

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"ТОЧКА РОСТА"**

УТВЕРЖДЕНО
приказом № 01 от «25» декабря 2023 г.
Генеральный директор
С. П. Кривовская



ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ -

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ПО
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ
«СЕКРЕТАРЬ-АДМИНИСТРАТОР»**

**Форма обучения: очная
Срок реализации: 140 часов**

г. Сургут 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ	3
1.1	Цель реализации программы	3
1.2	Нормативно-правовые основания разработки программы	3
1.3	Характеристика нового вида профессиональной деятельности	3
1.4	Требование к результатам освоения программы	4
1.5	Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимые для освоения программы	9
1.6	Трудоемкость обучения	9
1.7	Форма обучения	9
1.8	Документ о квалификации	9
2	СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	10
2.1	Учебный план	10
2.2	Календарный учебный график	11
2.3	Рабочая программа	12
3	ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ	38
3.1	Материально-технические условия реализации программы	38
3.2	Организация образовательного процесса	38
3.3	Кадровое обеспечение образовательного процесса	39
3.4	Учебно-методическое обеспечение	39
4	ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	40
5	МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ	44
	Приложение 1. Оценочные материалы промежуточной аттестации	46
	Приложение 2. Оценочные материалы промежуточной аттестации	54
	Приложение 3. Оценочные материалы промежуточной аттестации	64

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Цель реализации основной программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих должностям служащих «Секретарь-администратор» (далее – программа): приобретение лицами различного возраста профессиональных компетенций в области организационного обеспечения деятельности организации, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями и иными профессиональными средствами, получение указанными лицами квалификации по должности служащего «Секретарь-администратор».

1.2. Нормативно-правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:
Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказ Министерства просвещения РФ от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

Приказ Министерства просвещения РФ от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 15.06.2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

1.3. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, новой квалификации

1.3.1. Характеристика новой квалификации и связанных с ней видов профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации:

а) *область профессиональной деятельности* слушателя, прошедшего обучение по программе: выполнение технических функций по обеспечению и обслуживанию работы руководителя организации, связанных с подготовкой, хранением, обработкой с помощью средств организационной техники необходимой информации и доведением ее до потребителя.

б) *объекты профессиональной деятельности* выпускников:
документированная информация;
процесс технического обслуживания работы руководителя;
организационная техника.

в) в рамках освоения программы выпускники готовятся к решению *следующих видов деятельности*:

информационно-документационная деятельность;
организационная деятельность.

1.3.2. Настоящая программа разработана в соответствии профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15.06.2020 № 333н, планируемые результаты обучения спроектированы в соответствии с обобщенной трудовой функцией - ОТФ (А) Организационное обеспечение деятельности организации.

1.3.3. Описание трудовых функций по обобщенной трудовой функции:

А/01.3 Прием и распределение телефонных звонков организации;

А/02.3 Организация работы с посетителями организации;

А/03.3 Выполнение координирующих и обеспечивающих функций.

1.4. Требование к результатам освоения программы

Перечень компетенций, формирующихся в результате освоения программы:

ПК 1 Составлять, редактировать и оформлять организационно-распорядительную документацию, создаваемую в организации, согласно требованиям Государственных стандартов (ГОСТ) по оформлению документов;

ПК 2 Организовывать документооборот в организации с использованием современных видов организационной техники;

ПК 3 Координировать работу офиса (приемной руководителя), организовывать прием посетителей;

ПК 4 Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсимильные сообщения;

ПК 5 Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, заседаний, деловых встреч, приемов и презентаций.

1.4.1. Планируемые результаты освоения программы:

(программа направлена на приобретение следующих профессиональных компетенций)

Наименование вида деятельности	Профессиональные компетенции (формирующиеся)	Навыки	Уметь	Знать
Информационно-документационная деятельность	ПК 1. Составлять, редактировать и оформлять организационно-распорядительную документацию, создаваемую в организации, согласно требованиям Государственных стандартов (ГОСТ) по оформлению документов	редактирование и оформление организационно-распорядительной документации согласно требованиям Государственных стандартов (ГОСТ)	пользоваться нормативными методическими документами по документационному обеспечению управления; конструировать различные виды бланков служебных документов; составлять, редактировать и оформлять организационно-распорядительные документы организации; вести работу с документами (экспедиционную обработку, регистрацию, контроль исполнения, справочно-информационную работу); проводить текущее хранение документов; правильно употреблять корректурные знаки в ходе правки официально-деловых текстов, редактировать служебные документы; подготавливать документы различной степени сложности;	нормативные методические документы по документационному обеспечению управления; требования к организации информационно-документационного обслуживания; классификацию служебных документов; единые требования и правила оформления документов в соответствии с ГОСТ; виды и состав бланков служебных документов, требования к их конструированию; общие требования к содержанию текстов служебных документов, формы изложения текстов; требования к организации документооборота организации
	ПК 2. Организовывать документооборот в организации с использованием современных видов	организация документооборота в организации с использованием современных видов организационной техники	использовать организационную технику в профессиональной деятельности; использовать информационные технологии при документировании	классификацию служебных документов; основные группы организационно-распорядительных документов, отличительные особенности их

	организационной техники		и организации работы с документами составлять и оформлять номенклатуру дел организации; формировать дела в соответствии с номенклатурой дел; отслеживать логическую последовательность построения официально-деловых текстов документов, производить проверку фактического материала	оформления; этапы составления служебных документов; способы документирования; общие правила и формы регистрации документов; технологический процесс контроля за исполнением поручений руководителя; правила и этапы составления и оформления номенклатуры дел организации; правила текущего хранения дел в организации; современные виды организационной техники: назначение, правила эксплуатации и технического обслуживания; компьютерную технику и современные информационные технологии, применяемые при документировании и организации работы с документами
Организационная деятельность	ПК 3. Координировать работу офиса (приемной руководителя), организовывать прием посетителей	встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками; ведение журнала записи посетителей; учет посетителей и оформление пропусков, содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей; прием и передача документов посетителям руководству и	общаться с посетителями; использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации вести учетные формы, использовать их для работы создавать положительный имидж организации принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций применять информационно-коммуникационные технологии обеспечивать конфиденциальность информации	правила организации приема посетителей; правила делового общения; структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами; правила организации приемов в офисе; правила сервировки чайного (кофейного) стола; правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним; этика делового общения;

		сотрудникам организации организация и бронирование переговорных комнат; сервировка чайного (кофейного) стола в офисе; приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)		правила речевого этикета
ПК 4. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсимильные сообщения	перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации; регистрация поступающих телефонных звонков; получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону	использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи; использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы; устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров; сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия; соблюдать служебный этикет	функции, задачи, структура организации, ее связи; правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации; этика делового общения; правила речевого этикета; правила защиты конфиденциальной служебной информации	
ПК 5. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, заседаний, деловых встреч, приемов и презентаций	подготовка повестки дня мероприятия; оформление списка участников мероприятия; информирование предполагаемых участников о намечаемом мероприятии и условиях участия; выбор места и времени проведения мероприятия; рассылка приглашений подтвердившим участие в мероприятии;	организовывать процесс подготовки к проведению конференционного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы; передавать информацию, документы и материалы участникам конференционного мероприятия; подготавливать и оборудовать стол президиума и рабочие места участников совещания (заседания);	комплекс организационно-технических мероприятий по подготовке и проведению совещаний и переговоров; правила ведения, подготовки и оформления протокола и документов, создаваемых в процессе подготовки конференционного мероприятия правила установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений;	

		<p>сбор текстов докладов и проектов итоговых документов у докладчиков;</p> <p>рассылка информационных материалов участникам конференционного мероприятия;</p> <p>решение вопросов технического оснащения мероприятия;</p> <p>помощь в подготовке доклада руководителя, презентационных материалов</p>	<p>поддерживать имидж организации;</p> <p>обеспечивать комфорт участников конференционного мероприятия;</p> <p>помогать в вопросах проживания, транспортного обеспечения</p>	<p>правила делового общения, делового этикета</p>
--	--	---	--	---

1.5. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимые для освоения программы

Лица старше 18 лет, без предъявления требований к уровню образования поступающих.

1.6. Трудоемкость обучения

Трудоемкость обучения по данной образовательной программе составляет 140 часов, включая все виды учебной работы обучающегося.

1.7. Форма обучения

Форма обучения – очная.

1.8. Документ о квалификации

Лицо, успешно сдавшее квалификационный экзамен, получает квалификацию по профессии рабочего с присвоением квалификационного разряда по результатам профессионального обучения, что подтверждается документом о квалификации (свидетельством о профессии рабочего)¹.

¹ Ч. 10 ст. 60 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов, модулей и тем	Всего часов	В том числе:				Форма промежуточной и итоговой аттестации
			Лекции	Практические занятия	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация	
1	ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ	118	78	36	4		
<i>1.1</i>	<i>Экономический курс</i>	<i>4</i>	<i>4</i>				
1.1.1	Основы экономических знаний	4	4				
<i>1.2</i>	<i>Общепрофессиональный курс</i>	<i>48</i>	<i>28</i>	<i>20</i>			
1.2.1	Деловая и корпоративная культура	18	10	8			
1.2.2	Информационные технологии в профессиональной деятельности	30	18	12			
1.2.3	<i>Промежуточная аттестация</i>	<i>2</i>			<i>2</i>	Зачет	
<i>1.3</i>	<i>Специальный курс</i>	<i>62</i>	<i>46</i>	<i>16</i>			
1.3.1	Документы и делопроизводство	22	16	6			
1.3.2	Средства административно-управленческой связи	10	6	4			
1.3.3	Секретарское дело	22	16	6			
1.3.4	Охрана труда. Гигиена труда и Производственная санитария	8	8				
1.3.5	<i>Промежуточная аттестация</i>	<i>2</i>			<i>2</i>	Зачет	
2	ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ	18		18			
3	Итоговая аттестация	4				4	
	Итого	140	78	54	4	4	

2.2. Календарный учебный график*

№ п.п.	Наименование разделов, модулей и тем	Количество часов	Период обучения/недели
1	Теоретическое обучение		
1.1	<i>Экономический курс</i>		
1.1.1	Основы экономических знаний	4	1 неделя обучения
1.2	<i>Общепрофессиональный курс</i>		
1.2.1	Деловая и корпоративная культура	18	1-3 неделя обучения
1.2.2	Информационные технологии в профессиональной деятельности	30	3-6 неделя обучения
	Промежуточная аттестация	2	6 неделя обучения
1.3	<i>Специальный курс</i>		
1.3.1	Документы и делопроизводство	22	6-8 неделя обучения
1.3.2	Средства административно-управленческой связи	10	8-9 неделя обучения
1.3.3	Секретарское дело	22	9-11 неделя обучения
1.3.4	Охрана труда. Гигиена труда и Производственная санитария	8	11-12 неделя обучения
	Промежуточная аттестация	2	12 неделя обучения
2	Практическое обучение		
3	Итоговая аттестация		
	Итого	140	14 недель обучения

* Начало обучения по мере комплектования учебных групп. Учебные группы формируются в течение всего календарного года.

2.3. Рабочая программа

1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ

Раздел 1. Экономический курс

Модуль 1. Основы экономических знаний

Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	В том числе:	
			Лекции	Практические занятия
1	Финансы предприятия	2	2	
2	Организация оплаты труда. Сущность и основные принципы оплаты труда	2	2	
	Итого	4	4	

Тема 1. Финансы предприятия

Лекция

Финансы предприятия. Структура финансовой деятельности предприятия. Планирование финансовой деятельности предприятия. Себестоимость и прибыль. Система бухгалтерского учета и отчетности. Налогообложение в России. Налоговая система в условиях рынка: понятие налога и его виды, ставки, общие и специальные льготы. Объекты налогообложения. Налоговый контроль за деятельностью предприятия, права и обязанности налоговых инспекций.

Тема 2. Организация оплаты труда. Сущность и основные принципы оплаты труда

Лекция

Сущность и основные принципы оплаты труда. Формирование фонда потребления на предприятии и его использование. Взаимосвязь налогообложения прибыли и средств, направляемых на оплату труда. Налогообложение зарплаты и доходов населения. Декларация доходов.

Раздел 2. Общепрофессиональный курс

Модуль 1. Деловая и корпоративная культура

Учебно- тематический план

№	Наименование темы	Всего	В том числе:
---	-------------------	-------	--------------

п/п		часов	Лекции	Практические занятия
1	Этическая, эстетическая и организационная культура	2	2	
2	Психология общения	2	2	
3	Культура общения в профессиональной сфере	2	2	
4	Конфликты, их причины; стратегия поведения	2	2	
5	Имидж	2	2	
6	Культура речи	2		2
7	Культура телефонного разговора	2		2
8	Техника поведения и этикет деловой беседы	2		2
	Деловой протокол	2		2
	Итого	18	10	8

Тема 1. Этическая, эстетическая и организационная культура

Лекция

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

Лекция

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

Лекция

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

Лекция

Психология конфликта: определение конфликта, типы конфликтов, конфликтогены, возникновение конфликта, причины и последствия конфликтов, стадии конфликта, конструктивные способы разрешения конфликтов. Стил ь 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

Лекция

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

Практическое занятие

Задание 1

Приведите по 3 примера к каждому из следующих выражений:

Таблица 1

Термин	Определение
1. Речевой штамп	Социолект; отличается от общеразговорного языка специфической лексикой и фразеологией, экспрессивностью оборотов и особым использованием словообразовательных средств, но не обладающий собственной фонетической и грамматической системой.
2. Канцеляризм	Функционирующие в речи устойчивые формулы, ориентированные на экспрессию и стандарт, паразитирующие на речевой культуре, претендующие на стилистическую окрашенность: красной нитью, жареные факты, желаю счастья в

	личной жизни, догнать и...
3. Вульгаризм	Слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов. Документы, акты, заявления, справки, доверенности пишутся согласно принятой форме
4. Жаргонизм	Лингвистическое явление, выраженное в употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов
5. Слово-паразит	Это (от лат. vulgaris — простонародный) грубое слово или выражение, находящиеся за пределами литературной лексики.

Задание 2

Решить кейс

У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечения.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?

Тема 7. Культура телефонного разговора

Практическое занятие

Моделирование делового телефонного разговора и обработка основных правил его ведения

Укажите правильный и неправильный варианты

1. Звоните Вы:

Правильно набрав номер абонента и получив ответ-подтверждение, нужно назвать себя, организацию, которую Вы представляете, и фамилию нужного Вам сотрудника (в некоторых случаях требуется указание должности).

Как представиться в телефонном разговоре	
Правильно/ неправильно	Правильно/

	неправильно
<i>Добрый день, Маслова Анна Ивановна – секретарь генерального директора фирмы «Вега»</i>	<i>Вас беспокоят из фирмы «Вега»</i>
<i>Здравствуйте, я из фирмы «Вега»</i>	

Во время междугородного разговора сначала называют город, из которого звонят, затем себя, должность своего руководителя и наименование организации; после взаимных представлений следует назвать цель своего звонка.

Как сформулировать цель звонка	
Правильно/ неправильно	Правильно/ неправильно
<i>Мне поручено выяснить ...</i>	<i>Скажите. Кто у Вас занимается оформлением виз?</i>
<i>По поручению моего руководителя я хотела бы уточнить ...</i>	

Если вы получили конкретную информацию – уточните имена, даты, цифры.

Запись информации по телефону	
Правильно/ неправильно	Правильно/ неправильно
<i>Я Вас правильно поняла? Г-н Базен прибывает из Парижа рейсом № 345 «Air France»?</i>	<i>Спасибо!</i>

Разговор заканчивает звонивший.

Как закончить разговор	
Правильно/ неправильно	Правильно/ неправильно
<i>Спасибо за информацию. До свидания.</i>	<i>Все. До свидания. Понятно.</i>
<i>Благодарю Вас. Всего доброго.</i>	

Если Вам не представились или Вы не туда попали, извинитесь, уточните название фирмы и проверьте набранный Вами номер.

Как уточнить информацию

Правильно/ неправильно	Правильно/ неправильно
<i>Простите, это фирма «Бис»?</i>	<i>Скажите, какие у Вас есть кондиционеры в продаже?</i>
<i>Извините, видимо, я не туда попала. Это номер 425-77-63?</i>	<i>Ой, я не туда попала. А какой у Вас номер?</i>

Если разговор случайно прервался, повторно набирает номер тот, кто позвонил. Если Вам приходится звонить повторно, информацию повторяют.

Повторение информации при повторном звонке	
Правильно/ неправильно	Правильно/ неправильно
<i>Назвать фирму, фамилию и снова представить свое предложение</i>	<i>Это опять фирма «Маяк»?</i>

2. Звонят вам:

Если абонент не представился, вежливо, но настойчиво предложите ему это сделать.

Форма просьбы представиться	
Правильно/ неправильно	Правильно/ неправильно
<i>Представьтесь, пожалуйста</i>	<i>А кто звонит?</i>
<i>Как Вас представить?</i>	<i>А кто Вы?</i>

Далее Вам нужно узнать цель телефонного звонка.

Как спросить о цели телефонного звонка	
Правильно/ неправильно	Правильно/ неправильно
<i>По какому вопросу Вы звоните?</i>	<i>Что Вы хотите?</i>

Вы не расслышали фразу.

Как переспросить	
Правильно/ неправильно	Правильно/ неправильно
<i>Простите, я не расслышала</i>	<i>Что? Я не поняла</i>

Будьте любезны, повторите

Говорите громче

Абонент просит Вас соединить его с руководителем, но Вы не можете этого сделать по одной из причин:

- 1) руководителя нет на месте;
- 2) руководитель занят;
- 3) руководитель не хочет говорить с этим человеком.

Ответ об отсутствии руководителя	
Правильно/ неправильно	Правильно/ неправильно
<i>К сожалению, Иван Петрович сейчас занят – у него совещание. Вы могли бы перезвонить в 15.00?</i>	<i>Он занят, перезвоните позже</i>
<i>Петра Ивановича сейчас нет в офисе. Будьте любезны, оставьте номер телефона, по которому он мог бы с Вами связаться</i>	<i>Его сейчас нет ... Не знаю, когда будет</i>

Тема 8. Техника поведения и этикет деловой беседы

Практическое занятие

Прочтите ситуации и определите, почему герои оказались убедительными или какие правила убеждения ими не были использованы.

Ситуация 1

- Виктор Павлович, отпустите меня на 2 часа раньше.
- А что такое?
- Понимаете, приезжает моя родная сестра с двумя детьми, с тяжелыми вещами. Мне обязательно нужно ее встретить.
- Вы говорите, вещи тяжелые?
- Да, очень. Знаете, с детьми столько всего набирается. Коляски и все прочее.
- Так, может, лучше вашему мужу ее встретить, раз такие тяжести?
- Мы тоже так думали. Но мужа с работы не отпустил его начальник, сказал – работы много...
- Ага! Значит, у них много работы, а у нас мало! Нет уж, пусть ее ваш муж встречает! Не могу вас отпустить.
- Но как же, это моя сестра...
- Это ваши проблемы и решайте их сами, а не за счет работы. Идите работайте.

Ситуация 2

Я опаздываю на работу. А тут еще около здания, где я работаю, нет свободных мест для парковки автомобиля. Я отъезжаю назад и несколько минут трачу на поиск свободного места.

Наконец, найдя место, я увидел стоящую рядом машину своего начальника. «Наверняка он тоже долго искал, где встать», – подумал я.

Только я вошел в свой кабинет, как был вызван к начальнику:

- Почему опоздал?
- Очень трудно найти место для парковки... Вы, наверное, тоже поездили, прежде чем стать?
- Было дело...
- И так каждое утро. Может, нам принять какие-то меры, чтобы нам выделили дополнительные места для парковки...
- Да, надо что-то делать. Кстати, займитесь этим, узнайте, к кому нужно обратиться по этому вопросу.

Ситуация 3

- Сергей Николаевич, я бы хотела взять отпуск в июле.
- Людмила Ивановна, у вас отпуск по графику в сентябре.
- Да, но я прошу в июле, потому что у моего мужа отпуск в июле и мы хотели поехать вместе на море отдохнуть, мы так давно там не были!
- Все хотят. Ничем не могу помочь вам.

Тема 9. Деловой протокол

Практическое занятие

Задание 1

Сравните столбцы в таблице 1 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 1

Термин	Определение
1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
2. Светский этикет -	искусство красноречия
3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами
4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе
5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя
6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов

Задание 2

Сравните столбцы в таблице 2 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 2

Термин	Определение
1. Кинесика -	система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)
2. Просодия -	средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)
3. Экстралингвистика -	ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними
4. Такестика -	это мимика, поза, жесты, взгляд
5. Проксемика -	эмоциональное звуковое сопровождение речи (смех, плач, вздох, покашливание)

Задание 3.

Спроектировать протокол собрания/ совещания.

Модуль 2. Информационные технологии в профессиональной деятельности

Учебно- тематический план

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	В том числе:	
			Лекции	Практические занятия
1	Современные информационные технологии	1	1	
2	Операционная система Windows	1	1	
3	Технология обработки текстовой информации (текстовый процессор Microsoft Word)	4	2	2
4	Технология обработки графической информации	4	2	2
5	Система электронных таблиц Microsoft Excel	4	2	2
6	Система управления базами данных Microsoft Access	2	1	1
7	Создание презентаций в среде PowerPoint	2		2
8	Система электронной почты Outlook Express	2	1	1
9	Совместная работа программ	2	2	

	Microsoft Office			
10	Программа для сканирования документов и работы с факсами	1	1	
11	Работа в сети Internet	1	1	
12	Мультимедийные возможности компьютера	1	1	
13	Приемы и методы работы со сжатыми данными	4	2	2
14	Автоматизированный перевод документов	1	1	
	Итого	30	18	12

Тема 1. Современные информационные технологии

Лекция

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

Лекция

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)

Лекция

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.

Практическое занятие

Магазин для вас

❖ Колбасы

- «Чайная»
- «Молочная»

❖ Молочные изделия

- Сыр
 - «Голандский»
 - «Рокфор»

- Творог
- Молоко

❖ Шоколад

- Конфеты
 - «Ласточка»

- «Морские»

○ Шоколадные плитки

- «Алёнка»
- «Альпен Гольд»

❖ Магазин Петушок

❖ Свежемороженные изделия

○ Рыба

- Минтай
- Килька

○ Мясо

- Оленина
- Свинина

Тема 4. Технология обработки графической информации

Лекция

Растровая и векторная графика. Создание и редактирование изображений в растровом и векторном редакторе. Окно программы. Атрибуты изображения. Набор инструментов. Палитра цветов.

Практическое занятие

Задание 1. Ввод символов

1. Запустите текстовый процессор, установленный на вашем компьютере.
2. Введите с помощью клавиатуры:

Буквы русского алфавита: Аа Бб Вв Гг Дд Ее Ёё Жж Зз Ии Йй Кк Лл Мм Нн Оо Пп Рр Сс Тт Уу Фф Хх Цц Чч Шш Щщ Ъь Ыы Ть Ээ Юю Яя

Буквы английского алфавита: Аа Вв Сс Dd Ee Ff Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm Nn Oo Pp Qq Rr Ss Tt Uu Vv Ww Xx Yy Zz

Алфавит десятичной системы счисления: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Алфавит римской системы счисления: I(1) V(5) X(10) L(50) C(100) D(500) M(1000)

Специальные символы (русская раскладка клавиатуры): ! « № ; % : ? * () _ + / - = \

Специальные символы (английская раскладка клавиатуры): ! @ # \$ % ^ & * () _ + | - = \

Произвольный текст о себе (имя, возраст, класс и т.д.)

3. Сохраните файл в личной папке под именем Символы.

Задание 2. Правила ввода текста

1. Запустите текстовый процессор, установленный на вашем компьютере.
2. Введите текст:

При вводе текста соседние слова отделяются одним пробелом.

Знаки препинания (запятая, двоеточие, точка, восклицательный и вопросительный знаки) пишутся слитно с предшествующим словом и отделяются пробелом от следующего слова.

Кавычки и скобки пишутся слитно с соответствующими словами.

Тире выделяется пробелами с двух сторон.

Дефис пишется слитно с соединяемыми им словами.

3. Введите текст, обращая внимание на соблюдение соответствующих правил:

Тема «Правила ввода текста», гостиница «Малахит», шоколад «Алёнка», роман «Война и мир».

Этапы создания текстового документа: ввод, редактирование, форматирование.

Информация во Всемирной паутине организована в виде страниц (Web-страниц).

Всё-таки, Мамин-Сибиряк, жар-птица, северо-восток, Ростов-на-Дону, Нью-Йорк. Пришлось волей-неволей остаться здесь на ночь. Горя бояться – счастья не видать. Москва – огромный город, город-страна.

Конец XVII века – первая половина XIX века.

4. Сохраните файл в личной папке под именем Правила_ввода.

Тема 5. Система электронных таблиц Microsoft Excel

Лекция

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).

Практическое занятие

Задание 1

Создайте книгу Практическая работа в Excel.

Стоимость программного обеспечения			
наименование	стоимость, \$	стоимость, руб.	стоимость, €
ОС windows	1180		
пакет MS Office	320		
1С бухгалтерия	500		
Антивирус DR Web	200		
Пакет OpenOffice	350		

итого			
Курс валюты (к рублю)			

1. Записать исходные текстовые и числовые данные, оформить таблицу согласно образцу, приведенному выше.
2. Рассчитать «Стоимость, руб.», используя курс доллара как абсолютный адрес.
3. Рассчитать графу «Стоимость, евро», используя стоимость в рублях и используя курс доллара как абсолютный адрес.
4. Рассчитать графу «Итого», используя функцию =СУММ (выделить диапазон).

Задание 2

В книге Практическая работа в Excel.

1. Создайте таблицу учета товаров, на *втором Листе* книги, пустые столбцы сосчитайте по формулам.

курс доллара	63,5						
Таблица учета проданного товаров							
№ п\п	название	поставлено	продано	осталось	цена в рублях за 1 товар	цена в долларах за 1 товар	всего в рублях
1	товар 1	50	43		170		
2	товар 2	65	65		35		
3	товар 3	50	43		56		
4	товар 4	43	32		243		
5	товар 5	72	37		57		
Всего							

2. Отформатируйте таблицу по образцу. Курс доллара- абсолютный адрес.
3. Переименуйте лист Учет товара.
4. Оформите таблицу (цвет шрифта, заливка, рамка таблицы)
5. Сохраните работу в собственной папке.

Задание 3

В книге Практическая работа в Excel.

1. Составьте таблицу для выплаты заработной платы для работников предприятия на третьем Листе книги.

Расчет заработной платы.						
№ п/п	Фамилия, И.О.	Полученный доход	Налоговые вычеты	Налогооблагаемый доход	Сумма налога, НДФЛ	К выплате
1	Попов В.И.	18000	1400			
2	Богданов К.М.	9000	1400			
3	Суховой П.Е.	7925	0			
4	Копцева Е.В.	40635	2800			
5	Ермак А.А.	39690	1400			
6	Шпак Г.С.	19015	2800			
Итого						

2. Сосчитайте по формулам пустые столбцы.
3. Налогооблагаемый доход = Полученный доход – Налоговые вычеты.
4. Сумма налога = Налогооблагаемый доход*0,13.
5. К выплате = Полученный доход-Сумма налога НДФЛ.
6. Отсортируйте таблицу в алфавитном порядке.
7. Переименуйте лист Расчет заработной платы.
8. Оформите таблицу (цвет шрифта, заливка, рамка таблицы)
9. Сохраните работу в собственной папке.

Тема 6. Система управления базами данных Microsoft Access

Лекция

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.

Практическое занятие

- Задание 1. Создание базы данных.
- Задание 2. Заполнение базы данных.
- Задание 3. Ввод и просмотр данных посредством формы.
- Задание 4. Формирование запросов и отчетов для однотабличной базы данных.

Тема 7. Создание презентаций в среде PowerPoint

Практическое занятие

Создать две презентации на следующие темы:

1. Зачем я прохожу обучение по программе профессионального обучения «Секретарь-администратор» (в том числе указать цель, мотивацию, ожидаемые результаты);

2. Свободная тема (например: презентация услуги/товара/мое хобби).

Тема 8. Система электронной почты Outlook Express

Лекция

Электронная почта. Достоинства электронной почты. Структура электронного письма. Адресация в системе электронной почты. Работа с почтой. Использование адресной книги.

Практическое занятие

1. Написать обращение в официальный орган (например, в администрацию города/района относительно качества дорог).

2. Написать приглашение на благотворительное мероприятие.

Тема 9. Совместная работа программ Microsoft Office

Лекция

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

Тема 10. Программа для сканирования документов и работы с факсами

Лекция

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

Отправка и прием факсов. Просмотр и редактирование факсов. Использование адресной книги.

Тема 11. Работа в сети Internet

Лекция

Программы-браузеры: Internet Explorer. Поисковые системы. История Internet. Каналы связи. Протокол. Назначение и возможности различных сервисов Internet. WWW. Гипертекст. Формат ссылки.

Тема 12. Мультимедийные возможности компьютера

Лекция

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

Тема 13. Приемы и методы работы со сжатыми данными

Лекция

Теоретические основы сжатия данных: объекты сжатия, обратимость сжатия, алгоритмы сжатия.

Практическое занятие

1) Создать 5-7 файлов (текстовых, исполняемых, командных, программных).

2) Создать архивы для этих файлов с помощью архиваторов ARJ, RAR и PKZIP. Сравнить объемы получившихся файлов, результаты занести в таблицу и сделать выводы:

название архиватора	тип файла	размер файла	размер файла после сжатия	Степень сжатия(%)

3) Создать командный файл, который с помощью архиватора ARJ позволяет расположить файлы в архиве в заданном порядке, просмотреть архив, извлечь файлы из архива в заранее созданный каталог.

4) Создать с помощью архиваторов ARJ, PKZIP, RAR многотомные архивы с паролем, заданным в параметрах, на диске, заданном в параметрах, поместив в них все файлы из каталога LAB рабочего диска, исключив файлы с расширением EXE.

5) Просмотреть списки созданных архивов.

б) С помощью архиватора ARJ выполнить следующие команды:

а) добавить в архив заданный файл;

б) поместить в архив все файлы из текущего каталога, за исключением файлов с заданным расширением;

в) создать защищенный архив;

г) создать архивный файл, позволяющий сохранить структуру каталогов;

д) добавить комментарии к архивам;

е) извлечь заданный файл из архива.

ж) создать многотомный архив, указав размер тома – 1,44 Мб;

з) выполнить поиск заданной строки в архивах по различным поисковым признакам.

7) С помощью архиватора RAR выполнить следующие команды из командной строки и в полноэкранном режиме:

а) добавить в архив заданный файл;

б) поместить в архив все файлы из текущего каталога, за исключением файлов с заданным расширением;

в) создать архив с использованием пароля;

г) поместить в архив файлы из текущего каталога и всех подкаталогов;

д) создать архивный файл, позволяющий сохранить структуру каталогов;

е) добавить комментарии к архивам;

ж) выполнить поиск заданной строки в архивах по различным поисковым признакам;

ж) извлечь заданные файлы из архива.

8) С помощью архиваторов WinRar и WinZip выполнить действия пункта 6 данного задания.

9) Создать самораспаковывающиеся RAR- и ZIP-архивы, не поддерживающие распределенные архивы (включить переключатель «Без распределения» в группе Spanning Support - Поддержка распределенного архива).

10) Создать самораспаковывающиеся распределенные архивы RAR- и ZIP-архивы.

11) Используя диспетчер архивов WinZip, выполнить интеграцию служебных и прикладных программ с операционной системой Windows 9x/2000.

12) Исследуйте свойства форматов сжатия графических данных (файлы .bmp, .gif, .jpg). Результаты занесите в таблицу:

Формат файла	Размер файла (Кбайт)	Степень сжатия (%)
24 разрядный .bmp		
.gif		
.jpg		

Тема 14. Автоматизированный перевод документов

Лекция

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

Промежуточная аттестация

Форма промежуточной аттестации -зачет в виде тестирования.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с оценочными материалами, приведенными в Приложении 1 к настоящей программе.

Раздел 3. Специальный курс

Модуль 1. Документы и делопроизводство

Учебно- тематический план

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	В том числе:	
			Лекции	Практические занятия
1	Документирование управленческой деятельности.	2	2	

	Требования к документам			
2	Правила оформления управленческих документов	2	2	
3	Современное деловое письмо	4	2	2
4	Основные документы управления; оформление и работа с документами. Конфиденциальная информация	4	2	2
5	Коммерческая корреспонденция	2	2	
6	Хранение документов	2	2	
7	Работа с документами, содержащими коммерческую тайну предприятия	2	2	
8	Составление текстов служебных документов	2		2
9	Обеспечение бездокументационного обслуживания работы руководителя	2	2	
	Итого	22	16	6

Тема 1. Документирование управленческой деятельности.

Требования к документам

Лекция

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 2. Правила оформления управленческих документов

Лекция

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

Тема 3. Современное деловое письмо

Лекция

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

Практическое занятие

Составить деловое письмо (не менее 2-х страниц).

Тема 4. Основные документы управления; оформление и работа с документами. Конфиденциальная информация

Лекция

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. Конфиденциальная информация: виды информации, понятие защиты информации, соглашения о неразглашении информации. Коммерческая тайна.

Практическое занятие

Спроектировать организационно-распорядительные документы:

1. Приказ об утверждении внесении изменений в Устав организации.
2. Распоряжение об ограниченном доступе в задание сотрудников в выходные дни.
3. Соглашение о неразглашении информации.

Тема 5. Коммерческая корреспонденция

Лекция

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

Тема 6. Хранение документов

Лекция

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 7. Работа с документами, содержащими коммерческую тайну предприятия

Лекция

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. Правила защиты конфиденциальной служебной информации.

Тема 8. Составление текстов служебных документов

Практическое занятие

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

Тема 9. Обеспечение бездокументационного обслуживания работы руководителя

Лекция

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

Модуль 2. Средства административно-управленческой связи

Учебно- тематический план

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	В том числе:	
			Лекции	Практические занятия
1	Средства административно-управленческой связи	4	2	2
2	Мобильные сети и устройства связи	1	1	
3	Информационно-коммуникационные системы	3	1	2
4	Средства печати и тиражирования документов	2	2	
	Итого	10	6	4

Тема 1. Средства административно-управленческой связи

Лекция

Классификация средств связи. Телефонная связь. Телефонные аппараты. Мини-АТС. Радиотелефонная связь. Видеотелефонная связь. Факсимильная связь. IP-телефония.

Практическое занятие

Моделирование ситуации регистрации телефонных звонков.

Тема 2. Мобильные сети и устройства связи

Лекция

Мобильные сети и устройства связи. История развития мобильной связи. Виды мобильных устройств: смартфоны, планшеты, КПК. Особенности работы в мобильных операционных системах. Bluetooth, Wi-Fi, GPS-навигация. Приложения для мобильных устройств. Передача и прием информации.

Тема 3. Информационно-коммуникационные системы

Лекция

Телекоммуникации. Компьютерная сеть. Локальная сеть. Назначение ЛВС, их основные типы, состав. Сервер. Клиент. Голосовая и видеосвязь. Облачные хранилища. Совместная Работа с документами.

Практическое занятие

Моделирование ситуации организации конференцсвязи, прием и передача данных (обучающиеся по очереди самостоятельно запускают видеоконференцсвязь).

Тема 4. Средства печати и тиражирования документов

Лекция

Классификация средств тиражирования. Принтеры. Средства копирования документов. Средства размножения документов.

Дополнительные средства подготовки документов. Диктофонная техника. Сканирующие устройства.

Модуль 3. Секретарское дело

Учебно- тематический план

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	В том числе:	
			Лекции	Практические занятия
1	Цели и функции секретарской деятельности	1	1	
2	Организация рабочего места секретаря	2	2	
3	Планирование и организация рабочего дня секретаря	2	2	
4	Организация и проведение телефонного обслуживания и интернет-коммуникаций	3	2	1
5	Прием посетителей	3	2	1
6	Организация и обслуживание совещаний	2	2	
7	Подготовка и организация деловых переговоров	2	2	
8	Подготовка командировок и деловых поездок	4	2	2
9	Координация работы курьеров и водителей организации	3	1	2
	Итого	22	16	6

Тема 1. Цели и функции секретарской деятельности

Лекция

Роль и место секретаря в структуре управления организацией. Цели и функции секретарской деятельности. Требования к квалификации секретаря. Деловые качества секретаря. Личные качества, обеспечивающие успешность профессиональной деятельности. Критерии профессионального отбора. Должностная инструкция секретаря.

Тема 2. Организация рабочего места секретаря

Лекция

Правила организации рабочего места. Требования к оборудованию помещения и организации рабочего пространства. Технические средства офисной деятельности. Средства внутриофисной и внеофисной транспортировки.

Тема 3. Планирование и организация рабочего дня секретаря

Лекция

Планирование рабочего дня секретаря. Схема планирования рабочего дня. Этап постановки задачи. Этап планирования времени. Этап принятия решений по приоритетности задач. Этап контроля выполнения задач. Организация работы в течение рабочего дня.

Тема 4. Организация и проведение телефонного обслуживания и интернет-коммуникаций

Лекция

Специфика телефонного обслуживания. Виды телефонных звонков. Правила работы со входящими звонками. Работа с исходящими звонками. Понятие телефонограммы. Входящие и исходящие телефонограммы. Особенности переписки по факсу.

Практическое занятие

Этикет и правила пользования электронной почтой.

Тема 5. Прием посетителей

Лекция

Организация приема посетителей. Рекомендации по организации и ведению приема. Виды и цели приема посетителей. Подготовка к приему посетителей. Деятельность секретаря во время приема посетителей. Деловой этикет ведения приема посетителей. Прием различных категорий посетителей: сотрудники организации, посетители из других организаций, командированные сотрудники.

Практическое занятие

Прием и общение незапланированными посетителями. Корректное завершение встречи.

Тема 6. Организация и обслуживание совещаний

Лекция

Понятие и виды совещаний. Общие рекомендации по подготовке и проведению совещаний. Задачи, выполняемые секретарем в процессе организации совещания. Особенности подготовки повестки дня совещания. Подготовка списка участников совещания. Завершение совещания. Понятие и Организация неофициальных совещаний. Понятие и специфика организации и проведения оперативных совещаний. Понятие и организация виртуальных совещаний. Понятие и характеристики крупного совещания. Этапы подготовки к крупному совещанию. Составление плана работы. Составление текста приглашения и рассылка приглашений. Уточнение регламента совещаний. Подготовка необходимых для совещания материалов и документов. Встреча и регистрация участников. Деятельность секретаря в ходе совещания и после его окончания. Способы документирования совещания. Правила оформления текста протокола. Особенности ведения краткого протокола.

Тема 7. Подготовка и организация словых переговоров

Лекция

Понятие и схема подготовки переговоров. Работа с делегацией. Организация визита вежливости. Обслуживание переговоров. Подготовка официальных поздравлений и подарков. Правила сервировки чайного (кофейного) стола. Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним.

Тема 8. Подготовка командировок и деловых поездок

Лекция

Схема командировки руководителя. Подготовка командировочных документов. Разработка программы командировки руководителя. Деятельность секретаря в отсутствие руководителя.

Практическое занятие

Составление отчета о командировке по прибытии.

Тема 9. Координация работы курьеров и водителей организации

Лекция

Ведение журнала разъездов работников организации. Координация работы курьеров и водителей организации. Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей. Контроль выполнения сотрудниками поручений руководителя.

Практическое занятие

Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации.

Модуль 4. Охрана труда. Гигиена труда и производственная санитария.

Учебно- тематический план

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	В том числе:	
			Лекции	Практические занятия
1	Основы охраны труда в Российской Федерации	4	4	
2	Гигиена труда и производственная санитария	2	2	
3	Безопасность труда при работе с персональным компьютером и оргтехникой	2	2	
	Итого	8	8	

Тема 1. Основы охраны труда в Российской Федерации

Лекция

Основы охраны труда в Российской Федерации. Основные понятия трудового права. Основопологающие принципы охраны труда. Основы управления охраной труда в организации. Организация работ по охране труда и управлению профессиональными рисками на уровне работодателя. Инструкция по охране труда. Порядок действия в аварийных ситуациях, при несчастных случаях.

Тема 2. Гигиена труда и производственная санитария

Лекция

Санитарно-гигиенические нормативы для работников офиса.
Профилактика профессиональных заболеваний.

Тема 3. Безопасность труда при работе с персональным компьютером и оргтехникой

Лекция

Безопасность труда на рабочем месте делопроизводителя. Эргономика и организация труда. Основы электробезопасности.

Промежуточная аттестация

Форма промежуточной аттестации -зачет в виде тестирования.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с оценочными материалами, приведенными в Приложении 2 к настоящей программе.

2. ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ

Учебно- тематический план

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	В том числе:	
			Лекции	Практические занятия
1	Работа со средствами связи	8		8
2	Работа с документами организации	10		10
	Итого	18		18

Тема 1. Работа со средствами связи

Практическое занятие

1. Ознакомиться со средствами связи, информационными технологиями в организации, техническими устройствами обеспечения связи: телефонная связь, электронная почта, электронный документооборот, мобильные средства связи.
2. Участие в приеме телефонных звонков.
3. Составление по 2-3 деловых электронных писем: руководителю, сотрудникам организации, внешним контрагентам.
4. Участие (по возможности) в организации конференцсвязи.

Тема 2. Работа с документами организации

Практическое занятие

1. Подготовить 2-3 документа с использованием текстового редактора, графического редактора.
2. Использовать средства печати, копирования, сканирования документов.
3. Подготовить презентацию с использованием специального программного обеспечения.
4. Познакомиться с порядком утверждения, согласования и подписания документов в организации.
5. Изучить формы и порядок регистрации документов в организации. Осуществить технологический процесс обработки и регистрации входящих, исходящих, внутренних документов (не менее 10 документов каждого вида).

Итоговая аттестация

Форма итоговой аттестации -квалификационный экзамен.

Итоговая аттестация проводится в соответствии с оценочными материалами, приведенными в Приложении 3 к настоящей программе.

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

3.1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Учебный кабинет	Лекции, практические занятия	Ноутбук - 4 шт. Стол - 3 шт. Стул - 5 шт. Доска – 1 шт. МФУ – 1 шт.

3.2. Организация образовательного процесса

Форма обучения – очная.

Способы обучения по программе: лекции, практические занятия. Контроль освоения содержания программы осуществляется посредством текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации.

Режим занятий устанавливается в соответствии с учебным расписанием; учебная нагрузка устанавливается не более 10 часов в неделю и составляет не более 4 часов в день.

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

Язык обучения – русский.

Выбор методов обучения для каждого занятия определяется преподавателем в соответствии с составом и уровнем подготовленности обучающихся, степенью сложности излагаемого материала, наличием и состоянием учебного оборудования, технических средств обучения, местом и продолжительностью проведения занятий.

Теоретические занятия (лекции) проводятся с целью изучения нового учебного материала. Изложение материала необходимо вести в форме, доступной для понимания обучающихся, соблюдать единство терминологии, определений и условных обозначений, соответствующих международным договорам и нормативным правовым актам. В ходе занятий преподаватель обязан соотносить новый материал с ранее изученным, дополнять основные положения примерами из практики, соблюдать логическую последовательность изложения.

Практические занятия проводятся с целью закрепления теоретических знаний и выработки у обучающихся основных умений и навыков работы в ситуациях, максимально имитирующих реальные производственные процессы.

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками, имеющими среднее профессиональное или высшее образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам.

Требования к квалификации преподавателя: высшее образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы, либо высшее образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательной организации без предъявления требований к стажу работы².

Требования к квалификации мастера производственного обучения: высшее образование или среднее профессиональное образование в областях, соответствующих профилям обучения и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» без предъявления требований к стажу работы².

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по профилю педагогической деятельности не реже чем один раз в три года.

3.4. Учебно-методическое обеспечение:

1. Гладкий А.А. Кадровое делопроизводство и управление персоналом на компьютере, 2012.

2. Карепина С. Конструктор делового письма. Практическое пособие по эффективной бизнес-переписке / С. Карепина — «Манн, Иванов и Фербер (МИФ)», 2015.

3. Кирюхин Ю.Г., Фионова Л.Р. Компьютерная подготовка управленческих документов. Пензенский государственный университет, 2005.

4. Клоков И. В. Эффективное делопроизводство / И. В. Клоков — «Питер», 2008.

5. Рогожин М. Ю. Справочник по делопроизводству / М. Ю. Рогожин — «Юстицинформ», 2011. ISBN 978-5-7205-1072-5.

6. Смирнова Елена Петровна. Делопроизводство для секретаря.

7. Скудутис М. «Кадровое дело: от приема на работу до увольнения». : Питер; Санкт-Петербург; 2011. ISBN 978-5-459-00791-6.

8. Учебное пособие подготовили: Бахтеев Ю.Д. – кандидат экономических наук, Захаров В.Ф. – кандидат технических наук, Наумов И.Н. – аспирант (ПГУ). Пензенский государственный университет, 2003.

² Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования».

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

При реализации образовательной программы оценка результатов освоения программы проводится в рамках текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации.

Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе изучения тем соответствующих модулей.

Текущий контроль успеваемости проводится с целью получения оперативной информации о качестве усвоения обучающимися учебного материала, управления учебным процессом и совершенствования методики проведения занятий.

Форма текущего контроля – педагогическое наблюдение на занятии.

Критерии оценивания при проведении текущего контроля успеваемости: правильность ответа по содержанию занятия (учитывается количество и характер ошибок при ответе); рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели).

Промежуточная аттестация обучающихся

Освоение образовательной программы сопровождается промежуточной аттестацией обучающихся, проводимой в форме, определенной учебным планом, и в порядке, установленном организацией, осуществляющей образовательную деятельность.

Промежуточная аттестация проводится после освоения тем соответствующих модулей образовательной программы в соответствии с календарным учебным графиком.

Форма промежуточной аттестации – зачет. Зачет проводится в виде тестирования.

При проведении промежуточной аттестации используются оценочные материалы, установленные приложениями 1-2.

При проведении промежуточной аттестации применяются зачетная система оценки: «зачтено»/ «не зачтено».

Критерием оценки служит следующая шкала количества верных ответов (в %):

0–70 % – не зачтено;

71%–100% – зачтено.

Итоговая аттестация обучающихся

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Итоговая аттестация является обязательной и осуществляется после освоения образовательной программы в полном объеме.

При проведении итоговой аттестации используются оценочные материалы согласно Приложению 3.

Порядок проведения квалификационного экзамена.

1. Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена, состоящая из практической квалификационной работы и проверки теоретических знаний.

Составными элементами квалификационного экзамена являются:

- проверка теоретических знаний по экзаменационному билету;
- выполнение выпускной квалификационной работы.

2. Проведение итоговой аттестации в форме квалификационных экзаменов и присвоение квалификации осуществляется специально создаваемыми квалификационными комиссиями.

Для проведения квалификационного экзамена назначается квалификационная комиссия приказом по образовательной организации.

Численность квалификационной комиссии составляет не менее трех человек.

3. К квалификационному экзамену допускаются обучающиеся, освоившую образовательную программу в полном объеме и успешно прошедшие промежуточную аттестацию по образовательной программе.

Квалификационный экзамен проводится непосредственно по завершении обучения в день, освобожденный от других видов учебной деятельности.

4. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

5. Особенности проведения итоговой аттестации устанавливаются локальным нормативным актом образовательной организации.

По результатам квалификационного экзамена выставляются оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»:

Оценка «отлично» предполагает:	Обучающийся демонстрирует исчерпывающие знания всего программного материала, глубокое понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, твёрдое знание основных положений смежных дисциплин. Дает логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на все вопросы экзаменационного билета. Использование обучающимся в необходимой мере в ответах на вопросы материалов всей рекомендованной литературы. Умело использует полученные теоретические знания, проявляет высокий уровень мышления, эрудиции. При выполнении практической квалификационной работы продемонстрированы: <ul style="list-style-type: none">• правильное использование инструментов, инвентаря
--------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • последовательность операционных действий • мастерство владения выбранной техникой исполнения • эстетический вид, оформление работы
Оценка «хорошо» допускает:	<p>Обучающийся демонстрирует твёрдые и практически полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений. Обучающийся умело использует полученные теоретические знания.</p> <p>Даны последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы. Однако присутствуют незначительные неточности или ошибка в ответе на один вопрос. Даны правильные ответы на все дополнительные вопросы.</p> <p>При выполнении практической квалификационной работы продемонстрированы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • правильное использование инструментов, инвентаря • последовательность операционных действий или незначительные ошибки • мастерство владения выбранной техникой исполнения (допускаются незначительные ошибки) • эстетический вид, оформление работы
Оценка «удовлетворительно» предполагает:	<p>Обучающийся демонстрирует знание и понимание большей части основных вопросов программы, дает частичные ответы на поставленные вопросы. При этом обучающийся может использовать основные знания по каждому вопросу, частично владеет умением синтезировать имеющуюся информацию и интегрировать знания.</p> <p>Обучающийся недостаточно полно использует полученные знания для решения поставленных задач. Даны неполные ответы на все вопросы билета, отсутствует знание некоторых теоретических положений. Допущены неточности и ошибки в ответах на дополнительные вопросы.</p> <p>При выполнении практической квалификационной работы продемонстрированы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • незначительные ошибки при использовании инструментов, инвентаря • незначительные ошибки в последовательности операционных действий • ошибки при использовании выбранной техники исполнения • незаконченность, неаккуратность, небрежность
Оценка «неудовлетворительно» предполагает:	<p>Обучающийся демонстрирует практически полное незнание основных вопросов программы. Обучающийся не может использовать полученные теоретические знания для решения поставленных задач, проявлено</p>

	<p>непонимание сущности излагаемых вопросов. Даны неполные или неверные ответы на все вопросы. В ответе допущены грубые ошибки.</p> <p>При выполнении практической квалификационной работы продемонстрированы:</p> <ul style="list-style-type: none">• ошибки при использовании инвентаря• ошибки в последовательности операционных действий• ошибки при использовании выбранной техники исполнения
--	---

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Методические указания по освоению программы

Вид учебных занятий	Методические указания для обучающихся по освоению модуля по видам учебных занятий
Лекции	<p>Конспектирование лекций, работа с конспектом.</p> <p>При прослушивании лекции необходимо вести конспект. Изучение тем программы требует систематического и последовательного накопления знаний, поэтому пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет.</p> <p>При конспектировании целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.</p> <p>Обучающимся необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none">- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу программы – содержание темы, что позволит сэкономить время на записывание темы, ее основных вопросов;- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к преподавателю на занятиях.
Практические занятия	<p>К выполнению задания практического занятия необходимо приступить после прослушивания лекции.</p> <p>Перед выполнением практического задания необходимо внимательно ознакомиться с условиями ее выполнения, изложенными преподавателем. В случае возникновения вопросов при выполнении обучающимся заданий практических занятий преподавателем предоставляется обратная связь.</p> <p>Обратная связь, диалог, общение с обучающимися является неотъемлемой частью обучения.</p> <p>Обратная связь предоставляется на учебных занятиях по всем возникающим в ходе обучения вопросам.</p>
Подготовка к промежуточной аттестации	Работа с конспектами лекций, практических занятий.
Подготовка к итоговой	Работа с конспектами лекций, практических занятий.

аттестации	
------------	--

**Оценочные материалы промежуточной аттестации раздела
«Общепрофессиональный курс»**

Тест

1. Выбрать правильный ответ:

На какие две основные группы можно разделить обязанности секретаря-администратора современной компании?

- Документационное обеспечение управления и бездокументное обслуживание
- Документационное обеспечение управления и обзорно-аналитическая функция
- Обзорно-аналитическая и представительская функция

2. Выбрать правильный ответ:

Что из перечисленного не относится к функциональным задачам секретаря- администратора?

- Деловая переписка и составление договоров
- Организация совещаний и прием посетителей
- Проведение внутрикорпоративных выставок и семинаров

3. Выбрать правильный ответ:

Как называется документ, который подтверждает установленные факты, события или действия и составляется при свидетелях?

- Справка
- Служебная записка
- Акт

4. Выбрать правильный ответ:

Что из перечисленного не является редактором текстовых документов?

- WordPad
- Блокнот
- PowerPoint

5. Выбрать правильный ответ:

- Все поступающие в организацию документы регистрируются секретарем-администратором

- Поступающие в организацию документы регистрируются секретарем-администратором выборочно, в соответствии с утвержденным перечнем документов

- Из всех поступающих в организацию документов секретарь-администратор регистрирует только те, которые передаются на подпись руководителю

6. Выбрать правильный ответ:

Какой из документов регламентирует деятельность конкретного должностного лица?

- Штатное расписание
- Примерная инструкция по делопроизводству
- Должностная инструкция
- Приказ

7. Выбрать правильный ответ:

Какой бланк используется при оформлении протокола?

- Общий бланк
- Бланк для писем
- Бланк не используется
- Бланк строгой отчетности

8. Выбрать правильный ответ:

Какую формулировку должен иметь заголовок к тексту протокола?

- В именительном падеже
- В родительном падеже
- В дательном падеже
- В творительном падеже

9. Выбрать правильный ответ:

Сколько адресатов может быть на одном документе?

- Не более одного
- Не более двух
- Не более трех
- Не более четырех

10. Выбрать правильный ответ:

Что понимается под термином «кворум»?

- Минимально необходимое и достаточное количество членов коллегиального органа для начала работы собрания
- 1/3 членов коллегиального органа
- 1/2 членов коллегиального органа

11. Выбрать правильный ответ:

На этапе первоначальной обработки входящей корреспонденции секретарь:

- Не уничтожает конверты, а подшивает их вместе с документами
- Уничтожает конверты, в дело подшивает только документы
- Не уничтожает конверты, если на самом документе недостаточно информации об авторе или характере документа

12. Выбрать правильный ответ:

Когда вводится в действие сводная номенклатура дел организации?

- С декабря текущего года
- С 1 января следующего календарного года
- Каждые полгода текущего года

13. Выбрать правильный ответ:

С какой периодичностью осуществляется экспертиза ценности документов?

- Ежеквартально
- Ежемесячно
- Ежегодно

14. Выбрать правильный ответ:

Как требуется нумеровать страницы документа?

- По центру нижнего поля
- По центру верхнего поля
- В правом нижнем углу документа
- В правом верхнем углу документа

15. Выбрать правильный ответ:

Что является датой документа для акта?

- Дата подписания
- Дата события
- Дата утверждения

16. Выбрать правильный ответ:

При заверении соответствия копии документа подлиннику ниже реквизита подпись проставляют заверительную надпись:

- «Копия верна», должность лица, заверившего копию, личная подпись
- «Верно», должность лица, заверившего копию, личная подпись, расшифровка подписи, дата заверения
- «Копия верна», должность лица, заверившего копию, личная подпись, дата заверения

17. Выбрать правильный ответ:

Когда передаются в архив организации дела постоянного и временного сроков хранения?

- Не позднее чем через 3 года после их завершения в делопроизводстве
- Через 5 лет после их завершения в делопроизводстве
- Не позднее чем через 2 года после их завершения в делопроизводстве

18. Выбрать правильный ответ:

Выберите правильный вариант оформления даты в реквизитах штампа документов

- 01 февраля 2012 года
- 01.02.2012
- 01.02.12
- 1.2.2012

19. Выберите неправильный вариант

В соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003 каждый лист должен иметь поля не менее:

- 20 мм – верхнее поле
- 20 мм – нижнее поле
- 20 мм – правое поле
- 20 мм – левое поле

20. Выбрать правильный ответ:

Отступ первой строки абзаца должен быть

- 1 см
- 1,25 см
- 1,5 см
- 2 см

21. Выбрать правильный ответ:

Какое сокращение в текстах недопустимо?

- и т.д.
- и др.
- км.ч

22. Выбрать правильный ответ:

Флаговый способ расположения заголовков, это...

- От начала строки
- С красной строки
- Посередине строки

23. Выбрать правильный ответ:

При письме текстов с оборотом применяется

- Режим вертикального выравнивания
- Режим альбомной ориентации
- Режим зеркальных полей
- Режим 2 страницы на листе

24. Выбрать правильный ответ:

Переключение клавиатуры ПК из режима вставки в режим замены осуществляется клавишей

- PrtSc
- ScrollLock
- Insert
- NumLock

25. Установить соответствие между следующими понятиями

Примечание	Дополнительные разъяснения текста
Сноска	Текст, который является дополнением, пояснением к основному тексту (располагается внизу страницы)
Приложения	Добавочные материалы или сведения
Основания	Текст, объясняющий причину создания документа

26. Продолжите фразу:

Документооборот – это...

- Система документального оформления документов в организации
- Создание документов, т.е. их подготовка, согласование, оформление
- Движение документов внутри организации с момента их создания до момента их завершения или отправки
- Комплекс работы с готовыми документами

27. Обозначьте правильную последовательность действий при обработке входящей документации

3. Первичная регистрация документов
2. Предварительное рассмотрение
6. Передача документа исполнителю
4. Рассмотрение документов руководителем, проставление резолюции
1. Поступление документов
7. Подшивка документов в дело
5. Вторичная регистрация документов

28. Выбрать правильный ответ:

ГОСТ Р 6.30-2003 содержит

- 29 реквизитов
- 30 реквизитов
- 31 реквизит
- 32 реквизита

29. Выбрать правильный ответ:

Наименование писем оформляется следующим образом

- ПИСЬМО
- П И С Ь М О
- Письмо
- Не оформляется

30. Установить правильную последовательность основных пунктов резюме

4. Опыт работы
1. Фамилия, имя, отчество
5. Деловые качества
3. Образование
2. Адрес, телефон

31. Выбрать правильный ответ:

Увольнение по собственному желанию, это...

- Ст.84, п.2 ТК РФ
- Ст.77, п.3 ТК РФ
- Ст.77, п.3 ТК РФ
- Ст.79 ТК РФ

32. Выбрать правильный ответ:

«Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения», это ГОСТ...

- ГОСТ Р 6.30-2003;
- ГОСТ 17914-72;
- ГОСТ р 51141-98

33. Выбрать правильный ответ:

Обязательный элемент оформления официального документа, это...

- Информационный элемент документа;
- Междустрочный интервал в документе;
- Реквизит документа

34. Выбрать правильный ответ:

Типовую форму Т-2 имеет...

- Приказ по л/с;
- Личное дело;
- Личная карточка;
- Трудовая книжка

35. Выбрать правильный ответ:

Запись необходимых сведений о документе с последующим проставлением на них индекса и даты, это...

- a. Обработка документов;
- b. Регистрация документов;
- c. Контроль за исполнением

36. Выбрать правильный ответ:

С чего начинается запись в трудовой книжке о приеме на работу в графе «сведения о работе»?

- a. Принят...;
- b. Принять...;

37. Выбрать правильный ответ:

Кто должен подписывать копию документа?

- a. Руководитель;
- b. Секретарь-администратор;
- c. Никто

38. Выбрать правильный ответ:

Текст документа необходимо выравнивать ...

- a. По левому краю;
- b. По правому краю;
- c. По ширине;
- d. По центру

39. Выбрать правильный ответ:

Где располагается реквизит «Резолюция»?

- a. После адресата;
- b. После текста;
- c. После подписи

40. Выбрать правильный ответ:

Из скольких граф состоит унифицированная форма номенклатуры дел?

- 3;
- 4;
- 5;
- 6

41. Выбрать правильный ответ:

Какой документ устанавливает сроки хранения основных документов?

- a. Штатное расписание;
- b. Должностная инструкция;
- c. Устав;
- d. Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения

42. Выбрать правильный ответ:

Какой документ обязательно должен утверждаться руководителем предприятия?

- a. ГОСТ;
- b. Номенклатура дел;
- c. Приказ по основной деятельности;
- d. Перечень сроков хранения

43. Выбрать правильный ответ:

Что обозначает индекс дела 03-09 в сводной номенклатуре дел?

- a. Порядковый номер дела – номер раздела;
- b. Номер раздела – порядковый номер дела;
- c. Порядковый номер дела;
- d. Номер раздела

44. Выбрать правильный ответ:

Как правильно указывается дата в трудовой книжке нового образца?

- 9.04.12;
- 09.04.12;
- 09.04.2012;
- a. 9 апреля 2012

45. Выбрать правильный ответ:

Какой заголовок в номенклатуре дел считается правильным?

- a. на 2011/2012 учебный год;
- b. на 2012 год;
- c. 2012 года

46. Выбрать правильный ответ:

Отметка о контроле проставляется на документе

- a. посередине верхнего поля;
- b. посередине нижнего поля;
- c. на уровне заголовка с левой стороны

Оценочные материалы промежуточной аттестации раздела «Специальный курс»

Тест

1. Выбрать правильный ответ:

Реквизит «Наименование вида документа» не указывается на таких документах, как

- a) Договор;
- b) Распоряжение;
- c) Письмо;
- d) Протокол

2. Выбрать правильный ответ:

Номенклатура дел, разработанная конкретно для отдельной организации, называется

- a) Индивидуальная;
- b) Типовая;
- c) Примерная

3. Выбрать правильный ответ:

Документ, который закрепляет требования к оформлению документов, это

- a) Инструкция № 69;
- b) Постановление правительства № 225;
- c) ГОСТ Р 6.30-2003

4. Выбрать правильный ответ:

При оформлении реквизита «адресат» фамилия, имя, отчество указываются в следующем порядке

- a) Иванову А.И.
- b) А.И. Иванову

5. Выбрать правильный ответ:

Если документ утратил юридическую силу по каким-либо причинам, то этот документ считается...

- a) подложным;
- b) копией;
- c) Недействительным

6. Выбрать правильный ответ:

Документы, где постоянная часть отпечатана заранее, а для переменной оставляют свободное место, называются

- a) типовые;
- b) служебные;
- c) трафаретные;
- d) графические

7. Выбрать правильный ответ:

Для обеспечения комплектования архива в организации на все завершённые в делопроизводстве дела составляются...

- a) архивные акты;
- b) архивные номенклатуры;
- c) архивные описи

8. Выбрать правильный ответ:

Требования к обложкам дел длительных сроков хранения устанавливает ГОСТ

- a) Р51141-98;
- b) 9049-69;
- c) СН527-80;
- d) 17914-72

9. Выбрать правильный ответ:

Дело должно содержать

- a) не больше 150;
- b) не больше 250;
- c) не больше 350

10. Выбрать правильный ответ:

По каким позициям строится основная часть протокола:

- a) СЛУШАЛИ, ВЫСТУПИЛИ, ПОСТАНОВИЛИ
- b) ЗАСЛУШАЛИ, ВЫСТУПАЛИ, РЕШИЛИ
- c) СЛУШАЛИ, ПРЕДЛОЖИЛИ, УСТАНОВИЛИ

11. Выбрать правильный ответ:

Формат бумаги А4 имеет следующие размеры:

- a) 420 мм х 210 мм
- b) 210 мм х 297 мм
- c) 148 мм х 210 мм

12. Выбрать правильный ответ:

Отметьте правильно выполненный вариант оформления номера в машинописных работах

- a) № 34
- b) №34
- c) номер 34

13. Выбрать правильный ответ:

Определите, где правильно оформлено примечание:

- a) Примечание: При выполнении машинописных работ через 1 интервал абзацы отделяют друг от друга двумя интервалами.
- b) Примечание. При выполнении машинописных работ через 1 интервал абзацы отделяют друг от друга двумя интервалами
- c) Примечание: при выполнении машинописных работ через 1 интервал абзацы отделяют друг от друга двумя интервалами.

14. Выбрать правильный ответ:

Входящие документы регистрируются:

- a) В день поступления
- b) В день подписания
- c) В день передачи руководителю

15. Выбрать правильный ответ:

Формула в Excel начинается

- a) Со знака равенства
- b) Со скобок
- c) С адреса ячейки

16. Выбрать правильный ответ:

Программа-архиватор, это...

- a) WinRar
- b) Nod32
- c) TheBat

17. Выбрать правильный ответ:

Укажите, какое письмо следует направить организации-контрагенту по договору, если получена партия товара в ненадлежащей упаковке, что сказалось на качестве товара и привело к снижению цены при его продаже?

- a) Письмо-запрос
- b) Письмо-требование
- c) Письмо-напоминание
- d) Письмо-претензия

18. Выбрать правильный ответ:

Идентификатор электронной копии документа проставляется

- a) В правом нижнем углу каждой страницы документа
- b) В левом нижнем углу каждой страницы документа
- c) После подписи
- d) После текста

19. Выбрать правильный ответ:

Дата введения ГОСТ Р. 6.30-2003

- a) - 01.07.2003
- b) - 01.08.2003
- c) - 01.09.2003

20. Выбрать правильный ответ:

Документ, адресованный вышестоящему руководителю, с изложением конкретной проблемы или постановкой вопроса и содержащий выводы и предложения – это...

- a) справка
- b) докладная записка
- c) объяснительная записка

21. Обозначьте правильную последовательность действий при поступлении на работу

- 5. Запись в трудовой книжке
- 2. Заявление
- 4. Приказ о приеме
- 3. Трудовой договор
- 1. резюме

22. Выбрать правильный ответ:

Бланк документа – это

- a) модель построения документа, устанавливающая области применения, форматы, размеры полей
- b) набор реквизитов официального письменного документа, расположенных в определенной последовательности
- c) набор реквизитов, идентифицирующий автора официального письменного документа

23. Выбрать правильный ответ:

Укажите правильное

оформление почтового адреса в реквизите «адресат»

- a) 117393, Москва, ул. Профсоюзная, д.82
- b) Профсоюзная ул., д.82,

Москва, 117393

с) Москва,
117393,
ул. Профсоюзная,
д. 82

24. Выберите правильный ответ:

Укажите правильное оформление слова «Утверждаю» в грифе утверждения

- a) Утверждаю
- b) УТВЕРЖДАЮ
- c) УТВЕРЖДАЮ:
- d) «УТВЕРЖДАЮ»

25. Выберите правильный ответ:

Укажите правильное оформление расшифровки подписи в реквизите «Подпись»

- a) Королева А.С.
- b) А.С. Королева
- c) А.С. Королева

26. Выберите правильный

ответ:

Объем текста телефонограммы должен содержать не более

- a) 50 слов
- b) 60 слов
- c) 70 слов
- d) 80 слов

27. Выберите правильный ответ:

Приказы подразделяются на две основные группы

- a) Приказы по общим вопросам и приказы по основной деятельности
- b) Приказы общие и приказы личные
- c) Приказы по основной деятельности и приказы по личному составу

28. Выберите правильный ответ:

Корректирующий знак □□ означает?

- a) уничтожить пробел в слове
- b) убрать лишний текст
- c) убрать разрядку
- d) уничтожить знак или букву, соединив часть слова

29. Выберите правильный ответ:

При оформлении римских цифр, что означает знак «L»?

- a) пятьдесят
- b) сто
- c) пятьсот
- d) тысяча

30. Выберите правильный ответ:

Как пишется клерным письмом буква «Ч»?

- a) SC
- b) SH
- c) IH
- d) CH

27. Выбрать правильный ответ:

К распорядительным документам относятся

- a) Письма, протоколы, акты
- b) Положения, постановления, уставы
- c) Приказы, распоряжения, указания

28. Выбрать правильный ответ:

Документы организации делятся на три документопотока

- a) Организационные, распорядительные, справочные
- b) Входящие, исходящие, внутренние
- c) Информационные, личные, жалобы и заявления граждан

29. Продолжить фразу:

Номенклатура дел – это

- a) Совокупность документов, относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных под одну обложку
- b) Систематизированный перечень наименований дел, с указанием сроков их хранения
- c) Установленный порядок грамотной и четкой систематизации документов

30. Выбрать правильный ответ:

При выдаче дела заполняется

- a) Справка-заместитель
- b) Лист-заместитель
- c) Карта-заместитель

31. Выбрать правильный ответ:

Юридические адреса сторон оформляются

- a) в протоколах
- b) договорах
- c) актах

32. Продолжить фразу:

Клерное письмо, это когда

- a) в словах проставляются ударения
- b) русские слова пишутся латинскими буквами
- c) между строками делается два интервала

33. Выбрать правильный ответ:

Написание многозначных чисел в машинописных работах оформляется следующим образом

- a) - 14287624
- b) - 14.287.624
- c) - 14 287 624
- d) - 14-287-624

34. Выбрать правильный ответ:

В соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003 реквизит «Справочные данные» включает в себя

- a) Адресные данные
- b) Коммерческие данные
- c) Коммуникационные данные
- d) Адресные, коммерческие и коммуникационные данные

35. Выбрать правильный вариант оформления реквизита «Адресат»

- a) В ОАО «Электроцентрмонтаж»
Главному бухгалтеру
В.М.Кочетовой
- b) ОАО «Электроцентрмонтаж»
Главный бухгалтер Кочетова В.М.
- c) ОАО «Электроцентрмонтаж»
Главному бухгалтеру В.М. Кочетовой

36. Выбрать правильный ответ:

По юридической силе документы подразделяются на

- a) Срочные и несрочные
- b) Подлинные и подложные
- c) Документы постоянного и временного срока хранения

37. Выбрать правильный ответ:

Документы, которые не регистрируются в службе ДОУ

- a) документы, поступившие из вышестоящих организаций
- b) приказы, решения, акты
- c) рекламные извещения
- d) заявления, жалобы

38. Продолжить фразу:

Индексация, это...

- a) запись учетных данных документа по установленной форме
- b) проставление порядкового номера документа
- c) проставление на документе идентификатора электронной копии документа

39. Выбрать правильный ответ:

Если наименование учреждения изменилось, то на обложке дела
прежнее название

- a) Зачеркивается, и над ним пишется новое
- b) Аккуратно заклеивается и на его месте пишется новое
- c) Берется в скобки, а над ним пишется новое

40. Выбрать правильный ответ:

Письмо, которое обеспечивает исполнение изложенных в нем
обязательств, это письмо

- a) Письмо-извещение
- b) Информационное письмо
- c) Гарантийное письмо
- d) Письмо-напоминание

Итоговая аттестация

(оценочные материалы итоговой аттестации)

Итоговая аттестация проводится в форме в форме квалификационного экзамена, состоящая из практической квалификационной работы и проверки теоретических знаний.

Составными элементами квалификационного экзамена являются:

- проверка теоретических знаний по экзаменационному билету;
- выполнение практической квалификационной работы.

Проверка теоретических знаний (вопросы оформляются в билет, содержащий не менее 2 теоретических вопросов)

Примерные тематики вопросов:

- 1) Комплекс организационно-технических мероприятий по подготовке и проведению совещаний и переговоров;
- 2) Правила ведения, подготовки и оформления протокола и документов, создаваемых в процессе подготовки конференционного мероприятия;
- 3) Правила установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений;
- 4) Правила делового общения, делового этикета
- 5) Правила организации приема посетителей;
- 6) Правила делового общения;
- 7) Структура организации и распределение функций между структурными Подразделениями и специалистами;
- 8) Правила организации приемов в офисе;
- 9) Правила сервировки чайного (кофейного) стола;
- 10) Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним;
- 11) Этика делового общения;
- 12) Правила речевого этикета
- 13) Функции, задачи, структура организации, ее связи;
- 14) Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации;
- 15) Этика делового общения;
- 16) Правила речевого этикета;
- 17) Правила защиты конфиденциальной служебной информации;
- 18) Нормативные методические документы по документационному обеспечению управления;
- 19) Требования к организации информационно-документационного обслуживания;

- 20) Классификацию служебных документов;
- 21) Единые требования и правила оформления документов в соответствии с ГОСТ;
- 22) Виды и состав бланков служебных документов, требования к их конструированию;
- 23) Общие требования к содержанию текстов служебных документов, формы изложения текстов;
- 24) Требования к организации документооборота организации
- 25) Классификацию служебных документов;
- 26) Основные группы организационно-распорядительных документов, отличительные особенности их оформления;
- 27) Этапы составления служебных документов;
- 28) Способы документирования;
- 29) Общие правила и формы регистрации документов;
- 30) Технологический процесс контроля за исполнением поручений руководителя;
- 31) Правила и этапы составления и оформления номенклатуры дел организации;
- 32) Правила текущего хранения дел в организации.

Практическая квалификационная работа, тема выбирается заранее обучающимся.

Примерные темы:

- 1) редактирование и оформление организационно-распорядительной документации согласно требованиям Государственных стандартов (ГОСТ)
- 2) организация документооборота в организации с использованием современных видов организационной техники
- 3) встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками;
- 4) ведение журнала записи посетителей;
- 5) учет посетителей и оформление пропусков,
- 6) содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей;
- 7) прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации
- 8) организация и бронирование переговорных комнат;
- 9) приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)
- 10) перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации;
- 11) регистрация поступающих телефонных звонков;

- 12) получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону
- 13) подготовка повестки дня мероприятия;
- 14) оформление списка участников мероприятия;
- 15) информирование предполагаемых участников о намечаемом мероприятии и условиях участия;
- 16) выбор места и времени проведения мероприятия;
- 17) рассылка приглашений подтвердившим участие в мероприятии;
- 18) сбор текстов докладов и проектов итоговых документов у докладчиков;
- 19) рассылка информационных материалов участникам конференционного мероприятия;
- 20) решение вопросов технического оснащения мероприятия.