, лист попередження, лист нагадування, лист відмова, лист розпорядження, лист повідомлення, супровідний лист, гарантійний лист, інформаційний лист, циркулярний лист.

- **Супровідний лист**

- документ, який інформує адресата про направлення до нього доданих до листа документів. Починають лист словами: «Надсилаємо», «Направляємо», «Повертаємо», «Додаємо» і т. ін., а далі — заголовки та пошукові ознаки (дата і номер) документа, що направляється.

- **Лист-запрошення**

- пропонує адресатові взяти участь у якомусь заході. Адресується як конкретній особі, так і закладам. Зміст — характер запланованого заходу, терміни проведення, умови участі.

- **Лист-підтвердження**

- містить повідомлення про отримання якого-небудь відправлення (листа, телеграми, товару тощо), про те, що раніше складений документ лишається у силі (наприклад, договір, інструкція і т. ін.).
- Починаються такі листи словами, утвореними від дієслова «підтверджувати» .

"Конфліктні ситуації в колективі та шляхи їх вирішення"

- **Конфлікт** (від лат. *conflictus*) у самому загальному виді визначається як зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів опонентів чи суб'єктів взаємодії.
- В основі будь-якого конфлікту лежить ситуація, що включає або суперечливі позиції сторін з якогось приводу, або протилежні цілі чи засоби їхнього досягнення в даних обставинах, чи незбігання інтересів, бажань, потягів опонентів і т.п. Конфліктна ситуація, таким чином, містить суб'єкти можливого конфлікту і його об'єкт. Щоб конфлікт почав розвиватися, необхідний інцидент, коли одна із сторін починає діяти, притискуючи інтереси іншої сторони. Якщо протилежна сторона відповідає тим же, конфлікт з потенційного переходить в актуальний.

Причини виникнення конфліктів у колективі

- Причини конфліктів характеризуються у рамках протиріччя, що виникають між людьми, групами, організаціями, державами і т.п. Джерелами конфліктних ситуацій є загострені протиріччя, розбіжність точок зору, цілей, підходів, бачення способів вирішення виробничих задач, що так чи інакше торкаються особистісних інтересів, включаючи і керівника.

Використання особистістю завищених оцінок, що приводить до:

- помилки внаслідок приятельського ставлення;
- помилки внаслідок доброзичливості;
- помилки внаслідок високої репутації;
- помилки внаслідок слова, а не справи (подати себе в кращому вигляді);
- помилки внаслідок внутрішньої симпатії;
- помилки контрасту.

Використання особистістю занижених оцінок, що приводить до:

- помилки внаслідок особистої антипатії;
- помилки внаслідок оцінної інерції;
- помилки заниженої значимості виконаної роботи;
- помилки внаслідок прискіпливого відношення;
- помилки внаслідок завищених вимог;
- помилки, що провокує на конфлікт.

. Технологія виходу із конфлікту за Томасом-Килменном

- Будь-яка конфліктна дія може мати чотири основних виходи: повне чи часткове підпорядкування іншого; компроміс; перетин конфліктних дій; інтеграція. Великий інтерес представляє технологія виходу із конфлікту Томаса - Килменна