

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ



Генеральный директор

Стягов Ю.И.

от «26» января 2026 г.

**ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

Наименование профессии: «**СЕКРЕТАРЬ РУКОВОДИТЕЛЯ**»

Уровень квалификации: **6**

Код: **26341**

Астрахань 2026

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа профессионального обучения «Секретарь руководителя» направлена на формирование у слушателей профессиональных знаний, умений и навыков по профессии «Секретарь руководителя» в рамках 6 уровня квалификации вида профессиональной деятельности «Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм», предусмотренного профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

Цель обучения слушателей в контексте данной программы состоит в формировании профессиональной компетентности секретаря руководителя в рамках профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» и использования в деятельности технологий, наиболее эффективных для его реализации.

С учетом профессиональных потребностей секретаря руководителя в программе представлены два вариативных модуля: общепрофессиональный профессиональный. Общепрофессиональный цикл предназначен для базовой профессиональной подготовки. Профессиональный модуль - специализированная часть программы для приобретения профессиональных знаний и умений, необходимых для реализации профессиональной деятельности секретаря руководителя.

В содержании программы профессионального обучения по профессии **26341 «Секретарь руководителя»**, в соответствии с Квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других служащих (утвержден Постановлением Минтруда РФ от 21.08.1998 № 37 с изменениями от 12.02.2014), профессиональным стандартом 07.002 отражены аспекты профессиональной компетентности секретаря руководителя, необходимые для выполнения работы по организационно-техническому обеспечению административно-распорядительной деятельности руководителя организации, предприятия без изменения уровня образования.

Объекты профессиональной деятельности:

документированная информация;
процесс технического обслуживания работы руководителя;
организационная техника.

Виды профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа:

информационно-документационная деятельность;
организационная деятельность.

Согласно приказу Минтруда России от 15.06.2020 N 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (Зарегистрировано в Минюсте России 15.07.2020 N 58957) определены:

обобщенные трудовые функции (ОТФ) - организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации, уровень квалификации 6; код С;

трудовые функции (ТФ):

оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени (С/01.6),

планирование рабочего дня секретаря (С/02.6),

организация телефонных переговоров руководителя (С/03.6),

организация командировок руководителя (С/04.6),

организация работы с посетителями в приемной руководителя (С/05.6),

организация подготовки, проведения и обслуживания конференстных мероприятий (С/06.6),

организация исполнения решений, осуществление контроля исполнения поручений руководителя (С/07.6),

организация и поддержание функционального рабочего пространства приемной и кабинета руководителя (С/08.6),

разработка локальных нормативных актов, регламентирующих работу секретаря (С/09.6),

составление и оформление управленческой документации (С/10.6),

организация работы с документами в приемной руководителя (С/11.6),

организация хранения документов в приемной руководителя (С/12.6),

обеспечение руководителя информацией (С/13.6),

организация информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами организации (С/14.6),

уровень квалификации 6.

Выпускник, освоивший программу профессионального обучения, должен быть готов к профессиональной деятельности по профессии **26341 «Секретарь руководителя»** в качестве секретаря руководителя 6 категории.

Разработанная программа отвечает основным требованиям, предъявляемым к программам дополнительного профессионального образования.

Планируемые результаты обучения:

Будут знать:

Виды документов, их назначение

Виды номенклатур, общие требования к номенклатуре, методика ее составления и оформления

Грамматические правила русского языка

Действующие правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты, определяющие порядок документационного обеспечения управления

Инструкции по делопроизводству и другим локальным нормативным актам, устанавливающим порядок реализации управленческих процедур

Источники, виды, классификацию управленческой информации

Комплекс организационно-технических мероприятий по подготовке и проведению совещаний и переговоров, в том числе международных

Методику отбора источников информации

Нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты, определяющие порядок документационного обеспечения управления

Общие требования к срокам исполнения документов и контрольным функциям службы документационного обеспечения

Основы административного права и трудового законодательства Российской Федерации

Основы документной лингвистики

Основы написания речей и докладов руководителя

Основы правильной организации труда и методы повышения его эффективности

Основы управления временем

Основы эргономики офиса и флористики

Особенности оформления планировщика (на электронном и бумажном носителях)

Особенности формирования баз данных в организации

Особенности формирования внешних и внутренних информационных потоков

Порядок работы с документами, схемы документооборота

Порядок подготовки и проведения командировок

Порядок оформления документов для командировки и отчетных документов по командировке руководителя

Порядок формирования и оформления дел с указанием специфики формирования отдельных категорий дел

Правила ведения, подготовки и оформления протокола и других документов, создаваемых в процессе подготовки конференционного мероприятия

Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации

Правила выдачи и использования документов из сформированных дел

Правила делового общения, делового этикета

Правила документационного обеспечения деятельности организации

Правила защиты конфиденциальной служебной информации

Правила организации контроля исполнения документов и типовые сроки исполнения документов

Правила организации приема посетителей, приемов в офисе

Правила подготовки и передачи дел в архив организации

Правила подписания и утверждения документов

Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним, сервировки чайного (кофейного) стола

Правила проведения деловых переговоров

Правила речевого этикета

Правила согласования документов организации (внутреннего и внешнего)

Правила составления аналитических справок по организации работы с документами и контролю исполнения документов

Правила составления и оформления информационно-справочных, управленческих документов и служебных писем

Правила составления организационных документов (положений, инструкций, регламентов)

Правила установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений

Правила хранения дел, в том числе с документами ограниченного доступа

Правовые основы управления (основы административного, трудового и гражданского права)

Принципы и правила планирования рабочего времени

Принципы, способы информирования сотрудников

Руководящий состав организации и ее подразделений

Системы электронного документооборота

Современные информационные технологии работы с документами

Современные научные методы и технические средства, способствующие сбору, обработке, сохранению и передаче информационных потоков

Состав внешних информационных потоков

Состав внутренних информационных потоков

Состав организационной техники, ее устройство и порядок работы с ней

Составление сметы расходов

Специфику основной деятельности организации

Стандарты и рекомендации по оборудованию офисных помещений

Структуру организации, порядок взаимодействия подразделений и служб, распределение функций между структурными подразделениями и специалистами

Структуру организации, руководство структурных подразделений, образцы подписей лиц, имеющих право подписания и утверждения документов, и ограничения их зон ответственности

Телефонные контакты руководителя

Требования охраны труда, производственной санитарии, противопожарной защиты

Требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными актами и государственными стандартами

Требования, предъявляемые к управленческой информации

Управленческую структуру организации, руководство организации, образцы подписей руководящих сотрудников, круг их полномочий и ограничения их зон ответственности

Формы предоставления управленческой информации

Функции самоменеджмента

Функции, задачи, структуру организации, ее связи по вертикали и горизонтали

Этику делового общения

Этикет и основы международного протокола

Основы экономики отрасли, организации;

Основные аспекты развития организации как хозяйствующего субъекта в рыночной экономике;

Будут уметь:

Анализировать причины невыполнения задач

Вводить в память компьютера электронные образы документов

Вводить новые данные в справочно-информационные системы

Вести дневник (на электронном и /или бумажном носителе)

Вести журнала предварительной записи на прием

Вести и использовать в работе базу данных телефонных контактов руководителя, сроковую картотеку

Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы и работы по контролю исполнения решений руководителя

Вносить информацию в планировщик (органайзер)

Выбирать оптимальные способы информирования партнеров, клиентов, посетителей, руководителей подразделений и сотрудников о планируемых мероприятиях, место и время проведения мероприятия

Выбирать оптимальный ритм работы

Оформлять командировочное удостоверение и его регистрировать при необходимости

Довести до сведения работников организации распоряжений руководителя

Документально оформлять решения руководителя

Документировать разные этапы процедуры подготовки и проведения конференционного мероприятия

Заказывать железнодорожные и авиабилеты, гостиницы, транспортное обеспечение руководителя

Закупать канцелярские товары, гигиенические товары, продукты питания и продукты для обеспечения кофе-пауз

Информировать руководителя о регламенте намеченных мероприятий, об обращениях сотрудников по рабочим и личным вопросам

Использовать номенклатуру дел при изучении структуры организации, составлении описей дел

Использовать средства коммуникации для обеспечения взаимодействия с руководителем во время его деловой поездки

Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи

Многokrратно использовать полученную информацию, постоянно обновлять данные

Обеспечивать безопасность деятельности организации, в том числе информационную

Обеспечивать комфорт участников конферентного мероприятия, помогать в вопросах проживания, транспортного обеспечения

Обеспечивать конфиденциальность в приемной и кабинете руководителя, сохранять конфиденциальную информацию в тайне

Обеспечивать оперативность информационных потоков

Обеспечивать работу офиса во время отсутствия руководителя

Обеспечивать сохранность документов организации

Оборудовать рабочее место оргтехникой, персональным компьютером, вспомогательной техникой

Обрабатывать документы и материалы по результатам поездки руководителя

Определять приоритетность и очередность выполнения работ и эффективно распределять рабочее время

Организовать обслуживание руководителя и его деловых партнеров в офисе

Организовать оформление интерьера приемной руководителя

Организовать подготовку президиума и рабочих мест участников

Организовывать и обеспечивать личные контакты руководителя

Осуществлять повседневный уход за копировальным аппаратом, замену и хранение картриджей, тонера

Осуществлять проверку достоверности, полноты и непротиворечивости данных, исключение дублирования информации

Осуществлять регистрацию, накопление и передачу, систематизированное хранение и выдачу информации в требуемой форме

Осуществлять сбор, обработку и анализ информации в соответствии с требованиями краткости, четкости формулировок, своевременности поступления, точности и достоверности, оптимальности систематизации, непрерывности сбора и обработки информации

Оформлять авансовые отчеты руководителя, командировочные документы

Оформлять кассовые финансовые документы и документы по учету накладных расходов

Перенаправлять отдельные телефонные звонки заместителям руководителя, другим сотрудникам

Печатать служебные документов и другие материалы

Подготавливать и оборудовать стол президиума и рабочие места участников совещания (заседания)

Подготовить документы для рассмотрения руководителем

Подготовить документы к поездке руководителя

Подготовить документы на получение визы, заграничного паспорта

Подготовить проект приказа о служебной командировке
Подготовить проект служебного задания руководителя
Поддерживать имидж организации
Получать необходимую информацию и передавать санкционированную информацию по телефону
Пользоваться электронной почтой
Применять информационно-коммуникационные технологии для работы с документами
Применять способы делового общения
Принимать меры по сохранению коммерческой тайны в ходе приема посетителей и их нахождения в приемной и кабинете руководителя
Проверять достоверность, полноту и непротиворечивость данных, исключать дублирование информации
Проверять исполнения поручений руководителя в установленный срок
Производить подготовку дел для передачи в архив
Производить поиск информации в существующих базах данных, вести информационно-справочную работу на основе различных комбинаций поисковых признаков
Распределять рабочее время (на день, неделю, перспективу)
Расставлять приоритеты, выделять важное и срочное
Регистрировать поступающие в приемную телефонные звонки
Редактировать тексты служебных документов
Собирать тексты докладов и проектов итоговых документов у докладчиков
Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного общения
Сервировать чайный (кофейный) стол во время проведения кофе-пауз
Соблюдать правила делового этикета и протокола
Соблюдать служебный этикет
Согласовать телефонные переговоры, встречи и мероприятия с партнерами, клиентами, руководителями подразделений и сотрудниками
Составлять проекты распорядительных (приказы, распоряжения) и информационно-справочных документов (служебные письма, справки, докладные и служебные записки)
Учитывать психологические особенности личности при различных видах профессионального общения
Формировать резерв времени для непредвиденных ситуаций
Формировать и оформлять дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел организации
Применять экономически обоснованные виды работ и приёмы организации труда при обслуживании работы руководителя организации или структурного подразделения.

Будут владеть:

Навыком учета документов, поступающих на имя руководителя

Навыками работы с входящей, исходящей, внутренней документацией, с информацией по контролю, систематизации ее и представления в виде сводных документов

Навыками работы со всей совокупностью информационно-документационных ресурсов организации

Навыками оказания помощи руководителю в распределении его рабочего времени, оповещения работников о предстоящих мероприятиях

Навыками ведения информационно-справочной работы, протокола мероприятия

Методами обработки информации с применением современных технических средств коммуникаций и связи, вычислительной техники

Навыками пользования базами данных, в том числе удаленными базами данных

Навыками пользования пакетом (текстовый редактор, таблицы)

Навыками использования периферийных устройств и оргтехники

Системами электронного документооборота для регистрации, контроля документов и информационно-справочной работы с документами

Навыками по разрешению конфликтных ситуаций

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности секретарь руководителя, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

ОК.1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК.2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК.3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК.4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК.5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК.6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать его сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ПК.1. Принимать поступающую на рассмотрение руководителя корреспонденцию, передавать ее в соответствии с принятым решением в структурные подразделения или конкретным исполнителям для использования в процессе работы либо подготовки ответов.

ПК.2. Вести делопроизводство, выполнять различные операции с применением компьютерной техники, предназначенной для сбора, обработки и представления информации при подготовке и принятии решений.

ПК.3. Принимать документы и личные заявления на подпись руководителя.

ПК.4. Подготавливать документы и материалы, необходимые для работы руководителя.

ПК.5. Следить за своевременным рассмотрением и представлением структурными подразделениями и конкретными исполнителями документов, поступивших на исполнение, проверять правильность оформления подготовленных проектов документов, передаваемых руководителю на подпись, обеспечивает качественное их редактирование.

ПК.6. Организовывать проведение телефонных переговоров руководителя, записывать в его отсутствие полученную информацию и доводить до его сведения ее содержание, передавать и принимать информацию по приемно-переговорным устройствам (телефаксу, телексу и т.п.), а также телефонограммы, своевременно доводить до его сведения информацию, полученную по каналам связи.

ПК.7. По поручению руководителя составлять письма, запросы, другие документы, готовить ответы авторам писем.

ПК.8. Выполнять работу по подготовке заседаний и совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени и месте проведения, повестке дня, их регистрация), вести и оформлять протоколы заседаний и совещаний.

ПК.9. Осуществлять контроль исполнения работниками изданных приказов и распоряжений, а также за соблюдением сроков выполнения указаний и поручений руководителя, взятых на контроль.

ПК.10. Вести контрольно-регистрационную картотеку.

ПК.11. Обеспечивать рабочее место руководителя необходимыми средствами организационной техники, канцелярскими принадлежностями, создавать условия, способствующие его эффективной работе.

ПК.12. Печатать по указанию руководителя служебные материалы, необходимые для его работы, или вводит текущую информацию в банк данных.

ПК.13. Организовывать прием посетителей, содействовать оперативности рассмотрения просьб и предложений работников.

ПК.14. Формировать дела в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечивать их сохранность и в установленные сроки сдавать в архив.

ПК 15. Копировать документы на множительной технике.

Программа представляет собой комплекс нормативно-методической документации, регламентирующей содержание, организацию и оценку результатов подготовки.

Прошедший подготовку и итоговую аттестацию должен быть готов к профессиональной деятельности в качестве секретаря 3-го разряда в организациях (на предприятиях) различной отраслевой направленности независимо от их организационно-правовых форм.

Слушатель в результате освоения программы должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

В области организационно-управленческой деятельности:

- соблюдение правил и норм охраны труда (ПК-34);
- знание требований к организации секретарского обслуживания (ПК-35).

Программа разработана на основе действующего законодательства Российской Федерации в области дополнительного профессионального образования:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации "(с изменениями и дополнениями).

2. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» (Зарегистрирован 11.09.2020 № 59784).

3. Приказ Минтруда России от 15.06.2020 N 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (Зарегистрировано в Минюсте России 15.07.2020 N 58957)

4. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 26.08.2022 N 778 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение" (Зарегистрировано в Минюсте России 30.09.2022 N 70318)

5. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 14.07.2023 N 534 (ред. от 05.11.2024) "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение" (Зарегистрировано в Минюсте России 14.08.2023 N 74776)

Объем программы: 330 часов.

Форма реализации: модульная.

Форма обучения: очно; очно-заочно; с использованием дистанционных образовательных технологий.

Режим занятий: не более 8 часов в день.

Календарный учебный график формируется по мере формирования групп слушателей программы профессионального обучения.

Документ об образовании: Свидетельство о профессиональном обучении (свидетельство о профессии рабочего, должности служащего).

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Программа профессионального обучения по профессии: «Секретарь руководителя»

Цели курса – формирование профессиональной компетентности секретаря руководителя в рамках профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» и использования в деятельности технологий, наиболее эффективных для его реализации.

Категории обучаемых:

Программа профессионального обучения предназначена для лиц, желающих приобрести профессию «Секретарь руководителя». К освоению настоящей программы допускаются лица любого возраста, имеющие основное общее образование.

Продолжительность (трудоемкость) обучения:

330 академических часов. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Формы обучения:

Очная (с отрывом от работы), очно-заочная (с частичным отрывом от работы), заочная (без отрыва от работы). При реализации программы применяется форма организации образовательной деятельности, основанная на модульном принципе представления содержания образовательной программы и построения учебного плана, использовании различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

Режим занятий: 8 академических часов в день. Предусматривается возможность обучения по индивидуальному учебному плану (таблица 1) в пределах осваиваемой дополнительной профессиональной программы обучения.

Документ об образовании: Свидетельство о профессиональном обучении (свидетельство о профессии рабочего, должности служащего).

№ п/п	Наименование учебных модулей	Всего, час.	В том числе		Формы контроля
			лекции	практические занятия	
1	Модуль 1. Общепрофессиональный курс	102	32	64	6
1.1	Моделирование профессиональной деятельности: постановка и решение профессиональных задач. Этика делового общения. Конфликтологическая культура личности	32	8	24	-
1.2	Охрана труда и техника безопасности	16	8	8	-
1.3	Правовые основы профессиональной деятельности	24	8	16	-
1.4	Экономика организации	24	8	16	
1.5	Промежуточный контроль	6			6
2	Модуль 2. Профессиональный курс	174	72	88	6
2.1.	Документационное обеспечение управления	112	56	56	
2.1.1.	Технология создания, оформления и редактирования организационно-распорядительной документации	32	16	16	
2.1.2	Организация документооборота с использованием современных видов оргтехники	32	16	16	
2.1.3	Ведение дел в текущем делопроизводстве	24	8	16	
2.1.4	Подготовка дел к передаче на архивное хранение	24	16	8	
2.2	Организация секретарского обслуживания	62	24	32	6
2.2.1	Координация работы офиса	32	16	16	
2.2.2	Организация деловых приемов и встреч	24	8	16	
2.3	Промежуточный контроль	6			6
3.	Модуль 3. Практическое обучение	40	0	40	
3.1	Правила оформления документации установленного образца (практикум). «Знакомство с организацией, ее структурой, службой секретариата (при наличии), системой организационного и документационного обеспечения управления, потоками информации». «Ознакомление с системой конфиденциального делопроизводства в организации. Ознакомление с системой защиты информации в организации»	20	-	20	
3.2	Самостоятельная работа. «Моделирование делового разговора по телефону». «Моделирование работы с посетителями в приемной» (деловая игра). Проект (визуально в виде схемы или рисунка) «Рабочее место секретаря»	20		20	

	руководителя» (контрольная работа)				
5.	Консультации и подготовка к экзамену	6	6		
6.	Квалификационный экзамен	8			8
7.	ВСЕГО:	330	86	224	20

СОДЕРЖАНИЕ

Программа профессионального обучения

«Секретарь руководителя»

Модуль 1. Общепрофессиональный курс:

Тема 1.1 Моделирование профессиональной деятельности: постановка и решение профессиональных задач. Этика делового общения.

Краткая история секретарского дела. Квалификационная характеристика секретаря-администратора, его роль в структуре организации. Функции секретаря.

Условия формирования и развития навыков профессионально - личностного роста. Характеристика деловых и личных качеств секретаря. Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид.

Этика делового общения. Правила речевого этикета. Деловые беседы. Деловые переговоры. Культура деловых совещаний. Особенности общения с иностранными партнерами. Культура деловой переписки. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря. Прием и общение с посетителями. Подарки, сувениры.

Психология коллектива. Особенности общения в коллективе «по горизонтали». Особенности общения «по вертикали».

Конфликты в деловой среде, их типология. Разрешение конфликтов. Этикет телефонных переговоров.

Стресс и стрессовые ситуации. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.

Тема 1.2 Охрана труда и техника безопасности.

Общие требования охраны труда.

Требования охраны труда перед началом работы.

Требования охраны труда во время работы.

Требования охраны труда в аварийных ситуациях.

Требования охраны труда по окончании работ.

Аптечка организации.

Общие мероприятия по безопасности труда.

Правила электробезопасности.

Правила пожарной безопасности. Причины возникновения пожаров.

Противопожарная профилактика. Пожарные посты. Средства пожаротушения.

Тема 1.3 Правовые основы профессиональной деятельности

Основы конституционного права РФ. Правоотношения в процессе профессиональной деятельности. Основы гражданского права. Основы трудового права. Социальное обеспечение граждан. Основы административного права

1.4. Экономика организации

Организация (предприятие) в системе национальной экономики. Роль экономики в жизни общества. Организация, предприятие, фирма – основные звенья экономики. Организация (предприятие) – понятие и основные признаки. Организации, предприятия, фирмы – юридические лица промышленности. Организация (предприятие) как субъект хозяйствования. Основные аспекты развития организации как хозяйствующего субъекта в рыночной экономике.

Классификация предприятий по организационно-правовой форме: коммерческие и некоммерческие организации (предприятия); государственные организации (предприятия); унитарные организации (предприятия); товарищества; общество с ограниченной ответственностью; общество с дополнительной ответственностью; акционерные общества; производственные кооперативы. Основные характеристики и принципы функционирования. Формы объединения предприятий: концерн; холдинг; консорциум; финансово-промышленные группы; ассоциация (союз). Основные характеристики и принципы функционирования.

Конкуренция и монополия. Рыночные отношения в экономике. Понятие и сущность конкуренции и монополии. Формы и виды конкуренции. Методы конкуренции. Виды монополий. Модели современного рынка. Антимонопольное законодательство.

Специфика деятельности организации (предприятия). Формы общественной организации производства: концентрация производства и размеры предприятий. Специализация (организации) предприятия. Кооперирование. Комбинирование.

Организация управления организацией (предприятием). Сущность и функции управления организацией (предприятием). Организационная структура управления организацией (предприятием).

Формирование трудовых ресурсов. Понятие трудовых ресурсов и их классификация. Рынок труда. Потребности организации (предприятия) в трудовых ресурсах. Производительность труда.

Нормирование труда. Сущность, задачи и значение нормирования труда. Нормы, их виды, структура. Методы нормирования труда. Методы изучения затрат рабочего времени.

Оплата труда работников организации (предприятия). Сущность и принципы организации оплаты труда. Формы и системы оплаты труда. Основные виды дополнительной оплаты труда.

1.5. Промежуточный контроль (тестирование).

Модуль 2. Профессиональный курс

Тема 2.1 Документационное обеспечение управления

2.1.1 Технология создания, оформления и редактирования организационно-распорядительной документации.

Делопроизводство как одна из функций управления. Общие сведения о секретарском деле и делопроизводстве. Основные этапы развития

делопроизводства. Место секретаря руководителя в современных государственных и негосударственных структурах, его функциональные обязанности. Требования, предъявляемые к деловым и личностным качествам секретаря.

Понятие о классификации документов. Классификация документов по ряду признаков. Нормативно-методические документы. Организационно-правовые документы. Устав организации. Инструкции. Должностная инструкция. Рекомендуемая должностная инструкция секретаря. Правила внутреннего распорядка. Регламент.

Структура и штатная численность, расписание. Организация труда работников. Формы организации делопроизводства и структура службы в зависимости от категории учреждений. Нормы организации делопроизводства. Категории учреждений.

Практическое занятие: Составление схемы функциональных обязанностей секретаря руководителя

Правила оформления реквизитов. Понятие формуляра документа. Формуляр-образец документа. Составление и оформление формуляра-образца документа. Состав реквизитов документа.

Виды, назначение и состав бланков. Требования к построению бланков. Бланк документа. Оформление бланка документа.

Расположение реквизитов в пределах рекомендуемых границ расположения реквизитов. Бланк письма. Бланк конкретного вида документа. Различия реквизитов бланка письма и бланка конкретного вида документа. Требования к документам при их изготовлении на печатающих устройствах. Расположение реквизитов относительно табулятора. Правила оформления реквизитов документов.

Оформление основных групп организационно-распорядительных документов.

Виды и назначение служебных документов. Классификация документов, единые требования ГОСТа. Общие требования к содержанию текстов служебных документов. Справочно-информационная документация.

Виды писем. Оформление формуляра-образца. Служебные письма. Требования к тексту. Реквизиты служебного письма. Служебное письмо на формате А4, А5

Телеграмма. Требования к тексту. Реквизиты телеграммы. Оформление телеграммы. Телефонограмма. Требования к тексту. Оформление телефонограммы. Докладная записка. Реквизиты докладной записки. Объяснительная записка. Оформление докладной и объяснительной записок.

Оформление кадровой документации:

Виды и назначение кадровой документации. Трудовой договор. Правила составления и оформления. Виды заявлений по личному составу. Правила составления.

Правила составления и оформления личных карточек Т-2. Оформление автобиографии, резюме, анкеты. Состав и правила оформления личного дела. Состав описи документов в личном деле.

Правила ведения и оформления трудовых книжек. Приказы по личному составу.

Составление текстов служебных документов. Стиль служебных документов, общее понятие. Соотношение стиля и содержания текста с видом документа. Официально-деловой стиль, определение. Характерные особенности (признаки) официально-делового стиля. Общие требования к текстам документов управления в современном делопроизводстве. Краткость изложения текста. Требования к формулировкам текста. Тон служебных документов. Компактность (объем текста в зависимости от вида документа, средства достижения краткости).

Документы простые и сложные (в зависимости от количества затрагиваемых вопросов). Части сложных (объемных) документов; порядок нумерации. Исправление ошибок в тексте с помощью корректурных знаков. Использование корректурных знаков». Составление библиографических списков.

Практическое занятие: Составление и редактирование документов.

Электронный офис.

Основные сферы применения электронно-вычислительной техники в административном управлении (электронный офис, автоматизация документооборота, электронная почта, система контроля исполнения приказов и распоряжений, система телеконференций). Требования к автоматизированному рабочему месту (АРМ) секретаря, оборудованному компьютерной техникой.

Понятие программного обеспечения (ПО). Классификация ПО: системные, прикладные и инструментальные программы. Виды и назначение. Универсальные информационные технологии, применяемые в работе секретаря. Интегрированные пакеты прикладных программ. Тенденции развития ПО.

Технология создания текстовых документов.

Коммерческая корреспонденция.

Внешнеторговые документы. Их виды и оформление. Унификация и стандартизация внешнеторговых документов. Стандарты на внешне торговую документацию. Реквизиты единого унифицированного внешнеторгового документа.

Коммерческая корреспонденция и коммерческие письма. Особенности текстов коммерческой корреспонденции. Бланки, реквизиты коммерческих писем. Виды простых коммерческих писем, особенности их оформления. Оформление коммерческих писем. Контракты, заказы, соглашения, Общепринятые формы этих документов: стандартные выражения, употребляемые в подобных документах.

Протокол собрания, особенности оформления. Меморандум, докладная записка. Особенности оформления. Оформление коммерческой документации (протоколы, докладные записки и др.)

2.1.2 Организация документооборота с использованием современных видов оргтехники

Организация документооборота Технология контроля исполнения документов

Основные виды работ с документами: прием и регистрация; обеспечение порядка прохождения документов в организации; контроль исполнения,

формирование дел, подготовка и передача дел в архив и др. Понятие о документообороте и документопотоке. Группы документов в документальном обеспечении предприятия: поступающие документы, отправляемые документы (входящие и исходящие), внутренние документы, их особенности.

Основные факторы, совершенствующие работу с документами; роль секретаря-машинистки. Нормативно-методические документы; их содержание, назначение и порядок использования в секретарском деле, в делопроизводстве. Перечень общегосударственных нормативно-методических документов конкретной организации; их виды и порядок разработки.

Порядок обработки отправляемых документов. Виды операций по обработке документов. Правила составления и оформления с учетом их вида. Отправка документов; элементы оформления с учетом требований Почтовых правил. Регистрация и индексация документов. Цели регистрации. Индекс документа, его состав. Регистрируемые сведения из документа. Формы регистрации документов: его состав. Регистрируемые сведения регистрации документов. Нерегистрируемые документы. Порядок регистрации документов с грифом «КТ» или «Конфиденциально».

Контроль исполнения документов. Цель контроля. Контроль сроков исполнения документов: текущий и предупредительный. Установленные сроки исполнения документов; текущий и предупредительный. Установленные сроки исполнения документов; перечень типовых сроков. Случаи поэтапного контролирования. Формы введения контрольных операций: контрольная картотека, ручная и автоматизированная системы контроля (с помощью ПК).

Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан. Требования к документам.

Обращение граждан, как средство охраны прав личности. Формы обращений: предложения, заявления, жалобы, их определения. Регламентирующий общеотраслевой документ, определяющий порядок работы с этими документами (типовое положение). Основные правила подачи обращений граждан в учреждениях, организациях; обеспечение контроля. Ответственность за организацию работы с обращением граждан, состояния делопроизводства по ним. Сущность и роль систематизации работы секретаря по обращениям граждан.

Организационные мероприятия, обеспечивающие технологию работы с обращениями граждан: прием граждан, прием и первичная обработка письменных обращения, регистрация обращений, направление обращений на рассмотрение и т.д. Личный прием граждан; правила осуществления; требования к ее организациям, роль секретаря. Прием письменных обращений граждан; правила регистрации, учета, контроля, выполнения справочной работы. Форма регистрационно-контрольной карточки.

Технология хранения, поиска и сортировки информации.

Правила хранения дел в структурных подразделениях предприятия. Внутренняя опись документов дела; назначение; форма. Карта-заменитель; лист-заменитель; их назначение и форма. Правила выдачи и изъятия отдельных документов дела.

Правила оформления дел для архивного хранения. Прием и передача дел в архив, порядок осуществления. Опись документов; порядок составления. Журналы регистрации. Регистрационные картотеки на документы; их назначение. Передача документов долговременного и постоянного хранения на договорной основе.

Информационная система. Базы данных (БД). Назначение и основные функции систем управления БД.

Электронный документ. Основные форматы данных. Системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота. Системы автоматизации делопроизводства. Функции системы. Работа с документами (регистрация, передача, контроль исполнения); электронный архив (систематизация, поиск, извлечение и передача); ввод неструктурированных и стандартных форм документов (сканирование, распознавание, редактирование, экспорт в базу данных).

Входящие и исходящие документы (регистрация, контроль и учет корреспонденции; регистрация переданных по электронной почте документов; настройка структуры регистрационного номера в соответствии с номенклатурой дел; наложение резолюций, контроль исполнения, написание и просмотр отчетов по резолюциям; пересылка документов для исполнения внутри организации; поиск по реквизитам; списание документов в дело и возможность передачи на архивное хранение). Внутренние документы (цикл работы с проектами документов: создание, регистрация, управление прохождением документа, формирование поручений, управление доступом, создание и хранение шаблонов, обеспечение информационной безопасности).

Правовое регулирование вопросов работы с электронными документами. Электронный документ. Форматы данных. Системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота.

Регистрация, контроль и учет входящей и исходящей корреспонденции. Ввод неструктурированных и стандартных форм документов. Цикл работы с внутренними документами.

Электронный архив.

2.1.3 Ведение дел в текущем делопроизводстве

Общее понятие о номенклатуре дел; основные составляющие номенклатуры дел. Назначение работы по составлению номенклатуры дел. Нормативные документы и методические материалы, используемые для составления номенклатуры дел.

Индивидуальная номенклатура дел, сводная номенклатура дел. Типовая и примерная номенклатура дел; их особенности. Форма номенклатуры дел предприятия.

Разделы номенклатуры дел. Заголовки дел, их систематизация. Порядок расположения; требования к наименованиям, формулировкам; составляющие элементы.

Правила ведения дел. Порядок внесения дополнений, уточнений, использование номенклатуры дел и хранение.

2.1.4 Подготовка дел к передаче на архивное хранение

Формирование дел; определение; назначение и роль в организации делопроизводства. Нормативные документы для организации работы по формированию дел. Инструкции по делопроизводству конкретного учреждения, фирмы; ее назначение, порядок разработки. Группировка дел; специфика формирования отдельных категорий

Требования к документам формируемых в дело. Виды документов, формируемых в самостоятельное дело. Порядок расположения документов в деле.

Специфика систематизации отдельных категорий документов. Особенности формирования дел с перепиской. Способы оформления дел, используемые папки. Оформление обложки дела.

Экспертиза ценности как элемент управления документацией. Нормативно-методические и теоретические основы экспертизы.

Хранение документов и передача дел в архив. Правила хранения дел в структурных подразделениях предприятия. Внутренняя опись документов дела; назначение; форма. Карта-заменитель; лист-заменитель; их назначение и форма. Правила выдачи и изъятия отдельных документов дела.

Архив предприятия; его назначение. Задачи архива. Требования к помещению для архива; оснащение архива. Понятие об оптимальном сроке использования документов в делопроизводстве. Комиссия по определению срока хранения конкретных дел; ее состав и полномочия.

Основные принципы установления сроков хранения дел. Документы, относящиеся к категории документов долговременного хранения.

Понятие о конфиденциальной информации. Конфиденциальные сведения. Значение для предприятия сохранения конфиденциальных сведений. Условия обеспечения сохранности конфиденциальной информации на предприятии. Примерный перечень сведений, составляющих коммерческую тайну предприятия. Научно-техническая (технологическая) информация. Деловая информация. Состав и объем сведений. Общие сведения об организации работы по обеспечению сохранности сведений, составляющих коммерческую тайну предприятия. Цель защиты конфиденциальной информации.

Особенности ведения делопроизводства, обеспечивающего учет и сохранность документов, содержащих коммерческую тайну. Особые отметки на документах, в содержании текста документа. Условия печатания и копирования документов. Правила регистрации.

Правила формирования и оформления дел с документами. Правила выдачи и возврата документов. Система контроля наличия документов с грифом «КТ». Ответственность за документы. Правила передачи дел в архив. Правила уничтожения дел с грифом «КТ».

Тема 2.2 Организация секретарского обслуживания

2.2.1 Координация работы офиса

Организация рабочего места секретаря и руководителя. Соблюдение техники безопасности при работе с оргтехникой. Санитарно-гигиенические требования.

Эстетические основы оформления офиса. Требования к организации и оформлению интерьера рабочего помещения; освещение, цвет, офисная мебель, декоративные элементы.

Регламент совместной работы секретаря и руководителя. Документы, регламентирующие работу офиса. Основы организации труда и управления.

Требования к оборудованию помещения. Требования к естественному и искусственному освещению, конструкционные особенности офисной мебели. Правила содержания помещений и рабочих мест.

Планирование и организация рабочего дня. Рабочий день секретаря. Особенности повседневного планирования. Подготовка помещения офиса к началу рабочего дня. Технические средства организации работы.

Планирование рабочего дня руководителя. Согласование режима работы. Планирование мероприятий, уточнение поручений. Подготовка, прием и отправка корреспонденции.

Контроль исполнения поручений руководителя. Уточнение состояния документов, порученных для исполнения. Контроль состояния готовности мероприятий дня. Подготовка документации к исполнению, поиск и техническая обработка необходимой информации.

Телефонное обслуживание.

Специфика телефонной коммуникации. Требования к речи: дикция, скорость речи, тон. Условия максимальной эффективности телефонного разговора. Правила ведения телефонного разговора. Входящие и исходящие телефонные звонки. Фразы-клише начала, завершения разговора. Уточняющие вопросы, предотвращение конфликтных ситуаций в телефонном разговоре.

Практическое занятие: Деловая игра «Деловая беседа». Ролевая игра «Конфликтный клиент». Подготовка памятки по выходу из конфликтной ситуации.

Этикет в деловом диалоге по телефону. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров; основные элементы диалога. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке. Информационно-справочные материалы телефонной коммуникации. Подготовка необходимых документов и материалов, их использование в процессе телефонного разговора.

Структура и стиль официальной телефонограммы. Общий порядок подготовки телефонограмм. Оформление и отправка телефонограммы. Основные правила приема телефонограмм. Средства факсимильной передачи сообщений. Классификация факсов. Принцип действия факсимильного аппарата, правила применения.

Подготовка приема по личным вопросам. Регламент приема посетителей. Приглашение на прием к руководителю. Работа с документами к приему. Подготовка документов к приему посетителей по личным вопросам. Письменные материалы посетителей. Работа с журналом учета посетителей. Визитные карточки. Их оформление и использование в деловых отношениях. Особенности применения визитных карточек во время приема по личным вопросам. Программные средства создания визитных карточек.

2.2.2 Организация деловых приемов и встреч

Речевой этикет в деловом общении. Элементы речевого этикета: формы обращения. Изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях.

Практическая работа: Работа в группах «Сервировка стола» Создание инструкционно-технологической карты организации приемов: коктейль, фуршет, барбекю, шведский стол, банкет.

Техника ведения деловой беседы. Сущность деловой беседы. Виды бесед. Подготовка беседы. Структура деловой беседы.

Этикет деловой беседы. Методы, используемые на разных этапах деловой беседы.

Планирование и организация протокольных мероприятий.

Деловой протокол. Понятие «деловой протокол»; его роль в проведении деловых встреч (переговоров, приемов). Ведение протокола мероприятий: структура, правила оформления. Понятие о дипломатическом этикете. Правила, традиции, условности в международном общении.

Этикет протокольных мероприятий. Общепринятые формы протокольных мероприятий; порядок их организации. Организация совещаний и переговоров.

Использование программных средств MS Word, Excel. Publisher в подготовке совещаний и переговоров.

Официальные приемы. Типы приемов по составу участников. Одежда на приемах. Группы встречающих, особенности приветствий. Поведение гостей и хозяев в аванзале, аперитив. Виды приемов по типу обслуживания. Правила организации различных видов приемов: коктейль, фуршет, барбекю, шведский стол, банкет. Правила сервировки и рассадки гостей. Застольная беседа. Культура еды и питья.

Информационное обеспечение деловых приемов. Составление плана сценария приема: постановка целей, составление списка приглашенных. Подготовка, рассылка приглашений и ответы на приглашения. Составление плана рассадки за столом, составление меню, подготовка тостов и речей.

Подготовка деловых поездок и встреч.

Организация и подготовка служебной поездки. Схема подготовки командировок. Специфика командировок по категории, сложности решаемых вопросов, сроков, места назначения, географического положения. Разработка проекта программы командировки.

Бездокументационное обслуживание командировок. Согласование поездки с руководителем, принимающей стороной. Заказ билетов, бронирование гостиницы. Контроль убытия-прибытия к месту командировки.

Документационное оформление деловых поездок. Оформление выездных документов. Подготовка, обработка и размножение служебных документов и материалов с помощью средств оргтехники. Подготовка командировочного удостоверения. Бизнес-подарки и сувениры. Подготовка отчета по результатам командировки.

Практические занятия: Разработка схемы подготовки к деловой поездки. Составление памятки секретарю: фразы-клише заказа билетов, гостиницы. Отработка приемов заказа билетов, гостиницы Отработка приемов заполнения командировочных удостоверений.

2.6. Промежуточный контроль.

Модуль 3. Практическое обучение

Тема 3.1 Практикум. Практика на производстве

Практика (примерные направления и виды деятельности):

«Знакомство с организацией, ее структурой, службой секретариата (при наличии), системой организационного и документационного обеспечения управления, потоками информации».

«Ознакомление с системой конфиденциального делопроизводства в организации. Ознакомление с системой защиты информации в организации».

«Составление, редактирование и оформление организационно-распорядительной согласно требованиям Государственных стандартов (ГОСТ)».

«Составление, редактирование и оформление информационно - справочной документации согласно требованиям Государственных стандартов (ГОСТ)».

«Организация документооборота в организации с использованием современных видов организационной техники».

«Составление и оформление номенклатуры дел организации».

«Подготовка дел к передаче на архивное хранение».

«Выполнение машинописных работ различной степени сложности».

«Организация рабочего места секретаря».

«Ведение служебного телефонного разговора».

«Планирование рабочего дня секретаря».

«Организация приема сотрудников своего предприятия».

«Подготовка командировок и деловых поездок».

«Работа с электронной почтой».

Тема 3.2 Самостоятельная работа. «Моделирование делового разговора по телефону». «Моделирование работы с посетителями в приемной» (деловая игра).

Проект (визуально в виде схемы или рисунка) «Рабочее место секретаря-администратора» (контрольная работа).

Консультации и подготовка к экзамену.

Квалификационный экзамен

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ (формы аттестации, оценочные материалы)

Курс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме (лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение дисциплины, большую часть из которого составляет самостоятельная работа студента.

Содержание программы и используемые технологии обучения основываются на компетентностном и системно-деятельностном подходах, позволяющих существенно повысить профессиональный уровень слушателей в вопросах формирования у слушателей представлений об особенностях деятельности секретаря-администратора в условиях реализации профессиональных стандартов.

В качестве преподавателей привлекаются высококвалифицированные специалисты, которые сориентированы на то, чтобы четко следовать содержанию образовательной программы, ее целям и задачам. Содержание программы может быть расширено и углублено преподавателями в зависимости от образовательной ситуации.

Курсом предусматривается использование разнообразных методов и инструментов, позволяющих сделать обучение интересным, живым, доступным для понимания, практичным, наглядным:

Лекционная часть учебного курса для слушателей проводится в форме обзоров по основным темам.

Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углубленного рассмотрения наиболее сложных проблем дисциплины, выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа студента включает в себя изучение теоретического материала курса, выполнение практических заданий, подготовку к промежуточному и итоговому контролю.

Качество освоения программы обеспечивается введением распределенного промежуточного контроля (по модулям, темам программы) и совокупного итогового контроля.

Промежуточный – в конце изучения модуля обучающиеся выполняют практические работы, тестовые задания, экзаменационные задания, направленные на проверку результативности обучения, оценки степени усвоения учебного материала в плане роста и развития их компетентности (выбираются преподавателем исходя из конкретных условий педагогического процесса).

Итоговый – в качестве итоговой аттестации проводится квалификационный экзамен, который включает в себя: проверку теоретических знаний и практических умений учащихся. Экзамен проводится по билетам в форме очного собеседования учащегося с комиссией, назначенной приказом по ООО «Центр профессиональных образовательных технологий».

Промежуточный контроль проверки теоретических знаний в пределах квалификационных требований проводится в форме устных опросов, проверки выполнения самостоятельной работы во время занятий по теоретическому обучению, тестирования.

Контроль практических навыков проводится в форме практического задания в ходе учебной практики на рабочем месте предприятия, закрепленном за ним во время прохождения практики, в присутствии представителя работодателя.

Примерные задания для промежуточного контроля знаний

Задания представлены в текстовой и графической форме на выбор одного или нескольких правильных ответов, на ввод слова, словосочетания или текста, на установление порядка действий. В текстовом редакторе представлены таблицы правильных (эталонных) ответов.

1. Под рабочим местом служащего понимается:

- пространство, в пределах которого работник, не перемещаясь, выполняет возложенную на него работу;
- зона трудовой деятельности работника, оснащенная необходимыми средствами труда;
- описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда;
- часть помещения, в котором совершается трудовая деятельность.

2. Под организацией рабочего места понимается:

1. система мероприятий по планированию рабочего места;
2. система мероприятий по оснащению рабочего места средствами и предметами труда и их функциональному размещению;
3. система мероприятий по выбору и функциональному размещению мебели на рабочем месте.

3. Перечислите виды папок

1. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» являются

1. обязательными для всех организаций, где используются ПЭВМ, независимо от форм собственности;
2. обязательными для всех государственных и муниципальных организаций, где используются ПЭВМ;
3. рекомендательными.

4. В соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» температура в служебных помещениях летом должна составлять:

1. 22-25°C
2. 25-27°C
3. 18-21°C

5. Разработка режима труда и отдыха для сотрудников организации производится на основе:

1. Трудового кодекса РФ;
2. правил трудового распорядка;

3. динамики работоспособности сотрудника.
6. **Перечислите факторы, которые необходимо учитывать при разработке схемы рабочего дня секретаря.**
-

7. **Схема рабочего дня секретаря разрабатывается:**

1. юристом;
2. руководителем;
3. секретарем;
4. специалистом отдела кадров.

8. **Схема рабочего дня секретаря утверждается:**

1. начальником отдела кадров;
2. руководителем службы ДОУ;
3. юристом;
4. другое.

9. **Что такое "резервирование времени"?**

10. **При возникновении каких-либо сомнений в реальности намеченного плана секретарь должен:**

выберите несколько вариантов ответа

1. переделать план работы на день;
2. проинформировать об этом руководителя;
3. во чтобы то ни было выполнить план работы на день;
4. предложить вариант решения проблемы.

11. **Перспективное планирование - это**

12. **Какие аспекты деятельности руководителя учитывает секретарь при разработке недельного графика работы руководителя?**

13. **Лицо, обратившееся в организацию для решения деловых или личных вопросов с руководителем или сотрудниками организации это**

1. клиент организации;
2. партнер организации;
3. посетитель организации.

14. **Прием посетителей это**

15. **Из перечня видов приема посетителей уберите неправильные:**

1. прием сотрудников организации по текущим рабочим вопросам;
2. прием сотрудников организации для обстоятельной беседы по рабочим вопросам;
3. прием сотрудников организации по личным вопросам;
4. прием посетителей из других организаций;
5. прием граждан по личным вопросам;
6. прием граждан по текущим рабочим вопросам;

7. прием командированных специалистов;
 8. прием делегаций, в том числе иностранных
- 16. Чтобы подготовиться к приему посетителей секретарь должен знать: выберите несколько правильных ответов**
1. дату и время (часы) ближайшего приема посетителей;
 2. количественный и качественный состав посетителей;
 3. мотивы (причины) посещения;
 4. прогноз погоды на день приема;
 5. краткое содержание обращений (просьб, заявлений, жалоб) посетителей.
- 17. Для приема сотрудников по текущим вопросам желательно иметь: выберите несколько правильных ответов**
1. установленные часы и дни приема;
 2. список сотрудников организации, имеющих доступ к руководителю в любое время;
 3. пофамильный список всех работников организации;
 4. список домашних адресов сотрудников организации.
- 18. Среди граф журнала записи сотрудников на прием к руководителю уберите лишнюю:**
1. дата и время приема;
 2. ФИО, должность посетителя;
 3. семейное положение посетителя;
 4. время, необходимое для обсуждения;
 5. резолюция руководителя (принятое решение);
 6. срочность вопроса.
- 19. Назовите четыре основных типа посетителей из других организаций.**
-
- 20. Организуя прием командированных работников, секретарь должен: выберите несколько правильных ответов**
1. выяснить вопрос, по которому прибыл командированный;
 2. отметить командировочное удостоверение;
 3. организовать питание командированного;
 4. оказать помощь в подборе необходимых материалов;
 5. представить командированного всем ведущим специалистам организации.
- 21. Перечислите задачи секретаря в организации приема деловых партнеров организации.**
-
- 22. Назовите основную задачу секретаря при приеме представителей проверяющих органов.**
-
- 23. Если посетитель пришел без предварительной договоренности, секретарь:**
- выберите несколько правильных ответов

1. предлагает посетителю переговорить с заместителями руководителя или другим компетентным работником предприятия;
2. извиняется, что ничем не может ему помочь;
3. предлагает посетителю записаться на прием в другое время;
4. докладывает о нем руководителю немедленно.

24. Впишите названия форм регистрации, представленных на рисунках.

А. _____

Б. _____

В. _____

А. _____

№ п/п	Дата обращения	ФИО заявителя	Адрес	Краткое содержание вопроса	Решение вопроса	ФИО, должность лица, осуществляющего личный прием	Результаты рассмотрения
1	22.05.2014	Кравчук Анна Сергеевна	г. Минск, ул. Морозова, д. 123, кв. 56	Оказание социальной помощи матери-одиночке	Совместно с главой был заключен договор социального найма жилого помещения, оформлена материальная помощь, решен вопрос приема ребенка в дошкольное образовательное учр-е.	Руководитель приемной В.В. Балакин	Удовлетворено

Б.

Корреспондент (Ф.И.О., адрес, телефон)	Афонькин Игорь Михайлович ул. Катаева, д. 6, кв. 41, г. Сыктывкар, т. 32-84-09		
Предыдущие обращения от	-	№	- от - № -
Вид документа	жалоба, подана лично		на 1 л.
Автор, дата, индекс сопроводительного письма	(если есть)		
Дата, индекс поступления	20.02.2006 № 106		
Краткое содержание	О восстановлении льготной очереди на улучшение жилищных условий		
Отв.исполнитель	А.И.Шанин, тел. 00-00-00		
Резолюция	Восстановить в льготную очередь до 27.02.2006		
Автор резолюции	Председатель ... Е.Н.Борисов		
Срок исполнения	27.02.2006		

В.

Обращения граждан

Регистрация | Контроль | Местонахождение | Решение

Гражданин: Суханов Кирилл Андреевич Карточка Регистр. гражданина

Соц. положения: Рабочий с/х Категории льгот: Ветеран труда

Населенный пункт: Ижевск Район: Октябрьский

Адрес: Первомайская 12-45 Анонимное Коллективное

E-mail: Уведомлять по e-mail

Дата обращения: 02.11.2010 Повторное

Первичное обращение

Особый контроль

*Тематика
▶ Финансовые вопросы

Тип обращения: Заявление Способ получения:

Адресат: Пичугин Захар Данилович (ИД000004) *Состояние: Исполнение

*Содержание: Выделить мат. помощь

Примечание:

Источник
Организация: № док.: Дата док.:

Рег. данные
Дело: *Место рег.: Канцелярия

Журнал:

Рег. номер: *Дата регистрации: 04.11.2010 15:00:57

Кол. лист. осн. док.: 1 Кол. листов приложения: 0 Кол. экземпляров: 1

ИД: 2167 Утверждена Мобил-Авто ООО Просмотр

Добавить
Удалить
Сохранить
Отменить
Выход

Поручения
Задача
Связ. задачи
Эл. документы
Комплект док.

Общение
Повторные
Отчеты
Настройки

25. Выберите изображение правильно сервированной чайной пары с ложечкой.

впишите букву выбранного вами изображения

А.



Б.



В.



26. Совещание это

27. В зависимости от основной задачи выделяют следующие виды совещаний:

выберите несколько правильных ответов

1. оперативное;
2. проблемное;
3. дискуссионное;
4. инструктивное.

28. Ответственный за подготовку совещания должен знать:

выберите несколько правильных ответов

1. причину совещания;
2. цель совещания;
3. основные вопросы для обсуждения;
4. тезисы основного доклада;
5. состав участников;
6. место, время, форму проведения.

29. В небольших организациях, коммерческих фирмах, акционерных обществах работу по обслуживанию совещаний выполняет:

1. секретарь коллегии;
2. секретарь руководителя;
3. рабочая группа.

30. Перечень вопросов, которые будут обсуждаться на собрании, заседании это

1. протокол совещания;
2. проект решения;
3. повестка дня.

31. Как называется форма, приведенная на рисунке?

впишите название формы

ФИО	Какую организацию представляет должность	Дата и способ направления приглашения	Подтверждение получения приглашения (дата)	Согласие принять участие в работе (Да/Нет)	Предполагает ли выступить (тема выступления)	Нуждается ли в гостинице	Нуждается ли в билетах на обратный путь (самолет, поезд и т.п.)	Прибыл на заседание
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Киселева Мария Владимировна	АО «ВОСТОК», главный бухгалтер	12.04.14 Письмо-приглашение	14.04.14	да	нет	нет	нет	да
Потапов Сергей Семенович	ОАО «Порт-системы», финансовый директор	12.04.14 Письмо-приглашение	13.04.14	да	да	нет	нет	да

32. В каком случае секретарю достаточно оповестить участников совещания по телефону, переговорив лично или передав приглашение через сотрудников подразделения?

33. Документ, выделяемый в связи со способом устной передачи текста по каналам телефонной связи и часто используемый для приглашения на совещание сотрудников подведомственных организаций это

1. письмоприглашение;
2. телеграмма;
3. телефонограмма.

34. Выберите вариант правильно составленного текста письма-приглашения на совещание.

1. Приглашаем Вас на совещание, посвященное современным проблемам развития машиностроения. Совещание состоится 12.06.2001 в 10 час. утра в зале заседания Института приборостроения по адресу: Москва, Академический просп., 8, 2й этаж.
2. Приглашаем Вас на совещание, посвященное современным проблемам развития машиностроения. Совещание состоится 12.06.2001 в 10 час. утра в зале заседания Института приборостроения.

3. Приглашаем Вас на совещание, посвященное современным проблемам развития машиностроения. Совещание состоится 12.06.2001 в зале заседания Института приборостроения по адресу: Москва, Академический просп., 8, 2й этаж.

35. Какое помещение вы выберете для проведения оперативного совещания руководителя и трех его заместителей?

впишите букву выбранного вами изображения

А.



Б.



В.



36. Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях и заседаниях это

1. акт;
2. протокол;
3. договор.

37. После изучения необходимых финансовых затрат на проведение совещания составляется:

1. список участников;
2. смета расходов;
3. культурная программа.

38. Если секретарь не принимает участие в совещании, то он:

1. выполняет свои обязанности, дежурит у телефона в офисе;
2. уходит домой;
3. остается в офисе, но занимается личными делами.

39. Торжественное собрание приглашенных по какому-либо событию, включающее застолье - это

1. прием
2. совещание
3. презентация

40. Перечислите этапы подготовки приема.

41. Какую информацию необходимо указывать в тексте приглашения на прием?

выберите несколько правильных ответов

1. обращение по имени-отчеству;
2. место проведения приема;
3. пожелания здоровья и успехов;
4. дату и время проведения приема;
5. список приглашенных;

6. вид приема;
7. просьбу ответить;
8. повод и цели приема.

42. Среди обязанностей ответственного за прием уберите лишнюю:

1. проследить за сервировкой;
2. проверить работу гардероба;
3. предупредить охрану ресторана;
4. дегустировать подаваемые блюда;
5. организовать оформление помещения;
6. разложить рассадочные и кувертные карточки.

43. Какую помощь организаторам может оказать секретарь, не принимающий участия в подготовке и проведении приема?

44. Кто принимает окончательное решение по виду приема, дате и месту его проведения?

1. ответственный за прием;
2. руководитель организации;
3. секретарь.

45. Пометка на приглашении R.S.V.P. означает:

1. невозможность отказа;
2. просьба ответить;
3. только во фраке.

46. Служебная командировка - это

1. поездка работника в другую местность;
2. поездка куда-либо с целью выполнения задания;
3. поездка работника по распоряжению работодателя на определённый срок для выполнения служебного поручения вне места постоянной работы.

47. Перечень обязательных мероприятий, необходимых для успешной организации командировки - это

1. программа командировки;
2. план подготовки командировки;
3. служебное задание.

48. Какие мероприятия НЕ входят в план подготовки командировки?

выберите несколько правильных ответов

61. разработать проект программы пребывания;
62. составить план рассадки;
63. составить и оформить смету мероприятия;
64. заказать билеты;
65. выписать командировочное удостоверение;
66. подготовить бланк протокола.

49. Какую информацию об условиях командировки необходимо получить у руководителя?

50. Программа пребывания (командировки) руководителя - это

1. последовательность инструкций, предназначенных для исполнения устройством управления вычислительной машины;
2. совокупность инструкций и алгоритмов, описывающих порядок определенных действий;
3. перечень мероприятий, встреч, действий с указанием дат, времени и мест проведения, составляющих содержание деловой поездки (командировки).

51. В перечне личных и служебных документов, необходимых для командировки, уберите лишние.

выберите несколько правильных ответов

1. паспорт;
2. виза;
3. проездные билеты;
4. приказ о направлении работника в командировку;
5. страховой полис;
6. командировочное удостоверение;
7. трудовая книжка работника.

52. Служебное задание составляется по унифицированной форме

1. Т-10
2. Т-9
3. Т-10а

53. Приказ о направлении работника (работников) в командировку оформляется по унифицированной форме

1. Т-9 (Т-9а)
2. Т-10 (Т-10а)
3. Т-11 (Т-11а)

54. Документ, удостоверяющий время пребывания в командировке, время прибытия в пункт(ы) назначения и время убытия из него (них) - это

1. командировочное удостоверение;
2. приказ о направлении работника (работников) в командировку;
3. приказ о замещении.

55. Каким документом оформляется передача полномочий временно исполняющему обязанности руководителя, когда последний находится в командировке?

1. приказом о приеме на работу;
2. приказом о переводе;
3. приказом о совмещении;

4. приказом о замещении.

56.Перечислите основные обязанности секретаря в период нахождения руководителя в командировке?

57.Отчет о командировке обязан содержать:

выберите несколько правильных ответов

1. обоснование необходимости командировки;
2. последовательность решения вопросов;
3. смету расходов;
4. выводы и рекомендации;
5. копии проездных документов.

58.Перечислите оперативные вопросы, которые секретарь может решать по телефону?

59.Основная задача секретаря в работе с телефоном -

1. прием телефонных вызовов;
2. соединение руководителя с абонентом;
3. освобождение руководителя от вызовов, к нему не адресованных;
4. решение оперативных вопросов по телефону.

60.Назовите основные правила этикета при телефонном разговоре.

61.Дайте название приведенной на рисунке формы

Должность, фамилия работника, принявшего телефонограмму, номер его телефона	Должность, фамилия работника, передавшего телефонограмму, номер его телефона	Дата, номер телефонограммы	Время приема	Текст телефонограммы	Должность и фамилия лица, от имени которого принята
---	--	----------------------------	--------------	----------------------	---

62.Дайте название приведенной на рисунке формы

№ п/п	Дата, время	Организация, должность и фамилия абонента, контактный телефон	Цель телефонного звонка	Решение руководителя	Действия секретаря
-------	-------------	---	-------------------------	----------------------	--------------------

63.Какую информацию необходимо фиксировать на бланке для записи телефонного звонка?

64.Телефонограмма - это

1. документ, передаваемый по каналам телеграфной связи;

2. это обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста, – по почте;
3. обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи со способом устной передачи текста по каналам телефонной связи.

65. Из перечня реквизитов телефонограммы уберите лишние:

выберите несколько правильных ответов

1. наименование организации – автора документа,
2. б
3. отметка о передаче,
4. адресат,
5. отметка о приеме,
6. название вида документа;
7. дата,
8. регистрационный номер,
9. время приёма-передачи,
10. текст,
11. подпись,
12. печать.

66. Определите правильную последовательность действий с исходящей телефонограммой: а) составить, б) оформить на бланке, в) подписать, г) зарегистрировать, д) передать по телефону, е) подшить в дело.

1. е, д, г, в, б, а;
2. а, б, в, г, д, е;
3. а, б, г, д, в, е.

67. Определите правильную последовательность действий с входящей телефонограммой: а) принять по телефону, б) зарегистрировать, в) подшить в дело, г) передать на рассмотрение руководителю или на исполнение, д) оформить на бланке.

1. а, д, б, г, в.
2. а, б, в, г, д.
3. д, г, в, б, а.

68. Перечислите реквизиты, которыми определяется юридическая сила поступившей телефонограммы.

69. Выберите правильную форму первой фразы на входящий звонок:

1. Приемная генерального директора, добрый день!
2. Приемная генерального директора, секретарь, добрый день!
3. Приемная генерального директора, секретарь Ольга Владимировна Семенова, добрый день!

70. Как сообщить, что вы не знаете ответа на вопрос:

1. Хороший вопрос... разрешите, я уточню для Вас?
2. Я не знаю.
3. По этому вопросу Вам лучше перезвонить по телефону ...

71. Если во время звонка вы заняты разговором по другому телефону, то вам следует:

1. прервать разговор, извиниться перед собеседником, снять трубку и переговорить со вторым абонентом;
2. прервать разговор, извиниться перед собеседником, снять трубку, сообщить о занятости и попросить абонента подождать или перезвонить позже
3. продолжить разговор, игнорируя звонок.

72. Если телефон звонит во время беседы с посетителем, то Вам следует:

1. извиниться перед посетителем, прервать разговор, снять трубку и договориться с абонентом о переносе разговора на другое время;
2. продолжать беседу с посетителем, игнорируя звонок;
3. извиниться перед посетителем, прервать разговор, снять трубку и переговорить с абонентом.

73. Из схемы телефонного разговора уберите лишний пункт:

1. приветствие;
2. представление;
3. причина;
4. признание;
5. проблема;
6. подведение итогов;
7. признательность;
8. прощание.

74. Как сформулировать цель звонка:

1. По поручению моего руководителя я хотела бы уточнить...
2. Скажите, кто у Вас занимается оформлением виз?
3. Догадайтесь, зачем я Вам звоню?!

75. Передавать сообщение через третье лицо:

1. возможно, если информация срочная;
2. не рекомендуется;
3. лучше несколько раз перезвонить, чтобы быть уверенным, что информация дошла по назначению.

1.	б
2.	б
3.	папка-уголок, папка архивная, папка-регистратор, папка-файл, папка-планшет, папка-скоросшиватель, папка на резинках, папка-конверт
4.	а
5.	а
6.	распорядок дня руководителя, поскольку планирование рабочего времени секретаря тесно связано с планированием рабочего времени руководителя, недельным графиком работы; привычки и стиль работы руководителя; правила внутреннего трудового распорядка организации; график поступления в организацию документов и информации. 4
7.	в
8.	г
9.	секретарь должен предусмотреть время, необходимое на подготовку и проведение того или иного мероприятия
10.	б; г
11.	планирование на следующую неделю, а потом - на более длительный период.9
12.	особенности стиля работы; специфика внутреннего трудового распорядка; сбалансированность по затратам времени; обеспечение необходимого ресурса личного рабочего времени руководителя
13.	а
14.	форма индивидуального делового общения руководителя или специалиста компании, как с работниками организации, так и с другими людьми, прибывшими на прием
15.	е
16.	а; б; в; д
17.	а; б; в
18.	в
19.	командированные специалисты; деловые партнеры; представители проверяющих органов; «продавцы».
20.	а; б; г
21.	зафиксировать дату и время встречи; подготовить необходимые материалы по поручению руководителя; встретить и проводить посетителей
22.	поставить в известность руководителя и не предоставлять абсолютно никакой информации до соответствующих распоряжений
23.	а; в
24.	А. журнал личного приема граждан; Б. регистрационно-контрольная карточка; В. электронная форма регистрации обращений граждан 22
25.	Б
26.	форма делового общения коллектива (группы) с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива проблемам, по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения.
27.	а; б; г
28.	б; в; д; е 26
29.	б
30.	в 28
31.	Список участников совещания 29
32.	Если все участники совещания - работники одной организации 30
33.	в
34.	а

35.	Б
36.	б
37.	б
38.	а
39.	а
40.	1. выбор вида приема, 2. выбор даты приема, 3. выбор места приема, 4. составление списка приглашаемых лиц, 5. рассылка приглашений, 6. составление плана рассадки за столом на завтраке, обеде или ужине, 7. составление меню, 8. сервировка стола и обслуживание гостей, 9. подготовка тостов или речей, 10. составление схемы (порядка проведения) приема, 11. проведение приема.
41.	а; б; г; е; ж
42.	г
43.	1. напечатать списки приглашенных; 2. оформить и разослать приглашения; 3. отследить ответы на приглашения и уточнить состав гостей; 4. оформить план рассадки и конвертные карточки; 5. участвовать во встрече гостей; 6. бронировать места в гостинице; 7. заказать авиа- и ж/д билеты; 8. заказать транспортное обслуживание.
44.	б
45.	б
46.	в
47.	б
48.	б; в; е
49.	о датах (день, месяц) приезда/отъезда; списке сопровождающих сотрудников (если руководитель выезжает с группой, то фамилии, имена, отчества, занимаемые должности членов группы); способ передвижения (на машине, самолетом, поездом); удобном времени прибытия/отправления; форме оплаты билетов.
50.	в
51.	г; ж
52.	в
53.	а
54.	а
55.	г
56.	исполняет свои основные обязанности; исполняет поручения, выданные руководителем на время его отсутствия; тщательно следит за ситуацией на предприятии, чтобы в любое время дать отчет по любому вопросу руководителя.
57.	а; б; г
58.	подготовить почву для заключения контракта; установить контакты с новыми партнерами или клиентами; проконтролировать ход выполнения заданий, дать поручение от имени руководителя ответственным исполнителям; организованно подготовить совещание, бизнес-встречу; решить организационные вопросы по подготовке командировок и т.д.
59.	в
60.	говорите только по существу; будьте вежливым; будьте выдержанным; нельзя передавать по телефону конфиденциальную информацию; недопустимо занимать служебный телефон разговорами по личным вопросам; недопустим высокомерный, раздражительный тон
61.	Журнал регистрации телефонограмм
62.	Журнал (блокнот) телефонных переговоров

63.	для кого; дата; время; от кого; из (организация); номер телефона; просьба перезвонить; перезвонит; срочно; не срочно; сообщение принял
64.	в
65.	б; м
66.	б
67.	а
68.	исходящим регистрационным номером отправляемой телефонограммы; должностью, ФИО и подписью лица, отправившего телефонограмму; должностью, ФИО и подписью лица, принявшего телефонограмму; входящим регистрационным номером полученной телефонограммы
69.	а
70.	а
71.	б
72.	а
73.	г
74.	а
75.	в

Примерные вопросы к итоговой аттестации:

1. Краткая история секретарского дела.
2. Квалификационная характеристика секретаря-администратора, его роль в структуре организации.
3. Трудовые функции секретаря.
4. Условия формирования и развития навыков профессионально - личностного роста.
5. Характеристика деловых и личных качеств секретаря.
6. Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид.
7. Этика делового общения.
8. Правила речевого этикета.
9. Деловые беседы. Деловые переговоры.
10. Культура деловых совещаний.
11. Особенности общения с иностранными партнерами.
12. Культура деловой переписки.
13. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.
14. Прием и общение с посетителями. Подарки, сувениры.
15. Охрана труда и техника безопасности.
16. Понятие технических средств управления.
17. Классификация технических средств управления. Носители информации.
18. Средства составления и изготовления текстовых документов.
19. Средства копирования и оперативного размножения документов.
20. Средства сканирования документов.
21. Средства обработки документов.
22. Средства хранения, поиска и транспортировки документов.
23. Средства электросвязи.
24. Малая оргтехника. Офисная мебель и оборудование.

25. Сущность, функции и структура общения.
26. Виды и формы делового общения.
27. Коммуникативная сторона общения.
28. Интерактивная сторона общения.
29. Перцептивная сторона общения.
30. Стили общения. Невербальное общение.
31. Культура речевого общения.
32. Публичные выступления.
33. Нравственно-психологические особенности спора.
34. Психологические механизмы влияния на партнера.
35. Культура слушания партнера.
36. Барьеры в общении и их преодоление.
37. Психология коллектива.
38. Конфликты в деловой среде, их типология. Разрешение конфликтов.
39. Этикет телефонных переговоров.
40. Стресс и стрессовые ситуации. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.
41. Основные термины и определения в сфере организационного и документационного обеспечения управления.
42. Информационное обеспечение управления.
43. Информация, ее виды и свойства. Функции информации.
44. Требования, предъявляемые к информации, качество информации.
45. Соотношение понятий «Документ и информация».
46. Информационные уровни документа.
47. Проблемы поиска и трансляции документированной информации.
48. Информационные барьеры. Информационные потоки в организации.
49. Понятие организационного обеспечения управления, его виды, структура, функции.
50. Технические устройства и программное обеспечение персонального компьютера.
51. Программное обеспечение для работы секретаря.
52. Система Windows. Задачи и возможности системы. Технология работы в системе.
53. Использование дополнительных программных средств в секретарском деле (1С: Предприятие. 1С: Кадры).
54. Режимы работы системы. Принципы работы в программе. Программы-переводчики.
55. Справочно-правовая система Консультант Плюс.
56. Организация телефонных переговоров.
57. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе.
58. Организация рабочего пространства секретаря.
59. Координарование работы сотрудников организации.
60. Организация приема посетителей.
61. Учет посетителей и оформление пропусков.

62. Методика приема различных категорий посетителей: сотрудников по служебным вопросам, сотрудников по личным вопросам, сторонних посетителей по предварительной договоренности и без нее, прием делегаций.
63. Приоритетность в представлении посетителей руководителю.
64. Правила переноса или отмены приема.
65. Поведение секретаря с ожидающим посетителем.
66. Организация приема граждан. Запись на прием, графики приема, регистрация посетителей, документирование приема, информирование граждан.
67. России в области защиты информации. Уровни политики безопасности в организации.
68. Аппаратные и программные средства решения проблемы защиты информации.
69. Понятие, методы и средства защиты конфиденциальной информации. Классификация угроз конфиденциальной информации.
70. Источники внешних и внутренних угроз.
71. Порядок работы с конфиденциальными документами.
72. Правила составления и оформления организационно-правовой документации: правила, положения, инструкции.
73. Правила составления и оформления распорядительной документации: приказ по основной деятельности, распоряжение.
74. Правила составления и оформления информационно-справочной документации: протокол, акт, письмо, справка, заявление, телефонограмма, факсограмма, сообщение электронной почты, перечень, сводка, заключение, служебная записка, объяснительная записка, докладная записка.
75. Виды писем.
76. Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики.
77. Электронный документооборот.
78. Справочно-информационная работа с документами.
79. Работа с базами данных организации. Оперативное хранение документов.
80. Юридическое значение документов.
81. Унификация и стандартизация документов. Нормативные документы делопроизводства.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Реализация программы производственной практики предполагает наличие специального оборудованного помещения. ООО «Центр профессиональных образовательных технологий» заключает договоры с промышленными предприятиями на прохождение производственной практики учащимися.

Оборудование учебных классов:

- рабочие места обучающихся;
- столы;
- стулья;
- мусоросборники;
- вешалка;
- письменные принадлежности;
- аптечка первой помощи (автомобильная);
- стол преподавателя;
- информационный стенд;
- информационные материалы.

Технические средства обучения:

- ноутбук,
- компьютеры с соответствующим программным обеспечением;
- аппаратно-программный комплекс тестирования;
- мультимедийный проектор;
- экран;
- магнитная доска;
- профессиональная аудио и видеоаппаратура;
- учебно-наглядные пособия;

Инструменты и приспособления:

- комплект средств индивидуальной защиты

Средства обучения:

- комплект учебно-методической документации,
- учебная литература,
- комплект бланков технологической документации,
- наглядные пособия,
- макеты,
- комплект плакатов и т.д.

КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение, по дисциплинарному курсу и осуществляющих руководство обучением на производстве: преподаватель должен иметь средне техническое или высшее профессиональное образование.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Басаков М. И. Документационное обеспечение управления (с основами архивоведения) : учеб. пособие. М. : КноРус, 2021. – 216 с.
2. Бортников В.И., Михайлова Ю.Н. Документная лингвистика: учеб.-метод. пособие / В. И. Бортников, Ю. Н. Михайлова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2017. – 132 с.
3. Венделева М.А., Вертакова Ю.В. Информационные технологии управления. /М.А. Венделева, Ю.В. Вертакова – Санкт-Петербург: Юрайт, 2016. – 462 стр.
4. Веретехина С. В. Дистанционный труд. Организация электронного документооборота в кадровом делопроизводстве : монография. М. : Русайнс, 2020. – 209 с.
5. Гугуева Т.А. Конфиденциальное делопроизводство / Т.А. Гугуева. – Москва: Альфа-М, 2017. – 192 стр.
6. Дворовенко О. В. Информационное обеспечение управления. Практикум : учеб. пособие для вузов. 2-е изд. М. : Юрайт, 2021 ; Кемерово : Кемеров. гос. ин-т культуры. – 122 с.
7. Делопроизводство: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования/ Л.А. Ленкевич. – 5-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 256 с.
8. Журналы: «Справочник секретаря и офис-менеджера», «Секретарь-референт», «Делопроизводство», «Современные технологии делопроизводства и документооборота», «Секретариат в вопросах и ответах», «Секретарь», «Кадровое делопроизводство», «Секретарское дело.
9. Капкан, М. В. Деловой этикет : учеб. пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2017. – 168 с.
10. Кирсанов К.А., Малявина А.В., Попов Н.В. «Информационная безопасность : Учебное пособие». - М.:МАЭП, ИИК «Калита», 2000. – 284 с.
11. Корнеев И.К., Ксандопуло Г.И. Технические средства управления. Учебник / И.К. Корнеев, Г.И. Ксандопуло. – Москва : Инфра-М, 2012. – 200 с.
12. Котерова, Н.П. Экономика организации : Учебник / Н.П. Котерова. - М. : Academia, 2017. – 416 с.
13. Кузнецов И.Н. Делопроизводство. Учебно-справочное пособие – И.Н. Кузнецов. – Москва : Дашков и К, 2019. – 405 с.
14. Михайлов Ю. Секретарь руководителя: универсальный справочник. - М.: Альфа-Пресс, 2014.
15. Основы секретарского обслуживания : метод. указания : в 2 ч. / сост.: Г. М. Тростянский, А. Г. Тростянский. – Пенза : Изд-во ПГУ, 2022. – Ч. 2. – 44 с .

16. Практикум по предмету «Документы, корреспонденция и делопроизводство»: учеб. Пособие для нач. проф. образования/ Н.М. Пожникова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 192 с.

17. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.

18. Румынина В. В.. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студ. сред. проф. учеб. заведений. — М. : Издательский центр «Академия», 2018 — 192 с.

19. Рогожин М. Ю. Настольная книга ответственного за делопроизводство : справочник. М. : Проспект, 2019. 127 с.

20. Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления: учебник для студ. учреждений средпроф. образования/Л.А. Румынина. – 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 285 с.

21. Ураева И. В. Секретарское обслуживание : учеб. пособие. Тамбов : Изд-во Тамбов. гос. ун-та им. Г. Р. Державина, 2014. 230 с.

22. Шувалова Н. Н., Иванова А. Ю. Основы делопроизводства. Язык служебного документа : учебник и практикум для вузов / под общ. ред. Н. Н. Шуваловой. 2-е изд., перераб. и доп. М. : Юрайт, 2020

ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ:

1. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru/>).

2. Официальный сайт Федерального архивного агентства (<http://archives.ru/>).

3. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела (<http://www.edou.ru/>)

4. Секретарь-референт. Профессиональный журнал для секретарей и офис-менеджеров (<https://www.profiz.ru/sr/>)

5. Сообщество «Клуб секретарей» (<https://www.superjob.ru/community/assistant/>)

6. ПРО-Делопроизводство и СЭД: портал для руководителей служб ДООУ и секретарей всех уровней [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.sekretariat.ru>.

<http://www.edou.ru/>;

<http://www.kadrovik-praktik.ru/>;

<http://www.kadrovik.ru/>;

<http://www.pro-personal.ru/>;

<http://www.vniidad.ru/>

<http://www.gramota.ru>

<http://www.ecm-journal.ru>.

<http://www.consultant.ru>.