

**МИНИСТЕРСТВО ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ И ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ  
СИТУАЦИЙ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

Государственное казенное образовательное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Учебно-методический центр по гражданской обороне  
и чрезвычайным ситуациям Краснодарского края»



Утверждаю  
Директор ГКОУ ДПО «УМЦ ГО ЧС КК»

О.С. Склярова

«31» октября 2023 г.

**ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ - ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ  
ПО ПРОФЕССИИ «СЕКРЕТАРЬ-АДМИНИСТРАТОР»  
(очная форма подготовки)**

г. Краснодар, 2023 г.

**Разработчик:** заместитель директора ГКОУ ДПО «УМЦ ГО ЧС КК»

А.Н. Бойко

Внутренняя экспертиза проведена. Программа рекомендована к рассмотрению на учебно-методическом совете ГКОУ ДПО «УМЦ ГО ЧС КК».

**Эксперт:** Директор ГКОУ ДПО «УМЦ ГО ЧС КК»

О.С. Склярова

Программа обсуждена и одобрена на заседании учебно-методического совета протокол № 10 от «31» сентября 2013 г.

## СОДЕРЖАНИЕ:

1	Общая характеристика образовательной программы	3
2	Планируемые результаты обучения	4
3	Учебный план и календарный график программы	6
4	Формирование результатов освоения программы	7
5	Условия реализации программы	8
6	Информационное обеспечение обучения	10
7	Критерии оценивания знаний и умений	10
8	Контрольно-оценочные материалы	12
9	Рабочая программа дисциплины «Деловая культура»	17
10	Рабочая программа дисциплины «Информационные технологии: компьютеризация делопроизводства»	21
11	Рабочая программа дисциплины «Документы и делопроизводство»	25
12	Рабочая программа дисциплины «Организационная техника»	34
13	Рабочая программа дисциплины «Основы редактирования документов»	35
14	Рабочая программа дисциплины «Архивное дело»	38
15	Рабочая программа дисциплины «Организация секретарского обслуживания»	41
16	Рабочая программа практической подготовки	45

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

## 1.1 Пояснительная записка

Образовательная программа разработана в соответствии с Федеральным Законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения», Приказом Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение», профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 333н от 15.06.2020г.

В соответствии со статьей 28 Федерального закона от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» разработка и утверждение образовательных программ является компетенцией ГКОУ ДПО «УМЦ ГО ЧС КК» не реализует образовательные программы на основе федеральных государственных образовательных стандартов, структура образовательной программы и рабочих программ учебных дисциплин является компетенций ГКОУ ДПО «УМЦ ГО ЧС КК».

**Цель изучения программы:** получение необходимого объёма знаний и практических навыков для выполнения работ по организационному и документационному обеспечению деятельности предприятия (учреждения, организации) разных сфер и разных форм собственности.

**Задачей обучения** является овладение следующими навыками:

- организация документационного обеспечения управления и функционирования организации;
- организация архивной и справочно-информационной работы по документам организации;
- осуществление документационного обеспечения управления и архивного дела с использованием программных средств учета, хранения, обработки и поиска документов;
- координирование работы организации.

Программа включает требования к результатам ее освоения, структуре и содержанию подготовки, а также условиям ее реализации.

Требования к результатам освоения программы сформированы на основе квалификационных требований, предъявляемых к секретарю-администратору. В требованиях к результатам освоения программы описываются требования к умениям, приобретаемым в ходе освоения программы, указываются усваиваемые знания, на базе которых формируются умения и приобретается практический опыт.

Содержание программы представлено пояснительной запиской,

учебным планом, рабочими программами учебных дисциплин, планируемыми результатами освоения программы, условиями реализации программы, системой оценки результатов освоения программы.

Учебный план содержит перечень учебных дисциплин с указанием времени, отводимого на освоение учебных дисциплин, включая время, отводимое на теоретические и практические занятия.

Рабочие программы учебных дисциплин раскрывают рекомендуемую последовательность изучения разделов и тем, а также распределение учебных часов по разделам и темам.

Условия реализации программы содержат организационно-педагогические, кадровые, информационно-методические и материально-технические требования.

Программа предусматривает достаточный для формирования, закрепления и развития практических навыков и компетенций объем практики.

Образовательная программа рассчитана на 160 часов, в том числе 78 часов теоретического обучения, 80 часов практической подготовки, 2 часа отведено на квалификационный экзамен. Количество часов, отводимое на изучение отдельных тем программы, последовательность их изучения в случае необходимости разрешается изменять при условии, что программа будет выполнена полностью по содержанию и общему количеству часов.

#### **Форма обучения – очная.**

Основой профессионального обучения является курс теоретического обучения по дисциплинам «Документы и делопроизводство», «Организационная техника», «Основы редактирования документов», «Архивное дело», «Информационные технологии: компьютеризация делопроизводства», «Деловая культура», «Организация секретарского обслуживания».

Программа предусматривает практическую подготовку. Практическая подготовка - форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы. Практическая подготовка организуется непосредственно в ГКОУ ДПО «УМЦ ГО ЧС КК».

Освоение образовательной программы, в том числе отдельной части или всего объема учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) образовательной программы, сопровождается промежуточной аттестацией обучающихся, проводимой в формах зачетов, экзаменов за счет времени, отведенного на указанные дисциплины.

Итоговая аттестация проводится по окончании курса практического и теоретического обучения в форме квалификационного экзамена за счет специально отведенного времени экзаменационной комиссией, состав которой определяется и утверждается руководителем ГКОУ ДПО «УМЦ ГО

ЧС КК». В состав комиссии включается представитель работодателя. Аттестация по итогам производственной практики проводится в форме выполнения практической квалификационной работы.

Экзамен и зачеты проводятся с использованием материалов промежуточной и итоговой аттестации, разработанных ГКОУ ДПО «УМЦ ГО ЧС КК». Результаты итоговой аттестации оформляются протоколом.

По результатам итоговой аттестации выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

Индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах информации об этих результатах осуществляются ГКОУ ДПО «УМЦ ГО ЧС КК» на бумажных и (или) электронных носителях.

## **2. Планируемые результаты обучения**

В результате изучения программы «Секретарь-администратор» обучающиеся **должны знать:**

- деловую культуру: психологические основы общения, нормы и правила поведения, этику профессиональных отношений, методы и средства делового общения;

- основные виды работ по информационно - документационному обслуживанию в сфере управления;

- порядок и правила информационно-документационного обеспечения и обслуживания работы руководителя предприятия или его подразделения;

- принцип организации и виды работ по бездокументационному обслуживанию руководителя;

- основы делопроизводства; виды, назначение и правила составления и оформления документов;

- руководящие и нормативные документы, относящиеся к ведению делопроизводства;

- виды и порядок работы с документами организации, корреспонденцией;

- порядок формирования дел в соответствии с утвержденной номенклатурой; правила хранения документов;

- основы редактирования текстов служебных документов и других материалов;

- требования к тексту документов;

- современные виды организационной техники и компьютерного обеспечения; назначение, правила использования и технического обслуживания;

- современные информационные технологии, применяемые при документировании и организации работы с документами;

- правила организации труда и рабочего места;

- основы планирования работы секретаря;

- правила ведения делового разговора;

- правила телефонного обслуживания, приема и передачи информации;
- обязанности секретаря по подготовке приема посетителей;
- правила подготовки и обслуживания совещаний, заседаний;
- обязанности секретаря по подготовке деловых поездок (командировок) руководителя и других сотрудников организации.

В результате изучения программы «Секретарь-администратор» обучающиеся **должны уметь:**

- применять знания, умения и навыки в своей профессиональной деятельности;
- осуществлять документационное обеспечение деятельности организации;
- принимать и регистрировать поступающую корреспонденцию, направлять ее в структурные подразделения организации;
- рассматривать документы и передавать их на исполнение с учетом резолюции руководителей организации;
- оформлять регистрационные карточки и создавать банк данных;
- вести картотеку учета прохождения документальных материалов;
- осуществлять контроль за прохождением документов;
- отправлять исполненную документацию адресатам с применением современных видов организационной техники;
- составлять и оформлять служебные документы, материалы с использованием формуляров документов конкретных видов;
- осуществлять документирование и организационную обработку документов;
- формировать дела;
- обеспечивать быстрый поиск документов по научно-справочному аппарату (картотекам) организации;
- систематизировать и хранить документы текущего архива;
- обеспечивать сохранность проходящей служебной документации;
- готовить и передавать документы на архивное хранение;
- обеспечивать сохранность архивных документов в организации;
- выполнять требования охраны труда;
- организовывать рабочее место секретаря и руководителя с учетом требований;
- выполнять технические функции секретаря по обеспечению и обслуживанию работы руководителя организации, подразделения;
- пользоваться нормативными документами, регламентирующими работу секретаря;
- организовывать прием посетителей;
- осуществлять подготовку деловых поездок (командировок) руководителя и других сотрудников организации;
- проводить подготовку и обслуживание совещаний и заседаний руководителя;
- вести телефонное обслуживание, принимать и отправлять сообщения;

- использовать сетевые информационные ресурсы.

### 3. Учебный план и календарный график профессиональной подготовки по профессии «Секретарь-администратор»

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего, час	В том числе		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
<b>1.</b>	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>78</b>	<b>63</b>	<b>15</b>	
<b>1.1.</b>	<b>Общепрофессиональный курс</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	
1.1.1.	Деловая культура	8	6	2	<b>зачет</b>
1.1.2.	Информационные технологии: компьютеризация делопроизводства	14	10	4	<b>зачет</b>
<b>1.2.</b>	<b>Специальный курс</b>	<b>56</b>	<b>47</b>	<b>9</b>	
1.2.1.	Документы и делопроизводство	16	16	-	<b>экзамен</b>
1.2.2.	Организационная техника	8	6	2	<b>зачет</b>
1.2.3.	Основы редактирования документов	8	5	3	<b>контрольная работа</b>
1.2.4.	Архивное дело	8	8	-	<b>зачет</b>
1.2.5.	Организация секретарского обслуживания	16	12	4	<b>экзамен</b>
<b>2.</b>	<b>Практическая подготовка</b>	<b>80</b>	<b>-</b>	<b>80</b>	
2.1.	Производственная практика	80	-	80	<b>квалификационная работа</b>
	<b>Квалификационный экзамен</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	
	<b>ВСЕГО</b>	<b>160</b>	<b>65</b>	<b>95</b>	



## Календарный учебный график

№	Наименование дисциплин	Часов по плану	Учебные дни																			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Деловая культура	8	2	2	2	2																
2	Информационные технологии: компьютеризация делопроизводства	14	2	2	2	2	2	2	2													
3	Документы и делопроизводство	16	2	2	2	2	2	2	2	2												
4	Организационная техника	8	2	2	2	2																
5	Основы редактирования документов	8					2	2	2	2												
6	Архивное дело	8								2	4	2										
7	Организация секретарского обслуживания	16					2	2	2	2	4	4										
8	Производственная практика	80											8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	<b>Квалификационный экзамен</b>	<b>2</b>																				2
	<b>Итого</b>	<b>160</b>																				

### 4. Формирование результатов освоения программы профессионального обучения «Секретарь-администратор»

В результате обучения обучающийся должен приобрести следующие общие (ОК) компетенции:

- понимать сущность и социальную значимость своей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес (ОК-1);
- организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов её достижения, определённых руководителем (ОК-2);
- анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы (ОК-3);
- осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач (ОК-4);
- использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности (ОК-5);

- работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами (ОК-6).

В результате обучения обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения и профессиональные компетенции:

1. Информационно-документационная деятельность.

ПК 1.1. Составлять, редактировать и оформлять организационно-распорядительную документацию, создаваемую в организации, согласно требованиям Государственных стандартов (ГОСТ) по оформлению документов с использованием современных видов организационной техники.

ПК 1.2. Организовывать документооборот в организации с использованием современных видов организационной техники.

ПК 1.3. Составлять и оформлять номенклатуру дел организации, формировать дела в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечивать их сохранность в текущем делопроизводстве с использованием современных видов организационной техники.

ПК 1.4. Осуществлять подготовку дел к передаче на архивное хранение.

ПК 1.5. Выполнять машинописные работы различной степени сложности.

2. Организационная деятельность.

ПК 2.1. Координировать работу офиса (приемной руководителя), организовывать прием посетителей.

ПК 2.2. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсимильные сообщения.

ПК 2.3. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, заседаний, деловых встреч, приемов и презентаций.

ПК 2.4. Осуществлять подготовку деловых поездок (командировок) руководителя и других сотрудников организации.

ПК 2.5. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.

## **5. Условия реализации программы**

### **5.1. Требования к организации учебного процесса**

Учебные группы создаются численностью до 5 человек.

Учет посещаемости занятий, успеваемости и пройденных тем ведется преподавателями и мастерами производственного обучения в соответствующей учетной документации.

Продолжительность учебного часа теоретических и практических занятий составляет 1 академический час (45 минут). Допускается спаривание занятий, но не более двух академических часов.

### **5.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия:

1. Учебного кабинета со следующим оборудованием:

- рабочее место преподавателя:

стол – 1 шт.;

стул – 1 шт.;

ноутбуки – по количеству обучающихся.;

- экран для демонстрации презентаций, учебных фильмов и т.п.- 1 шт.;

- стул-парта – 5 шт.;

- доска классная магнитно-маркерная – 1 шт.;

- шкаф для одежды – 1 шт.;

- кулер – 1 шт.

- комплект законодательных и нормативных документов в области архивного дела и делопроизводства;

- комплект унифицированных форм документов (журнал регистрации входящей корреспонденции, журнал регистрации исходящей корреспонденции, журнал учета ознакомления с локальными актами, журнал учета выданных доверенностей, журнал регистрации приказов, журнал регистрации приказов по командировкам, журнал учета печатей, штампов, факсимиле, журнал регистрации измерения температуры тела работников);

- комплект образцов оформленных документов;

- калькулятор;

- комплект канцелярских принадлежностей;

- многофункциональное устройство;

- принтер;

- сканер;

- шредер;

- архивно-переплетная машина;

- учебные пособия по делопроизводству – 9 шт.;

- нормативные документы по делопроизводству – 6 шт.;

- телефон;

- чайный набор;

- комплект образцов оформленных документов;

- брошюровщик Aceline SD-1588;

- пружины для переплета РеалИСТ;

- обложки для переплета Transparent прозрачные;

- обложки для переплета Transparent прозрачные;

- обложки для переплета Office Kit;

- калькулятор;

- комплект канцелярских принадлежностей;

- многофункциональное устройство;

- принтер;

- сканер;

- уничтожитель ГЕЛЕОС УД 15-4;

- машина архивно переплетная на нить Rayson YG-IIPS;

- шкаф для хранения документов;

- стеллаж для бумаг.

2. Офисного помещения для проведения практической подготовки со следующим оборудованием:

- стол однотумбовый;
- приставка с тумбой под компьютер, компьютер;
- стул подъемно-поворотный;
- вспомогательный стол;
- шкаф офисный;
- сейф;
- принтер;
- сканер;
- МФУ;
- копировальный аппарат;
- средства малой оргтехники (письменные принадлежности: ручки, бумага, карандаши, ластик и т. п.);
- средства составления и изготовления текстовых документов (компьютер, диктофон, принтер, сканер);
- средства обработки бумажных документов (склеивающие и скрепляющие машины, конвертовскрывающее и резательное оборудование, адресовальное и штемпелевальное оборудование, машина для уничтожения документов);
- средства хранения и поиска документов (картотеки различного типа, шкафы и полки, сейф);
- средства связи (телефон, радиотелефон, сетевая плата для локальной сети, средства оперативной диспетчерской связи, электронная почта, модем);
- копировальные средства и аппараты;
- шредер для оперативного уничтожения конфиденциальной информации;
- чайный набор;
- комплект образцов оформленных документов;
- архивно-переплетная машина;
- брошюровщик;
- пружины для переплета;
- обложки для переплета;
- калькулятор;
- шкаф для хранения документов;
- стеллаж для бумаг.

### **5.3. Требования к кадровому обеспечению образовательного процесса**

Преподаватели должны иметь высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету.

Преподаватели должны проходить повышение квалификации не реже 1 раза в 3 года.

## **6. Информационное обеспечение обучения**

1. Федеральный закон «Об архивном деле в РФ» от 22.10.2004г. № 125-ФЗ.

2. Приказ Федерального архивного агентства от 20 декабря 2019 г. № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения».

3. Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации № 1182 от 31 июля 2007 года «Об утверждении Перечня типовых архивных документов, образующихся в научно-технической и производственной деятельности организаций, с указанием сроков хранения».

4. Приказ Росархива № 71 от 22.05.2019г. Правила делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления.

5. Приказ Росархива № 44 от 11.04.2018г. Примерная инструкция по делопроизводству в государственных организациях.

6. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2019 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информация и документация. Управление документами.

7. ГОСТ Р 54471-2011 ISO Системы электронного документооборота. Управление документацией. Информация, сохраняемая в электронном виде. Рекомендации по обеспечению достоверности и надежности.

8. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

9. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.

10. Документационное обеспечения управления: Учебное пособие. М.И. Басаков. Москва, КНОРУС 2021г. –216 с.

11. Делопроизводство и режим секретности: Учебник. С.Я. Казанцев, Н.Р. Шевко, Москва, ЮСТИЦИЯ 2021г –236 с.

12. Деловой этикет: Учебное пособие. М.В. Капкан, Л.С. Лихачева. Екатеринбург, ФЛИНТА 2020г –168 с.

13. Деловой Этикет: необходимый минимум для современного человека. Т.В. Белоусова. Москва, Издательство АСТ 2021–320 с.

14. Документационное обеспечение кадровой деятельности в сфере индустрии гостеприимства; практикум: Учебное пособие. М.Г. Лаврентьева, А.В. Можаяев. Москва, ИНФРА-М 2019 – 99 с.

15. Документационное обеспечение управления: Учебное пособие. Т.В. Кугушева. Ростов н/Д. Феникс 2020 –237 с.

### **Информационные ресурсы:**

1 Электронные офисные системы. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://eos.ru/eos/eos>

2. Информационно-справочная система «Гарант». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.garant.ru>

## **7. Критерии оценивания знаний и умений по программе**

### **7.1. Критерии оценки полученных знаний и эффективности учебной программы по устным ответам на контрольные вопросы (текущая успеваемость)**

Оценка 5 («отлично») выставляется при условии точного и полного ответа на вопрос и ответа на дополнительные вопросы. При этом учитывается не только объем ответа, но и умение обучающегося профессионально аргументировано излагать материал, иллюстрировать теоретические выводы примерами на практике. При изложении материала также оценивается умение строить логическое умозаключение.

Оценка 4 («хорошо») выставляется при условии правильного ответа на вопрос, но при незначительных неточностях ответа, которые обучающийся восполняет, отвечая на дополнительные вопросы преподавателя, что позволяет восстановить целостную картину ответа.

Оценка 3 («удовлетворительно») выставляется при условии в основном правильного ответа на поставленные вопросы, но неспособности обучающегося ответить на дополнительные вопросы, нечеткости ответа.

Оценка 2 («неудовлетворительно») выставляется при условии неправильного ответа на поставленный вопрос, за отказ от ответа по причине незнания вопроса, за самостоятельную подготовку к ответу.

Оценка 1 («плохо») выставляется за отказ от ответа по причине незнания вопроса.

## **7.2. Критерии оценки полученных знаний и эффективности учебной программы по ответам на контрольные вопросы в форме экзаменационных (зачетных) билетов (промежуточная и итоговая аттестация)**

Вопросы, включенные в экзаменационный (зачетный) билет, позволяют оценить знания обучающихся в следующей области:

- современные требования секретарской деятельности;
- роль секретарей различных категорий в современном управленческом аппарате;
- должностные обязанности секретаря, законодательные и иные нормативные акты, раскрывающие назначение и характер осуществления секретариата;
- виды, функции документов, правила их составления и оформления;
- порядок документирования информационно-справочных материалов;
- правила делового этикета и делового общения.

Если билет состоит из 3-4 вопросов, за каждый правильный ответ выставляется 1 балл. За ответ по каждому вопросу ставится оценка и итоговая оценка выводится как среднеарифметическая.

Если билет состоит из 5 вопросов, оценивание происходит в следующем порядке: за каждый правильный ответ выставляется 1 балл. Соответственно, при правильных ответах на все пять вопросов билета выставляется оценка 5 («отлично»), при четырех правильных ответах выставляется оценка 4 («хорошо») и т.д.

Положительное оценивание по системе «зачтено»-«незачтено» осуществляется при наличии правильных ответов не менее 75%.

При оценивании полученных знаний по результатам тестирования осуществляется в следующем порядке:

- при правильных ответах на 100% вопросов выставляется оценка 5 («отлично»);
- при правильных ответах на 99-80% вопросов выставляется оценка 4 («хорошо»);
- при правильных ответах на 79-60% вопросов выставляется оценка 3 («удовлетворительно»);
- при правильных ответах меньше, чем на 60% вопросов выставляется оценка 2 («неудовлетворительно»);
- при отказе от прохождения тестирования выставляется оценка 1 («плохо»).

### **7.3. Критерии оценки полученных умений и эффективности учебной программы по выполнению практических заданий**

Практические задания позволяют оценить умения обучающихся в следующей области:

- прием и регистрация поступающей корреспонденции, направление ее в структурные подразделения организации;
- передача документов на исполнение с учетом резолюции руководителей организации;
- оформление регистрационных карточек и создание банка данных;
- ведение картотеки учета прохождения документальных материалов;
- контроль за прохождением документов;
- отправление исполненной документации адресатам;
- составление и оформление служебных документов, с использованием формуляров документов конкретных видов;
- подготовка и передача документов на архивное хранение;
- обеспечивать сохранность архивных документов в организации;
- обеспечение и обслуживание работы руководителя организации, подразделения;
- организация приема посетителей;
- подготовка деловых поездок (командировок) руководителя и других сотрудников организации;
- подготовка и обслуживание совещаний и заседаний руководителя;
- ведение телефонного обслуживания, прием и отправка сообщений.

Оценивание выполнения практического задания производится преподавателем визуальным способом по пятибалльной системе.

В период изучения дисциплины преподаватель ведет таблицу мониторинга качества знаний по всем обучающимся, используя варианты компоновки экзаменационных билетов по пройденным темам, чтобы иметь возможность соотнести улучшение или ухудшение качества знаний индивидуально по каждому учащемуся и принять решение о выставлении оценки текущей успеваемости по пятибалльной системе.



## 8. Контрольно-оценочные материалы

### 8.1. Экзаменационные билеты для квалификационного экзамена

#### Билет № 1

1. Деловые и личные качества секретаря –администратора.
2. Регистрация документов.
3. Практическое задание.

*Оформить документ (акт)*

*УТВЕРЖДАЮ Начальник УО г. Краснодар \_\_\_\_\_ Фирсов О.Е.*

*Директор школы*

*Пивкова О.Ю., АКТ по приемке выполненных работ согласно смете обслуживающим персоналом в летний период 2020г., Мы, нижеподписавшиеся, комиссия в составе: Председатель комиссии: Кузьмина О.В. Члены комиссии: Бородина Н.М. Булбаиш Н.Н. Иванов Е.В. составили настоящий акт по приемке выполненных работ. Комиссия установила следующее: 1. Работа выполнена качественно и в срок. Подписи: \_\_\_\_\_ Кузьмина О.В. \_\_\_\_\_ Бородина Н.М. \_\_\_\_\_ Булбаиш Н.Н. \_\_\_\_\_ Иванов Е.В.*

#### Билет № 2

1. Делопроизводство: цели, задачи. Унификация и стандартизация в делопроизводстве.
2. Документ: определение и функции.
3. Практическое задание.

*Оформите справку*

*Производственное объединение «Старт». СПРАВКА. 10.04.2020. №35, г.Иваново Агеева Юлия Ивановна работает в объединении в должности старшего экономиста с оклада 1000 (одна тысяча) рублей. Дана для предоставления в среднюю школу № 90. Директор (подпись) И.Б. Григорьев. Главный бухгалтер (подпись) О.Т. Сидоренко.*

#### Билет № 3

1. Организация труда и рабочего места секретаря-администратора. Условия труда.
2. Контроль исполнения документов.
3. Практическое задание.

*Оформить письмо, текст письма напишите через полуторный интервал. Институт химии РАН Демачеву И.Ф. 603600, Н-Новгород, НСП-4, Тропинина,49. 00.00.0000 119-5/63. О подписании договора и спецификации. Направляем вам 2 экземпляра подписанного нами и скрепленного печатью предприятия договора на поставку Вам во II квартале с.г. товаров в соответствии с прилагаемой спецификацией. Последнюю просим рассматривать как неотъемлемую часть указанного договора. Главный инженер Л.В.Трофимов. В дело 104-1/40. 00.00.0000. Калашников 2345678*

#### **Билет № 4**

1. Делопроизводство: цели и задачи. Западная и российская технология делопроизводства.

2. Корректирующие знаки. Клерное письмо

3. Практическое задание.

*Оформить приказ по основной деятельности.*

*Наименование организации. Приказ. Дата. Индекс. г.Москва. О введении индексов предприятий и организаций объединения. В целях упорядочения организации управления в Объединении. Приказываю: 1. Объединению присвоить индекс – 51. 2. При переписке в соответствии с СТП 39.00.025 «Организация делопроизводства в объединении «Стройтехника», а также для учета и регистрации разрабатываемых стандартов предприятия присвоить предприятиям следующие индексы: 51-01 – Ярославскому ремонтно-механическому заводу; 51-02 – Владимировскому СКБ; 51-03 Новочебоксарскому заводу «Ремстройдормаш». 3. Контроль за исполнением приказа возлагается на Кузьмину П.Н. Генеральный директор А.П. Иванов. Юрисконсульт Е.П. Морозова 00.00.0000. Сотникова 985642 В Дело 12-23 00.00.0000 Петрова.*

#### **Билет № 5**

1. Состав и правила оформления реквизитов документов (ГОСТ 6.30-2003).

2. Бумажные и электронные документы, понятия, различия, преимущества.

3. Практическое задание.

*Оформите письмо-задачу.*

*Наименование организации. Почтовый адрес. Тел., факс. 00.00.0000 N 974/19. На N 396/5-115 от 00.00.00 Уралэнергочермет. Главному конструктору Михайлову А.С. г. Челябинск, 49, Первомайская ул., 104. О посылке чертежей. Высылаем по Вашей просьбе чертежи конструкций за номерами N 34143, 34146, 34150, 34162, 34169, 34171. Приложение: чертежи на 6 л. в 2 экз. Главный конструктор И.Т.Зотов. Симонова 477555.*

#### **Билет № 6**

1. История развития секретарского дела в России.

2. Оформление писем передаваемых электронной почтой.

3. Практическое задание.

*Оформите докладную записку.*

*Наименование организации образования. ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА. Дата. № 8.*

*Заведующему областным отделом здравоохранения Мишину Н.П. О подготовке новой больницы № 128 к 2021 году. По Вашему поручению мною проверена подготовка новой больницы № 128 к 2021 году. Установлено, что здание больницы снабжено современным медицинским*

оборудованием. Считаю, что больница № 128 полностью готова к принятию больных. Больница медперсоналом укомплектована.

*Инспектор областного отдела здравоохранения В.В. Иванов.*

### **Билет № 7**

1. Специфика делового стиля служебных документов.
2. Организационные документы (устав, учредительный договор, штатное расписание).

3. Практическое задание.

*Оформить справку, текст через полуторный интервал.*

*Московский педагогический Университет вечерние подготовительные курсы СПРАВКА 00.00.0000 № 1-13/18 Москва Николаев Олег Викторович учится в школе № 778 Волгоградского района г.Москвы в 10 «Б» классе. Директор школы Р.М. Риффель.*

### **Билет № 8**

1. Понятие бланка документа, виды бланков.
2. Нормативно- методическая основа делопроизводства.
3. Практическое задание.

*ТЕЛЕФОНОГРАММА № 48*

*19.04.2020 в 10.00 в зале заседаний РОО (Савеловский пер., 3) состоится совещание директоров школ по вопросу изменения в порядке финансирования учреждений образования.*

*Заведующий И.Н.Курсаков*

### **Билет № 9**

1. Основные группы ОРД. (состав, назначение).
2. Требование к изготовлению, учету и хранению гербовых бланков.
3. Практическое задание.

*Оформить выписку из приказа.*

*Наименование организации. Выписка из приказа 00.00.0000 № 56 г.Москва. О проведении инвентаризации по состоянию на 01.12.20 В соответствии с приказом генерального директора от 00.00.0000 № 256. Приказываю: 2. Для проведения инвентаризации основных средств создать комиссию в составе: Председатель- заместитель начальника цеха Взводов П.Н., члены комиссии: начальник БТЗ Веревкин А.Б., механик цеха Лопатин Б.В., инженер- плановик Скоков Г.Д. Начальник отдела Васильев Д.Е. Верно Инспектор В.К. Разина 00.00.0000. В дело 12-1/23 00.00.0000 Сумкина 2458966*

### **Билет № 10**

1. Распорядительные документы (распоряжение, указание, постановление, решение)- понятие, правила оформления и составления.
2. Работа с обращениями граждан.
3. Практическое задание.

*ОФОРМИТЕ ТЕЛЕГРАММУ НА БЛАНКЕ ( Ф. А4)  
СРОЧНАЯ. НИЖНИЙ ТАГИЛ ТАЛЬМА УДОВЕНКО. ПРИГЛАШАЕМ  
СОВЕЩАНИЕ ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ ДВАДЦАТЬ ПЯТОГО МАРТА  
ЗПТ РАСХОДЫ КОМАНДИРОВКЕ ОПЛАЧИВАЕМ ТЧК ПРЕДСТАВЬТЕ  
ПРОЕКТ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ УСТАНОВКИ 2189  
ТЮМЕНЬГЛАВМЕТАЛЛ*

*КАЛУГИНА. 107494, МОСКВА. Б-494 ДЬЯКОВСКИЙ ПЕР.4,  
ТЮМЕНЬГЛАВМЕТАЛЛ. НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА Л.П.КАЛУГИНА. М.П.  
00.00.0000*

### **Билет № 11**

1. Приказ по основной деятельности - определение, правила составления и оформления.

2. Этикет служебной переписки.

3. Практическое задание.

*Оформить письмо.*

*Закрытое акционерное общество «ЭКОНИКА»*

*Рязанский пр-т, 99, корп.1, Москва, 109542 т.371 3922, факс (095) 377 7227.*

*На № 00 от 00.00.0000. Всероссийский выставочный центр Директору павильона В.С.Турову.*

*О предоставлении выставочной площади. Просим Вас предоставить в аренду нашей фирме*

*300-400 кв. м выставочной площади для проведения с 19 апреля по 20 мая 2019 г.*

*Всероссийской ярмарки обуви. Оплату гарантируем. Наши банковские реквизиты: ...*

*Исполнительный директор А.А.Кочеров. Главный бухгалтер Н.Г. Шорков. Михайлов 458758.*

### **Билет № 12**

1. Информационно- справочные документы (телеграмма, телефонограмма, справка)- понятие, правила оформления и составления.

2. Организация оперативного хранения документов.

3. Практическое задание.

*Оформить выписку из протокола.*

*Наименование организации. Выписка из протокола. Дата. Индекс. Краснодар. Заседание профкома. Повестка дня: Информация об оздоровительном лагере. Докладчик председатель профкома Кузьмин И.Н. 2. О распределении путевок в оздоровительный лагерь.2. СЛУШАЛИ: Ивлеву Т.Н. заместителя председателя профкома - в оздоровительный лагерь забронировано за Министерством на июль 24 свободных места. ПОСТАНОВИЛИ: 2.1. Поручить Синицыной Р.Д., детскому врачу поликлиники министерства, составить список детей, нуждающихся в санаторно-курортном лечении. Списки предоставить в профком 00.00.0000.*

*Председатель - И.П.Кузьмин. Секретарь- Е.М.Власова. В дело №6 00.00.0000.*

**Билет № 13**

1. Документооборот- понятие, схема. Основные группы.
2. Номенклатура дел – понятие, виды, назначение, оформление.
3. Практическое задание.

*Оформить указание. ООО «Металлик» УКАЗАНИЕ 12.05.2020 № 34 О предоставлении табелей рабочего времени. Во исполнении приказа директора от 10.05.2020 № 56 «О переходе на повременную оплату труда» ОБЯЗЫВАЮ: 1. Начальникам металлообрабатывающих цехов предоставить табели рабочего времени сотрудников до 28.05.2207. 2. Контроль за исполнением указания оставляю за собой. Заместитель директора Н.В. Гуров. СОГЛАСОВАНО Директор И.О.Фамилия 00.00.0000*

**Билет № 14**

1. Деловое письмо- понятие, виды, оформление.
2. Этапы обработки входящих документов.
3. Практическое задание.

*Оформить документ (телеграмма)*

*Казань университет кафедра политологии прошу представить 20 мая список участников конференции политологов тезисы докладов тчк 8-1264 нач управления Сидоров. 125445 Минобразования Нач.управления В.С.Сидоров 04.04.2020*

**Билет № 15**

1. Информационно- справочные документы (докладная , объяснительная, служебная записки)- понятие, правила оформления и составления.

2. Работа с конфиденциальными документами.
3. Практическое задание.

*Оформить документ (справка)*

*Заведующему отделом социальной защиты населения Петровского района Ивановской области А.Н.Кринцову, Администрация Ивановской области Комитет по делам архивов, СПРАВКА 31.01.2020 №2 г.Иваново, О наличии документов по трудовому стажу за 1941-1950 гг.*

*В документах государственного архива Ивановской области имеются документы, подтверждающие трудовой стаж граждан, работавших в 1941-1950 гг. на следующих предприятиях и организациях Петровского района: Завод расточных станков – за 1943-1945 гг. Завод ремонта сельскохозяйственной техники – за 1941-1944 гг. Колхоз «Светлый путь» - за 1941-1948 гг. Директор архива подпись Р.П.Суконцев.*

### **Билет № 16**

1. Этапы обработки внутренних документов
2. Документирование кадрового процесса: прием на работу.
3. Практическое задание.

*Оформить документ (распоряжение)*

*Ремонтно- механический завод КРМЗ Распоряжение № 3 от 23.06.2020 г. Красноярск «Об использовании в 2019г. Целевого фонда амортизационных отчислений». С целью планомерного использования в 2021 году целевого фонда амортизационных отчислений и в соответствии со ст.13 «Положения о государственных предприятиях». Обязываю: 1. Начальника планового отдела Ю.П. Антонову по согласию с гл.бухгалтером завода Н.И. Белявкиной представить до 30.10.2020 г. Обоснованные данные о переходящих на 2021 год остатках и о размерах целевого фонда амортизационных отчислений, образуемых по плану завода на 2021 год. 2. Главного инженера Б.И. Либенсон представить согласованные с начальниками цехов и отделов предложения о проведении в 2021 году капитального ремонта зданий и сооружений за счет фонда амортизационных отчислений. 3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возлагаю на заместителя директора по хозяйственной части С.И.Абдулаева. Директор завода (подпись) А.Ф. Плутников.*

### **Билет № 17**

1. Этапы обработки исходящих документов.
2. Документирование кадрового процесса: процесс перевода на другую работу
3. Практическое задание.

*Оформить документ (телеграмма)*

*Срочная Ростов- на- Дону Интеграл Испытание изделия задерживается отсутствия комплектующих тчк продлите командировку две недели начальник отк Иванов 04/28. Брянск, Речная, 40 Начальник ОТК (личная подпись) И.О.Фамилия 23.12.2020 печать*

### **Билет № 18**

1. Специфика делового стиля служебных документов.
2. Служебные письма- понятие, правила оформления, виды писем.
3. Практическое задание.

*Оформить документ (письмо)*

*Магазин-склад «Доставка» ул.Петровская,15 г.Павловск 300008, ТОРГОВАЯ ФИРМА «ГЛОБУС» ул.Державина, 45/8 Москва, 105042 тел. 422-15-89 факс (095) 345-19-20 20.05.2019 № 3-5/21 На №\_\_\_ от \_\_\_, О повреждении товаров, При отправке вами по железной дороге заказов имели место случаи повреждения товаров. В результате этого со стороны отдельных клиентов, пользующихся услугами нашей фирмы, последовали справедливые нарекания. Установлено, что причиной повреждения товаров в пути явилась небрежность при упаковке. Требуем принять меры к*

*предотвращению впредь таких явлений. Генеральный директор (подпись)  
Н.В.Брасов. Михайлов Сергей Петрович 422 80 51.*

### **Билет № 19**

1. Письма передаваемы электронной почтой- правила работы.
2. Формирование дел.
3. Практическое задание.

*Оформить документ (протокол)*

**КИРОВСКОЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ  
КОММУНАЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ**

*ПРОТОКОЛ 10.04.2019 № 5 г. Киров Собрание цехового  
комитета Председатель – Л.И. Соколов*

*1. Секретарь – А.Н. Сомова Присутствовали: Н.Д. Губенко,  
И.И.Морозова, Т.П. Миронов, В.П.Тихомиров, З.М. Хлебникова, М.М.Чумаков,  
Е.Б.Щукина. Приглашенные: директор фермерского хозяйства «Радуга» В.В.  
Глушков. Повестка дня: О проведении субботника. Доклад И.И.Морозовой.  
СЛУШАЛИ:*

*2. И.И.Морозову – В субботнике 21.04.2021 будут участвовать  
коллективы заготовительного и инструментального цехов. Их задача –  
уборка цехов и части территории объединения от западной проходной до  
железнодорожной колеи. Бригады рабочих и ИТР возлагают руководители  
цехов. Грузовой автотранспорт будет подан к 8-00; столовая и медпункт  
21.04.2021 работают. Отметила, что рабочий инвентарь подготовлен и  
будет находиться на площадках у проходной и возле цехов. Начало работы –  
8-00, окончание -16-00. ВЫСТУПИЛИ: М.М.Чумаков – Подчеркнул  
необходимость доставки рабочих, живущих в поселке, автотранспортом  
объединения. Предложил завершить субботник в 15-30, т.к. в 16-00 на  
городском стадионе открывается детский спортивный праздник и многие  
родители захотят на нем присутствовать с детьми. ПОСТАНОВИЛИ:  
Провести субботник 21.04.2021 с 8-00 до 15-30.*

*3. В.П.Тихомирову, начальнику транспортного отдела, обеспечить  
подачу четырех автобусов 21.04.2021 к 7-30 к клубу в поселке,  
Председатель (подпись)Л.И.Соколов, Секретарь (подпись) А.Н.Сомова, В  
дело 15/10 23.04.2021*

### **Билет № 20**

1. Документирование кадрового процесса: оформление поощрений и  
взысканий.
2. Оформление дел.
3. Практическое задание.

*Оформить документ (докладная записка)*

*Начальнику департамента торговли О.Ф.Крючкову, Контрольно-  
ревизионный отдел, ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА, 22.04.2020, О назначении  
документальной ревизии в магазине № 001, При проведении 09.04.2020  
инвентаризации товарных фондов магазина №001 обнаружены товары на*

сумму 128 тыс. руб. Прошу вас назначить документальную ревизию товарных операций магазина №001 за период 01.01.2020 по 09.04.2020.  
Начальник отдела (подпись) В.В.Тюрин.

### **Билет № 21**

1. Документирование кадрового процесса: увольнение.
2. Экспертиза ценности документов.
3. Практическое задание.

*Оформить документ (объяснительная записка)*

*Вице- президенту ЗАО О.Ф.Яблокову, Бухгалтерия  
ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА, 22.05.2020, О не выплате зарплаты, 20.05.2020 не выплачена зарплата работникам ЗАО. Причина состоит в том, что работник бухгалтерии Иванова А.И. несвоевременно оформила необходимые документы. Отсутствие надлежащего контроля не позволило своевременно выявить это факт. После принятия срочных мер зарплата была выплачена сотрудникам ЗАО 22.05.2020. Иванова А.И. предупреждена о недопустимости подобного отношения к порученным обязанностям. Приняты меры по усилению контроля за деятельность работников бухгалтерии. Главный бухгалтер (подпись) В.В.Сивков.*

### **Билет № 22**

1. Документы по личному составу- приказ, личные карточки, трудовые книжки, назначение, оформление.
2. Основные группы ОРД. (состав, назначение).
3. Практическое задание.

*Оформить документ (выписка из приказа)*

*ООО Омсктрубпром завод, ВЫПИСКА ИЗ ПРИКАЗА по личному составу 01.02.2020 №24, Москва, О поощрении, Приказываю: Объявить благодарность Попутниковой Майе Феликсовне за большую и плодотворную работу в деле воспитания молодежи и в связи с 50-летием со дня рождения.*

*Основание: 1. Представление директора школы от 00.00.00 №21, ЗАВ. РОНО подпись И.В.Комаров Отдел кадров подпись И.Ф.Фамилия руководитель структурного подразделения подпись И.Ф.Фамилия  
СОГЛАСОВАНО: 1. Протокол заседания профкома от 00.00. № 14.*

*Инспектор верно Н.Б.Олесова 00.000.000*

### **Билет № 23**

1. Систематизация и хранение документов в организации.
2. Документооборот- понятие, схема. Основные группы.
3. Практическое задание.

*Оформить документ (приказ по основной деятельности)*

*ГЛАВРЫБВОД Государственное учреждение Азовское бассейновое управление по охране, воспроизводству Рыбных запасов и регулированию рыболовства (АЗОВРЫБВОД) ПРИКАЗ 24.04.2020 №17 г. Ростов -на-*



*Дону, О порядке списания материальных средств, выработавших установленный срок В соответствии с приложениями Положения по ведению бухгалтерского учета и отчетности в Российской Федерации ПРИКАЗЫВАЮ:*

*Списание материальных средств, срок использования которых более года и относящихся основным средствам, выработавшим установленный срок и пришедшим в негодность, производить комиссией в составе: председатель комиссии Соловник С.П. члены комиссии: Трофименко Т.Ю. Амбросимова Н.А. Булаев В.А.*

*Всем структурным подразделениям и сотрудникам АО с 15.01.2020 г. руководствоваться правилами работы с документами, закрепленными в Инструкции по делопроизводству.*

*Секретарю – администратору О.Д. Сотниковой обеспечить тиражирование Инструкции по делопроизводству и ее передачу в структурные подразделения до 01.09.2020 г.*

*Контроль за выполнение настоящего приказа возложить на заместителя директора предприятия И.И. Клименко. Приложение: на 17 л. В 1 экз. Директор предприятия (подпись) Р.И. Зинченко*

*Юрисконсульт (подпись) Е.П. Морозова 05.08.2019 Сотникова 93 15 45 В дело 10-00 15.08.2020 (подпись) Петрова*

#### **Билет № 24**

1. Контроль исполнения документов.
2. Выдача дел (документов), состоящие на хранении.
3. Практическое задание.

*Оформить документ (акт)*

*ОАО «ИНФАКАП» Отдел рекламы, УТВЕРЖДАЮ Директор  
подпись Г.К. Белозеров*

*21.12.2020, АКТ 21.12.2020 №7*

*приема –передачи ПК, Основание: докладная записка нач. отдела 12 Петрова П.Р. от 15.12.2020. Комиссия в составе председателя Правова И.С. и членов Славина О.Б. и Орлова И.В. составила акт приема – передачи ПК Acer Pentium Pro инв.№21 из отдела 12. Пк признан пригодным для эксплуатации и полностью укомплектованным (процессор, клавиатура, дисплей и принтер). ПК передается отделу 12 на срок выполнения работ по договору № 22/47. Председатель комиссии подпись И.С. Правов Члены комиссии подпись И.В. Орлов подпись О.Б. Славин*

## 9. Рабочая программа дисциплины «Деловая культура»

В результате изучения дисциплины «Деловая культура» обучающиеся должны знать:

- деловую культуру;
- психологические основы общения;
- нормы и правила поведения;
- этику профессиональных отношений;
- методы и средства делового общения.

В результате изучения дисциплины «Деловая культура» обучающиеся должны уметь:

- эффективно участвовать в профессиональной коммуникации;
- соблюдать правила речевого этикета в деловом общении;
- составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил.

### Учебно-тематический план дисциплины «Деловая культура»

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	В том числе	
			теоретические занятия	практические и лабораторные занятия
1	2	3	4	5
1.	Этическая, эстетическая и организационная культура	1	1	-
2.	Психология общения	0,5	0,5	-
3.	Культура общения в профессиональной сфере	0,5	0,5	-
4.	Конфликты	0,5	0,5	-
5.	Имидж	0,5	0,5	-
6.	Культура речи	1	1	-
7.	Культура телефонного разговора	1	-	1
8.	Техника поведения и этикет деловой беседы	1	-	1
9.	Деловой протокол	1	1	-
10.	Зачет	1	1	-
	<b>Итого:</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

## **Содержание дисциплины «Деловая культура»**

### **Тема 1. Этическая, эстетическая и организационная культура**

Общие сведения о предмете «Деловая культура». Задачи предмета; его значение для овладения профессиональными навыками. Общее понятие о культуре и ее роли в обществе. Понятие о деловой культуре. Общее понятие об общении. Сущность культуры общения. Эстетика. Области эстетической деятельности человека. Эстетический вкус. Этика. Поведение человека; правила и нормы. Нравственные требования к профессиональному поведению: вежливость, тактичность, доброжелательность и др. Этикет. Сферы действия этикет.

### **Тема 2. Психология общения**

Психологические процессы: ощущение, восприятие, воображение, мышление, эмоции, чувства, воля. Психические свойства: темперамент, характер; их виды и особенности. Определение темперамента и характера человека по его внешнему виду. Психические состояния человека: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность и др., их влияние на процесс общения. Психологические основы общения. Уровни общения: примитивный, манипулятивный, стандартизованный, игровой, деловой, духовный; их характеристика. Роль психологии в повышении культуры общения. Личность; процесс формирования личности. Профессиональная направленность личности. Зависимость профессиональных качеств от психических свойств личности. Характеристика процесса делового (профессионального) общения с психологической точки зрения. Контакт в общении; значение установления контакта в деловом общении. Примеры учета психологических аспектов в профессиональном деловом общении.

### **Тема 3. Культура общения в профессиональной сфере**

Коммуникация. Средства вербального общения. Невербальные средства общения. Этикет в деловом общении. Стили общения. Основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства и др. Нормы отношений в коллективе. Отношения руководителя и подчиненных. Межличностные контакты. Организация деловых контактов.

### **Тема 4. Конфликты, их причины; стратегия поведения.**

Психология конфликта: определение конфликта, типы конфликтов, конфликтогены, возникновение конфликта, причины и последствия конфликтов, стадии конфликта, конструктивные способы разрешения конфликтов. Стилль поведения в конфликтной ситуации: стратегии поведения в конфликтной ситуации (сотрудничество, компромисс, соперничество, избегание, приспособление); кодекс поведения в конфликте. Психологический анализ конфликтов: алгоритм разрешения ситуаций и конфликтов.

## **Тема 5. Имидж**

Составляющие имиджа: внешний облик, манеры поведения, речь, умение общаться с людьми. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары, макияж. Осанка, походка, жесты.

## **Тема 6. Культура речи**

Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Речевой этикет в деловом общении. Элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях и др.

## **Тема 7. Культура телефонного разговора**

Этикет в деловом диалоге по телефону. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров; основные элементы диалога. Структура и стиль официальной телефонограммы. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.

## **Тема 8. Техника поведения и этикет деловой беседы**

Сущность деловой беседы. Виды бесед. Подготовка беседы. Структура деловой беседы. Методы, используемые на разных этапах деловой беседы. Этикет деловой беседы.

## **Тема 9. Деловой протокол**

Понятие «деловой протокол»; его роль в проведении деловых встреч (переговоров, приемов). Общепринятые формы протокольных мероприятий, порядок их организации. Этикет протокольных мероприятий.

## **Вопросы для подготовки к зачету по дисциплине «Деловая культура»**

1. Сущность этики деловых отношений.
2. Основные принципы этики деловых отношений.
3. Закономерности межличностных отношений.
4. Этические проблемы деловых отношений.
5. Этика и социальная ответственность организации.
6. Этические нормы в деятельности организации.
7. Повышение этического уровня организации.
8. Этические нормы организации и этикета руководителя.
9. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
10. Нормы этического поведения руководителя.
11. Этика взаимоотношений с «трудным руководителем».
12. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
13. Общение как социально-психологическая категория.
14. Коммуникативная культура в деловом общении.
15. Виды делового общения.

16. Управление деловым общением.
17. Основы деловой риторики.
18. Культура речи в деловом общении.
19. Этика использования средств выразительности деловой речи.
20. Особенности речевого поведения.
21. Культура дискуссии.
22. Основы невербального общения.
23. Кинесические особенности невербального общения.
24. Визуальный контакт.
25. Проксемические особенности невербального общения.
26. Этические нормы телефонного разговора.
27. Культура делового письма.
28. Манипуляции в общении.
29. Характеристика манипуляций в общении.
30. Правила нейтрализации манипуляций.
31. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
32. Правила подготовки публичного выступления.
33. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
34. Правила проведения собеседования.
35. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
36. Правила проведения переговоров.
37. Правила конструктивной критики.
38. Этикет и имидж делового человека.
39. Визитная карточка.
40. Этикет приветствий и представлений.
41. Внешний облик делового человека.
42. Особенности внешнего облика деловой женщины.
43. Поведение в общественных местах.
44. Этикет деловых приемов.
45. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
46. Искусство комплимента.
47. Правила вручения подарков.
48. Особенности деловых отношений за рубежом.

## **10. Рабочая программа дисциплины «Информационные технологии: компьютеризация делопроизводства»**

В результате изучения дисциплины «Информационные технологии: компьютеризация делопроизводства» обучающиеся должны знать:

- основные виды работ по информационно - документационному обслуживанию в сфере управления;
- порядок и правила информационно-документационного обеспечения и обслуживания работы руководителя предприятия или его подразделения;

- основы редактирования текстов служебных документов и других материалов;
- требования к тексту документов;
- современные информационные технологии, применяемые при документировании и организации работы с документами.

В результате изучения дисциплины «Информационные технологии: компьютеризация делопроизводства»

обучающиеся должны уметь:

- соблюдать правила техники безопасности и гигиенические рекомендации при использовании средств ИКТ в профессиональной деятельности;
- применять современные технические средства обучения, контроля и оценки уровня физического развития, основанные на использовании компьютерных технологий;
- создавать, редактировать, оформлять, сохранять, передавать информационные объекты различного типа с помощью современных информационных технологий для обеспечения образовательного процесса;
- использовать сервисы и информационные ресурсы сети Интернет в профессиональной деятельности.

#### **Учебно-тематический план дисциплины «Информационные технологии: компьютеризация делопроизводства»**

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	В том числе	
			теоретические занятия	практические и лабораторные занятия
1	2	3	4	5
1.	Современные информационные технологии	0,5	0,5	-
2.	Операционная система Windows	1	1	
3.	Технология обработки текстовой информации (текстовый процессор Microsoft Word)	1	0,5	0,5
4.	Технология обработки графической информации	1	0,5	0,5
5.	Система электронных таблиц Microsoft Excel	1	0,5	0,5
6.	Система управления базами данных Microsoft Access	1	0,5	0,5
7.	Создание презентаций в среде PowerPoint	1	0,5	0,5
8.	Система электронной почты Outlook Express	1	0,5	0,5

9.	Совместная работа программ Microsoft Office	0,5	0,5	-
10.	Программа для сканирования документов	0,5	0,5	-
11.	Работа в сети Internet	1	0,5	0,5
12.	Мультимедийные возможности компьютера	1	0,5	0,5
13.	Приемы и методы работы со сжатыми данными	0,5	0,5	-
14.	Автоматизированный перевод документов	0,5	0,5	-
15.	Создание публикаций и Web-страниц с помощью MS Publisher	1	1	-
16.	Основы гипертекстовой разметки документа	0,5	0,5	-
17.	Зачет	<b>1</b>	<b>1</b>	-
	<b>Итого:</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>4</b>

**Содержание дисциплины «Информационные технологии: компьютеризация делопроизводства»**

**Тема 1. Современные информационные технологии**

Понятие информационных технологий. Основные направления их развития. Применение компьютерных технологий в разных сферах человеческой деятельности. Особенности компьютерной обработки информации в управленческом процессе.

**Тема 2. Операционная система Windows**

Графический пользовательский интерфейс: общие понятия. Запуск и завершение работы Windows. Работа с окнами. Изменение внешнего оформления Windows. Прикладные программы. Программа 'Проводник'. Файлы и документы. Работа с файлами и папками. Организация системы хранения файлов-документов. Настройка рабочего стола. Справочная система. Управление операционной системой.

**Тема 3. Технология обработки текстовой информации (текстовый процессор Microsoft Word)**

Экран Word. Меню и система команд. Создание нового документа. Редактирование текста. Контекстный поиск и замена. Расположение текста на нескольких уровнях строки. Математические символы. Вставка символов и специальных символов. Сохранение и открытие документа. Проверка орфографии и грамматики. Режимы представления документов на экране. Установка параметров страницы. Шрифты, границы и заливка. Отступы и выравнивание. Позиции табуляции и межстрочные интервалы. Маркированные и нумерованные списки. Расположение текста колонками.

Сноски и примечания. Работа с таблицами. Добавление графики к документу. Разделы, страницы и колонтитулы. Оглавление, списки. Стили и работа с ними. Применение автоматического форматирования к документу. Работа с несколькими документами. Печать документов, посылка факсов. Создание наклеек и печать адресов на конвертах. Серийные документы. Работа с шаблонами. Создание и использование форм. Документы слияния. Дополнительные возможности MS Word. Вставка гиперссылок.

#### **Тема 4. Технология обработки графической информации**

Растровая и векторная графика. Создание и редактирование изображений в растровом и векторном редакторе. Окно программы. Атрибуты изображения. Набор инструментов. Палитра цветов. Работа с фрагментами изображения. Ввод текста. Система автоматизированного проектирования КОМПАС 3D.

#### **Тема 5. Система электронных таблиц Microsoft Excel**

Структура интерфейса электронной таблицы. Меню и основные понятия. Объекты электронной таблицы и их параметры (понятие об объектах ЭТ, способы выделения объектов ЭТ). Данные, хранящиеся в объектах ЭТ (типы данных, функции и формулы). Ввод и правка данных. Типовые действия над объектами. Создание, редактирование табличного документа и сохранение файлов рабочей книги. Открытие, поиск и закрытие файлов рабочей книги. Форматирование табличного документа. Создание и копирование формул в табличном документе. Функции (математические, логические, статистические, даты и времени, текстовые). Анализ и обработка данных. Форматирование численных величин. Изменение внешнего вида текста. Использование обрамления и затенения. Печать рабочей книги. Создание и обработка диаграмм. Работа с базой данных. Добавление гиперссылок. Дополнительные возможности MS Excel.

#### **Тема 6. Система управления базами данных Microsoft Access**

Представление о базе данных и СУБД (основные понятия базы данных, СУБД Access и ее интерфейс). Запуск и завершение работы Access. Элементы экрана. Инструменты системы управления базой данных. Создание, сохранение и закрытие БД. Открытие существующих БД. Создание таблиц базы данных и последующее изменение. Ввод данных. Форматирование таблицы. Поиск данных. Сортировка и использование фильтров. Организация связей между таблицами. Создание и изменение форм. Запросы: понятие и основные виды. Создание и изменение запросов. Создание отчета и изменение его внешнего вида. Почтовые наклейки. Печать отчетов. Интеграция документов, созданных в различных прикладных средах. Вставка гиперссылок.



### **Тема 7. Создание презентаций в среде PowerPoint**

Представление о Power Point. Объект приложения Power Point, запуск и настройка приложения Power Point. Создание презентации. Добавление эффектов мультимедиа. Создание презентации, состоящей из нескольких слайдов. Работа с сортировщиком слайдов. Создание управляющих кнопок.

### **Тема 8. Система электронной почты Outlook Express**

Работа с почтой. Использование адресной книги. Создание почтовых сообщений. Вставка объектов в сообщения. Установка параметров электронной почты. Организация отправляемых и получаемых сообщений.

### **Тема 9. Совместная работа программ Microsoft Office**

Использование панели Microsoft Office. Технология OLE (связывания и внедрения объектов).

### **Тема 10. Программа для сканирования документов**

Сканирование документа. Операция сегментирования. Распознавание текста. Преобразование документа в другой формат.

### **Тема 11. Работа в сети Internet**

Программы-браузеры: Internet Explorer. Поисковые системы.

### **Тема 12. Мультимедийные возможности компьютера**

Понятие мультимедиа. Стандартные средства мультимедиа. Вставка мультимедийных объектов в документы.

### **Тема 13. Приемы и методы работы со сжатыми данными**

Теоретические основы сжатия данных: объекты сжатия, обратимость сжатия, алгоритмы сжатия. Программные средства сжатия данных: базовые и дополнительные требования к диспетчерам архивов. Программные средства уплотнения носителей: теоретические основы, практическая реализация концепции уплотнения дисков, целесообразность уплотнения носителей.

### **Тема 14. Автоматизированный перевод документов**

Программы перевода текста. Автоматический перевод текста. Контроль качества перевода текста.

### **Тема 15. Создание публикаций и Web-страниц с помощью MS Publisher**

Запуск и параметры. Создание публикации. Работа с текстом. Работа с рисунками и объектами. Использование MS Publisher при работе в Интернете (создание и разработка Web-страниц, вставка гиперссылок, использование Web-форм).

**Тема 16. Основы гипертекстовой разметки документа.**  
Гипертекстовая разметка документа, язык HTML. Цвет текста, цвет фона, расположение текста на странице. Размер, начертание шрифта. Вставка графических объектов. Текст и картинка на странице. Вставка гиперссылок. Списки. Линии. Спецсимволы. Таблицы. Тестирование и публикация Web-сайта.

**Вопросы для подготовки к зачету по дисциплине «Информационные технологии: компьютеризация делопроизводства»**

1. Понятия «информация», «документ», «документооборот», «документационное обеспечение управления».
2. Документ и системы документации. Делопроизводство и документооборот.
3. История российского делопроизводства.
4. Особенности современного делопроизводства.
5. Нормативно-правовая база делопроизводства.
6. Виды документов и их классификация.
7. Функции документов.
8. Организация работы с документами.
9. Особенности и сущность документационного обеспечения управления.
10. Цели, задачи и функции службы ДОУ.
11. Порядок движения документов в организации. Структура и объем документооборота.
12. Регистрация и обработка документов непосредственными исполнителями.
13. Контроль за исполнением документов. Формы контроля.
14. Управленческая документация: требования к составлению и оформлению.
15. Классификация управленческих документов.
16. Реквизит документа. Оформление реквизитов документов.
17. Бланк документа: правила оформления бланков и расположение реквизитов
18. Назначение и состав организационно - распорядительных документов.
19. Состав и оформление отдельных видов организационных документов. Примеры организационных документов.
20. Система распорядительной документации.
21. Категории распорядительных документов.
22. Основные формы распорядительных документов. Примеры распорядительных документов.
23. Справочно-информационные и справочно-аналитические документы.
24. Назначение и состав справочно-информационных документов.
25. Классификация справочно-информационных документов.

26. Правила составления справочно-информационных документов.  
Примеры справочно-информационных документов.
27. Назначение и состав справочно-аналитических документов.  
Классификация справочно-аналитических документов.
28. Правила составления справочно-аналитических документов.  
Примеры справочно-аналитических документов.
29. Состав и назначение документов по личному составу.
30. Классификация документов по личному составу. Основные виды документации по личному составу.
31. Особенности обработки и хранения документов по личному составу.
32. Последовательность оформления документов при трудоустройстве и увольнении работника.
33. Деловая переписка. Роль деловой переписки в управленческой деятельности.
34. Основные формы деловой переписки.
35. Организация работы с корреспондентами, содержащими конфиденциальные сведения.
36. Правила и формы коммерческой переписки с зарубежными партнерами.
37. Организация работы с корреспондентами, содержащими конфиденциальные сведения.
38. Структура и нормативно-правовое регулирование архивных органов в РФ.
39. Экспертиза ценности документов.
40. Учет, систематизация и хранение документов.
41. Основные принципы первичного хранения документации.
42. Номенклатура дел. Составление сводной номенклатуры дел организации (структурного подразделения) и ее специфические особенности.
43. Основные принципы формирования дел и их хранения.
44. Подготовка документов и дел к передаче в архив организации.
45. Порядок передачи дел в архив. Основные принципы архивного хранения документации.

## **11. Рабочая программа дисциплины «Документы и делопроизводство»**

В результате изучения дисциплины «Документы и делопроизводство» обучающиеся должны знать:

- основные виды работ по информационно - документационному обслуживанию в сфере управления;
- порядок и правила информационно-документационного обеспечения и обслуживания работы руководителя предприятия или его подразделения;
- принцип организации и виды работ по бездокументационному обслуживанию руководителя;

- основы делопроизводства; виды, назначение и правила составления и оформления документов;
- руководящие и нормативные документы, относящиеся к ведению делопроизводства;
- виды и порядок работы с документами организации, корреспонденцией;
- порядок формирования дел в соответствии с утвержденной номенклатурой; правила хранения документов.

В результате изучения дисциплины «Документы и делопроизводство» обучающиеся должны уметь:

- применять знания, умения и навыки в своей профессиональной деятельности;
- осуществлять документационное обеспечение деятельности организации;
- принимать и регистрировать поступающую корреспонденцию, направлять ее в структурные подразделения организации;
- рассматривать документы и передавать их на исполнение с учетом резолюции руководителей организации;
- оформлять регистрационные карточки и создавать банк данных;
- вести картотеку учета прохождения документальных материалов;
- осуществлять контроль за прохождением документов;
- отправлять исполненную документацию адресатам с применением современных видов организационной техники;
- составлять и оформлять служебные документы, материалы с использованием формуляров документов конкретных видов;
- осуществлять документирование и организационную обработку документов;
- формировать дела;
- обеспечивать быстрый поиск документов по научно-справочному аппарату (картотекам) организации.

### **Учебно-тематический план дисциплины «Документы и делопроизводство»**

№ п/п	Наименование разделов, тем	Всего часов	В том числе	
			теоретические занятия	практические и лабораторные занятия
1	2	3	4	5
1.	Основные сведения из истории делопроизводства и секретарской службы	0,5	0,5	-
2.	Организация информационно-документационного обслуживания	1	1	-
3.	Документирование управленческой	1	1	-

	деятельности. Требования к документам			
4.	Правила оформления управленческих документов	1	1	-
5.	Современное деловое письмо	0,5	0,5	-
6.	Основные документы управления; оформление и работа с документами	1	1	-
7.	Документы по личному составу	1	1	-
8.	Документы личного характера	0,5	0,5	-
9.	Коммерческая корреспонденция	1	1	-
10.	Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан	1	1	-
11.	Организация работы с документами	1	1	-
12.	Составление номенклатуры дел	1	1	-
13.	Формирование дел	1	1	-
14.	Хранение документов	1	1	-
15.	Работа с документами, содержащими коммерческую тайну предприятия	0,5	0,5	-
16.	Составление текстов служебных документов	1	1	-
17.	Обеспечение бездокументационного обслуживания работы руководителя	1	1	-
18.	Экзамен	<b>1</b>	<b>1</b>	-
	<b>Итого:</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	-

## Содержание дисциплины «Документы и делопроизводство»

### Тема 1. Основные сведения из истории делопроизводства

Приказное делопроизводство. манифесты, рескрипты, Высочайшие указы, Высочайшие повеления. указы и предписания Сената. Указы губернских властей. Предложения, циркуляры, запросы.

### Тема 2. Организация информационно-документационного обслуживания

Процесс управления предприятием; делопроизводство как часть управления. Документ. Схема организации работы с документами предприятия. Форма организации делопроизводства. Информационно-документационное обслуживание; специалисты службы. Организация труда в организационно-управленческой сфере; условия труда. Документационное и бездокументационное обслуживание работы руководителя.

### **Тема 3. Документирование управленческой деятельности. Требования к документам**

Общие положения по документированию управленческой деятельности. Унифицированные системы документации. Унификация и стандартизация управленческих документов. Виды документов; классификация. Организационно-распорядительные документы (ОРД). Юридическое значение документов.

### **Тема 4. Правила оформления управленческих документов**

Виды бланков, реквизиты, формуляр, отметки на документе. Единые требования и правила оформления документов управления, установленные государственными нормативными актами – стандарты.

### **Тема 5. Современное деловое письмо**

Правила оформления делового письма. Виды писем: письма – просьбы, - ответы; сопроводительные, договорные и др.; особенности текста. Международные письма.

### **Тема 6. Основные документы управления; оформление и работа с документами**

Основные группы управленческих (или организационно – распорядительных) документов. Типовая схема оформления документов. Особенности оформления внешних документов и др. Документирование организационно – распорядительной деятельности учреждений. Организационная документация: устав, положение, инструкция. Распорядительные документы: приказы, решения, распоряжения. Документирование деятельности коллегиальных органов. Структура доклада, отчета; протокол. Информационно – справочные документы: справки, акты, докладные записки, телеграммы, телефаксограммы (факсы), телефонограммы и др.

### **Тема 7. Документы по личному составу**

Виды документов: трудовые контракты; приказы о приеме, увольнении, переводе; трудовые книжки, личные карточки и др. Оформление, хранение документов; соблюдение конфиденциальности.

### **Тема 8. Документы личного характера**

Виды личных документов: заявление, резюме, автобиография, расписка, доверенность. Составление текста и оформление документов.

### **Тема 9. Коммерческая корреспонденция**

Внешнеторговые документы; коммерческая корреспонденция и коммерческие письма; контракты, заказы, соглашения; общепринятые формы документов, текст, оформление.

## **Тема 10. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан**

Виды обращений: предложения, заявления, жалобы. Порядок работы с документами. Регламентирующий документ (типовое положение). Организационные мероприятия: личный прием граждан. Прием письменных обращений, документирование обращений.

## **Тема 11. Организация работы с документами**

Группы документов: входящие и исходящие; внутренние и внешние. Организационные и нормативно-методические документы, их использование в делопроизводстве. Виды работ с документами: обработка поступающих и отправляемых документов, учет количества документов, регистрация и индексирование документов. Информационно-справочная работа. Порядок ведения и использования справочных картотек. Информационно-поисковая система для работы с документами.

## **Тема 12. Составление номенклатуры дел**

Номенклатура дел: индивидуальная, сводная, типовая, примерная. Нормативные документы и методические материалы для составления. Правила ведения дел.

## **Тема 13. Формирование дел**

Назначение формирования дел. Нормативные документы. Группировка дел, специфика формирования отдельных категорий дел. Виды документов, формируемых в дело. Систематизация документов. Оформление дел.

## **Тема 14. Хранение документов**

Правила хранения дел в структурных подразделениях предприятия. Архив предприятия. Оптимальный срок использования документов делопроизводстве. Сроки хранения дел. Документы долговременного хранения. Порядок уничтожения документов дел. Оформление дел для архивного хранения; прием, передача дел.

## **Тема 15. Работа с документами, содержащими коммерческую тайну предприятия**

Конфиденциальная документированная информация. Цель и условия обеспечения сохранности информации на предприятии. Особенности ведения делопроизводства, обеспечивающего учет и сохранность документов, содержащих коммерческую тайну. Ответственность за документы.

## **Тема 16. Составление текстов служебных документов**

Стиль служебных документов. Официально-деловой стиль. Общие требования к текстам документов управления, формы текстов документов. Способы документирования.

## **Тема 17. Обеспечение бездокументационного обслуживания работы руководителя**

Осуществление деловых контактов, участие в подготовке и проведении деловых мероприятий. Прием посетителей. Оформление командировок.

### **Тестовые задания для подготовки к экзамену по дисциплине «Документы и делопроизводство»**

1. Понятие «делопроизводство» — это:
  - а) система хранения документов;
  - б) составление документов;
  - в) документирование и организация работы с официальными документами.
  
2. Понятие «документирование» — это:
  - а) оформление документа;
  - б) запись информации на различных носителях по установленным правилам;
  - в) исполнение документа.
  
3. Закончите предложение. Документооборот — это движение документов в организации с момента их создания до:
  - а) передачи на исполнение;
  - б) подшивки в дело;
  - в) завершения исполнения или отправления.
  
4. Как называется документ, в котором содержатся сведения, подтверждающие его достоверность (об авторе, времени и месте создания)?
  - а) черновой документ;
  - б) белой документ;
  - в) подлинный документ.
  
5. Как называется совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к их оформлению?
  - а) Система документации.
  - б) Стандартизация.
  - в) Унификация.
  
6. К типам документов не относится:
  - а) текстовый;
  - б) печатный;
  - в) рукописный.
  
7. К числу наиболее юридически значимых реквизитов не относится:
  - а) наименование организации;



- б) печать;
- в) указание на вид документа.

8. Как расшифровывается аббревиатура ОРД?

- а) Областной распорядительный департамент.
- б) Организационно-распорядительные документы.
- в) Организационно-распорядительный департамент.

9. Какая форма работы с документами в управленческом аппарате не существует?

- а) Прямая.
- б) Централизованная.
- в) Смешанная.

10. В каких учреждениях создается управление делами?

- а) На государственных предприятиях.
- б) В исполнительных органах власти и исполнительных структурах местного самоуправления.
- в) В министерствах и ведомствах.

11. В каких учреждениях создаются канцелярии

- а) На государственных предприятиях.
- б) В исполнительных органах власти и исполнительных структурах местного самоуправления.
- в) В министерствах и ведомствах.

12. В каких учреждениях создается общий отдел?

- а) На государственных предприятиях.
- б) В исполнительных органах власти и исполнительных структурах местного самоуправления.
- в) В министерствах и ведомствах.

13. Организация делопроизводства – это:

- а) правила, в соответствии с которыми происходит движение документов в учреждении;
- б) указания руководителя организации;
- в) желания начальника службы ДОУ.

14. Какая характеристика документооборота не является основной?

- а) Маршрут движения.
- б) Наличие курьера.
- в) Время, затраченное на прохождение документов по маршруту.

15. Какие документопотоки по направлению не существуют?

- а) Горизонтальные потоки.

- б) Вертикальные потоки.
- в) Спиральные потоки.

16. Документы, создаваемые в данной организации и отправляемые за ее пределы, составляют:

- а) входящий документопоток;
- б) исходящий документопоток;
- в) внутренний документопоток.

17. Документы, создаваемые и используемые в самом аппарате управления, не выходящие за его пределы, составляют:

- а) входящий документопоток;
- б) исходящий документопоток;
- в) внутренний документопоток.

18. Какое направление не образуют входящие документы?

- а) Руководству организации.
- б) Непосредственно специалистам.
- в) Секретарю начальника.

19. С чего начинается исполнение документа?

- а) Со сбора информации по вопросу.
- б) С совещания в кабинете руководителя.
- в) С издания приказа об исполнении документа.

20. Когда должны регистрироваться внутренние документы?

- а) В день создания.
- б) В день подписания или утверждения.
- в) В день обсуждения.

21. Какая форма регистрации документов не существует?

- а) Журнальная.
- б) Карточная.
- в) Газетная.

22. Какая форма регистрации документов не применяется в организациях, имеющих большой документооборот?

- а) Журнальная.
- б) Карточная.
- в) Автоматизированная электронная.

23. Как устанавливается срок исполнения документа, если его не указал руководитель?

- а) По решению секретаря.
- б) На основе типовых сроков исполнения для аналогичных документов.

в) В зависимости от ситуации.

24. Кто выполняет всю работу с документами в организациях, не имеющих внутренней организационной структуры?

- а) Секретарь.
- б) Руководитель.
- в) Начальник отдела кадров.

25. Специализированный участок, осуществляющий прием и отправку поступающих по почте и курьерской связи документации и корреспонденции, – это:

- а) экспедиция;
- б) архив;
- в) почта.

26. Подготовка должностной инструкции осуществляется службой делопроизводства без участия:

- а) архива;
- б) бухгалтерии;
- в) юридической службы.

27. Кто утверждает перечень лиц, имеющих право подписи первичных учетных документов?

- а) Руководитель организации.
- б) Главный бухгалтер.
- в) Руководитель организации по согласованию с главным бухгалтером.

28. Каким документом задается движение документов?

- а) Резолюцией руководителя.
- б) Справкой с подписью главного бухгалтера.
- в) Выпиской из архива.

29. Что означает сокращение «рп» в регистрационной карточке?

- а) Рапорт.
- б) Распоряжение.
- в) Распорядительный приказ.

30. Какой формат бумаги не используется для изготовления регистрационных карточек?

- а) А4.
- б) А5.
- в) А6.

31. Какое условие является обязательным при объединении нескольких дел в одно?

- а) Дата составления документа.
- б) Совпадение сроков хранения документов.
- в) Содержание документа.

32. Как устанавливается срок хранения документов?

- а) По усмотрению руководителя кадровой службы.
- б) При помощи «Перечня типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения».
- в) По приказу руководителя.

33. Если дело формируется из документов, которые отсутствуют в «Перечне ...», то сроки их хранения согласовываются с:

- а) с начальником отдела кадров;
- б) с руководителем организации;
- в) с экспертной комиссией.

34. Какая графа номенклатуры дел заполняется после окончания календарного года?

- а) Первая (индекс дела).
- б) Вторая (заголовок дела).
- в) Третья (количество единиц хранения).

35. Когда дела делят на тома (части)?

- а) Когда количество документов с постоянным и долговременным сроком хранения превышает 100 страниц.
- б) Когда количество документов с постоянным и долговременным сроком хранения превышает 250 страниц.
- в) Когда количество документов с постоянным и долговременным сроком хранения превышает 500 страниц.

36. Когда вводится в действие номенклатура дел?

- а) С 1-го января следующего календарного года.
- б) В конце календарного года.
- в) В течение года.

37. Когда следует раскладывать документы в дела?

- а) Ежедневно в течение года.
- б) В конце месяца.
- в) В конце года.

38. Куда передают документы, законченные делопроизводством?

- а) Оставляют на месте.
- б) Относят в кабинет начальника.
- в) Сдают в архив организации.

39. Как действует экспертная комиссия?

- а) Постоянно.
- б) 1 раз в полгода.
- в) 1 раз в год.

40. Какие документы относятся к документам временного хранения?

- а) Имеющие срок хранения до 10 лет.
- б) Имеющие срок хранения до 15 лет.
- в) Имеющие срок хранения до 20 лет.

41. Что является датой дела, содержащего распорядительную документацию?

- а) Не имеет значения.
- б) Даты регистрации (составления) самого раннего и самого позднего документов, включенных в дело.
- в) Расположение документов секретарем руководителя.

42. На обложках каких дел не указываются даты?

- а) На обложках дел, имеющих постоянный срок хранения.
- б) На обложках дел, имеющих срок хранения свыше 15 лет.
- в) На обложках дел, содержащих годовые планы и отчеты.

43. Какие дела не передаются в архив организации?

- а) По личному составу.
- б) Имеющие срок хранения до 5 лет.
- в) Дела постоянного хранения.

44. Что вшивается в начале дела перед документами?

- а) Лист для заверительной записи.
- б) Листы внутренней описи дела.
- в) Лист для подписи руководителя и начальника отдела кадров.

45. Какую информацию должна содержать внутренняя опись документов дела?

- а) Ф.И.О. руководителя организации.
- б) Ф.И.О. исполнителя каждого документа.
- в) Сведения о порядковых номерах документов в данном описываемом деле.

46. Функцией службы ДОУ не является:

- а) систематизация документов;
- б) оформление документов;
- в) хранение документов.

47. Срок хранения документа исчисляется:

- а) с 1 января того года, который следует за годом окончания дела;
- б) с 31 декабря года окончания дела;
- в) с момента окончания дела.

48. Когда заполняется третья графа номенклатуры дел?

- а) Ее значение переходит из года в год.
- б) В конце года.
- в) Сразу при заполнении номенклатуры.

49. Что составляется в делах для учета количества листов?

- а) Содержание.
- б) Внутренняя опись.
- в) Заверительная запись.

50. Направление документов в электронный архив происходит:

- а) сразу по завершении работы с ним;
- б) при подведении годовых итогов;
- в) при наступлении нового отчетного года.

## 12. Рабочая программа дисциплины «Организационная техника»

В результате изучения дисциплины «Организационная техника» обучающиеся должны знать:

- определение, назначение средств оргтехники.

В результате изучения дисциплины «Организационная техника» обучающиеся должны уметь:

- эффективно использовать основные виды организационной техники в собственной деятельности.

### Учебно-тематический план дисциплины «Организационная техника»

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	В том числе	
			теоретические занятия	практические и лабораторные занятия
1	2	3	4	5
1.	Техническая база делопроизводства	1	1	-
2.	Компьютерное обеспечение	1	1	-
3.	Средства административно-управленческой связи	2	1	1
4.	Компьютерные коммуникации	1	1	-
5.	Средства тиражирования документов	2	1	1
6.	Зачет	1	1	-
	<b>Итого</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

## **Содержание дисциплины «Организационная техника»**

### **Тема 1. Техническая база делопроизводства**

Рабочее место секретаря-администратора. Эргономика и организация труда. Компьютеризированное рабочее место секретаря-администратора. Санитарно-гигиенические нормативы для работников офиса. Классификация средств организационной техники.

### **Тема 2. Компьютерное обеспечение**

История развития компьютерной техники. Классификация ПЭВМ. Аппаратное и программное обеспечение ЭВМ. Основные устройства ЭВМ и принципы их работы. Обслуживание компьютера: проверка дисков, дефрагментация дисков, защита от вирусов, средства анализа работы компьютера.

### **Тема 3. Средства административно-управленческой связи**

Классификация средств связи. Телефонная связь. Телефонные аппараты. Мини-АТС. Радиотелефонная связь. Видеотелефонная связь. Пейджинговая связь. Телеграфная связь. Телетайпная связь. Дейтефонная связь. Телекс. Факсимильная связь.

### **Тема 4. Компьютерные коммуникации**

Телекоммуникации. Компьютерная сеть. Локальная сеть. Назначение ЛВС, их основные типы, состав. Сервер. Клиент. Топология сети. Модуляция, демодуляция, канал связи. Модем, его назначение и основные характеристики. Глобальные компьютерные сети. История Internet. Каналы связи. Протокол. Назначение и возможности различных сервисов Internet. Электронная почта. Достоинства электронной почты. Структура электронного письма. Адресация в системе электронной почты. WWW. Гипертекст. Формат ссылки.

### **Тема 5. Средства тиражирования документов**

Классификация средств тиражирования. Принтеры. Матричные принтеры. Струйные принтеры. Лазерные принтеры. Средства копирования документов. Средства размножения документов. Гектографическая печать. Трафаретная печать. Офсетная печать. Ризографы. Дополнительные средства подготовки документов. Диктофонная техника. Сканирующие устройства.

## **Вопросы для подготовки к зачету по дисциплине «Организационная техника»**

1. IP-телефония
2. Электронная почта e-mail
3. Телеграфная, факсимильная связь
4. Видеоконференции

5. Телефонная, радиотелефонная связь
6. Модемы и их типы
7. Средства хранения и поиска документов
8. Технические средства обработки документов
9. Устройства вывода графической информации. Плоттеры
10. Дигитайзеры – графические планшеты
11. Средства мультимедиа. Проекционные устройства
12. Устройства вывода текстовой информации
13. Устройства ввода текстовой и графической информации
14. Копировально-множительная техника
15. Диктофонная техника, области применения диктофонов

### **13. Рабочая программа дисциплины «Основы редактирования документов»**

В результате изучения дисциплины «Основы редактирования документов» обучающиеся должны знать:

- основы редактирования текстов служебных документов и других материалов;
- требования к тексту документов.

В результате изучения дисциплины «Основы редактирования документов» обучающиеся должны уметь:

- составлять и оформлять служебные документы, материалы с использованием формуляров документов конкретных видов;
- осуществлять документирование и организационную обработку документов;
- формировать дела;
- обеспечивать быстрый поиск документов по научно-справочному аппарату (картотекам) организации.

### **Учебно-тематический план и содержание дисциплины «Основы редактирования документов»**

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	В том числе	
			теоретические занятия	практические и лабораторные занятия
1	2	3	4	5
1.	Основные положения стилистики, лексики и фразеологии	1	1	-
2.	Основные положения орфографии и морфологии с элементами практической стилистики	1	1	-



3.	Синтаксис с элементами практической стилистики	1	1	-
4.	Основные сведения о технике редактирования	4	1	3
5.	Контрольная работа	1	1	-
	<b>Итого</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

## **Содержание дисциплины «Основы редактирования документов»**

### **Тема 1. Основные положения стилистики, лексики и фразеологии**

Введение. Задачи предмета; его содержание. Значение предмета для овладения профессий. Понятие о практической стилистике. Основные разделы теории редактирования. Особенности основных разделов науки о языке. Современный русский литературный язык. Общее понятие о современном русском литературном языке. Стили современного русского языка. Лексика и фразеология. Паронимы. Перифразы. Синонимы. Омонимы. Антонимы. Плеоназмы. Тавтологии. Смысловый и стилистический отбор лексических средств. Ошибки в деловом стиле, связанные с многозначностью слова. Фразеология в деловой речи. Ошибки, связанные с употреблением фразеологических оборотов в деловой речи. Специальная лексика. Терминология. Понятие о терминах и терминологии. Случаи перехода терминов в разряды книжных слов. Терминология деловой речи. Правописание терминов, употребляемых в деловой речи. Официально-деловой стиль. Определение официально-делового стиля. Специфика делопроизводственного стиля, учётных форм деловой информации. Звуковые документы, телефонные переговоры, работа с рацией и диктофоном. Основные правила произношения (орфоэпия). Текст служебного документа. Виды текстов их стилевые особенности. Проблемы унификации текстов. Справочные издания по русскому языку и практической стилистике. Основные сведения о современных словарях. Основные правила пользования справочными изданиями по русскому языку и практической стилистике.

### **Тема 2. Основные положения орфографии и морфологии с элементами практической стилистики**

Трудные случаи правописания. Трудные случаи правописания гласных в корне. Правописание приставок. Правописание сложных и сложносокращённых слов. Правописание ь и ы в словах. Правописание р и нн во всех частях речи. Употребление прописных букв. Употребление прописных букв в названиях организаций, учреждений, предприятий, иностранных фирм. Употребление прописных букв в сложносокращённых словах и аббревиатурах. Правила переноса слов. Перенос слов по слогам. Случаи отступления от слогового принципа. Имя существительное. Трудные случаи употребления форм имён существительных. Стилистическое значение категории одушевлённости – неодушевлённости. Трудные случаи написания

имён существительных. Имя прилагательное. Особенности образования и употребления форм степеней сравнения прилагательных. Ошибки в образовании и употреблении простых и сложных степеней сравнения. Трудные случаи употребления форм имён прилагательных. Имя числительное. Трудные случаи употребления имён числительных. Правила правописания числительных. Местоимение. Разряды местоимений. Ошибки, возникающие при отнесении личного местоимения к нескольким предшествующим ему существительным. Особенности употребления притяжательных и возвратных местоимений. Ошибки, связанные с их употреблением. Ошибки, связанные с употреблением местоимения «Это». Глагол. Трудные случаи употребления форм глагола. Формы совершенного вида глагола с приставкой «За» (типа «завизировать») в деловой речи. Категория действительного и страдательного залогов. Случаи ошибочного употребления возвратных глаголов со страдательным значением. Причастие. Синонимические формы причастий (архаическая и современная). Их употребление в литературном языке. Трудные случаи написания причастий. Трудные случаи употребления форм деепричастий. Ошибки в деловом стиле, связанные с употреблением деепричастий. Наречие. Разряды наречий по назначению. Употребление сложных степеней сравнения в деловом стиле. Предлоги. Предлоги, распространённые в нейтральном и официально-деловом стиле. Трудные случаи написания предлогов. Новые предлоги типа «В деле», «По линии». Союзы и частицы. Трудные случаи употребления союзов и частиц.

### **Тема 3. Синтаксис с элементами практической стилистики**

Главные члены предложения. Согласованные и несогласованные определения. Ошибки при согласовании определений с существительными. Основные варианты согласования сказуемого с подлежащим в текстах документов. Сказуемое при подлежащем, выраженном сочетанием существительного с количественным числительным. Сказуемое при подлежащем со словами типа: «Большинство», «Много», «Более» и т.д. Управление. Односоставное предложение. Однородные члены предложения. Сложные синтаксические конструкции. Прямая и косвенная речь.

### **Тема 4. Основные сведения о технике редактирования**

Предварительное чтение текста, проверка фактического материала. Виды правки текста. Техника правки текста.

**Задания для контрольной работы при подготовке к зачету по дисциплине «Основы редактирования документов»**

1. История официально-делового стиля русского языка.
2. Официально-деловой стиль. Нормативный аспект.
3. Официально-деловой стиль. Функциональный аспект
4. Язык-важнейшее средство человеческого общения.
5. Общие принципы редактирования служебных документов.

6. Исправление лексических ошибок в текстах служебных документов.

7. Исправление морфологических ошибок в текстах служебных документов

8. Исправление синтаксических ошибок в текстах служебных документов.

9. Работа над композицией документа. Логические основы редактирования

10. Устное деловое общение.

11. Лингвистические словари, необходимые редактору.

#### **14. Учебно-тематический план и содержание дисциплины «Архивное дело»**

В результате изучения дисциплины «Архивное дело» обучающиеся должны знать:

- порядок формирования дел в соответствии с утвержденной номенклатурой;
- правила хранения документов;
- современные информационные технологии, применяемые при документировании и организации работы с документами.

В результате изучения дисциплины «Архивное дело» обучающиеся должны уметь:

- осуществлять документирование и организационную обработку документов;
- формировать дела;
- обеспечивать быстрый поиск документов по научно-справочному аппарату (картотекам) организации;
- систематизировать и хранить документы текущего архива;
- обеспечивать сохранность проходящей служебной документации;
- готовить и передавать документы на архивное хранение;
- обеспечивать сохранность архивных документов в организации.

#### **Учебно-тематический план дисциплины «Архивное дело»**

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	В том числе	
			теоретические занятия	практические и лабораторные занятия
1	2	3	4	5
1.	Теория и история архивоведения	1	1	-
2.	Современная организация документов Архивного фонда РФ	1	1	-
3.	Комплектование Архивного фонда	1	1	-

	Российской Федерации			
4.	Создание архива предприятия	2	2	-
5.	Электронные архивы и автоматизированные технологии	2	2	-
6.	Зачет	<b>1</b>	<b>1</b>	-
	<b>Итого</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	-

## Содержание дисциплины «Архивное дело»

### Тема 1. Теория и история архивоведения

Введение в дисциплину. Содержание дисциплины (Теория и методика архивоведения, история и организация архивного дела, археография, архивное право, архивный менеджмент, архивная статистика, автоматизированные архивные технологии). Место архивоведения среди других дисциплин.

Архивоведческое терминоведение, основные понятия архивоведения. Информация. Документ. Понятие архива. Единица хранения, дело. Делопроизводство. Архивный фонд, фондообразователь. Архивные коллекции. Государственный архивный фонд. Частные личные архивы. Путеводители. Списки и указатели фондов. Описи и реестр описи. Каталоги. Тематические обзоры документальных материалов. История и организация архивного дела в России. Появление архивов в Древнерусском государстве. Архивная деятельность в период складывания и существования феодальной монархии. Архивная деятельность в Российской империи. Архивная деятельность в советский и постсоветский периоды. История организация архивной службы в России. Развитие архивного дела за рубежом. Этапы становления архивной службы России.

### Тема 2. Современная организация документов Архивного фонда РФ

Государственные архивы. Устройство государственных архивов. Негосударственные архивы. Ведомственные архивы. Учет и обеспечение сохранности документальных материалов. Обеспечение сохранности архивных документов. Принципы экспертизы и критерии ценности документов. Обработка архивных документов и создание научно-справочного аппарата. Издание архивных научно-справочных пособий. Подготовка архивных документов к изданию. История издания документов. Организация публикационной работы. Архивные фонды и их классификация. Архивный фонд РФ Архивные комплексы. Архивные информационные ресурсы. Архивный фонд, архивный фонд учреждения, организации. Объединенный архивный фонд. Архивный фонд личного происхождения. Архивная коллекция. Уровни организации документов Архивного фонда РФ (в пределах Архивного фонда государства; в пределах архива; в пределах архивного фонда). Признаки организации документов - по формам собственности: по видам носителей, способам и технике закрепления

информации. По срокам хранения. Архивное право и архивное законодательство. Федеральный закон Российской Федерации от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации».

### **Тема 3. Комплектование Архивного фонда Российской Федерации**

Определение источников комплектования. Организация комплектования. Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда РФ и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук. Аналитико-синтетическая обработка ретроспективной документной информации. Описание архивных документов. Понятие и уровни описания архивных документов. Дополнительные объекты описания. Пять групп элементов описания: предназначение и содержание. Описание на уровне фонда, единицы хранения и документа. История фонда и фондообразователя. Историческая справка. Информационные характеристики единицы хранения. Состав и предназначение каждой из характеристик. Обязательные и необязательные элементы информационной характеристики дела. Определение характера дела по составу документов. Составление и виды заголовков. Основные требования к методике составления заголовков. Обязательные элементы заголовков. Аннотация и ее виды. Приемы составления аннотаций. Система НСА к документам АФ РФ. Архивные описи, каталоги, путеводители, базы данных. Назначение и виды описей. Виды описей в архиве учреждения, методика их составления. Место описей в системе НСА архива. Формы и состав описи.

### **Тема 4. Создание архива предприятия**

Архив предприятия, его задачи: прием, учет и хранение документов, законченных делопроизводством; информационно-справочная работа по архивным документам предприятия; организационно-методическая помощь по ведению делопроизводства. Подготовка документов к хранению и использованию (экспертиза научной и практической ценности документов; оформление дел; описание документов постоянного и долговременного хранения; обеспечение сохранности документов). Функции экспертизы. Сроки хранения документов. Виды документов, передаваемых в архив. Система экспертных органов. Состав экспертной комиссии предприятия. Критерии экспертизы ценности. Этапы работы по организации экспертизы ценности документов. Порядок проведения экспертизы ценности документов. Уничтожение документов. Передача дел на государственное хранение. Оформление дел. Составление описей. Архивная опись. Порядок передачи дел в архив организации. Организация депозитарного хранения документов. Учет документов в ведомственных архивах. Основные и вспомогательные учетные документы. Состав учетных документов: книга учета поступления и выбытия документов, список фондов, паспорт архива, описи дел, лист фонда и др. Их значение и формы. Учетные документы

централизованного учета. Особенности ведения учетных документов в архивах организаций и ведомств. Учет особо ценных и секретных документов. Организация учета уникальных и особо ценных документов. Создание и учет страхового фонда и фонда пользования. Характерные черты и особенности учета секретных документов в архивных учреждениях. Внесения изменений в учетные документы архива. Разработка и внедрение автоматизированной информационно-поисковой системы АФ РФ и ее учетные функции. Факторы разрушения документов. Физико-химические факторы разрушения документов и основные способы борьбы с ними. Старение, угасание текста, картонирование дел и документов. Биологические факторы разрушения документов: бактерии, грибы, насекомые, грызуны. Основные и дополнительные способы борьбы. Создание оптимальных условий сохранности архивных документов. Нормативные режимы хранения документов: санитарно-гигиенический, температурно-влажностный, световой, охранный. Требования к помещению архива. Электро- и противопожарное оборудование. Размещение документов в хранилище. Выдача документов из хранилища и их возврат. Дополнительные способы обеспечения сохранности документов Архивного фонда РФ. Проверка наличия и состояния документов и первичная их реставрация. Цели, значение и порядок проведения проверки наличия и состояния документов в архивах. Оформление ее результатов. Организация розыска недостающих документов. Реставрация и консервация документов. Восстановление первоначальных внешних свойств документов.

### **Тема 5. Электронные архивы и автоматизированные технологии**

Организация информатизации архивного дела на современном этапе. Научно-справочный аппарат к электронным архивным документам. Электронные архивы документов. Системы коллективной обработки документов. Комплексные системы управления документами. Подготовка электронных документов при отборе к передаче в архив организации. Технологические и нормативно-методические основы архивоведения аудиовизуальных документов. Классификация и систематизация АД в архивоведческой практике. Комплектование и экспертиза ценности АД в государственных архивах. Обеспечение сохранности аудиовизуальных документов в государственных архивах. Этапы информатизации архивного дела. Объекты и цели информатизации архивного дела. Информационные технологии и организация их внедрения в архивах. Создание автоматизированной рабочей среды современного архивиста. Современные проблемы и перспективы автоматизации архивного дела. Проблемы и трудности информатизации архивного дела.

### **Вопросы для подготовки к зачету по дисциплине «Архивное дело»**

1. Археографическая обработка документов.
2. Теория и методика архивоведения
3. История и организация архивного дела за рубежом.

4. Архив: типология, основные задачи и принципы деятельности
5. Архивный фонд учреждения, организации.
6. Объединенный архивный фонд.
7. Архивный фонд личного происхождения.
8. Архивная коллекция.
9. Признаки организации документов.
10. Составьте архивную опись.
11. Как подготовить дела в архив организации.

### **15. Учебно-тематический план и содержание дисциплины «Организация секретарского обслуживания»**

В результате изучения программы дисциплины «Организация секретарского обслуживания» обучающиеся должны знать:

- правила организации труда и рабочего места;
- основы планирования работы секретаря;
- правила ведения делового разговора;
- правила телефонного обслуживания, приема и передачи информации;
- обязанности секретаря по подготовке приема посетителей;
- правила подготовки и обслуживания совещаний, заседаний;
- обязанности секретаря по подготовке деловых поездок (командировок) руководителя и других сотрудников организации.

В результате изучения программы дисциплины «Организация секретарского обслуживания» обучающиеся должны уметь:

- выполнять требования охраны труда;
- организовывать рабочее место секретаря и руководителя с учетом требований;
- выполнять технические функции секретаря по обеспечению и обслуживанию работы руководителя организации, подразделения;
- пользоваться нормативными документами, регламентирующими работу секретаря;
- организовывать прием посетителей;
- осуществлять подготовку деловых поездок (командировок) руководителя и других сотрудников организации;
- проводить подготовку и обслуживание совещаний и заседаний руководителя;
- вести телефонное обслуживание, принимать и отправлять сообщения;
- использовать сетевые информационные ресурсы.

**Учебно-тематический план дисциплины «Организация секретарского обслуживания»**

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	В том числе	
			теоретические занятия	практические и лабораторные занятия
1	2	3	4	5
1.	Значение профессии секретаря	1	1	-
2.	Основы организации труда. Условия труда	1	1	-
3.	Регламентация должностных обязанностей секретаря. Правовая основа секретарской деятельности	2	2	-
4.	Административные и организационные функции секретаря	2	1	1
5.	Делопроизводственные функции секретаря	2	1	1
6.	Аналитические функции секретаря	2	1	1
7.	Технические функции секретаря	2	1	1
8.	Деловые и личностные качества секретаря. Этика секретаря	2	2	-
9.	Трудоустройство и адаптация к работе	1	1	-
	Экзамен	1	1	-
	<b>Итого</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>4</b>

**Содержание дисциплины «Организация секретарского обслуживания»**

**Тема 1. Значение специальности секретаря**

Роль секретаря в современном управленческом аппарате и в структуре службы документационного обеспечения управления.

История секретарских служб в дореволюционной России и в советское время.

Возрастание значения секретарского обслуживания в 1990-е годы.

Подготовка профессиональных секретарей в России и за рубежом.

Деятельность Международной ассоциации секретарей.

**Тема 2. Основы организации труда. Условия труда**

Категории секретарей (секретарь на телефоне, личный секретарь, технический секретарь, секретарь структурного подразделения, секретарь-референт, секретарь коллегии, ученый секретарь).

Секретариат как специализированная служба в структуре аппарата управления.



Типовые структуры секретарских служб.

Функции секретаря и их зависимость от категории секретарского обслуживания, уровня руководителя, направлений деятельности организации, документационного обеспечения аппарата управления, системы делопроизводства, технологии документирования.

Принципиальные отличия обязанностей секретаря и секретаря-референта, секретаря коллегии, ученого секретаря.

Организация рабочего места секретаря, характеристика мебели и оборудования, необходимых технических средств, канцелярских принадлежностей, оргтехники.

Условия труда - освещенность рабочего места, шум, температура воздуха.

Режим труда и отдыха.

### **Тема 3. Регламентация должностных обязанностей секретаря. Правовая основа секретарской деятельности**

Нормативно-методическая база квалификационных требований к профессии.

Внутриучрежденческая регламентация должностных обязанностей секретаря.

Порядок и особенности разработки должностных инструкций секретарей различных категорий.

Должностной и численный состав приемной руководителя, распределение обязанностей в секретариатах.

Должностной статус руководителя секретариата, отношения с подчиненными и неподчиненными структурными подразделениями и должностными лицами.

Трудовое право Российской Федерации об охране труда, приеме и увольнении, защите интересов и прав работника, предоставлении отпусков и льгот.

Реализация прав российских женщин на труд в современных условиях.

Нормирование труда - нормы времени на выполнение машинописных, стенографических, делопроизводственных работ.

### **Тема 4. Административные и организационные функции секретаря**

Организация работы приемной: регулирование потока посетителей, прием и регистрация посетителей.

Правила ведения телефонных переговоров.

Письменность в работе секретаря, история письма.

Документирование телефонных сообщений, телефонограмма.

Резюме. Характеристика. Автобиография.

Организация рабочего дня руководителя, график недельной работы, корректировка планов.

Соотношение графика работы руководителя и секретаря.

Особенности подготовки деловых встреч и переговоров руководителя.

Правила ведения деловой беседы.  
Типы совещаний и правила их подготовки и организации.  
Составление и оформление программ, заявок, повестки дня.  
Документирование совещаний и заседаний.  
Порядок составления, оформления и хранения протоколов.  
Правила оформления выписки из протокола.  
Роль секретаря в организации командировок руководителя.  
Передача информации в письменной и устной форме, лично и по телефону.

### **Тема 5. Делопроизводственные функции секретаря**

Подготовка поступившей корреспонденции к докладу руководителю.  
Процедура предварительного рассмотрения документов.  
Систематизация корреспонденции на рабочем месте секретаря.  
Взаимосвязь порядка подписания, визирования, согласования документов в организации и обязанностей секретаря.  
Контроль за качеством выпускаемых документов, регистрация документов, контроль и справочная работа.  
Ведение переписки руководителя. Систематизация документов и их хранение.  
Доступ к документам секретариата.

### **Тема 6. Аналитические функции секретаря**

Работа с текстами управленческих документов при составлении обзорных документов (докладов, отчетов, выступлений руководителя).  
Конфиденциальные сведения.  
Подготовка текста, редактирование, согласование.  
Работа по сбору информации - ее целевое назначение, способы получения, обработки и хранения.  
Особенности работы с ведомственными изданиями, публикациями в прессе, специальной литературой.

### **Тема 7. Технические функции секретаря**

Функции секретаря по обеспечению безопасности информации при работе с документами в приемной.  
Печать, тиражирование и копирование документов, прием и передача факсов, получение и отправка корреспонденции.  
Правила передача документов внутри организации.  
Обеспечение порядка на рабочих местах руководителя, секретаря, в приемной.  
Сервисные функции — организация кофе-паузы, фуршета, приемов.

### **Тема 8. Деловые и личностные качества секретаря. Этика секретаря**

Инициативность, организованность, ответственность, пунктуальность, информированность - основные деловые качества секретаря.

Формирование компетентности.

Доброжелательность, скромность, аккуратность, трудолюбие, эмоциональная уравновешенность - важнейшие личностные качества, необходимые в работе секретаря.

Базовые знания секретаря-делопроизводство, машинопись, иностранный язык.

Профессиональные знания и навыки. Квалификационные требования к секретарям различных категорий.

Понятия «этикет», «этика», «служебный этикет».

Этические основы взаимоотношений между руководителем и секретарем.

Служебная субординация.

Деловое общение, его основные виды - общение с руководителем, с посетителями, сотрудниками, почетными посетителями.

Мимика, интонация, эмоциональная окраска голоса в деловом общении.

Деловой разговор, деловая беседа.

Телефонный этикет.

Речевой этикет, стиль общения в устной беседе.

Визитные карточки и правила их использования.

Подарки деловому партнеру, коллеге, руководителю.

Конфликты на работе, поведение секретаря в конфликтных ситуациях.

Внешний вид секретаря — одежда на службе, деловой стиль, макияж.

## **Тема 9. Трудоустройство и адаптация к работе**

Современные способы трудоустройства. Направления поиска работы.

Резюме - порядок составления и использования. Рекомендательные письма.

Собеседование и интервьюирование при приеме на работу. Тестирование и собеседование как современные методы подбора персонала.

Личные приоритеты при выборе места работы.

Трудовой договор. Вводная беседа в кадровой службе и круг должностных обязанностей. Испытательный срок. Ознакомление с рабочим местом. Знакомство с руководителем, коллегами, техническим персоналом. Первая беседа с руководителем. Режим рабочего времени. Сверхурочная работа. Корпоративная культура и традиции. Фирменный стиль.

### **Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине «Организация секретарского обслуживания»**

1. Анализ должностной инструкции секретаря.
2. Анализ должностной инструкции секретаря-администратора.
3. Составить список справочных изданий, необходимых для работы секретаря.
4. Перечислить оборудование приемной.
5. На основе плана рабочего дня руководителя составить план рабочего дня секретаря.

6. План действий секретаря в случае срочного совещания у руководителя.
7. Составить программу-приглашение собрания (конференции).
8. Составить программу командировки руководителя.
9. Составить резюме, рекомендательное письмо.
10. Поведение секретаря в конфликтных ситуациях.
11. Типовая структура секретариата, распределение обязанностей.
12. Организация рабочего места секретаря - набор оборудования и справочных изданий.
13. Нормативная регламентация секретарских обязанностей.
14. Обязанности секретаря по организации работы приемной руководителя.
15. Требования к планированию рабочего времени. График работы.
16. Организация рабочего дня руководителя.
17. Подготовка совещаний руководителя.
18. Подготовка собраний (конференций).
19. Документирование совещаний и заседаний.
20. Обязанности секретаря по подготовке командировок руководителя.
21. Отличия в должностных обязанностях делопроизводителя и секретаря-администратора.
22. Подготовка поступивших документов к рассмотрению руководителем.
23. Работа с информацией для руководителя. Методика подготовки докладов, выступлений, справок. Сбор информации.
24. Правила приема и обработки поступающих документов.
25. Подготовка документов к докладу руководителю.
26. Подготовка документов к отправке.
27. Требования к работе с документами, их составление и оформление. Контроль за качеством оформления документов.
28. Регистрация документов.
29. Контроль за сроками исполнения документов и поручений руководителя.
30. Обслуживающие функции секретаря.
31. Требования к организации хранения документов, их систематизация.
32. Технические функции секретаря.
33. Деловые качества секретаря.
34. Личностные качества секретаря.
35. Правила телефонного обслуживания.
36. Этические основы взаимоотношений между секретарем и руководителем,
37. Этические основы взаимоотношений между секретарем и сотрудниками.
38. Варианты поиска работы. Правила составления резюме.
39. Адаптация к работе.
40. Отношения с сотрудниками, посетителями, подчиненными.

## 16. Рабочая программа практической подготовки

### Учебно-тематический план производственной практики

№ п/п	Наименование тем	Всего часов
1	2	3
1.	Общее знакомство с организацией и службой документационного обеспечения управления	4
2.	Изучение организационных документов учреждения	4
3.	Нормативно-методические документы организации	6
4.	Особенности оформления управленческих документов	6
5.	Бланки предприятия	6
6.	Составление организационно-распорядительной документации	8
7.	Организация документооборота и службы документационного обеспечения управления	8
8.	Самостоятельная работа в качестве секретаря-администратора под руководством наставника	32
	<b>Квалификационная (пробная) работа</b>	<b>6</b>
	<b>Итого:</b>	<b>80</b>

#### **Тема 1. Общее знакомство с организацией и службой документационного обеспечения управления**

1. Общее знакомство с организацией, ее Уставом, историей, целями, задачами, структурой, органами управления в организации, функциями подразделений, коллегиальными органами.

2. Знакомство со службой делопроизводства организации, ее функциями, местом в структуре организации, должностным и численным составом работников, распределением обязанностей между ними, основной документацией, регламентирующей работу службы делопроизводства.

3. Составление блок-схемы взаимосвязи службы делопроизводства с другими подразделениями организации.

#### **Тема 2. Изучение организационных документов учреждения**

Обучающимся необходимо изучить организационно-правовые документы, регламентирующие юридический статус учреждения, его организационно-правовую форму, организационную структуру:

- Устав;
- Положения о структурных подразделениях;
- Должностные инструкции сотрудников;
- Штатное расписание.

В процессе изучения обучающиеся должны узнать:

- Дату создания организации;
- Название организации;
- Цель создания организации;
- Функции организации;
- Организационно-правовую форму организации;
- Состав организационных документов организации.

Задание: Обучающимся необходимо графически вычертить структуру организации.

### **Тема 3. Нормативно-методические документы организации**

Обучающимся необходимо изучить нормативно-методические документы и установить требования к документированию деятельности организации, зафиксированные в них. В числе таких документов должны быть: инструкции по делопроизводству, правила оформления документов, регламенты, приказы о порядке создания отдельных видов документов.

Учитывая задачи, функции организации и её структуру, обучающиеся должны выявить системы документации, которые фиксируют деятельность организации.

Задание:

1. Описать состав нормативно-методической базы делопроизводства на предприятии (преимущества и недостатки).

2. Проанализировать любую систему документации предприятия и заполнить таблицу:

Наименование документа	Анализ
Функция управления	
Кто ввел документ	
Место и срок хранения	
Адресат: откуда, куда направляется	
Удостоверение: гриф, подпись, печать.	
Регистрация	
Примечания	

### **Тема 4. Особенности оформления управленческих документов**

Задача - проанализировать порядок составления и оформления управленческих документов в организации, сопоставить сложившуюся практику с требованиями нормативно-методических документов.

Обучающимся следует описать следующие элементы:

- наличие необходимых реквизитов;
- правильность адресования;
- порядок внутреннего и внешнего согласования документов;

- основные этапы удостоверения документов (подписание, утверждение, постановка печати).

Обучающимся необходимо:

1. Проанализировать способы создания документов, отметить, кто изготавливает документы: специалисты, технические исполнители, секретари.

2. Отметить, используется ли базы данных при составлении документов: законодательные, по документам организации, адресные и др., дать краткую их характеристику.

### **Тема 5. Бланки предприятия**

Сбор бланков, применяемых в организации, и их анализ.

Обучающимся необходимо:

1. Выявить виды бланков, их назначение, изучить правила использования и хранения бланков.

2. Провести анализ бланков организации с точки зрения соответствия состава и расположения реквизитов бланка установленным требованиям.

### **Тема 6. Составление организационно-распорядительной документации**

1. Ознакомиться с бланками и видами печатей организации, проанализировать их соответствие действующим стандартам (при несоответствии разработать образцы бланков).

2. Проанализировать соответствие текстов основных видов документов организации типовым образцам.

3. Подготовить к изданию 2-3 приказа и распоряжения по направлениям основной деятельности организации.

4. Подготовить к изданию 1-2 приказа по личному составу организации.

5. Составить по 2-3 документа по направлениям основной деятельности организации следующих видов: докладная или служебная записка, письмо, акт, договор, информационная справка, телеграмма (телефонограмма).

6. Принять участие (по возможности) в работе коллегиального органа и оформить протокол заседания.

7. В кадровой службе организации ознакомиться с трудовыми книжками, личными делами и личными карточками сотрудников, порядком их оформления и последующей работы с ними.

### **Тема 7. Организация документооборота и службы документационного обеспечения управления**

1. Проанализировать наличие в организации внутренних регламентирующих документов по делопроизводству и их соответствие нормативной базе ДОУ (инструкция по делопроизводству в организации, положение о службе ДОУ, положение об архиве организации, положение об экспертной комиссии, табель форм документов организации, альбом

основных видов и форм документов, создаваемых в организации).

2. Изучить должностные инструкции сотрудников службы ДОУ и их соответствие унифицированным формам. Проанализировать рациональность распределения обязанностей между сотрудниками службы ДОУ.

3. Рассчитать нормативный состав службы ДОУ и фактическую загруженность сотрудников на основе нормативов времени на работы по ДОУ.

4. Познакомиться с порядком утверждения, согласования и подписания документов в организации.

5. Составить справку об объеме и составе документооборота организации за месяц.

6. Составить оперограммы движения основных видов документов в организации (входящих, исходящих, внутренних). Проанализировать соответствие документопотоков требованиям прямоточности, краткости пути, оперативности, минимальности затрат времени и труда и др.

7. Изучить формы и порядок регистрации документов в организации. Осуществить технологический процесс обработки и регистрации входящих, исходящих, внутренних документов с учетом нормативов на делопроизводственные операции (не менее 10 документов каждого вида).

8. Охарактеризовать справочно-информационные картотеки организации и порядок их формирования. Описать классификационные справочники (классификаторы), используемые для организации поисковой системы по документам. Дополнить картотеки самостоятельно составленными регистрационными карточками.

9. Проанализировать структуру сроковой картотеки, порядок определения сроков исполнения документов в организации, заполнить карточки для сроковой картотеки, провести операции постановки на контроль, снятия с контроля, текущего контроля за сроками исполнения документов. Составить сводку итогового контроля за месяц.

10. Познакомиться с номенклатурой дел организации и ее подразделений, проанализировать правильность ее оформления.

11. Принять участие в формировании и оформлении дел. Проанализировать правильность группировки документов в делах.

12. Составить блок-схему технологического цикла передачи дел в архив и выделения документов к уничтожению в организации.

13. Охарактеризовать уровень использования компьютерных технологий в документационном обеспечении управления в организации.

14. При наличии электронного документооборота и автоматизированных систем управления документами в организации выполнить задания с использованием этих систем.

## **Тема 8. Самостоятельная работа в качестве секретаря-администратора под руководством наставника**



Самостоятельная работа в качестве секретаря-администратора в соответствии с требованиями квалификационной характеристики с соблюдением требований охраны труда под руководством наставника.

### **Выполнение квалификационной (пробной) работы**