



Справочник терминов и сокращений ОсОО «В плюсе»

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора

ОсОО «В плюсе»

№_____ /п от «_____» _____ 2024 г.

Автор регламента:

Регламент разработан для всех сотрудников

Дата создания: 28.08.2024

Версия: 1.0

Справочник терминов и сокращений ОсОО «В плюсе»

1. Причина создания документа

Документ создан в связи с необходимостью унификации понимания терминов и сокращений, используемых в рабочих процессах и внутренней документации компании.

2. Цели документа

- Установление единых определений для ключевых терминов и сокращений.
- Повышение точности и ясности коммуникации между сотрудниками.
- Обеспечение стандартизации внутренней документации.

3. Общие положения документа

- Настоящий документ содержит список используемых терминов и сокращений с их пояснениями, обязательный для применения всеми сотрудниками компании.
- Все термины и сокращения должны быть использованы в соответствии с определениями, приведёнными в данном документе.
- Документ подлежит пересмотру и актуализации по мере необходимости на основании приказа генерального директора.

4. Определение терминов и сокращений

1. [«Справочник терминов и сокращений ОсОО «В плюсе»»](#) – документ, содержащий перечень используемых в компании терминов и сокращений, их определений и назначений.

2. Ответственность за содержание документа и контроль внесения изменений:

- Каждый Руководитель подразделения или направления обязан своевременно вносить изменения и обновлять термины, относящиеся к его сфере ответственности, с целью поддержания актуальности [«Справочника терминов и сокращений ОсОО «В плюсе»»](#);
- Руководитель ОКК несет ответственность за общий контроль содержания [«Справочника терминов и сокращений ОсОО «В плюсе»»](#) и мониторинг соблюдения установленного порядка обновления документа.

5. Выполнение требований инструкции

5.1. Должности в компании

- 1. ГД (Генеральный директор)** – высшее должностное лицо компании.
 - 2. ОД (Операционный директор)** – должностное лицо, ответственное за управление операционными процессами.
 - 3. ДДП (Директор департамента продаж)** – руководитель, отвечающий за стратегию продаж и контроль выполнения планов.
 - 4. РОП (Руководитель отдела продаж)** – руководитель отдела, управляющий сотрудниками и качеством работы.
 - 5. МП (Менеджер по продажам)** – сотрудник, осуществляющий продажи и взаимодействие с клиентами.
 - 6. Р-ОКК (Руководитель отдела контроля качества)** – должностное лицо, контролирующее технические процессы.
 - 7. С-КК (Специалист контроля качества)** – сотрудник, проверяющий корректность работы в CRM.
 - 8. Бэк-офис** – специалист, занимающийся поддержкой и выполнением задач, направленных из других отделов.
- ## **5.2. CRM и взаимодействие с клиентами**
- 1. Клиент** – лицо, являющееся потенциальным или действующим клиентом компании.
 - 2. Арбитражный управляющий (АУ)** – лицо, назначенное арбитражным судом для проведения процедуры банкротства несостоятельной организации или гражданина; клиент компании.
 - 3. Должник** – физическое или юридическое лицо, от имени которого клиент открывает счета в банке во время проведения процедуры банкротства.
 - 4. Лот** – имущество, принадлежащее должнику, которое реализуется в рамках процедуры банкротства.
 - 5. CRM** – система (например, Битрикс24), используемая для работы компании, включая взаимодействие с клиентами и банками-партнёрами.
 - 6. Дело (в CRM)** – задача, выставленная в CRM, с указанием даты следующего касания с клиентом и комментария к будущему

взаимодействию.

7. Задача (в CRM) – ручная постановка задачи для себя или другого сотрудника в CRM.

8. Карточка клиента (в CRM) – раздел в CRM с информацией о клиенте, включая задачи, звонки, комментарии и привязанных должников или лоты.

9. Карточка компании (в CRM) – вкладка в CRM с контактными данными клиента.

10. Карточка должника (в CRM) – раздел в CRM с информацией о должнике и связанных с ним объектах.

11. Карточка лота (в CRM) – раздел в CRM, содержащий информацию по лоту.

12. Чат клиента (в CRM) – чат для переписки сотрудников по вопросам клиента.

13. Чат должника (в CRM) – чат для обсуждения вопросов, связанных с должником клиента.

14. Чат заявки (в CRM) – чат для обсуждения вопросов, возникающих во время открытия счетов клиентам в банке.

15. Заявка – потенциальная сделка, направленная в бэк-офис для реализации открытия счёта клиенту в банке.

16. Воронка (в CRM) – процесс продаж в CRM, отражающий путь клиента с выделением этапов взаимодействия (стадий).

17. Холодные клиенты – клиенты, ещё не проявившие готовность к сотрудничеству.

18. Тёплые клиенты – клиенты, проявившие готовность к сотрудничеству.

19. Постоянные клиенты – действующие клиенты компании.

20. Стадия(и) – этапы перехода клиента по воронке, начиная с первого контакта и на всех этапах сотрудничества.

5.3. Взаимодействие с банками

- 1. ЛС (Лицевой счет)** – специальный лицевой счёт, открываемый для клиентов в банке.
 - 2. ЛК (Личный кабинет)** – личный кабинет клиента в банке, содержащий информацию об услугах и счетах.
 - 3. Телефония** – IP-телефония (например, Mango Talker), используемая для звонков клиентам и банкам-партнёрам.
 - 4. Банк** – банк-партнёр компании, предоставляющий услуги клиентам по открытию и обслуживанию счетов.
 - 5. МБ (Менеджер банка)** – сотрудник банка, с которым взаимодействуют по вопросам открытия счетов и нестандартных ситуаций.
 - 6. РОП банка (Руководитель отдела продаж банка)** – руководитель, отвечающий за работу менеджеров банка и решение сложных вопросов.
 - 7. РБ (Руководитель отдела банкротства)** – руководитель, контролирующий работу менеджеров банка и подключающийся в критических ситуациях.
- #### **5.4. Основные термины и функции Битрикс24**
- 1. CRM (Customer Relationship Management)** – система управления взаимоотношениями с клиентами, включающая сбор и обработку информации о клиентах, управление сделками и взаимодействиями.
 - 2. Карточка клиента** – раздел, в котором хранится информация о клиенте (контактные данные, сделки, задачи, истории взаимодействия).
 - 3. Карточка сделки** – раздел, содержащий данные о текущей сделке, её стадии, ответственных лицах и сроках.
 - 4. Воронка продаж** – визуализация этапов сделки от первого контакта с клиентом до её завершения (успешного или неуспешного).
 - 5. Стадии сделки** – этапы прохождения сделки в рамках воронки продаж (например, "Контакт установлен", "Коммерческое предложение", "Заключение договора").
 - 6. Лиды** – потенциальные клиенты или контактные данные, которые ещё не стали частью базы клиентов.

7. Задачи – инструмент для постановки, управления и контроля выполнения задач между сотрудниками.
8. Проекты – группировка задач и процессов, связанных с реализацией конкретной цели или проекта.
9. Чат и видеозвонки – встроенные инструменты для общения сотрудников внутри компании.
10. Группы – объединения пользователей для совместной работы над задачами и проектами.
11. Диск Битрикс24 – хранилище файлов для совместного использования и обмена документами между сотрудниками.
12. Рабочие отчёты – возможность создания отчетов по задачам, проектам и эффективности работы сотрудников.
13. Календарь – инструмент для планирования встреч, событий и управления рабочим временем.
14. Тайм-трекинг – инструмент для отслеживания времени, потраченного сотрудником на выполнение задачи.
15. Работы – автоматизация рутинных процессов в CRM, задачах и других модулях.
16. Триггеры – действия, которые автоматически запускают определённые процессы (например, изменение стадии сделки).
17. Бизнес-процессы – автоматизированные последовательности действий, упрощающие выполнение повторяющихся задач.
18. Открытые линии – инструмент для интеграции с мессенджерами, соцсетями и другими каналами связи для работы с клиентами.
19. Права доступа – система настройки уровня доступа пользователей к задачам, файлам, проектам и CRM.
20. Скрипты продаж – встроенный инструмент для создания сценариев общения с клиентами.
21. Шаблоны задач – заранее созданные структуры задач, упрощающие их повторное использование.

22. Канбан – визуальная система управления задачами или проектами в виде доски с этапами выполнения.

23. Экстранет-группы – группы, позволяющие вовлечь внешних пользователей (например, клиентов или подрядчиков) в совместную работу.

24. Лента новостей – место, где отображаются все активности компании, включая новости, задачи и изменения в документах.

25. Пульс компании – аналитический инструмент для мониторинга активности сотрудников в Битрикс24.

26. Счета – документы, создаваемые в CRM для выставления клиентам.

27. Предложения – коммерческие предложения, формируемые в системе для клиентов.

28. Веб-формы – формы для сбора информации от клиентов, интегрированные с CRM.

29. Отчёты CRM – инструмент для анализа эффективности работы отдела продаж и менеджеров.

30. Роли пользователей – предустановленные или настроенные права доступа и функции, определяющие, что пользователь может делать в системе.

5.5. Термины по офисной технике

1. Общие термины

- Офисная техника – устройства, используемые для автоматизации и упрощения офисных процессов (печать, копирование, сканирование, связь и т.д.).
- МФУ (Многофункциональное устройство) – устройство, объединяющее функции принтера, сканера, копира и иногда факса.
- Принтер – устройство для печати документов, изображений и других данных на бумаге.
- Сканер – устройство для преобразования бумажных документов в цифровой формат.

- Копировальный аппарат (Копир) – устройство для создания бумажных копий документов.
- Ламинатор – устройство для защиты документов путём покрытия их специальной плёнкой.
- Резак для бумаги – устройство для резки бумаги ровными линиями.
- Шредер (уничтожитель бумаги) – устройство для уничтожения документов, измельчающее бумагу в мелкие частицы.
- Факс – устройство для передачи бумажных документов через телефонную линию (в настоящее время используется редко).

2. Типы устройств для печати

- Лазерный принтер – принтер, использующий лазерную технологию для печати, характеризуется высокой скоростью и экономичностью.
- Струйный принтер – принтер, использующий жидкое чернила для печати, обеспечивает высокое качество изображений.
- Термопринтер – принтер, использующий термическую технологию для печати (обычно применяется в кассовых аппаратах).
- 3D-принтер – устройство для создания трёхмерных объектов из пластика или других материалов.
- Матричный принтер – устаревший тип принтера, использующий иглы для печати.

3. Аксессуары и расходные материалы

- Картридж – сменный блок для принтера, содержащий чернила или тонер.
- Тонер – порошок, используемый в лазерных принтерах и копировальных аппаратах для печати.
- Бумага офисная – стандартная бумага формата А4, используемая для печати и копирования.
- Фотобарабан – часть лазерного принтера или копира, на которую наносится тонер перед переносом на бумагу.

- Чернила – жидкость, используемая в струйных принтерах для печати.

4. Связь и коммуникации

- Телефонный аппарат – устройство для голосовой связи через телефонную сеть.
- Гарнитура – устройство для телефонной связи, состоящее из наушников и микрофона.
- Конференц-система – оборудование для организации видеоконференций и удалённого общения.

5. Визуальная техника

- Проектор – устройство для отображения изображения с компьютера или другого устройства на экран или стену.
- Экран для проектора – поверхность, на которую проецируется изображение.
- Интерактивная доска – устройство, сочетающее функции проектора и сенсорного экрана для проведения презентаций и обучения.
- Монитор – экран, используемый для отображения данных с компьютера.

6. Устройства для хранения и передачи данных

- Жёсткий диск (HDD) – устройство для хранения данных.
- Твердотельный накопитель (SSD) – устройство для хранения данных, обеспечивающее высокую скорость работы.
- USB-накопитель (флешка) – портативное устройство для хранения и передачи данных.
- Сетевое хранилище (NAS) – устройство для хранения данных, доступных через локальную сеть.

7. Программное обеспечение и автоматизация

- Драйвер устройства – программа, обеспечивающая взаимодействие офисного оборудования с компьютером.

- Программное обеспечение для сканирования – приложения, позволяющие обрабатывать отсканированные документы (например, ABBYY FineReader).
- OCR (Оптическое распознавание текста) – технология преобразования изображения текста в редактируемый текст.
- Системы учёта печати – программы для контроля расхода бумаги, чернил и доступа к принтерам.

8. Технические термины

- Дуплексная печать – функция принтера для автоматической двусторонней печати.
- Сетевой принтер – устройство, подключённое к локальной сети, доступное для использования всеми сотрудниками.
- Wi-Fi-принтер – принтер, поддерживающий беспроводное подключение к устройствам.
- Автоподатчик документов (ADF) – механизм для автоматической подачи нескольких страниц на сканирование или копирование.
- Разрешение печати (dpi) – количество точек на дюйм, определяющее качество печати.

5.6. Основные термины Trello

1. Доска (Board) - пространство для организации проекта или процесса. Доска содержит списки и карточки, визуально представляя проект.

2. Список (List) - колонка на доске, представляющая этапы работы, категории или статусы (например, "Новые задачи", "В работе", "Готово").

3. Карточка (Card) - основной элемент Trello, представляющий задачу, идею или единицу работы. Карточки перемещаются между списками в зависимости от статуса.

4. Чек-лист (Checklist) - список подзадач внутри карточки, помогающий разбить крупную задачу на мелкие шаги.

5. Метки (Labels) - цветовые теги, используемые для классификации карточек по темам, приоритетам или категориям.

- 6. Описание (Description)** - Поле внутри карточки для добавления детальной информации о задаче или проекте.
- 7. Комментарии (Comments)** - Обсуждения или заметки, добавляемые в карточку для совместной работы команды.
- 8. Дедлайн (Due Date)** - Указание крайнего срока выполнения задачи, добавляемое в карточку.
- 9. Участники (Members)** - Люди, добавленные в карточку, чтобы указать ответственных за выполнение задачи.
- 10. Прикреплённые файлы (Attachments)** - Файлы, загружаемые в карточку, например, документы, изображения или ссылки.
- 11. Чек-листы (Checklists)** - Перечень задач или пунктов внутри карточки, которые нужно выполнить.
- 12. Архив (Archive)** - Инструмент для скрытия завершённых карточек или списков, которые больше не нужны на доске.
- 13. Наблюдатели (Observers)** - Пользователи, которые имеют доступ к просмотру доски или карточки, но не могут вносить изменения.
- 14. Обложка (Cover)**
Визуальный элемент, добавляемый к карточке для её выделения (например, изображение или цвет).
- 15. Уведомления (Notifications)** - Оповещения о действиях на доске или карточке, например, о назначении участника или изменении статуса.
- 16. Шаблон (Template)** - Доска, список или карточка, которые используются как основа для создания повторяющихся элементов.
- 17. Команда (Team)** - Группа пользователей, объединённых для работы над проектами в одной или нескольких досках.
- 18. Автоматизация (Automation)** - Настройка автоматических действий (например, перемещение карточек или добавление меток) с помощью Butler (встроенного инструмента).
- 19. Интеграции (Power-Ups)** - Расширения и дополнительные функции, которые интегрируются с другими сервисами (например, Slack, Google

Drive).

20. Календарь (**Calendar View**) - Визуализация задач и карточек в календарной форме для удобного планирования.
21. Гант (**Gantt View**) - Визуализация задач в виде диаграммы Ганта (через интеграции или Power-Ups).
22. Butler - Встроенный инструмент для автоматизации процессов (например, автоматическое перемещение карточек или создание уведомлений).
23. Фильтр (**Filter**) - Инструмент для поиска и отображения карточек по определённым параметрам (метки, участники, сроки и т.д.).
24. Рабочее пространство (**Workspace**) - Пространство для управления всеми досками и командой. Включает доступ и настройки для всех участников.
25. Архивирование карточек и списков - Удаление элементов с доски без их полного удаления (можно восстановить позже).
26. Теги участников (**Mentions**) - Использование символа "@" для упоминания других пользователей в комментариях или описаниях карточек.
27. Отслеживание времени (**Time Tracking**) - Инструменты для мониторинга времени, затраченного на выполнение задачи (доступны через интеграции).
28. Роли пользователей - Права доступа, назначаемые участникам (например, администратор, участник, наблюдатель).
29. Рабочие процессы (**Workflows**) - Настроенные последовательности задач и действий для автоматизации и упрощения работы.
30. Этикетки (**Labels**) - Цветные или текстовые метки для организации и быстрого поиска карточек на доске.

5.7. Основные термины, используемые в программе Kickidler:

1. Граббер (**Grabber**) - Агент, устанавливаемый на компьютеры сотрудников для сбора данных об их активности. Граббер передаёт

информацию на сервер для последующего анализа.

2. Вьюер (Viewer) - Программа, устанавливаемая на компьютер руководителя или ответственного лица, позволяющая просматривать экраны сотрудников в реальном времени, анализировать их деятельность и управлять удалёнными компьютерами.

3. Центральный сервер (Central Server) - Компонент системы, предназначенный для хранения собранных данных, настройки системы оценки эффективности сотрудников, структуры организации и фильтров нарушений. Управление осуществляется через веб-интерфейс.

4. Онлайн-мониторинг ПК - Функция, позволяющая в реальном времени наблюдать за действиями сотрудников на их компьютерах.

5. Запись видео с мониторов ПК - Возможность записи видео с экранов компьютеров сотрудников для последующего просмотра и анализа.

6. Кейлоггер (Keylogger) - Инструмент, фиксирующий нажатия клавиш на клавиатуре, что позволяет отслеживать вводимую информацию.

7. Анализ продуктивности - Функция, оценивающая эффективность работы сотрудников на основе их активности и использования приложений.

8. Учёт рабочего времени - Система, фиксирующая время начала и окончания работы, перерывы и общее время активности сотрудников.

9. Удалённое управление ПК - Возможность удалённого доступа и управления компьютерами сотрудников для решения технических проблем или контроля.

10. Автоматические уведомления - Система оповещений, информирующая о нарушениях рабочего распорядка или подозрительной активности.

11. Интерфейс самоконтроля - Инструмент, позволяющий сотрудникам самостоятельно отслеживать свою продуктивность и рабочее время.

5.8. Основные термины Mango Office:

1. Облачная телефония

Телефонная связь, предоставляемая через интернет с использованием

облачных технологий.

2. IP-телефония - Система передачи голосовых данных через интернет-протокол (VoIP), что позволяет звонить через интернет без использования традиционной телефонной сети.

3. Виртуальная АТС (автоматическая телефонная станция) - Облачный сервис, заменяющий классическую АТС и предоставляющий функции управления звонками, распределения вызовов и записи разговоров.

4. Интеграция с CRM - Возможность соединения телефонии с CRM-системой для автоматической записи звонков, создания карточек клиентов и ведения истории взаимодействий.

5. Голосовое меню (IVR) - Интерактивное голосовое меню, позволяющее автоматически распределять вызовы по отделам или сотрудникам, согласно выбору клиента.

6. Запись звонков - Функция записи входящих и исходящих вызовов для последующего анализа или контроля качества.

7. Статистика звонков - Отчёты по звонкам, включая информацию о времени, длительности, количестве пропущенных вызовов, эффективности сотрудников и т.д.

8. Очередь вызовов - Функция, позволяющая удерживать входящие звонки, пока все операторы заняты, с возможностью распределения вызовов в порядке очереди.

9. Пропущенные звонки - Отчёты о вызовах, которые не были обработаны, с возможностью автоматического создания задач для обратного звонка.

10. Переадресация звонков - Настройка автоматической передачи входящего вызова на другой номер телефона, отдел или устройство.

11. Многоканальный номер - Телефонный номер, который позволяет принимать несколько вызовов одновременно, распределяя их между свободными сотрудниками.

12. Виртуальный номер - Телефонный номер, не привязанный к физической линии, который можно использовать в любой точке мира.

13. Мобильное приложение Mango Office - Приложение для смартфонов, предоставляющее доступ к корпоративной телефонии, истории звонков и контактам.

14. Интеграция с мессенджерами - Возможность подключения WhatsApp, Viber и других мессенджеров к виртуальной АТС для общения с клиентами через единый интерфейс.

15. Контроль сотрудников - Функция мониторинга работы сотрудников, включающая прослушивание звонков, статистику вызовов и отчёты о продуктивности.

16. Коллтрекинг - Технология отслеживания источников звонков, позволяющая понять, какие рекламные каналы приводят клиентов.

17. Обратный звонок (Callback) - Инструмент для сайта, позволяющий клиенту заказать обратный звонок, который автоматически соединяется с сотрудником.

18. Распознавание речи - Функция автоматической расшифровки разговоров и создания текстового отчёта.

19. Транскрибация звонков - Перевод голосовых данных в текстовый формат для последующего анализа.

20. Роутинг звонков - Настройка правил распределения звонков в зависимости от времени, дня недели, статуса оператора и других параметров.

21. Автообзвон - Функция автоматического набора телефонных номеров для проведения массовых обзвонов, например, по базам клиентов.

22. Click-to-Call - Кнопка на сайте, позволяющая клиенту нажать и автоматически инициировать звонок через Mango Office.

23. SIP-телефон - Устройство или программное обеспечение, используемое для работы с IP-телефонией.

24. Планировщик звонков - Инструмент для настройки времени автоматических звонков, например, для напоминаний или уведомлений.

25. Интерактивная статистика - Графики, таблицы и отчёты, которые позволяют анализировать звонки, загрузку сотрудников и другие

параметры связи.

5.9. Кадровые термины

- 1. Заявление** – документ, содержащий просьбу сотрудника о принятии определённых решений (например, заявление на отпуск или увольнение).
- 2. Больничный лист** – документ, подтверждающий временную нетрудоспособность сотрудника.
- 3. Справка** – официальный документ, подтверждающий факт или информацию (например, справка о доходах).
- 4. Личное дело сотрудника** – комплект документов, содержащий информацию о сотруднике (заявление о приёме, трудовой договор, копии документов).
- 5. Трудовой договор** – соглашение между работником и работодателем, определяющее их взаимные права и обязанности.
- 6. Коллективный договор** – документ, регулирующий трудовые отношения между работодателем и коллективом сотрудников.
- 7. График отпусков** – документ, устанавливающий очередность предоставления отпусков сотрудникам.
- 8. Резюме** – документ, прилагаемый к личному делу сотрудника, включающий информацию о его квалификации и опыте.
- 9. Журнал ознакомления** – документ, фиксирующий факт ознакомления сотрудников с нормативными актами.

5.10. Нормативные документы

- 1. Инструкция** – документ, содержащий правила, указания или руководства для выполнения задач.
- 2. Должностная инструкция (ДИ)** – документ, определяющий обязанности, функции и права конкретной должности.
- 3. Регламент** – пошаговый документ, описывающий, что, как и когда делать в рамках должности или задачи.

- 4. Служебная записка (СЗ)** – документ, излагающий ситуацию, повлекшую последствия для компании.
- 5. Объяснительная записка (ОЗ)** – документ сотрудника с изложением обстоятельств произошедшего события.
- 6. Приказ** – нормативный документ, утверждающий решения или распоряжения руководства.
- 7. Положение** – документ, описывающий общий порядок организации процессов в компании.
- 8. Памятка** – краткий справочный документ для сотрудников по конкретным вопросам.
- 9. Чек-лист** – перечень задач для выполнения или проверки.
- 10. Направляющая форма** – документ, фиксирующий задачи с обязательным контролем третьего лица.
- 11. Табель учёта рабочего времени** – документ для учёта рабочего времени сотрудников.
- 12. Книга регистрации приказов** – журнал, фиксирующий все изданные приказы в компании.
- 13. Договор подряда** – соглашение с физическим или юридическим лицом на выполнение определённых работ.
- 14. Акт** – документ, фиксирующий событие, факт или выполнение работы (например, акт приёма-передачи).
- 15. План работы отдела** – документ, регламентирующий задачи и сроки выполнения работы отдела.
- 16. Отчёты** – регулярные документы, предоставляющие информацию о выполненных задачах (например, ежемесячные или квартальные).
- 17. Информационное письмо** – документ для информирования сотрудников о событиях, изменениях или решениях компании.
- 18. Должностные инструкции для проектных ролей** – документы, описывающие задачи сотрудников, вовлечённых в проекты.

19. Карта рабочего процесса – визуальный документ, отображающий этапы выполнения конкретных процессов.

20. Журнал инструктажей – документ, фиксирующий факты проведения инструктажей по технике безопасности или обучению.

21. Протоколы совещаний – документ, содержащий записи обсуждений и решений, принятых на совещаниях.

22. Положение о персональных данных – нормативный документ, регламентирующий правила обработки и хранения персональных данных сотрудников.

5.11. Виды журналов

1. Журнал вводного инструктажа – фиксирует проведение вводного инструктажа по охране труда и технике безопасности.

2. Книга учёта и движения трудовых книжек – документ, отражающий выдачу, возврат и хранение трудовых книжек сотрудников.

3. Журнал регистрации приказов:

- По основной деятельности – регистрирует приказы, связанные с организацией и управлением производственной деятельностью.
- По личному составу – фиксирует приказы, касающиеся сотрудников (приём, перевод, увольнение, отпуска).
- По административно-хозяйственной деятельности (АХД) – включает приказы по вопросам материально-технического обеспечения и содержания офиса.

4. Журнал учёта рабочего времени – фиксирует фактически отработанное время каждым сотрудником.

5. Журнал учёта инструктажей по охране труда – содержит записи о проведении первичного, повторного, внепланового и целевого инструктажей.

6. Журнал регистрации служебных записок – фиксирует все служебные записи, поступившие в организацию.

- 7. Журнал регистрации входящей и исходящей корреспонденции** – фиксирует поступающую и отправляемую документацию.
 - 8. Журнал регистрации заявлений сотрудников** – фиксирует поданные сотрудниками заявления (на отпуск, увольнение, перевод и др.).
 - 9. Журнал регистрации трудовых договоров** – фиксирует заключённые, изменённые и расторгнутые трудовые договоры.
 - 10. Журнал регистрации несчастных случаев** – фиксирует происшествия, связанные с травмами на рабочем месте.
 - 11. Журнал проверок органов надзора** – регистрирует проверки, проводимые органами государственного надзора и контроля.
 - 12. Журнал учёта выдачи средств индивидуальной защиты (СИЗ)** – фиксирует выдачу сотрудникам средств защиты.
- 5.12. Термины пожарной безопасности**
- 1. Пожарная безопасность** – состояние защищённости личности, имущества и окружающей среды от пожаров.
 - 2. Пожар** – неконтролируемое горение, причиняющее вред жизни и здоровью людей, имуществу и окружающей среде.
 - 3. Меры пожарной безопасности** – действия и мероприятия, направленные на предотвращение пожаров, защиту людей и имущества, а также минимизацию последствий пожаров.
 - 4. Требования пожарной безопасности** – обязательные к исполнению условия, установленные законодательством или нормативными документами для обеспечения пожарной безопасности.
 - 5. Противопожарный режим** – совокупность правил, регулирующих поведение людей, порядок эксплуатации оборудования и содержания помещений с целью предотвращения пожаров.
 - 6. Средства пожаротушения** – устройства и материалы, предназначенные для тушения пожаров (например, огнетушители, пожарные гидранты, системы автоматического пожаротушения).

- 7. Эвакуационные пути и выходы** – специально предусмотренные маршруты и двери для безопасного выхода людей из здания при пожаре.
- 8. Пожарный инвентарь** – оборудование и инструменты, используемые для предотвращения или тушения пожара (например, лопаты, багры, противопожарные одеяла).
- 9. Пожарная сигнализация** – система устройств, предназначенная для автоматического обнаружения признаков пожара и оповещения людей о его возникновении.
- 10. Система дымоудаления** – оборудование, предназначенное для удаления дыма из помещений в случае пожара.
- 11. Пожарный инструктаж** – мероприятие по обучению сотрудников действиям в случае пожара и соблюдению правил пожарной безопасности.
- 12. План эвакуации** – графическая схема, показывающая пути выхода из здания при пожаре.
- 13. Пожарный щит** – стенд с размещённым на нём пожарным инвентарём, необходимым для первичного тушения пожара.
- 14. Очаг пожара** – место, где произошло возгорание.
- 15. Класс пожара** – классификация пожара в зависимости от горящих веществ (например, классы А, В, С, Д).
- 16. Зона эвакуации** – место, предназначенное для сбора людей после эвакуации из опасной зоны.
- 17. Первичные средства пожаротушения** – устройства и инструменты, используемые для тушения пожара на начальной стадии (например, порошковые или углекислотные огнетушители).
- 18. Противопожарная система** – комплекс инженерных решений и оборудования, предназначенных для обнаружения, тушения пожаров и защиты людей.
- 19. Ответственный за пожарную безопасность** – сотрудник, назначенный для контроля выполнения правил пожарной безопасности в организации.

- 20. Инструкция по пожарной безопасности** – документ, регламентирующий порядок действий персонала в целях предотвращения пожаров и эвакуации.
- 21. Пожарный водоём** – резервуар или водный объект, используемый для забора воды при тушении пожаров.
- 22. Искрообразование** – процесс выделения искр, способный стать причиной возгорания.
- 23. Горючие материалы** – вещества, которые способны возгораться при определённых условиях.
- 24. Пожарная инспекция** – проверка организации уполномоченными органами на предмет соблюдения требований пожарной безопасности.
- 25. Пожарный расчет** – группа пожарных с оборудованием, направленная на тушение пожара.
- 26. Зона пожароопасности** – территория, где вероятность возникновения пожара повышена из-за наличия горючих веществ или опасных условий.
- 27. Пожарный кран** – устройство, подключенное к внутреннему водопроводу здания, используемое для тушения пожара.
- 28. Автоматическая система пожаротушения** – оборудование, автоматически активирующееся при обнаружении признаков пожара.
- 29. Датчик дыма** – устройство для обнаружения задымления, сигнализирующее о возможном пожаре.
- 30. Огнестойкость** – способность материалов или конструкций сопротивляться воздействию огня в течение определённого времени.

5.13. Термины санитарной безопасности и гигиены

- 1. Санитарная безопасность** – состояние, при котором соблюдаются все меры, направленные на предотвращение распространения инфекций и обеспечение здоровых условий труда.
- 2. Гигиена труда** – система мероприятий, направленных на обеспечение безопасных условий труда для сохранения здоровья сотрудников.

- 3. Санитарные нормы и правила (СанПиН) – обязательные для исполнения требования, установленные законодательством, регулирующие санитарное состояние рабочих мест и условий труда.**
- 4. Дезинфекция – процесс уничтожения патогенных микроорганизмов на поверхностях, оборудовании и в помещениях.**
- 5. Стерилизация – полное уничтожение всех микроорганизмов на поверхностях, инструментах и оборудовании.**
- 6. Профилактика инфекционных заболеваний – комплекс мер, направленных на предотвращение распространения инфекций среди сотрудников.**
- 7. Антисептик – средство для обеззараживания кожи и поверхностей, предотвращающее распространение инфекций.**
- 8. Гигиена рук – регулярное мытьё рук с мылом или обработка антисептиком для предотвращения заражений.**
- 9. Маска медицинская – средство индивидуальной защиты, используемое для предотвращения распространения инфекций через дыхательные пути.**
- 10. Санитарные условия – состояние помещения, обеспечивающее безопасность для здоровья сотрудников.**
- 11. Санитарная зона – специально выделенное место для соблюдения санитарных норм (например, зоны приготовления пищи, уборки).**
- 12. Уборочный инвентарь – инструменты и средства, используемые для поддержания чистоты и порядка в помещении (например, швабры, тряпки, моющие средства).**
- 13. Дезинфицирующее средство – химическое средство, используемое для уничтожения микробов и вирусов на поверхностях.**
- 14. Чистка поверхностей – процесс удаления загрязнений с рабочих поверхностей с использованием моющих средств.**
- 15. Гигиеническая обработка – выполнение санитарных процедур для поддержания чистоты и предотвращения инфекций.**

- 16. Санитарный контроль** – мероприятия по проверке соблюдения санитарных норм в помещении.
- 17. План санитарной обработки** – график мероприятий по проведению дезинфекции, уборки и поддержанию санитарной безопасности.
- 18. Средства индивидуальной защиты (СИЗ)** – оборудование и материалы (перчатки, маски, защитные очки), используемые для предотвращения загрязнений и инфекций.
- 19. Патогены** – микроорганизмы, которые могут вызывать заболевания.
- 20. Мойка и дезинфекция** – последовательный процесс очистки и обеззараживания поверхностей, оборудования или предметов.
- 21. Гигиенические правила** – требования и нормы, обязательные для соблюдения в процессе работы (например, мытьё рук, использование СИЗ).
- 22. Чихательный этикет** – правила прикрытия рта при чихании и кашле для предотвращения распространения инфекций.
- 23. Дезинфицирующие салфетки** – салфетки, пропитанные антисептическим раствором, для быстрой обработки поверхностей и рук.
- 24. Вентиляция помещения** – процесс обеспечения свежего воздуха и удаления загрязнений для поддержания санитарной безопасности.
- 25. Контроль воздуха** – проверка качества воздуха на наличие патогенных микроорганизмов или загрязняющих веществ.
- 26. Гигиенический регламент** – документ, определяющий нормы и правила поддержания санитарной чистоты в компании.
- 28. Санитарно-гигиеническое обучение** – обучение сотрудников правилам гигиены и санитарной безопасности.
- 29. Средства очистки воздуха** – устройства (например, фильтры, рециркуляторы) для удаления загрязнений и дезинфекции воздуха.
- 30. Бактерии** – микроорганизмы, некоторые из которых могут быть опасными для здоровья.

31. Санитарная инспекция – проверка соблюдения санитарных норм и гигиенических правил в компании.

32. Санитарная одежда – специальная одежда (например, халаты, перчатки), используемая для поддержания санитарной безопасности.

33. Мытьё полов – обязательная процедура для поддержания санитарного состояния помещений.

34. Моющие средства – химические или натуральные составы, используемые для удаления загрязнений и поддержания чистоты.

35. УФ-обработка – метод дезинфекции, использующий ультрафиолетовое излучение для уничтожения патогенных микроорганизмов.

36. Санитарный журнал – документ, в котором фиксируются мероприятия по уборке, дезинфекции и другим санитарным процедурам.

5.14. Термины по дресс-коду

1. Дресс-код – установленные требования к внешнему виду сотрудников, включающие стиль одежды, обувь и аксессуары, соответствующие корпоративной культуре и рабочей среде.

2. Корпоративный стиль – внешний вид сотрудников, соответствующий бренду и имиджу компании.

3. Официальный стиль (формальный) – стиль одежды, предполагающий строгость и деловитость (например, костюм, рубашка, галстук для мужчин; блузка, юбка или брюки для женщин).

4. Деловой стиль – менее строгий, но профессиональный стиль одежды (например, пиджаки, рубашки, юбки или брюки сдержаных оттенков).

5. Кэжуал стиль – стиль одежды, допускающий свободу в выборе элементов, но сохраняющий аккуратный внешний вид (например, джинсы без дыр, футболки без надписей).

6. Smart casual – сочетание делового и повседневного стиля, например, пиджак с джинсами или платье с балетками.

7. Рабочая форма (униформа) – специальная одежда, выдаваемая сотрудникам для выполнения служебных обязанностей.
8. Средства индивидуальной защиты (СИЗ) – элементы одежды, предназначенные для защиты сотрудников (например, халаты, маски, перчатки).
9. Обувь для работы – установленный вид обуви, подходящий для профессиональной деятельности, например, закрытые туфли для офиса или рабочие ботинки для производства.
10. Аксессуары – дополнительные элементы внешнего вида, которые должны быть минимальными, ненавязчивыми и соответствовать корпоративной культуре.
11. Цветовая палитра одежды – рекомендованные цвета в одежде сотрудников, соответствующие корпоративному стилю компании.
12. Запрещённые элементы одежды – перечень одежды, которую нельзя носить на работе (например, майки с надписями, шорты, спортивная форма).
13. Уместность одежды – соответствие внешнего вида специфике работы, мероприятия или общения с клиентами.
14. Требования к внешнему виду – конкретные правила, касающиеся опрятности, аккуратности и общего состояния одежды и обуви.
15. Код внешнего вида – нормативный документ, описывающий требования к одежде и внешнему виду сотрудников.
16. Аккуратность внешнего вида – требование, предполагающее чистоту, выглаженность одежды и ухоженный вид.
15. Минимальный дресс-код – базовые требования к внешнему виду сотрудников (например, отсутствие яркого макияжа, чистая одежда).
16. Деловая прическа – укладка волос, соответствующая профессиональному стилю, без ярких цветов или вызывающих элементов.
17. Стиль одежды для встреч с клиентами – отдельный дресс-код, ориентированный на представление компании в официальной среде.

18. Нарушение дресс-кода – несоблюдение установленных требований к внешнему виду, которое может повлечь предупреждение или дисциплинарное взыскание.
19. Атрибуты бренда – элементы, включающие логотипы, цвета или символику компании, которые могут быть частью униформы.
20. Классический стиль – универсальный стиль одежды, подходящий для большинства деловых ситуаций (например, чёрные брюки, белая рубашка).
21. Ограничения в макияже и украшениях – правила, определяющие допустимость использования косметики и украшений.
22. Сезонный дресс-код – рекомендации по выбору одежды в зависимости от времени года (например, светлая одежда летом, тёплые пиджаки зимой).
23. Одежда для мероприятий – специальный дресс-код для корпоративных событий, встреч или праздников.
24. Адаптация дресс-кода – возможность корректировки требований к одежде для сотрудников с учётом специфики работы или медицинских показаний.
25. Политика дресс-кода – корпоративный документ, описывающий правила, цели и обоснование требований к внешнему виду сотрудников.

1. 5.15. Термины по субординации
2. Субординация – система иерархических отношений между сотрудниками в организации, определяющая порядок подчинения и взаимодействия.
3. Иерархия – структура отношений подчинения между уровнями управления в организации.
4. Непосредственный руководитель – сотрудник, отвечающий за управление и контроль работы своих подчинённых.
5. Линейный руководитель – руководитель, управляющий подразделением или отделом и подчиняющийся вышестоящему руководству.

6. Вышестоящее руководство – сотрудники, занимающие управленческие позиции, которым подчиняются линейные руководители или другие сотрудники.
7. Вертикальная коммуникация – передача информации между уровнями иерархии, от руководителя к подчинённым или наоборот.
8. Горизонтальная коммуникация – взаимодействие между сотрудниками одного уровня без нарушения иерархии.
9. Порядок обращения – установленный порядок взаимодействия сотрудников с руководством, исключающий прямой контакт с вышестоящими уровнями без согласования.
10. Кодекс поведения – свод правил, определяющий нормы общения и взаимодействия сотрудников в рамках субординации.
11. Этикет делового общения – установленные нормы общения между сотрудниками, основанные на уважении и соблюдении иерархии.
12. Соблюдение служебной дисциплины – выполнение обязанностей и правил поведения в соответствии с должностными инструкциями и субординацией.
13. Распределение полномочий – процесс делегирования обязанностей и прав между уровнями управления.
14. Служебная вертикаль – упорядоченная структура подчинения в организации, обеспечивающая чёткое взаимодействие между уровнями управления.
15. Запрещённое общение – нарушение субординации, например, минование непосредственного руководителя при решении рабочих вопросов.
16. Конфликт интересов – ситуация, при которой личные или профессиональные интересы сотрудника противоречат требованиям субординации.
17. Подача служебной записи – установленный порядок направления служебных записок через непосредственного руководителя.
18. Распоряжение руководителя – обязательное к исполнению задание или указание, переданное сотруднику.

19. Отчётность – обязательная передача информации о проделанной работе непосредственному руководителю.
20. Контроль полномочий – процесс проверки выполнения обязанностей сотрудниками в рамках их полномочий и субординации.
21. Реакция на указания – порядок и сроки исполнения распоряжений руководства.
22. Делегирование полномочий – передача задач или обязанностей от руководителя подчинённому в рамках служебной иерархии.
23. Эскалация вопросов – процесс передачи нерешённого вопроса на более высокий уровень управления.
24. Служебное обращение – официальная форма запроса или предложения, направляемая через установленный порядок субординации.
25. Нарушение субординации – несоблюдение установленных правил подчинения или порядка взаимодействия.
26. Распределение ролей – установление обязанностей сотрудников в зависимости от их места в служебной иерархии.