

**Общество с ограниченной ответственностью  
Учебный центр «ЛенПрофОбразование»**

---

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО УЦ  
«ЛенПрофОбразование»  
\_\_\_\_\_ Г.Ф. Мухаметханова  
Приказ № \_\_\_\_\_  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 года

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ  
ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ  
должность служащего  
«СЕКРЕТАРЬ-АДМИНИСТРАТОР»**

ОКЗ – 4222. Служащие, занятые приемом и информированием посетителей ОКСО\*(3) – 032001. Документоведение и документационное обеспечение управления

Срок обучения – 364 часа

## **1. Характеристика программы профессионального обучения «Секретарь-администратор»**

Программа профессионального обучения «Секретарь-администратор» разработана на основании Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Приказа Минобрнауки России от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»; Приказа Минтруда и социальной защиты Российской Федерации от 15.06.2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»; Приказа Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».

Основная цель вида профессиональной деятельности: Реализация обеспечивающих функций управления организацией; внедрение лучших технических разработок и новейших технологий в обеспечение управления организацией.

**Цель изучения программы:** Развитие у обучающихся профессиональных компетенций в соответствии с требованиями профессионального стандарта - организационное обеспечение деятельности организации. Получение обучающимися необходимого уровня знаний и умений для выполнения организационно-технических функций по документационному обеспечению деятельности предприятия (учреждения, организации, фирмы) разных сфер и разных форм собственности.

**Учебная программа содержит** описание, учебный план, календарный учебный график, рабочие программы дисциплины (модулей), планируемые результаты освоения программы, условия реализации учебной программы, систему оценок, результаты освоения учебной программы, учебно-методические материалы, обеспечивающие реализацию учебной программы.

Рабочий учебный план содержит перечень учебных предметов базового, специального и профессионального циклов с указанием времени, отводимого на освоение учебных предметов, включая время, отводимое на теоретические и практические занятия.

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

Условия реализации учебной программы содержат организационно-педагогические, кадровые, информационно-методические и материально-технические требования. Учебно-методические материалы обеспечивают реализацию учебной программы.

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

Курс рассчитан на 364 часа, в том числе 208 часов теоретического обучения и 148 часов практического обучения, 8 часов итоговая аттестация (консультации, 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.

Основой профессионального обучения является курс теоретического обучения. Программа предусматривает производственное обучение и производственную практику. Практика представляет собой вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Учебная практика и производственная практика проводятся при освоении обучающимися

профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и могут реализовываться как концентрированно в несколько периодов, так и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей. Производственная практика должна проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

К концу обучения каждый обучающийся должен уметь самостоятельно выполнять все работы, предусмотренные квалификационной характеристикой, технологическими условиями и нормами, установленными на предприятии (организации).

Учебная группа при проведении занятий формируется численностью до 10 человек. Продолжительность учебного часа теоретических и лабораторных занятий составляет 1 академический час (45 минут), а при практическом обучении - 1 астрономический час (60 минут).

Теоретические занятия проводятся в специально оборудованных кабинетах, практические занятия могут проводиться на предприятии (организации).

В целях рационального использования учебного времени и обеспечения качества подготовки теоретические занятия проводятся с недельной нагрузкой в объеме до 36 часов, практические занятия до 40 часов.

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

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 директором. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений. Аттестация по итогам производственной практики проводится в форме практической квалификационной работы с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций.

Экзамен и зачеты проводятся с использованием материалов промежуточной и итоговой аттестации. Результаты итоговой аттестации оформляются протоколом. По результатам итоговой аттестации выдается свидетельство о квалификации установленного образца.

Индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах информации об этих результатах осуществляются на бумажных и (или) электронных носителях.

## **2. Требования к результатам освоения программы «Секретарь-администратор»**

### **Описание трудовых функций**

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Организационное	3	Прием и	А/01.	3

обеспечение деятельности организации	распределение телефонных звонков организации	3	
	Организация работы с посетителями организации	A/02. 3	3
	Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	A/03. 3	3

В результате изучения программы «Секретарь-администратор» выпускник должен обладать следующими **профессиональными компетенциями**:

ПК-1 Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации (A/01.3)

ПК-2 Регистрация поступающих телефонных звонков (A/01.3)

ПК-3 Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону (A/01.3)

ПК-4 Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками (A/02.3) ПК-5 Ведение журнала записи посетителей (A/02.3)

ПК-6 Учет посетителей и оформление пропусков (A/02.3)

ПК-7 Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей (A/02.3)

ПК-8 Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации (A/02.3)

ПК-9 Организация и бронирование переговорных комнат (A/02.3)

ПК-10 Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе (A/02.3)

ПК-11 Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки) (A/02.3)

ПК-12 Ведение журнала разъездов работников организации (A/03.3)

ПК-13 Координация работы курьеров и водителей организации (A/03.3)

ПК-14 Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей (A/03.3)

ПК-15 Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации (A/03.3)

ПК-16 Соблюдение требований охраны труда, гигиены труда, производственной санитарии. Соблюдение требований пожарной безопасности.

Слушатели, освоившие программу должны

**уметь:**

A/01.3	<p>Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи</p> <p>Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации</p> <p>Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы</p> <p>Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров</p> <p>Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия</p> <p>Соблюдать служебный этикет</p>
A/02.3	<p>Общаться с посетителями</p> <p>Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации</p> <p>Вести учетные формы, использовать их для работы</p> <p>Создавать положительный имидж организации</p> <p>Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций</p> <p>Применять информационно-коммуникационные технологии</p> <p>Обеспечивать конфиденциальность информации</p>
A/03.3	<p>Составлять и вести учетные документы</p> <p>Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации</p> <p>Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации</p> <p>Оценивать результаты в рамках поставленных задач</p> <p>Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками</p>

**знать:**

A/01.3	<p>Функции, задачи, структура организации, ее связи</p> <p>Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации</p> <p>Этика делового общения</p> <p>Правила речевого этикета</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Правила защиты конфиденциальной служебной информации</p>
--------	--

A/02.3	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 Правила речевого этикета Требования охраны труда Правила защиты конфиденциальной служебной информации
A/03.3	Правила речевого этикета Этика делового общения Требования охраны труда Правила защиты конфиденциальной служебной информации Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами

**3. Учебный план профессиональной подготовки «Секретарь-администратор»**

№ п/п	Наименование предметов	Всего, час	В том числе		Форма контроля	ПК
			теоретич. занятия	практич. занятия		
<b>1.</b>	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>208</b>	<b>124</b>	<b>84</b>		
<b>1.1.</b>	<b>Экономический курс</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>		
1.1.1.	Основы экономических знаний	8	8		зачет	3,4
<b>1.2.</b>	<b>Общепрофессиональный курс</b>	<b>104</b>	<b>52</b>	<b>52</b>		
1.2.1.	Деловая и корпоративная культура	24	16	8	зачет	4,7,
1.2.2.	Информационные технологии; компьютеризация делопроизводства	80	36	44	зачет	2,5,6,12,14,15
<b>1.3.</b>	<b>Специальный курс</b>	<b>96</b>	<b>64</b>	<b>32</b>		
1.3.1.	Документы и делопроизводство	24	16	8	зачет	2,5,12,14,15,
1.3.2.	Организационная техника	16	8	8	зачет	1,6
1.3.3.	Секретарское дело	32	24	8	зачет	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15
1.3.4.	Охрана труда. Гигиена труда и производственная санитария. Пожарная безопасность	24	16	8	зачет	16
<b>II.</b>	<b>Практическое обучение</b>	<b>148</b>		<b>148</b>		<b>1-16</b>
2.1.	Производственное обучение	48		48	зачет	
2.2.	Производственная практика	100		100	Квалификационная работа	
	<b>Консультация</b>	4	4		–	
	<b>Квалификационный экзамен</b>	4		4	<b>экзамен</b>	
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>364</b>	<b>128</b>	<b>236</b>	–	

Форма обучения : очная, очно-заочная, заочная

3.1. Календарный учебный график профессиональной подготовки «Секретарь-администратор»

№ п/п	Наименование предметов	Всего, час	Учебная неделя											Форма контроля									
			I	II	III	IV	V	VI	VI	VI	VI	VI	VI		VI	VI	VI	VI	VI	VI			
<b>1.</b>	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>208</b>	32	36	36	36	36	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>1.1.</b>	<b>Экономический курс</b>	<b>8</b>	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1.1.1.	Основы экономических знаний	8	8																				зачет
<b>1.2.</b>	<b>Общепрофессиональный курс</b>	<b>104</b>	24	36	36	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1.2.1.	Деловая и корпоративная культура	24	24																				зачет
1.2.2.	Информационные технологии; компьютеризация делопроизводства	80		36	36	8																	зачет
<b>1.3.</b>	<b>Специальный курс</b>	<b>96</b>	0	0	0	28	36	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1.3.1.	Документы и делопроизводство	24				24																	экзамен
1.3.2.	Организационная техника	16				4	12																зачет
1.3.3.	Секретарское дело	32					24	8															зачет
1.3.4.	Охрана труда. Гигиена труда и производственная санитария. Пожарная безопасность	24						24															зачет
<b>II.</b>	<b>Практическое обучение</b>	<b>148</b>	0	0	0	0	0	0	36	36	36	36	36	36	36	4							
2.1.	Производственное обучение	48							36	12													зачет
2.2.	Производственная практика	100									24	36	36	36	4								Квалификационная работа
	<b>Консультация</b>	<b>4</b>																					4
	<b>Квалификационный экзамен</b>	<b>4</b>																					4
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>364</b>	32	36	36	36	36	32	36	32	36	36	36	36	36	12							экзамен

**4. Рабочие программы дисциплин (модулей) профессиональной подготовки «Секретарь-администратор»**

**Учебно-тематический план и содержание программы по предмету «Основы экономических знаний»**

№ п/п	Наименование разделов, тем	Всего часов	В том числе	
			теоретические занятия	практические и лабораторные занятия
1.	Структура Российской экономики	1	1	-
2.	Налогообложение в России	1	1	-
3.	Деятельность предприятия в системе хозяйственного механизма	1	1	-
4.	Финансы предприятия	1	1	-
5.	Организация оплаты труда	1	1	-
6.	Организация занятости и трудоустройства в России	1	1	-
7.	Зачет	2	2	-
	<b>Итого:</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>-</b>

**Тема 1. Структура Российской экономики.** Экономический потенциал России и его место в мировой экономике. Факторы, определяющие структуру экономики России. Государственный и негосударственный секторы экономики. Эффективность производства и производительность труда. Производственная характеристика экономики отрасли. Понятие о рынках и рыночных отношениях. Сущность рыночных отношений: самостоятельность субъекта хозяйствования, ответственность исполнителя, конкуренция, свобода ценообразования, правовые гарантии деятельности предпринимателя; частная собственность как базис рыночных отношений. Финансово-кредитная система России. Роль финансово-кредитной системы в экономике страны. Государственный и местный бюджеты: формирование и использование средств. Кредит: сущность, источники, формы. Банковская система. Взаимоотношения предприятия с банком. Формы банковского обслуживания населения. Регулирование денежного обращения. Инвестиции.

**Тема 2. Налогообложение в России.** Налоговая система в условиях рынка: понятие налога и его виды, ставки, общие и специальные льготы. Объекты налогообложения. Порядок исчисления и сроки уплаты налогов. Налогоплательщики, их обязанность и ответственность. Налоговый контроль за деятельностью предприятия, права и обязанности налоговых инспекций.

**Тема 3. Деятельность предприятия в системе хозяйственного механизма.** Предприятие и его организационная структура. Основные принципы его экономической деятельности. Функциональный подход к определению состава служб и подразделений предприятий.

**Тема 4. Финансы предприятия.** Структура финансовой деятельности предприятия. Планирование финансовой деятельности предприятия. Себестоимость и прибыль. Формирование и использование фондов предприятия. Система бухгалтерского учета и отчетности. Понятие о бухгалтерском балансе и его статьях. Документы, техника учета и формы бухгалтерского учета. Организация бухгалтерского учета государственных,

частных и негосударственных предприятий. Налогообложение в России. Налоговая система в условиях рынка: понятие налога и его виды, ставки, общие и специальные льготы. Объекты налогообложения. Порядок исчисления и сроки уплаты налогов. Налогоплательщики, их обязанность и ответственность. Налоговый контроль за деятельностью предприятия, права и обязанности налоговых инспекций.

**Тема 5. Организация оплаты труда.** 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.

**Тема 6. Организация занятости и трудоустройства в России.** Формирование рынка труда. Понятие и формы занятости. Права граждан и гарантия государства в области занятости. Минимальный прожиточный уровень, гарантируемый государством. Индексация доходов.

**Учебно-тематический план и содержание программы по предмету «Деловая и корпоративная культура»**

№ п/п	Наименование разделов, тем	Всего часов	В том числе	
			теоретические занятия	практические и лабораторные занятия
1.	Этическая, эстетическая и организационная культура	2	2	
2.	Психология общения	4	4	
3.	Культура общения в профессиональной сфере	2	2	
4.	Конфликты	4	4	
5.	Имидж	2	2	
6.	Культура речи	2		2
7.	Культура телефонного разговора	2		2
8.	Техника поведения и этикет деловой беседы	2		2
9.	Деловой протокол	2	2	
10.	Зачет	2		2
	<b>Итого:</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>8</b>

**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. Стил 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, причёска, 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.

**Учебно-тематический план и содержание программы по предмету «Информационные технологии; компьютеризация делопроизводства»**

№ п/п	Наименование разделов, тем	Всего часов	В том числе	
			теоретические занятия	практические и лабораторные занятия
1.	Современные информационные технологии	2	2	
2.	Операционная система Windows	4	2	2
3.	Технология обработки текстовой информации (текстовый процессор Microsoft Word)	16	8	8
4.	Технология обработки графической информации	6	2	4

5.	Система электронных таблиц Microsoft Excel	16	8	8
6.	Система управления базами данных Microsoft Access	6	2	4
7.	Создание презентаций в среде PowerPoint	4		4
8.	Система электронной почты Outlook Express	4	2	2
9.	Совместная работа программ Microsoft Office	2	2	
10.	Программа для сканирования документов	1		1
11.	Программа для работы с факсами	1		1
12.	Работа в сети Internet	6	2	4
13.	Мультимедийные возможности компьютера	2	2	
14.	Приемы и методы работы со сжатыми данными	6	2	4
15.	Автоматизированный перевод документов	2	2	
	Зачет	2		2
	<b>Итого:</b>	<b>80</b>	<b>36</b>	<b>44</b>

**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.

**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.** Электронная почта. Достоинства электронной почты. Структура электронного письма. Адресация в системе электронной почты. 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. Программа для работы с факсами.** Отправка и прием факсов. Просмотр и редактирование факсов. Использование адресной книги.

**Тема 12. Работа в сети Internet.** Программы-браузеры: Internet Explorer. Поисковые системы. История Internet. Каналы связи. Протокол. Назначение и возможности различных сервисов Internet. WWW. Гипертекст. Формат ссылки.

**Тема 13. Мультимедийные возможности компьютера.** Понятие мультимедиа. Стандартные средства мультимедиа. Вставка мультимедийных объектов в документы.

**Тема 14. 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 15. Автоматизированный перевод документов.** Программы и сервисы перевода текста. Автоматический перевод текста. Контроль качества перевода текста.

**Учебно-тематический план и содержание программы по предмету «Документы и делопроизводство»**

№ п/п	Наименование разделов, тем	Всего часов	В том числе	
			теоретические занятия	практические и лабораторные занятия
1.	Документирование управленческой деятельности. Требования к документам	2	2	
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	
10.	Зачет	2		2
	<b>Итого:</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>8</b>

**Тема 1. 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 2. Правила оформления управленческих документов.** Виды бланков, реквизиты, формуляр, отметки на документе. Единые требования и правила оформления документов управления, установленные государственными нормативными актами – стандарты.

**Тема 3. Современное деловое письмо.** Правила оформления делового письма. Виды писем: письма –просьбы, - ответы; сопроводительные, договорные и др.; особенности текста. Международные письма. Практика составления делового письма и ведения деловой переписки.

**Тема 4. 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.

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

**Тема 5. Коммерческая корреспонденция.** Внешнеторговые документы; коммерческая корреспонденция и коммерческие письма; контракты, заказы, соглашения; общепринятые формы документов, текст, оформление.

**Тема 6. 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 7. 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. Правила защиты конфиденциальной служебной информации.

**Тема 8. Составление текстов служебных документов.** Стиль служебных документов. Официально-деловой стиль. Общие требования к текстам документов управления, формы текстов документов. Способы документирования.

**Тема 9. Обеспечение бездокументационного обслуживания работы руководителя.** Осуществление деловых контактов, участие в подготовке и проведении деловых мероприятий. Прием посетителей. Оформление командировок.

Учебно-тематический план и содержание программы по предмету «Организационная техника»

№ п/п	Наименование разделов, тем	Всего часов	В том числе	
			теоретические занятия	практические и лабораторные занятия
1.	Средства административно-управленческой связи	4	2	2
2.	Мобильные сети и устройства связи	2	2	
3.	Информационно-коммуникационные системы	4	2	2
4.	Средства печати и тиражирования документов	4	2	2
	Зачет	2		2
	<b>Итого:</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

**Тема 1. Средства административно-управленческой связи.** Классификация средств связи. Телефонная связь. Телефонные аппараты. Мини-АТС. Радиотелефонная связь. Видеотелефонная связь. Факсимильная связь. IP-телефония. Организация телефонной конференц-связи. Прием, перенаправление, регистрация телефонных звонков.

**Тема 2. 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.** Телекоммуникации. Компьютерная сеть. Локальная сеть. Назначение ЛВС, их основные типы, состав. Сервер. Клиент. Голосовая и видеосвязь. Облачные хранилища. Совместная работа с документами. Организация конференц-связи, прием и передача данных.

**Тема 4. Средства печати и тиражирования документов.** Классификация средств тиражирования. Принтеры. Средства копирования документов. Средства размножения документов. Дополнительные средства подготовки документов. Диктофонная техника. Сканирующие устройства.

**Учебно-тематический план и содержание программы по предмету «Секретарское дело»**

№ п/п	Наименование разделов, тем	Всего часов	В том числе	
			теоретические занятия	практические и лабораторные занятия
1.	Цели и функции секретарской деятельности	2	2	
2.	Организация рабочего места секретаря	2	2	
3.	Планирование и организация рабочего дня секретаря	4	4	
4.	Организация и проведение телефонного обслуживания и интернет-коммуникаций	3	2	1
5.	Прием посетителей	3	2	1
6.	Организация и обслуживание совещаний	4	4	
7.	Подготовка и организация деловых переговоров	2	2	
8.	Подготовка командировок и деловых поездок	6	4	2
9.	Координация работы курьеров и водителей организации	4	2	2
10.	Зачет	2		2
	<b>Итого:</b>	32	24	8

**Тема 1. Цели и функции секретарской деятельности.** 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.** 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.** 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.** 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. Этикет и правила пользования электронной почтой.

**Тема 5. Прием посетителей.** 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. Прием и общение с незапланированными посетителями. Корректное завершение встречи.

Пропускной режим организации. Заказ пропуска.

**Тема 6. Организация и обслуживание совещаний**

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 6. Подготовка и организация деловых переговоров.** 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 7. Подготовка командировок и деловых поездок.** Схема подготовки командировки руководителя. Подготовка командировочных документов. Разработка программы командировки руководителя. Деятельность секретаря в отсутствие руководителя. Составление отчета о командировке по прибытии.

**Тема 8. Координация работы курьеров и водителей организации.** Ведение журнала разъездов работников организации. Координация работы курьеров и водителей организации. Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей. Контроль выполнения сотрудниками поручений руководителя. Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации.

**Учебно-тематический план и содержание программы по предмету «Охрана труда. Гигиена труда и производственная санитария. Пожарная безопасность»**

№ п/п	Наименование разделов, тем	Всего часов	В том числе	
			теоретические занятия	практические и лабораторные занятия
1.	Основы охраны труда в Российской Федерации.	6	4	2
2.	Гигиена труда и производственная санитария	2	2	
3.	Безопасность труда при работе с персональным компьютером и оргтехникой	4	4	
4.	Оказание первой помощи пострадавшим	6	4	2
5.	Пожарная безопасность в организации	4	2	2
6.	Зачет	2	-	2
	<b>Итого:</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>8</b>

**Тема 1. Основы охраны труда в Российской Федерации.**

Основы охраны труда в Российской Федерации. Основные понятия трудового права. основополагающие 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.**

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

**Тема 3. Безопасность труда при работе с персональным компьютером и оргтехникой.** Безопасность труда на рабочем месте делопроизводителя. Эргономика и организация труда. Основы электробезопасности

**Тема 4. Оказание первой помощи пострадавшим.**

Перечень состояний при которых оказывается первая помощь. Алгоритмы оказания первой помощи при различных повреждениях и состояниях. Приемы сердечно-легочной реанимации. Аптечка первой помощи в организации. Порядок вызова скорой помощи.

**Тема 5. Пожарная безопасность в организации.** Инструкция по пожарной безопасности в организации. Порядок действий при пожаре. Эвакуация при пожаре.

**Тематический план прохождения учебной практики:**

**Раздел 1. Изучение организационных документов учреждения. Инструктажи по охране труда, пожарной безопасности.**

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.

Пройти инструктажи по охране труда, инструктаж по пожарной безопасности в организации.

## **Раздел 2. 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	

## **Раздел 3. Особенности оформления документов, используемых в работе секретаря-администратора.**

Задача - проанализировать порядок составления и оформления документов используемых в работе секретаря-администратора:

- Регистрация поступающих телефонных звонков;
- Регистрация телефонограмм;
- Регистрация входящей и исходящей корреспонденции;
- Прием и передача внутренних документов;

Журнал учета посетителей;  
Оформление пропусков;  
Бронирование переговорных комнат;  
Журнал разъездов работников организации;  
Журнал разъездов курьеров организации и маршрутов водителей и др.  
Обучающимся следует описать порядок ведения отдельных документов.  
Обучающимся необходимо:

1. Проанализировать способы создания документов, отметить, кто изготавливает, заполняет, контролирует ведение документов.
2. Отметить, какие программные и технические средства используются для ведения отдельных документов.

### **Тематический план прохождения производственной практики:**

#### **Раздел 1. Общее знакомство с организацией и рабочим местом секретаря-администратора**

1. Общее знакомство с организацией, ее Уставом, историей, целями, задачами, структурой, органами управления в организации, функциями подразделений, коллегиальными органами.
2. Знакомство функциями, местом в структуре организации, должностными обязанностями секретаря-администратора, особенностями взаимодействия с подразделениями, руководителями и сотрудниками организации.
3. Составление блок-схемы взаимосвязи секретаря-администратора с другими подразделениями организации.

#### **Раздел 2. Работа со средствами связи.**

1. Ознакомиться со средствами связи, информационными технологиями в организации, техническими устройствами обеспечения связи: телефонная связь, электронная почта, электронный документооборот, мобильные средства связи.
2. Принять участие в приеме телефонных звонков.
3. Осуществить фиксирование звонков, прием телефонограмм.
4. Составить по 2-3 деловых электронных письма: руководителю, сотрудникам организации, внешним контрагентам.
5. Принять участие (по возможности) в организации конференц-связи.

#### **Раздел 3. Работа с документами организации**

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).

6. 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.

#### **Раздел 4. Работа с посетителями, организация совещаний, переговоров.**

1. Принять участие в приеме посетителей: заказ пропуска, прием, общение, регистрация посетителей. Бронирование переговорной комнаты.

2. Принять участие (по возможности) в подготовке к совещанию, переговорам.

3. Осуществить прием приглашенных, их регистрацию, документационное обеспечение проведения совещания.

4. Подготовить протокол заседания.

#### **5. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению:**

Реализация программы дисциплины требует наличия:

1. Оборудованный учебный класс: столы, стулья

2. Компьютеры

2. Маркерная доска

3. Проектор

4. Рабочее место преподавателя

5. Многофункциональное устройство (принтер, сканер, копировальный аппарат)

7. Телефонные аппараты

#### **6. Информационное обеспечение обучения**

Реализация учебной программы должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное или высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла, эти преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

### **Основные источники:**

1. Кобина Л.А. Практикум по экономике / Южный федеральный ун-т. - Ростов-на-Дону: Изд-во Пед. ин-та ЮФУ, 2010. - 134 с. <http://window.edu.ru/resource/737/66737/files/>
2. Сосунова И.Н. Введение в экономику: учебное пособие / И.Н. Сосунова. - Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2011. - 158 с. [http://window.edu.ru/resource/526/79526/files/sosunova\\_posobie.pdf](http://window.edu.ru/resource/526/79526/files/sosunova_posobie.pdf)
3. Лысенко Н.А. Документирование управленческой деятельности на предприятии: Культура общения в деловой документации: Учебное пособие / Юж.-Рос. гос. техн. ун-т. - Новочеркасск: ЮРГТУ, 2004. - 137с. [http://window.edu.ru/resource/985/76985/files/Uchebnik\\_Delopr\\_2009.pdf](http://window.edu.ru/resource/985/76985/files/Uchebник_Delopr_2009.pdf)
4. Коробейникова Л.С., Купрюшина О.М. Деловое общение: Учебное пособие. - Воронеж: Изд-во ВГУ, 2004. - 57 с. <http://window.edu.ru/resource/504/27504/files/may04014.pdf>
5. Квеско Р.Б., Квеско С.Б. Документоведение и делопроизводство: учебное пособие. - Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2009. 96 с. <http://window.edu.ru/resource/047/75047/files/Delo.pdf>
6. Белозубов А.В., Николаев Д.Г. Основы работы на компьютере и в сети Интернет: Учебно-методическое пособие. - СПб.: СПбГУ ИТМО, 2007. - 100 с. <http://window.edu.ru/resource/530/41530/files/basic.pdf>
7. Клячкин В.Н., Родионова Т.Е. Компьютерный практикум: офисные технологии. Сборник лабораторных работ по курсу "Информатика" для студентов экономико-математического факультета (1 семестр). - Ульяновск: УлГТУ, 2000. 27 с. <http://window.edu.ru/resource/178/26178/files/570.pdf>
8. Георгиева Н.Н., Зольникова С.Н. Делопроизводство и корреспонденция: Методические указания к изучению курса. - Тюмень: ТюмГНГУ, 2001. 32 с. <http://window.edu.ru/resource/627/46627/files/tgngul10.pdf>
9. Методическое руководство к выполнению лабораторных работ по курсу "Информатика". "Основы работы в операционной системе MS Windows" / Сост.: В.Ю. Вишневецкий, И.Б. Старченко - Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2011. - 40 с. [http://window.edu.ru/resource/706/76706/files/met\\_inform2011\\_1.pdf](http://window.edu.ru/resource/706/76706/files/met_inform2011_1.pdf)
10. Лабораторный практикум по информатике для студентов гуманитарных факультетов. Часть 1. Microsoft Word. Проводник. Электронная почта: Учебно-методическое пособие / Н.Х. Насырова, В.Н. Косолапов. - Казань: Издательский центр КГУ, 2010. - 42 с. [http://window.edu.ru/resource/061/76061/files/word\\_2010.pdf](http://window.edu.ru/resource/061/76061/files/word_2010.pdf)
11. Лабораторный практикум по информатике для студентов гуманитарных факультетов. Часть 2. Электронные таблицы. Базы данных. Internet: Учебно-методическое пособие / Н.Х. Насырова, В.Н. Косолапов. - Казань: Издательский центр КГУ, 2010. - 32 с. [http://window.edu.ru/resource/060/76060/files/excel\\_basa.pdf](http://window.edu.ru/resource/060/76060/files/excel_basa.pdf)

### **Периодические издания:**

1. Журнал «Экономика и предпринимательство». <http://www.intereconom.com/archive.html>
2. Журнал "Информационные технологии" <http://novtex.ru/IT/arhiv.htm>
3. Журнала "ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО", Издательство Общество с ограниченной ответственностью "Деловые коммуникации" <http://www.top-personal.ru/officeworks.html>
4. Журнал «Хороший секретарь» <https://panor.ru/magazines/khoroshiy-sekretar/numbers/>
5. Журнал «Секретарь-референт»
6. <https://www.profiz.ru/sr/>
7. Форум ООО «Профессиональное издательство» — издательство журнала «Секретарь-референт». <https://sekretar-info.ru/magazine-articles/22>

### **Информационные ресурсы:**

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>
2. Федеральный портал "Информационно-коммуникативные технологии в образовании" <http://www.ict.edu.ru/>
3. eLIBRARY.RU - научная электронная библиотека <https://elibrary.ru/defaultx.asp>

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

### **Критерии оценки полученных знаний и эффективности учебной программы по устным ответам на контрольные вопросы**

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.

### **Критерии оценки полученных знаний и эффективности учебной программы по ответам на контрольные вопросы в форме экзаменационных билетов**

Экзаменационный билет состоит из пяти вопросов.

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.

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

Практические задания позволяют оценить умения обучающихся.

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.

## ТЕСТИРОВАНИЕ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (зачет)

### Вопросы

1. На какие две основные группы можно разделить обязанности секретаря-администратора современной компании?
  - а). документационное обеспечение управления и бездокументное обслуживание;
  - б). документационное обеспечение управления и обзорно-аналитическая функция;
  - в). обзорно-аналитическая и представительская функция.
  
2. Что из перечисленного не относится к функциональным задачам секретаря-администратора?
  - а). деловая переписка и составление договоров;
  - б). организация выставок и встреч с клиентами;
  - в). проведение внутрикорпоративных тренингов и семинаров.
  
3. Сто не входит в список профессиональных требований к секретарю-администратору?
  - а). совершенное владение современной оргтехникой, мини-АТС, знание ПК;
  - б). опыт составление пресс-релизов и рекламных текстов;
  - в). высокая грамотность, высокая скорость печати.
  
4. Что является основанием для последующей передачи конфиденциального документа на исполнение сотруднику?
  - а). резолюция;
  - б). устное распоряжение;
  - в). специального распоряжения не требуется.
  
5. Как называется документ, который подтверждает установленные факты, события или действия и составляется при свидетелях?
  - а). справка;
  - б). служебная записка;
  - в). акт.
  
6. Чем письма-отказы отличаются от других разновидностей писем?
  - а). всегда состоят как минимум из двух коммуникативно-смысловых частей;
  - б). не требуется составлять заготовок к текстам письма;
  - в). отдается предпочтение консультациям, в которых обоснование предшествует заключению.
  
7. Какое из приведенных выражений лучше не использовать?
  - а). «Вас оживает Иван Иванович»;
  - б). «Срочно зайдите к Ивану Ивановичу»; 24
  - в). «Зайдите, пожалуйста, к Ивану Ивановичу».

8. Какая из частей будет излишней при составлении приказа?
- вводная;
  - констатирующая;
  - распорядительная.
9. Гарантийное письмо обязательно должно быть подписано:
- руководителем предприятия и главным бухгалтером;
  - руководителем предприятия и ответственным исполнителем письма;
  - исключительно главным бухгалтером предприятия.
10. Оттиск печати на служебном документе ставят таким образом, чтобы он захватывал:
- первые несколько букв названия должности лица, подписавшего документ;
  - последние несколько букв названия должности лица, и не захватывая собственноручную подпись лица, подписавшего документ;
  - последнюю строчку текста служебного документа.
11. Выберите правильное утверждение:
- все поступающие в организацию документы регистрируются секретарем-администратором;
  - поступившие в организацию документы регистрируются секретарем-администратором выборочно, в соответствии с утвержденным перечнем документов;
  - из всех поступивших в организацию документов секретарь-администратор регистрирует только те, которые передаются на рассмотрение руководителю.
12. Распоряжения, издаваемые руководством организации считаются:
- правовыми актами;
  - распорядительными документами;
  - другой вариант.
13. Какой из документов регламентирует деятельность конкретного должностного лица?
- должностная инструкция;
  - приказ;
  - положение об отделе.
14. С какой фразы не рекомендуется начинать телефонный разговор с партнером или клиентом?
- «Здравствуйте, Вас беспокоит компания N (секретарь компании N)»;
  - «Здравствуйте, с Вами говорят из компании N»;
  - «Здравствуйте, секретарь NN компании N».
15. Какой из указанных видов приказов является ошибочным:
- приказ по основной деятельности;
  - приказ по личному составу;
  - приказ по финансово-хозяйственной деятельности.

16. В каком порядке, согласно правил документооборота, должна строиться работа с поступающими в компанию документами?

а) прием – первоначальная обработка – предварительное рассмотрение – рассмотрение руководителем – исполнение управление в дело;

б) прием – первоначальная обработка – предварительное рассмотрение – регистрация - рассмотрение руководителем – исполнение – направление в дело;

в) оформление документа – подписание – регистрация – согласование – утверждение – отправка.

17. Какие из приведенных ниже входящих документов не подлежат регистрации

а) поздравительные письма;

б) гарантийные письма;

в) сопроводительные письма.

18. Как называется документ, фиксирующий ход обсуждения и принятия решения на заседании в организации?

а) решение;

б) протокол;

в) распоряжение.

19. Реквизит «Фамилия исполнителя и номер его телефона» в служебном документе, оформленном на нескольких листах, указывают:

- а) в левом нижнем углу лицевой стороны последнего листа документа;
- б) в левом верхнем углу обратной стороны последнего листа документа;
- в) в левом нижнем углу лицевой стороны первого листа документа.

20. Если последний день срока исполнения документа приходится на нерабочий день, когда необходимо исполнить документ?

- а) не позднее дня, следующего за выходным;
- б) не позднее дня, предшествующего выходному.

21. Документ – это:

- а) зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать;
- б) носитель информации, используемой в целях регулирования социальных отношений;
- в) информация, зафиксированная любым способом на любом носителе.

22. Документооборот – это:

- а) передача документа из одной инстанции в другую в процессе его рассмотрения;
- б) движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки;
- в) движение комплекса документов в процессе выработки, принятия и исполнения решений.

23. Какую формулировку должен иметь заголовок к тексту протокола?

- а) в предложном падеже;
- б) в дательном падеже;
- в) в родительном падеже.

24. Юридическая сила документа – это:

- а) особенности внешнего оформления документа;
- б) свидетельство наличия в документе положений нормативного характера;
- в) способность документа порождать определенные правовые последствия.

25. Имеет ли юридическую силу документ, полученный по факсимильной связи?

- а) да;
- б) да, по соглашению сторон информационного обмена;
- в) нет.

26. Какое правило, используется в работе с документами, содержащими коммерческую тайну, конфиденциальные сведения?

- а) учет;
- б) регистрация;
- в) другой.

27. Ваш руководитель возвращается из недельной командировки. Что стоит сделать к его приходу, чтобы помочь быстрее включиться в работу?

- а) подготовить краткий отчет о том, что произошло за неделю его отсутствия;
- б) постараться назначить на первый рабочий день максимум встреч;
- в) выделить время на совместный просмотр внешней корреспонденции.

28. На этапе первоначальной обработки входящей корреспонденции секретарь-администратор:

- а) не уничтожает конверты, а подшивает их вместе с документами;
- б) всегда уничтожает конверты, в дело подшивает только документы;
- в) не уничтожает конверты, если на самом документе недостаточно информации об авторе или характере документа.

29. На каком этапе обработки дела проводится нумерация листов?

- а) при обработке дела для передачи на архивное хранение;
- б) по завершении делопроизводственного года;
- в) при помещении исполненных документов в дело.

30. Что используется при издании совместных приказов?

- а) бланки приказов;
- б) стандартные листы бумаги формата А4;
- в) общие бланки.

### ОТВЕТЫ К ТЕСТУ

Номер вопроса	Правильный ответ
1	А
2	В
3	Б
4	А
5	В
6	А
7	Б
8	А
9	А
10	Б
11	Б
12	Б
13	А
14	А
15	В
16	Б
17	А 28
18	Б
19	А

20	Б
21	А
22	Б
23	В
24	В
25	Б
26	А
27	А
28	В
29	А
30	Б

## ВОПРОСЫ К ИТОГОВОМУ ЭКЗАМЕНУ ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1. Прием и первичная обработка входящей корреспонденции.
2. Обработка отправляемой корреспонденции.
3. Регистрация документов.
4. Классификация деловых документов.
5. Требования к формуляру и бланку документа.
6. Справочно-информационная работа с документами.
7. Нормативно-правовое обеспечение деятельности секретаря.
8. Способы защиты конфиденциальной информации в организации.
9. Правила ведения телефонных переговоров.
10. Правила работы с посетителями в приемной.
11. Организация командировок руководителя.
12. Правила речевого этикета секретаря.
13. Основные принципы деловой этики и этикета секретаря.
14. Требования охраны труда в работе секретаря.
15. Технические средства управления в офисе, их классификация, назначение, принцип работы.

## ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word информационное письмо.
2. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word гарантийное письмо.
3. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word сопроводительное письмо.
4. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-запрос.
5. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-подтверждение.
6. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-приглашение.
8. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-напоминание.
9. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word поздравительное письмо.

## Ситуационные задачи

1. Посетитель пришел на переговоры к одному из руководителей компании на 15 минут раньше назначенного времени. Ваши действия? Обоснуйте их.
2. Осмотрите наш офис/эту комнату. Что здесь удачно и что бы Вы предложили улучшить с точки зрения офис-менеджмента?
3. Представьте себе, что Вам нужно выбрать оптимального поставщика канцелярских товаров для компании. Опишите свои действия и то, каким образом Вы будете принимать решение.
4. Одновременно Вас просят о каких-то действиях (которые входят в Ваши обязанности) два разных сотрудника. Параллельно делать это невозможно, а оба просят сделать как можно быстрее. Ваши действия?
5. Ваша задача — выбрать компанию-провайдера и организовать обеды в офисе. Ваши действия?
6. В офисе звучит сирена пожарной тревоги. Ваши действия?
7. Вас просят выполнить, работу, которая не входит в Ваши непосредственные обязанности, но больше никто ее сейчас не сможет сделать исходя из уровня квалификации. Ваши действия?
8. Вы - офис-менеджер и набираете персонал в секретариат. Ваши действия? Каковы будут основные 3-4 требования к будущим сотрудникам?