Общество с ограниченной ответственностью
«Общество с ограниченной ответственностью «КрасПроект»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
_____ А.С. Михальцова
Приказ № 12
От «27» июня 2024 г.
М.п.

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

«Секретарь — администратор»

Категория слушателей — лица, имеющие среднее, общее образование.
Форма обучения: очная.
Срок обучения — 320 часов.

Красноярск, 2024

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

№ п/п	Наименование раздела	Стр.
1.	Общая характеристика……	3
1.1.	Цель реализации программы…….	3
1.2.	Перечень профессиональных компетенций……	4
1.3.	Требования к результатам освоения программы, планируемые результаты обучения……..	5
1.4.	Требование к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимые для освоения программы……..	5
1.5.	Трудоемкость программы……...	5
1.6.	Календарный учебный график…….	6
2.	Рабочая программа…….	7
2.1.	Учебный план……..	7
2.2.	Учебно - тематический план……	8
2.3.	Дисциплинарное содержание программы……..	12
3	Условия содержания программы…….	18
3.1.	Материально — технические условия …….	18
3.2.	Кадровое обеспечение реализации программы……	18
3.3.	Оснащение баз практик…….	19
3.4.	Учебно — методическое обеспечение программы…….	20
4	Оценка качества освоения программы…….	22
4.1	Оценочные материалы для промежуточной аттестации……	22
4.2	Оценочные материалы для промежуточной аттестации……	30
5	Оценочные материалы для итоговой аттестации……...	43
6	Перечень вопросов теоретической части квалификационного экзамена…….	44

1. Общая характеристика программы

1.1 Цель реализации программы

Программа профессионального обучения «Секретарь - администратор» направлена на теоретическую и практическую подготовку обучающихся к работе секретаря - администратора и получение компетенций, необходимых для выполнения данного вида профессиональной деятельности.

Трудовые действия:

- перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации;
- регистрация поступающих телефонных звонков;
- получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону;
- встреча посетителей, получение первичной информации о посетителя, помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками;
- ведение журнала посетителей;
- встреча посетителей и оформление пропусков;
- прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации;
- организация и бронирование переговорных комнат;
- сервировка тайного (кофейного) стола в офисе;
- приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки);
- ведение журнала разъездов работников организации;
- координация работы курьеров и водителей организации;
- ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей;
- составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации.

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации;
- «Квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других служащих (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37);
- приказом Министерства образования просвещения Российской Федерации от 26.08.2020 г. 3-я 438 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- профессиональный стандарт "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией" (утверждён приказом Минтруда России от 15.06.2020 N 333н);
- перечень профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 14.07.2023 г. N 534
- уставом ООО «КрасПроект» (далее ООО «КрасПроект»).
- нормативными локальными документами ООО «КрасПроект».

1.2 Перечень профессиональных компетенций

Слушатель должен обладать следующими профессиональными знаниями в соответствии профессиональному стандарту «Специалист по организационному и дегустационному обеспечению управления организацией»:

- ПК 1.1. составлять, редактировать и оформлять организационно- распорядительную документацию, создаваемую в организации, согласно требованиям Государственных

стандартов (ГОСТ) по оформлению документов с использованием современных видов организационной техники;

- ПК 1.2. организовывать документооборот в организации с использованием современных видов организационной техники;
- ПК 1.3. составлять и оформлять номенклатуру дел организации, формировать дела в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечивать их сохранность в текущем делопроизводстве с использованием современных видов организационной техники;
- ПК 1.4. осуществлять подготовку дел к передаче на архивное хранение;
- ПК 1.5. выполнять машинописные работы различной степени сложности;
- ПК 2.1. координировать работу офиса (приемной руководителя), организовывать прием посетителей;
- ПК 2.2. осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсимильные сообщения;
- ПК 2.3. осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, заседаний, деловых встреч, приемов и презентаций;
- ПК 2.4. осуществлять подготовку деловых поездок;
- ПК 2.5. организовывать рабочее место секретаря и руководителя.

1.3 Требования к результатам освоения программы, планируемые результаты обучения

В результате освоения программы профессионального обучения по программе профессиональной подготовки на должность служащего «Секретарь — администратор» выпускник должен:

знать.

- функции, задачи, структура организации, ее связи;
- правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации;
- правила организации приема посетителей;
- правила делового общения;
- структуру организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами;
- правила организации приемов в офисе;
- правила сервировка чайного (кофейного) стола; - правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним;
- этику делового общения;
- правила речевого этикета;
- требования охраны труда;
- правила защиты конфиденциальной служебной информации.
- использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видеоконференцсвязи;
- 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;
- 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;
- составлять и вести учетные документы;
- применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации;
- применять современные средства сбора, обработки и передачи информации;
- оценивать результаты в рамках поставленных задач;

осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками.

- перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации;
- регистрации поступающих телефонных звонков;
- получения необходимой информации и передачи санкционированной информации по телефону;
- встречи посетителей, получения первичной информации о посетителях и помощи в организации их приема руководством и сотрудниками;
- ведения журнала записи посетителей;
- лета посетителей и оформления пропусков;
- содействия оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей;
- приема и передачи документов посетителей руководству и сотрудникам организации;
- передачи документов на хранение в архив.

1.4 Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы

Лица, желающие освоить программу профессионального общения, должны иметь среднее общее образование при этом ранее не имеющие профессии рабочего или должности служащего.

Наличие указанного образования должно подтверждаться аттестатом о среднем общем образовании.

Обучение по программе профессионального обучения осуществляется на основе договора об образовании, заключаемого со слушателем и (или) с физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение.

Лицам, успешно освоившим программу профессионального обучения и успешно сдавшие квалификационный экзамен получают свидетельство о профессии «Секретарь-администратор» установленного образца.

1.5 Трудоемкость обучения

Учебная нагрузка 320 часа, включая все виды аудиторной и самостоятельной работы слушателя и время, отводимое на контроль качества освоения слушателем программы, не более 8 академических часов в день (не более 48 часа в неделю). Продолжительность обучения 2,5 месяца. Академический час — 45 мин.Учебный график (трудоёмкость в месяц):

График обучения / Форма обучения	Срок обучения, часов	Ауд. часов в день	недель	Общая продолжительность программы (месяцев)
очная	320	8	10	2,5 месяцев

1.6 Календарный учебный график

Образовательный процесс по программе может осуществляться в течение всего учебного года.

Занятия проводятся по мере комплектования групп.

П/П	Наименование раздела,	академические часы, неделя									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Введение в профессию	6									
2.	Основы менеджмента организации	6									
3.	Нормативно — правовое обеспечение секретарской деятельности	6									
4.	Охрана труда	6									
5.	Документационное обеспечение управление		32	18							
6.	Организационное обеспечение управление			4	22	22	22	10			
7.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации							12	6		
8.	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления								12	18	
9.	Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря									12	
	Зачет (промежуточная аттестация)								2		18
	Производственная практика	8		10	10	10	10	10	10		10
	Консультации								2	2	
	Итоговый квалификационный экзамен										4
Итого		32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

ИТОГО 320 часов

2. Рабочая программа
2.1 Учебный план

№	Модули, темы	Всего часов трудоемкости	В том числе, аудиторные занятия, часов		Формы промежуточной аттестации
			Лекции	Практические	
1. Общепрофессиональный модуль		24	16	8	Тест
1.1	Введение в профессию	6	4	2	-
1.2	Основы менеджмента организации	6	4	2	-
1.3	Нормативно - правовое обеспечение секретарской деятельности	6	4	2	-
1.4	Охрана труда	6	4	2	-
Профессиональный модуль		146	109	37	Тест
1.5	Документационное обеспечение управления	50	25	25	-
1.6	Организационное обеспечение управление	80	70	10	-
1.7	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	16	14	2	-
Специальный модуль		150	44	46	Тест
1.8	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	30	10	20	-
1.9	Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря	30	24	6	-
Производственная практика		80		80	Зачет
	Консультации	4	4		-
	Итоговый квалификационный экзамен	4	4		экзамен: -практическая квалификационная работа; -проверка теоретических знаний
ИТОГО		320	169	151	

2.2 Учебно-тематический план

№ учебного раздела	Учебный раздел/дисциплины	Всего часов Трудоемкости	в том числе аудиторные занятия, часов		Форма контроля
			Лекции	Практические	
1. Общепрофессиональный модуль		**24**	**16**	**8**	Экзамен
1.1	Введение в профессию	6	4	2	-
1.2.	Специфика работы секретаря. Основные термиты и определения в сфере	3	2	1	-
1.3	Организация рабочего места секретаря	1,5	1	0,5	-
1.4	Информация, ее виды и свойства	1,5	1	0,5	-
2.Основы менеджмента		**6**	**4**	**2**	Экзамен
2.1	Определение понятий «менеджмент» и	1,5	1	0,5	-
2.2	Функции управления	1,5	1	0,5	-
2.3	Определение и общие характеристики организации	1,5	1	0,5	-
2.4	Организационно-правовые формы организаций	1	0,5	0,5	-
2.5	Жизненный цикл организации	0,5	0,5		-
3.Нормативно - правовое обеспечение секретарской деятельности		**6**	**4**	**2**	Экзамен
3.1	Определение нормативно правового акта. Федеральные законы РФ и кодекса	3	2	1	-
3.2	Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления	1,5	1	0,5	-
3.3	Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации	1,5	1	0,5	-
4. Охрана труда		6	4	2	Экзамен

4.1	Общие требования охраны труда	2,5	2	0,5	-
4.2	Требования охраны труда в аварийных ситуациях	1,5	1	0,5	-
4.3	Требования охраны труда по окончании работ.	2	1	1	-
5. Профессиональный модуль		**146**	**109**	**37**	Экзамен
5.1	Документационное обеспечение управления	*50*	*25*	*25*	-
5.2	Классификация организационно-распорядительных документов (ОРД)	4	2	2	-
5.3	Понятие и виды бланков ОРД	4	2	2	-
5.4	Состав реквизитов ОРД	4	2	2	-
5.5	Правила составления и оформления организационно правовой документации: правила, положения, инстQ}жции	4	2	2	-
5.6	Правила составления и оформление распорядительной документации: приказ по основной деятельности, распоряжение	4	2	2	-
5.7	Правила составления и оформление информационно справочной документации	4	2	2	-
5.8	Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики	2	1	1	-
5.9	Регистрация документов	6	3	3	-
5.10	Контроль исполнения документов	6	3	3	-
5.11.	Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации	6	3	3	-
5.12.	Оперативное хранение документов	6	3	3	-
6. Организационное обеспечение управление		**80**	**70**	**10**	Экзамен

6.1	Понятие организационного обеспечения управления, его виды, структура, функции.	14	12	2	-
6.2	Информационное обеспечение управления.	14	12	2	-
6.3	Организация телефонных переговоров	14	12	2	-
6.4	Организация работы с посетителями в приемной. Учет посетителей и оформление пропусков.	14	12	2	-
6.5	Организация командировок руководителя. Заказ билетов. Оформление виз.	13	12	1	
6.6	Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций. Планирование рабочего времени руководителя.	11	10	1	-
7	**Конфиденциальное делопроизводство и защита информации**	**16**	**14**	**2**	Экзамен
7.1	Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации	6	6		-
7.2	Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна.	5	4	1	-
7.3	Организация работы с конфиденциальными документами.	5	4	1	-
8. Специальный модуль		**150**	**44**	**106**	Экзамен
8.1	Информационные компьютерные технологии и технические средство	30	10	20	-
8.2	Текстовый редактор Microsoft WORD Основные сведения, принципы работы. Выбор шрифта, задание параметров абзаца, Создание таблиц.	6	2	4	-

8.3	Электронные таблицы Microsoft Excel Виды данных, формулы. Использование встроенных функций-	6	2	4	-
8.4	lС: Предприятие 8.3 . Интерфейс программы, оформление первичных документов.	6	2	4	-
8.5	1С: Зарплата и кадры. Оформление кадровых документов	5	1	4	-
8.6	Понятие презентации. Запуск MS PowerPoint для Windows. Основные элементы интерфейса Power Poin	3	1	2	
8.6	Технические средства управления.	4	2	2	-
1.9.	***Психология делового общения. Профессиональная этикет и деловой этикет секретаря***	**30**	**24**	**6**	Экзамен
9.1	Сущность, функции и структура общения.	2,5	2	0,5	-
9.2	Виды и формы делового общения.	2,5	2	0,5	-
9.3	Стили общения.	2,5	2	0,5	-
9.4.	Культура речевого общения	2,5	2	0,5	-
9.5	Публичные выступления.	2,5	2	0,5	-
9.6	Психологические механизмы влияния на партнера.	2,5	2	0,5	-
9.7	Культура слушания партнера.	2,5	2	0,5	-
9.8	Деловые беседы. Деловые переговоры.	2,5	2	0,5	-
9.9	Культура деловых совещаний.	2,5	2	0,5	-
9.10	Этика делового общения	2,5	2	0,5	-
9.11	Конфликты в деловой среде, их типология	1,5	1	0,5	-
9.12	Прием и общение с посетителями.	1,5	1	0,5	-
9.13	Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид	0,5	0,5		-
9.14	Стресс и стрессовые ситуации.	0,5	0,5		-
	Производственная практика	**80**		**80**	**зачет**
	Консультации	**4**	**4**		

	Итоговый квалификационный экзамен	4	4		экзамен: - практическая квалификационн ная работа; -проверка теоретических знаний
ИТОГО		320	169	151	

2.3Дисциплинарное содержание программы

2.3.1 Общепрофессиональный модуль

Введение в профессию

Основные термины и определения в сфере профессиональной деятельности в должности секретаря. Определение основных принципов, задач и целей профессии.

Специфика работы секретаря

Краткая история секретарского дела. Квалификационная характеристика секретаря-администратора, его роль в структуре организации. Функции секретаря. Функции службы секретариата в организации. Роль и место службы секретариата в структуре организации.

Основные термины и определения в сфере

В чем заключается суть работы секретаря. Какими навыками дожжен обладать секретарь. Что входит в услуги секретаря. Что должен знать, уметь секретарь. Требования к базовому образованию должности секретарь. Профессиональный стандарт. Трудовые функции. Должностные инструкции.

Организация рабочего места секретаря

Как правильно организовать рабочее место, принципы организации рабочего места руководителя. Качественное распределение рабочего места по зонам. Средства и предметы труда и их функциональное размещение. Грамотное использование организационной техники рабочего места секретаря.

Информация, ее виды и **свойства**

Информация, ее виды и свойства. Функции информации. Требования, предъявляемые к информации, качество информации. Информационные потоки в организации. Информационные уровни документа.

2.3.2 Основы менеджмента

Организация как система. Определение и общие характеристики организации. Внутренняя и внешняя среда организации. Организационно- правовые формы организаций. Организационные структуры управления.

Определение понятий «менеджмент» и «управление»

В чем различия понятии управление и менеджмент. Как соотносятся понятия менеджмент и управление. Что такое управление как определить это понятие в менеджменте.

Функции управления

Каковы основные функции управления. Что относится к управленческим функциям. Кто осуществляет функцию управления. Как классифицируются функции управления.

Определение и общие характеристики организации

Основные и общие черты организации. Внутренняя и внешняя среда организации. Ресурсы организации. Зависимость от внешних качеств организации.

Организационно-правовые формы организаций

Что такое организационно правовая форма организации. Какие существуют организационно правовые формы. Сколько организационно правовых форм. Что относится к организационно правовые формам предприятий.

Жизненный цикл организации

Какие стадии входят в жизненный цикл организации. Что включает в себя жизненный цикл. Сколько фаз имеет жизненный цикл организации. Как определить жизненный цикл организации. Как посчитать жизненный цикл. Сколько длится жизненный цикл.

2.3 3 Нормативно — правовое обеспечение секретарской деятельности

Совокупность норм, правил, требований, и рекомендаций по составлению документов и работе с ними, установленных НПА, инструкциями, стандартами и методическими пособиями. На что направлено нормативно — правовое обеспечение секретарской деятельности. Что в себя включает нормативно — правовая база секретарской деятельности.

Определение нормативно - правового акта. Федеральные законы РФ и кодексы

Нормативно — правовой акт: признаки, характеристика, иерархия. Что называют нормативно — правовым актом. Как определить нормативность акта. Федеральные законы. Законы субъектов РФ. Подзаконные нормативные акты. Локальные нормативные акты.

Государственные стандарты в сфере дело производства и информационного обеспечения управления

ГОСТ Р 6.30-2003 «Государственный стандарт Российской

Федерации. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Дополнительные нормы и стандарты, регулирующие делопроизводство. Какие государственные стандарты применяются в регулировании делопроизводства в коммерческих организациях.

Делопроизводство и архивы. Основные международные стандарты в области информационной безопасности. Национальные стандарты в области информационной безопасности.

Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации

Общероссийские классификаторы. Объект общероссийского классификатора. Что называется классификатором технико-экономической и социальной информации. Сколько классификаторов в РФ. Какие существуют виды классификаторов.

2.3.4 Охрана труда

Общие положения. Основные понятия и принципы охраны труда. Государственное управление охраной труда и требования охраны труда. Права и обязанности работодателя и работника в сфере охраны труда. Управление охраной труда.

Общие требования охраны труда

Требование соблюдать ГІВТР. Требования к режиму рабочего времени и времени отдыха при соответствующим работах. Перечень вредных или опасных производственных факторов,

которые могут воздействовать на работника. Перечень профессиональных рисков и опасностей.

Требования охраны труда в аварийных ситуациях Перечень основных возможных аварийных ситуаций и причины их вызывающие. Действия работников при возникновении аварий и ситуаций, которые могут привести к нежелательным последствиям.

Требования охраны труда по окончании работ.

Действия при приеме и передаче смены в случае непрерывного технологического процесса и работы оборудования. Последовательность отключения, остановки, разборки, очистки и смазки оборудования, приспособлений, машин, механизмов и аппаратуры. Действия при уборке отходов, полученных в ходе производственной деятельности. Требования соблюдения личной гигиены. Процесс извещения руководителя работ о недостатках, влияющих на безопасность труда, обнаруженных во время работы.

2.3.5 Профессиональный модуль

Документационное обеспечение управления

Что относится к документационному обеспечения управления. Чем занимается специалист по документационному обеспечению управления.

Объект документационного обеспечения управления.

Классификация организационно-распорядительных документов (ОРД)

Перечень документов относящихся к группе орд. Сколько групп включает в себя система орд. Определение орд организации. Состав организационно распорядительных документов.

Понятие и виды бланков ОРД

Что входит в понятие бланк документа. Общий бланк. Бланк письма.

Бланк конкретного вида документов. Образцы бланков документов.

Состав реквизитов ОРД

Понятие состава реквизитов документов. Постоянные и переменные реквизиты. Обязательные реквизиты для электронных видов документов.

Правила составления и оформления организационно правовой документации: правила, положения, инструкции

Что относится к организационно — правовым документам. Состав организационно — правовых документов. Устав. Положение о структурном подразделении. Должностные инструкции. Регламент. Инструкция. Штатное расписание. Дата организационно — правового документа.

Правила составления и оформления распорядительной документации: приказ по основной деятельности, распоряжение

Порядок оформление распорядительных документов.

Оформление текста распорядительной части документа. Состав распорядительных документов.

Оформление документа по госту. Подготовка проекта распорядительного документа. Согласование документа. Подписание документа.

Правила составления и оформления информационно справочной документации

Признаки информационных документов. Основные реквизиты информационно справочных документов. Виды информационно справочно документации. Докладная записка. Служебная записка. Объяснительная записка. Предложение. Заявление. Бланки информационно — справочных документов.

Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики

Цель документооборота. Качественные и количественные характеристики

документооборота. Значение параметров документооборота. Пути совершенствования организации документооборота. Правила обработки документов. Этапы документооборота. Первичная обработка документов. Документооборот и его программное обеспечение. Величина документооборота.

Регистрация документов

Регистрация поступающих документов. Регистрация создаваемых документов. Регистрационный номер документа. Реквизиты регистрации документов. Состав основных реквизитов. Электронные программы регистрации документов.

Контроль исполнения документов

Задачи контроля исполнения документов. Сроки исполнения документов. Организация контроля исполнения документов. Проверка хода исполнения документов. Служба документационного обеспечения.

Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации

Виды документов, относящиеся к справочно — информационным документам. Формы организации справочно — информационной роботы с документами. Справочные картотеки. Контроль исполнения документов.

Оперативное хранение документов

Основные требования к организации оперативного ранения документов. Осуществления хранения документов. Срок оперативного хранения документов. Экспертиза ценности документов.

2.3.6.Организационное обеспечение управление

Основные задачи и функции организации обеспечения управления. Суть организационного обеспечения. Что относится к обеспечивающим подсистемам управления.

Понятие организационного обеспечения управления, его виды, структура, функции.

Состав организационного обеспечения управления. Виды организационного обеспечения управления. Типы организационных структур. Централизованные и децентрализованные структуры организационного управления.

Информационное обеспечение управления

Состав информационного обеспечения управления. Ответственные за информационное обеспечение управления. Техническое обеспечение. Материальное обеспечение. Организационное обеспечение. Правое обеспечение.

Организация телефонных переговоров.

Правила организации телефонных переговоров. Планирование телефонных переговоров. Техники телефонных переговоров. Этикет телефонных переговоров.

Организация работы с посетителями в приемной. Учет посетителей и оформление пропусков.

Задачи секретаря при организации работы приема посетителей. Этикет секретаря. Виды приема посетителя. Сотрудники своей организации. Сотрудники других организаций. Посетители по личным вопросам. Запись посетителей. График приема.

Организация командировок руководителя. Заказ билетов. Оформление виз.

Перечень документов по организации командировок. Схема подготовки документов. Подготовка документированной информации о командировке. Составление программы командировки. Список личных и служебных документов. Бронирование билетов. Форма служебного задания на оформления командировки. Форма командировочного удостоверения. Форма авансового отчета.

Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций. Планирование рабочего времени руководителя.

Протокол совещания. Правила ведения протокола совещания. Отчет по протоколу совещания. Протокол рабочей встречи, протокол онлайн — совещания. Особенности

организации и протоколирование различных организаций. Тайм — менеджмент руководителя. Составление расписания, хронологии дня.

2.3.7 Конфиденциальное делопроизводство и защита информации

Что включает конфиденциальное делопроизводство. Как осуществляется организация делопроизводства с конфиденциальной информацией. Какие меры защиты конфиденциальной информации. Каковы требования к конфиденциальному делопроизводству.

Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации

Характеристика основной нормативно-правовой базы Российской Федерации при работе с конфиденциальной информацией. Особенности, отличительные признаки конфиденциальной информации.

Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна

Что входит в состав персональных данных. Что не является персональными данными. Какие персональные данные являются общедоступными. Что относится к служебной тайне. Виды служебных тайн. Что не относится к служебной тайне. Коммерческая тайна, сведения и признаки. Что запрещено относить к коммерческой тайне.

Организация работы с конфиденциальными документами

Организация работы с конфиденциальными документами. Регистрация конфиденциальных документов. Ответственные за ведение конфиденциальных документов. Виды документов в организации, которые считаются конфиденциальными. Особенности работы с конфиденциальными документами.

2.3.8 Специальный модуль.

Информационные компьютерные технологии и технические средства управления

Что делают с помощью информационных технологий управления. Что относится к техническим средствам информационных технологий. Что такое информационные компьютерные технологии.

Текстовый редактор Microsoft WORD Основные сведения, принципы работы. Выбор шрифта, задание параметров абзаца, Создание таблиц

Способы создания таблиц Microsoft WORD. Какие параметры абзаца могут быть установлены в MicroSoft Word. Параметры правки Microsft WORD. Добавление текста в документа, правка. Работа с заголовками. Применение шрифтов. Выравнивание, копирование, вставка. Диаграммы. Содержимое документа. Экран. Печать. Сохранение. Стили таблиц. Добавление границ таблиц. Добавление, удаление ячеек. Отображение и скрытие линеек сети.

Электронные таблицы Microsoft Excel Виды данных, формулы.

Использование встроенных функций

Виды данных в таблицах Microsoft Excel. Типы встроенных функций в электронной таблице. Создание формул. Просмотр формул. Скачивание книги. Электронные таблицы. Вычисление.

1С Предприятие 8.3 . Интерфейс программы, оформление первичных документов

Что включает в себя система 1С: Предприятие 8.3 . Платформа lС: Предприятие 8.3 . Разделы lС: Предприятие 8.3 . Раздел «Новости» Раздел «Инструкции по учету в программах 1 С» Раздел «Инструкции по разработке на 1С» Раздел «Консультации по законодательству» Раздел «Книги и периодика» Раздел «Справочная информация» Раздел «База нормативных документов».

lС: Зарплата и кадры. Оформление кадровых документов Электронные трудовые книжки. Кадровый учет и делопроизводство.

Штатное расписание. Учет труда, рабочего времени и не выхода. Учет отпусков. Система оплаты труда.

Понятие презентации. За**пуск MS PowerPoint для Windows.**

Основные элементы интерфейса Power Poin

Создание презентации. Выбор темы, выбор слайдов. Добавление теста. Форматирование текста. Добавление рисунков. Добавление фигур. Добавление заметок докладчика. Показ презентаций.

Технические средства управления.

Определение технических средств управления Виды технических средств управления Аппарат и технические средства управления.

2.3.9 Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря

Основные принципы и правила делового общения, этикета секретаря. Кодекс профессиональной этики секретаря. Что включает в себя понятие деловой этикет, деловое общение. Что относится к деловому этикету. В чем заключается значение делового общения.

Сущность, функции и структура общения

Структура общения. Понятие сущности общения. Цели и содержания общения. Коммуникативные барьеры в общении. Уровни общения.

Виды и формы делового общения

Основа делового общения. Отличия делового общения. Диадическое общение. Групповое общение. Публичное общение. Деловая беседа. Функции деловой беседы. Структура делового общения, структура деловой беседы.

Стили общения

Что такое стиль общения. Четыре стили общения. Преимущества каждого вида общения. Определение основной причины выбора участником коллектива того или иного стиля общения.

Культура речевого общения

Что включает в себя культура речевого общения. Культура речи: анализ терминов и понятий. Виды речевого общения. Критерии эффективности

речи. Формирование культуры речевого общения. Понятийный аппарат в культуре речи.

Публичные выступления

Что откосится к публичным выступлениям. Мастерство публичного выступления. План/ этапы публичного выступления. Что означает публичная

Психологические механизмы влияния на партнера

Основные способы психологического воздействия. Психологические приемы. Что относится к видам психологического влияния. Внушение. Убеждение. Подражание. Просьба.

Культура слушания партнера

Приемы слушания. Навыки активного слушания. Техники активного слушания. Приемы эффективного слушания делового партнера. Слушание в деловой коммуникации.

Деловые беседы. Деловые переговоры

Отличие деловой беседы от деловых переговоров. Виды деловых переговоров. Правила деловых переговоров. Примеры поведения. Техника деловой беседы.

Культура деловых совещаний

Особенности делового совещания. Основные принципы делового совещания. Стадии проведения делового совещания. Роль деловых совещаний в работе руководителя. Пример плана делового совещания.

Этика делового общения

Определение этики делового общения. Для чего необходимо знать и придерживаться этики делового общения. Нормы и стандарты, в соответствии с которыми протекает деловое общение. Правила и рекомендации делового общения.

Конфликты в деловой среде, их типология Определение делового конфликта. Структура конфликта. Виды, стадии

конфликта. Горизонтальные конфликты, вертикальные конфликты. Причины возникновения конфликтов. Пути решения конфликтов.

Прием и общение с посетителями

Планирование и готовность к приему. Дистанция в общении. Позиция делового взаимодействия. Фразы секретаря для приема посетителей.

Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид

Требования, предъявляемые к внешнему виду секретаря. Формы, методы и технологии само презентации. Факторы формирования имиджа. Внешний вид делового человека.

Стресс и стрессовые ситуации

Определения стресса. Виды стресса на рабочем месте. Какие бывают стрессовые ситуации на работе. Правила поведения при стрессовых ситуациях на работе.

3. Условия реализации программы.

3.1 Материально-технические условия.

Для целей практического обучения в учебном центре имеется учебная аудитория оснащенная:

– демонстрационным оборудованием (компьютер, проектор, экран);
– бланками документов по охране труда;
– средствами индивидуальной защиты;
– средствами оказания первой помощи пострадавшим на производстве;
– тренажерами «Максим», «Гоша» для отработки приемов оказания первой помощи пострадавшим.

- 3 компьютера с выходом в интернет и правовую систему Консультант Плюс, а также системой Олимпокс (IT- решения для автоматизации процессов обучения, проверки знаний и проведения инструктажей работников организаций в области охраны труда и безопасности на производстве).
- в аудитории имеется: принтер, сканер, проектор, экран - доска
- компьютерный стол для обучающихся двухместны – 1 шт.;
- стол письменный – 2 шт.
- шкаф – стеллаж – 1 шт.;
- шкаф – гардероб – 1 шт.;
- тумба под стол – 3 шт.;
- стул – 6 шт.;
- стенды, плакаты.

3.2 . Кадровое обеспечение реализации программы

Кадровое обеспечение основной программы профессиональной подготовки обеспечивается педагогическими работниками, имеющими среднее профессиональное или высшее образование и отвечающее квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам (статья 46 Федерального закона от 29.12.20 12 № 273 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).

Требования к квалификации: наличие высшего профессионального образования или среднего профессионального образования по направлению подготовки "Образование и педагогика" или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления

требований к стажу работы, либо высшего профессионального образования или среднего профессионального образования и дополнительного профессионального образования по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы (приказ от 26.08.2010 года Х 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов служащих, раздел Квалификационные характеристики должностей работников образования").

3.3 Оснащение баз практик

Реализация программы профессионального обучения предполагает обязательную производственную практику. Производственная практика реализуется в ООО «КрасПроект» и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ.

Технологическое оснащение рабочих мест производственной практики в ООО «КрасПроект» соответствует содержанию профессиональной деятельности и дает возможность обучающемуся овладеть знаниями, умениями и навыками по всем видам деятельности, предусмотренных программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Производственная практика может осуществляться как непрерывным циклом, так и путем чередования с теоретическими занятиями при условии обеспечения связи между содержанием теоретической и практической составляющих образовательной программы.

Производственная практика реализуется в форме групповых и индивидуальных практических занятий.

Задачи производственной практики.

- приобретение профессиональных качеств в соответствии с квалификационными требованиями, профессиональными стандартами;
- практическое освоение профессии;
- приобретение опыта внедрения передовых методов в производстве;
- содержание и учёт видов документации;
- формирование профессионального интереса, чувства ответственности и уважения к выбранной профессии

Производственная практика также может проводиться на основании соглашений о сотрудничестве, заключаемых между ООО «КрасПроект» и предприятиями, организациями, обладающими необходимыми производственными площадками (бабами практик). Соглашение заключается с каждой организацией, на которую направляются слушатели для прохождения практики, вне зависимости от периода обучения и их численности.

Программой профессионального обучения предусмотрена возможность прохождения производственной практики на производстве, т.е. на рабочем месте слушатели (если рабочее место слушатели соответствует наименованию и содержанию профессиональной программы). Такая форма производственной практики осуществляется в период рабочего времени и не требует заключения соглашения между ООО КрасПроект» и предприятием. Слушатель является работником предприятия и проходит производственную практику без отрыва от производства согласно утвержденному распиванию, календарному плану.

Основным документом, регламентирующим производственную практику, является план практики. На его основе формируется план-задание на период производственной практики и выдается каждому слушателю.

Отчётная документация по производственной практике включает:

- дневник по практике;
- характеристика слушателя от принимающей организации или ООО «КрасПроект»;
- отчёт по практике.

ООО «КрасПроект» формирует пакет документов для прохождения производственной практики по профессиональному обучению и выдает каждому слушателю.

Слушатели, не выполнившие план производственной практики, не допускаются к

итоговой аттестации.

3.4 Учебно-методическое обеспечение программы

Учебно-методическое обеспечение программы представлено в виде печатных раздаточных материалах для слушателей, учебных пособиях, изданных по отдельным разделам программы, профильной литературе, отраслевых и других нормативных документах и электроном ресурсе Олимпокс. Во время самостоятельной подготовки обучающиеся обеспечены доступом к сети Интернет.

основная литература:

1. Ахметова А.В. Информационные технологии в документальном обеспечении управления и архивном деле: учебное пособие / А.В. Ахметова.

– Комсомольск-на-Амуре: ФГБОУ ВПО «КнАГТУ», 2014 — 143 с. — ISBN 978-5-7765-1068-7;

1. Баранова Е.К., Бабаш А.В. Информационная безопасность и защита информации : учеб. пособие / Е.К. Баранова, А.В. Бабаш. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2018. — 336 с. — ISBN 978-5-369-01761-6;

2. Басаков М.И. Документационное обеспечение управления (с основали архивоведения): учебное пособие / М.И. Басаков. — 2-е изд., стер. — М. КНОРУС, 2016. — 216 с. — (Начальное и среднее профессиональное образование). ISBN 978-5-406-04536-7;

3. Вострецова Е.В. Основы информационной безопасности : учебное пособие для студентов вузов / Е.В. Вострецова. Екатеринбург Изд-во Урал. ун-та, 2019.— 204 с. ISBN 978-5-7996-2677-8;

4. Деревянкин Е.В. Деловое общение: учебное пособие. Екатеринбург: Изд-во Урал. унта, 2015. — 48 с. — ISBN 978-5-7996—1454-6;

5. Дзялошинский И. М., Пильгун М. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун.

– М.: Издательство Юрайт, 2017. — 433 с. Серия Бакалавр. Углубленный курс. ISBN 978-5-9916-3044-3;

6. Зайцева Е. В., Гончарова Н.В. Делопроизводство и документооборот в системе государственного и муниципального управления: учебно- методическое пособие / Екатеринбург: Изд-во Уральского университета, 2017. — 175 с. — ISBN 978-5-7996- 2233-6;

7. Капкан М.В. Деловой этикет: учебное пособие / Капкан М.В., Лихачева Л.С.. — Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2017. — 168 с. — ISBN 978-5- 7996-2076-9;

8. Приставченко О.В., Эгамов А.И. Информационные технологии в документационном обеспечении управления в архивном деле: Учебно- методическое пособие / составители: О.В. Приставченко, А.И. Эгамов. Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2017;

9. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО М. : Издательство Юрайт, 2018. — 207 с. ISBN: 978-5- 9916-7315-0;

10. Смирнова Е.П. Делопроизводство для секретаря. Разработка, учет и хранение служебной документации: практическое пособие / Смирнова Е.П..

— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 210 с. — ISBN 978-5-4486-0465-2;

11. Хмельницкая О.Е. Секретарь - лицо компании : имидж секретаря, деловой этикет и протокол / Хмельницкая О.Е.. — Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2017. — 127 с. — ISBN 978-5-379-02028-6;

12. Шувалова Н.Н.,Иванова А.Ю. Основы делопроизводства. Язык служебного документа: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ,под общ. ред. Н. Н. Шуваловой. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. 428 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). ISBN 978-5-534-10848-4.

дополнительная литература:

13. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. Психология и этика делового общения: Учебник и практикум для академического бакалавриата. Люберцы: Юрайт, 2016. 463 с.;

14. Венделева М.А., Вертакова Ю.В. Информационные технологии в управлении.: Учебное пособие для бакалавров. Люберцы: Юрайт, 2016. 462 с

15. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие. М.: НИЦ Инфра-М, 2013. 190 с.

16. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления и делопроизводство. М.: Юрайт, 2014. 576 с.;

17. Ловчева М. В., Галкина Е. Н., Гурова Е. В. Делопроизводство в кадровой службе. М.: Проспект, 2019. 80 с.;

18. Лыткина О. И., Селезнева Л.В. Культура речи и деловое общение. Сборник упражнений. Учебное. М.: РГСУ, 2013. 168 с.;

19. Свиридова М.Ю. Информационные технологии в офисе: Практические упражнения. М.: Academia, 2016. 800 с.;

20. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. М.: Ось-89, 2013. 320 с.;

21. Тимофеев М. И. Деловые коммуникации. Учебное пособие. М.: РИОР, Инфра-М, 2016. 128 с.;

22. Трофимова О. В., Купчик Е.В. Основы делового письма. М.: Флинта, Наука, 2014. 306 с.;

нормативно — правовые документы:

23. Конституция РФ (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) (с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 1 июля 2020 г.)// Консультант Плюс;

24. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 19.12.2022, с изм. от 11.04.2023) // Консультант Плюс;

25. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 Y°5l - ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 28.04.2023)// Консультант Плюс;

26. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 *N.°* 95-ФЗ (ред. от 14.04.2023)// Консультант Плюс;

27. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 14.04.2023)// Консультант Плюс;

28. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ. с изм., внесенными Федеральным законом от 06.04.2015 N 68-ФЗ (в ред. 19.12.2016), Постановлением Конституционного Суда РО от 05.07.2017 № 18-П //Консультант Плюс;

29. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ (в ред. от 29.12.2022 № 604-ФЗ) // Консультант Плюс;

30. Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152- ФЗ (в ред. от 14.07.2022 3в 266-ФЗ) // Консультант Плюс;

32.Закон РФ «О государственной тайне» от 21.07.1993 У. 5485-1. (в ред. от 05.12.2022 № 498-ФЗ)// Консультант Плюс;

33.Федеральный закон «О коммерческой тайне» от 29.07.2004 № 98-ФЗ. (в ред. от 14.07.2022 Х. 311-ФЗ)// Консультант Плюс;

34. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ ;

35. Федеральный закон «Об электронной подписи» от 06.04.2011 N.° 63- ФЗ (в ред. от 28.12.2022 № 569-ФЗ//Консультант Плюс;

36. Федеральный конституционный закон от 25.12.2000 3° 2-ФКЗ «О Государственном гербе Российской Федерации» (в ред. от 30.12.2021)// Консультант Плюс;

37. Федеральный закон «О государственном языке Российской Федерации» от 01.06.2005 N* 53-ФЗ (в ред. от 28.02.2023 № 52-ФЗ)
//Консультант Плюс;

38. Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 У° 477 *«Об* утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» (ред. от 01.02.2020)// Консультант Плюс;

39. Электронные ресурсы:
http://sekretarskoe-delo.ru/. – Профессиональный журнал о тонкостях секретарского дела;
http://edou.ru — портал по документационному обеспечению делопроизводства;
http://doc-sty1e.ru — стиль документа;
http://garant.ru — «Гарант» - информационно-правовой портал; http://consultant.ru некоммерческая Интернет-версия нормативно- правового обеспечения;

4. Оценка качества освоения программы

При освоении программы профессионального обучения проводится в рамках промежуточной и итоговой аттестации.

Промежуточной аттестации обучающихся, устанавливаются ООО «КрасПроект» по завершению изучения модулей программы в форме зачета (письменный тест по модулям программы).

Обучение по программе завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена, который включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационном справочнике и (или) профессиональном стандарте по профессии «Секретарь администратор». К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой профессионального обучения. Практическая квалификационная работа выполняется в печатном виде согласно заданию. Проверка теоретических знаний осуществляется по выбранным вопросам в письменном виде.

Обучающимся, успешно сдавшим квалификационный экзамен по результатам профессионального обучения, присваивается 3 разряд по профессии «Секретарь-администратор» и выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего (установленного образца).

Обучающиеся, не сдавшие квалификационный экзамен, получают справку установленного образца.

4.1 Оценочные материалы для промежуточной аттестации

(письменный тест по модулям программы)

1. Общепрофессиональный модуль:

1. Что такое документ?

А) Это какой-либо материальный носитель с информацией, которая обладает определенными реквизитами;

Б) Это бумажный лист с нанесенным на него печатным текстом;

В)Это объект материального мира, который содержит какую-либо информацию, необходимую для рабочего процесса.

2. Информация, которая имеет структуру и содержится на носителе — это:

3. А) официальный документ;

Б) делопроизводство.

В) документированная информация.

3. Передача информации, которая содержится в документе, в пространстве и времени — это:
А) социальная функция документа;
Б) **коммуникативная функция документа;**
В) политическая функция документа.

4. Какой из указанных документов приобретает правовую функцию на определенный промежуток времени:
А)Протокол заседания аттестационной комиссии;
Б) Закон;
В) Платежное поручение.

5. В чем заключается атрибутивность документа?
А) **В наличии в документе двух составляющих (материальной и информационной), без которых он существовать не может**;
Б) В его предназначенности для передачи в пространстве и времени;
В) В тесной взаимосвязи его отдельных элементов и подсистем, которые обеспечивают его целостность и сохранений свойств при различных внешних изменениях.

6. Способность документа повлечь за собой правовые последствия — это его:
А) юридическая значимость;
Б) достоверность;
В) юридическая сила.

8. Копия документа — это:
А) **экземпляр, который полностью повторят содержание подлинника**;
Б) повторный экземпляр подлинника;
В) его электронная форма.

9. Обязательный элемент оформления документа называется: А) формуляром;
Б) реквизитом;
В)образцом.

10. Реквизит, который фиксирует решение лица (согласие или несогласие) по поводу содержания документа, называется:
А) визой;
Б) грифом;
В)резолюцией.

11. Резолюция оформляется:
А) только на отдельном листе; Б) только на самом документе;
В) на самом документе или на отдельном листе.

10. Какие установлены стандартные форматы бланков документов? **А) А4 и А5;**
Б) А5 и А3;

В)Только А4.

11. Левое поле документа должно быть не менее:
А) 20 мм;
Б)30 мм;
В) 10 мм.

12. Какой документ организации нельзя оформить на общем бланке?
А) Отчет;
Б) Приказ;
В) Письмо.

13. Какой реквизит организационно-распорядительного документа является переменным?
А) Дата документа;
Б) Наименование организации; В)
Код формы документа.

14. При каком варианте оформления реквизита заголовочная часть бланка продлевается до границы правого поля?
А) При продольном;
Б) При центрированном; В)
При флаговом.

2. Профессиональный модуль:

1. **Гарантийное письмо — это:**
А) документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия;
Б) документ, содержащий приглашение на мероприятие;
В) документ, в котором гарантируется оплата выполненной работы или предоставление чего-либо (работы, помещения и т.д.);
Г) документ, подтверждающий получение ценностей.

2. Дайте определение документа:
А) материальный объект с информацией, зафиксированной созданные человеком способом, для её передачи во времени и пространстве;
Б) совокупность реквизитов официального письма;
В) стандартное расположение материала;
Г) текст.

3. Дайте определение формуляра-образца:
А) совокупность реквизитов делового письма;
Б) **совокупность расположенных в определенной последовательности реквизитов, присущих всем документам определенной системы документации;**
В) совокупность реквизитов приказа;
Г) совокупность реквизитов акта;

4. Дата документа оформляется следующим образом:

А) 1 февраля 1997;
Б) 1 февраля 97 г.;
В) 01.02.97 г.;
Г) 01.02.97

5. Дата документа — это:
А) дата его подписания, принятия;
Б) дата его составления;
В) дата его подписания, принятия, утверждения, составления, дата события;
Г) дата события.

6. Каким свойством можно охарактеризовать наличие у документа неотъемлемых слагаемых, без которых он существовать не может: А) вещественность;
Б) атрибутивность;
В) структурность;
Г) верного варианта ответа нет.

7. Деловые письма обычно заканчивают фразами:

А) в соответствии с Вашей просьбой .;
Б) с уважением ...;
В) нами рассмотрены Ваши предложения ...;
Г) в связи …

8. Делопроизводство — это:
А) правильное оформление документов;
Б) организация документооборота в учреждении;
В) совокупность документов, отражающих управленческую деятельность учреждения;
Г) **совокупность работ по документированию деятельности управления и по организации документов в учреждении.**

9. Деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами — это:

А) документационное обеспечение управления;
Б) стандартизация;
В) ЕГСД;
Г) система документации.

10. Документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы — это:
А) должностная инструкция; Б) устав;
В) положение;
Г) штатное расписание.

11. Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях и т.п.:

А) объяснительная записка; Б)
докладная записка;
В) акт;
Г) протокол.

12. Какая функция относится к общим функциям документа:

А) общекультурная;
Б) информационная; В)
правовая;
Г) упорядочивающая.

13. Как должно происходить деление документов:
А) на роды, подвиды, подроды, разновидности;
Б) на роды, виды, подвиды, разновидности;
В) на виды, подвиды, разновидности, роды;
Г) на подвиды, подроды, разновидности.

14. Документационное обеспечение управления — это:
А) процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в делопроизводстве;
Б) деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами;
В) совокупность документов, применяемых в определенной сфере деятельности;
Г) совокупность реквизитов, установленных в соответствии с формуляром документа.

15. ЕГСД — это:
А) совокупность реквизитов, установленных в соответствии с формуляром документа.
Б) комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документационных процессов на предприятии;
В) совокупность документов, применяемых в определенной сфере деятельности;
Г) деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами.

16. Документ, содержащий информацию, не предназначенную для широкого распространения:
А) неопубликованный; Б)
тайный;
В) **непубликуемый;**
Г) непериодический.

17. Что относится к признакам документа:
А) функциональность информации; Б)
тождественность самому себе; В)
законность;
Г) завершенность сообщения.

18. Какой логический прием, используется при создании документов:

А) определение;
Б) установление;
В) обоснование; Г)
разъяснение.

19. Если Вам необходимо дать описание рекламируемых услуг, Вы составите
А) договорное письмо;
Б) рекламное письмо;
В) сопроводительное письмо; Г)
письмо-приглашение.

20. Если Вам необходимо предъявить претензии партнёру, Вы составите А) договорное письмо;
Б) информационное письмо; В)
сопроводительное письмо;
г) письмо-претензию.

21. Укажите отличительное свойство документа:

А) копийность;
Б) юридическая сила;
В) множественность;
Г) точности.

22. Если Вам необходимо пригласить организацию или должностное лицо на совещание, встречу, Вы составите
А) письмо-приглашение;
Б) сопроводительное письмо;
В) письмо-подтверждение;
Г) договорное письмо.

23. Если Вам необходимо сообщить о проведении мероприятия, Вы составите
А) сопроводительное письмо;
Б) письмо-подтверждение;
В) договорное письмо;
Г) информационное письмо.

24. Если Вам необходимо составить письмо, информирующее адресата о направлении к нему присылаемых документов, Вы составите
А) сопроводительное письмо;
Б) письмо-уведомление;
В) письмо-подтверждение;
Г) договорное письмо.

25. Если Вам необходимо составить письмо, сопровождающее договор, то оно будет носить название (по содержанию)
А) письмо-подтверждение;
Б) договорное;
В) сопроводительное;

Г) письмо-уведомление.

3. Специальный модуль:

1. Технологии автоматизированного документооборота включают:

А) планирование и управление ресурсами;
Б) формирование и накопление базы электронных документов;
В) программно-аппаратную платформу;
Г) деловую графику.

2. К документационной системе, выполняющей функции доставки информации, предъявляют следующие требования:
А) оперативное формирование указаний;
Б) достоверность передаваемых документов;
В) подготовка плановых документов;
Г) разработка программных алгоритмов.

3. Технологии класса «Рабочая группа» для документационных систем характеризуются...
А) отсутствием структуризации в организации работ;
Б) накоплением электронных документов в информационной базе;
В) генерацией отчетов с использованием информации из базы данных;
Г) настройкой делопроизводства по требованию заказчика.

4. Технологии класса «Рабочий поток» для документационных систем служат для

А) автоматизации документооборота в средних и крупных офисах;
Б) контроля версий программных продуктов;
В) определения программно-аппаратной конфигурации системы;
Г) **предоставления услуг по имитационному моделированию.**

5. Средства офисной автоматизации обеспечивают...
А) **реализацию алгоритмов обработки документов в организации;**
Б) оценку программно-аппаратной конфигурации документационной системы;
В) отказоустойчивость системы (резервирование ресурсов);
Г) оперативную обработку табличных данных.

6. Сетевые компьютеры в документационных системах обеспечивают. . .
А) экспедиционную обработку документов;
Б) контроль исполнения по существу поставленных задач
В) **коллективный доступ к ресурсам сети;**
Г) исследование знаковых систем.

7. Документационных системах для поиска регистрационных карточек применяют:
А) интеграцию технологий делопроизводства;
Б) автоматизацию административно-управленческих функций;
В) предметный признак систематизации;

Г) средства макропрограммирования.

8. Контрольная дельность документационной системы обеспечивает. . .
А) каталогизацию регистрационных форм по срокам исполнения;
Б) экспедиционную обработку входящих документов;
В) использование сетевых протоколов;
Г) управление передачей информации

9. Какие существуют виды барьеров общения?
А) **межъязыковые;**
Б) мировоззренческие;
В) психологические;
Г) соматические;
Д) **социальные;**
Е**) технические;**

10. На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?
А) доброжелательность;
Б) порядочность;
В) тактичность;
Г) уважительность;
д) эгоизм.

11. Этическая категория, которая передает моральную необходимости выполнения общественно полезных обязанностей:
А) благо;
В) долг;
Г) счастье;
Д) честь.

12. Верно ли утверждение, что конкуренция двигает дело, ориентации на сотрудничество — укрепляет его, а стремление раздавить конкурента уничтожает'?
А) Да;
Б) Нет.

13. Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:
А) все ответы верны;
Б) психологию делового общения;
В) служебный этикет;
Г) технику делового общения;
Д) этику делового общения.

14. Этика — это . . .
А) наука, предметом которой является мораль;
Б) наука, предметом которой является общество;
В) наука, предметом которой является мировоззрение.

15. Профессиональная этика относится к …
А) теории морали;
Б) нормативной этике;
В) прикладной этике.

4.2 Оценочные материалы для промежуточной аттестации

(письменный экзамен по модулям программы).

Общепрофессиональный модуль:

1. Определение и общие характеристики организации.

Организация – сознательно координируемое социальное образование с определенными границами, которое функционирует на постоянной основе для достижения общих целей

2. В чем различия понятии управление и менеджмент

Менеджмент и управление отличаются по ряду параметров:
- Сфера применения.
- Ответственность.
- Временной характер.
- Стратегический и оперативный уровни.

Таким образом, управление охватывает более широкие аспекты и направлено на разработку стратегий и долгосрочное развитие организации, в то время как менеджмент фокусируется на оперативном управлении и достижении краткосрочных целей

3. Что такое организационно правовая форма организации?

Организационно-правовая форма организации — это признаваемая законодательством форма хозяйствующего субъекта, фиксирующая способ закрепления и использования имущества, а также вытекающие из этого правовое положение и цели деятельности.

4. Сколько организационно правовых форм?

Существует три группы организационно-правовых форм:
1. Для юридических лиц - коммерческих организаций:
   - товарищества (полные товарищества, товарищества на вере);
   - общества (общества с ограниченной ответственностью);
   - акционерные общества (публичные и непубличные);
   - унитарные предприятия (основанные на праве хозяйственного ведения и оперативного управления);
   - производственные кооперативы;
   - крестьянские (фермерские) хозяйства;
   - хозяйственные партнёрства.
2. Для юридических лиц - некоммерческих организаций:
   - потребительские кооперативы;
   - общественные организации;
   - общественные движения;
   - учреждения (в том числе общественные учреждения);
   - государственные корпорации;
   - некоммерческие партнёрства;

– автономные некоммерческие организации;
– объединения юридических лиц (ассоциации и союзы);
– ассоциации крестьянских (фермерских) хозяйств;
– территориальные общественные самоуправления;

3. Для хозяйствующих субъектов без образования юридического лица:
– паевые инвестиционные фонды;
– простые товарищества;
– представительства и филиалы;
– индивидуальные предприниматели;
– инвестиционное товарищество.

5. Что такое жизненный цикл организации?

Это совокупность стадий развития, которые проходит фирма за период своего существования.

Эта концепция рассматривается в рамках менеджмента и подразумевает прохождение организацией нескольких этапов развития: становление, рост, зрелость, смерть. Но последний этап не совсем применим к организации, так как не всякое искусственное создание обязательно должно умереть.

Жизненный цикл имеет следующий вид: зарождение и становление, рост, когда фирма активно заполняет выбранный ею сегмент рынка, зрелость, когда фирма пытается сохранить имеющуюся долю рынка под своим контролем и старость, когда фирма быстро теряет свою долю рынка и вытесняется конкурентами. В дальнейшем организация либо ликвидируется, либо вливается в более крупную, либо разбивается на более мелкие организации, которые в зависимости от ситуации могут оказаться на стадиях роста или зрелости (реже — других стадиях).

Нормативно — правовое обеспечение секретарской деятельности

1. Что такое нормативно — правовая база?

Нормативно-правовая база — это совокупность законов, постановлений, распоряжений, инструкций и прочих нормативных документов, регулирующих деятельность в определённом секторе общественной жизни

2. Что такое нормативно – правовой акт?

Нормативно – правовой акт - официальный документ, принятый в определённой форме правотворческим органом в пределах его компетенции и направленный на установление, изменение и отмену правовых норм.

3. Что такое общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации

Общероссийские классификаторы это документы по стандартизации, которые распределяют информацию в соответствии с её классификацией (классами, группами, видами и др.)

Охрана труда

1. Основные понятия и принципы охраны труда

Охрана труда — это система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности. Она включает в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и другие мероприятия

2. Перечень вредных или опасных производственных факторов, которые могут воздействовать на работника

Физические факторы. К ним относятся движущиеся машины и механизмы, различные подъёмно-транспортные устройства и перемещаемые грузы, незащищённые подвижные элементы производственного оборудования, отлетающие частицы обрабатываемого материала и инструмента, электрический ток, повышенная температура поверхностей оборудования и обрабатываемых материалов. К вредным физическим факторам относятся также повышенная или пониженная температура воздуха рабочей зоны, высокие влажность и скорость движения воздуха, повышенные уровни шума, вибрации, ультразвука и различных излучений.

Химические факторы. К ним относятся пары и газы (бензол, толуол, окись углерода, сернистый ангидрид, окислы азота), аэрозоли свинца, токсичные пыли, агрессивные жидкости (кислоты, щёлочи).

Биологические факторы. К ним относятся микроорганизмы (бактерии, вирусы и др.) и макроорганизмы (растения и животные), воздействие которых на работающих вызывает травмы или заболевания.

Психофизиологические факторы. К ним относятся физические (статические и динамические) и нервно-психические перегрузки (умственное перенапряжение, перенапряжение анализаторов слуха, зрения и др.)

3. Действия при приеме и передаче смены в случае непрерывного технологического процесса и работы оборудования

При приёме и передаче смены работник должен:

- Проверить в присутствии сдающего дежурство работника исправность оборудования, инструмента, защитных устройств опасных зон машин и механизмов, пусковых, предохранительных, тормозных и очистных устройств..
- Осмотреть рабочее место,.
- Убедиться, что к месту производства работ он имеет свободный доступ для беспрепятственного подхода (подъезда) и быстрого отхода (отъезда) от места работы в случае аварийной ситуации.
- Убедиться, что поверхность рабочего места обеспечивает устойчивое положение работника.
- Убрать с места предполагаемых работ ненужные предметы и материалы, способные помешать плановым работам.
- Убедиться в работоспособности системы сигнализации, в быстром доступе от рабочего места к пульту управления сигнализацией для подачи необходимых сигналов в случае возникновения необходимости, проверить наличие пломб у пломбируемых устройств (при их наличии в системе сигнализации).
- Ознакомиться с последними записями в ведомости несоответствий.
- Обнаруженные неполадки, нарушения требований безопасности устранить до начала работы, а при невозможности сделать это, сообщить о них руководителю работ и до их устранения к работе не приступать

4. Процесс извещения руководителя работ о недостатках, влияющих на безопасность труда, обнаруженных во время работы

О выявленных перед началом производства работ недостатках и неисправностях работник должен сообщить непосредственному руководителю работ.

Профессиональный модуль

1. Что относится к документационному обеспечения управления

Документационное обеспечение управления — это деятельность аппарата управления, которая охватывает вопросы документирования и организации работы с документами в процессе осуществления им управленческих функций

2. Чем занимается специалист по документационному обеспечению управления?

Специалист по документационному обеспечению управления занимается организацией и обработкой документов в организации с целью обеспечения эффективного управления информацией

3. Что является основным нормативным документом, на основании которого оформляются ОРД?

Основным нормативным документом, на основании которого оформляется оперативно-розыскная деятельность, является Федеральный закон от 12.08.1995 №144-ФЗ «Об оперативно-розыскной деятельности».

4. Состав организационно распорядительных документов.

Организационно-распорядительная документация в большинстве случаев представлена следующими документами: Уставом организации, положениями о структурных подразделениях, должностными инструкциями, приказами, распоряжениями, актами, протоколами, заявлениями, письмами, докладными записками и др. Издание этих организационно-распорядительных документов является способом осуществления в организации управленческой деятельности.

5. Понятие и виды бланков ОРД

Бланк организационно-распорядительных документов (ОРД) — это стандартный лист бумаги с нанесёнными на нём постоянными реквизитами, содержащими необходимую информацию об организации — авторе документа.

Виды бланков ОРД, установленные ГОСТ Р 6.30-2003:

- Общий бланк. Стандартный лист бумаги с общими данными организации. Может быть использован для составления любых видов документов, кроме писем.
- Бланк письма. Бланк документа, используемый для ведения переписки. Содержит справочные данные об организации (почтовый адрес, номера телефонов и т. д.).
- Бланк конкретного вида документа. Разрабатывается на основе общего бланка и используется для документов определённого вида (приказов, распоряжений, актов, протоколов и т. п.).
- Бланки структурного подразделения или должностного лица. Проектируются в том случае, если руководитель подразделения или должностное лицо имеет право подписи документов.

6. Правила составления и оформления организационно правовой, распорядительной, информационно справочной документации: правила, положения, инструкции

Правила оформления документов, согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016:

– Для создания документов использовать свободно распространяемые бесплатные шрифты 1. Рекомендуется использовать размеры шрифтов №12, 13, 14.

– Абзацный отступ текста документа — 1,25 см. Заголовки разделов и подразделов печатаются с абзацным отступом или центрируются по ширине текста.

– Многострочные реквизиты печатаются через один межстрочный интервал, составные части реквизитов отделяются дополнительным интервалом.

– Текст документа печатается через 1–1,5 межстрочных интервала. Если документ готовится для издания с уменьшением масштаба, текст печатается через два интервала.

– Текст документа выравнивается по ширине листа (по границам левого и правого полей документа).

– Длина самой длинной строки реквизита при угловом расположении реквизитов — не более 7,5 см, при продольном расположении — не более 12 см.

– Нормативные акты организации, а также иные многостраничные документы могут оформляться с титульным листом.

– Каждый лист документа, оформленный на бланке или без него, должен иметь поля не менее: левое — 20 мм, правое — 10 мм, верхнее — 20 мм, нижнее — 20 мм. Документы длительных (свыше 10 лет) сроков хранения должны иметь левое поле не менее 30 мм.

7. Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики

Документооборот — это процесс движения документов внутри организации с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки.

Количественные характеристики документооборота включают:

– Объём документооборота. Определяет количество входящих, исходящих и внутренних документов учреждения за рассматриваемый временной отрезок.

– Удельный вес каждой группы документов или документопотоков.

– Плотность документопотока — объём документов, который проходит через подразделение в единицу времени.

– Физический объём конкретного документа и размер текста этого документа.

– Продолжительность документооборота — скорость прохождения отдельной документации по ступеням документооборота.

– Качественные характеристики документооборота включают:

– Характеристики документопотоков (состав документов, их содержание).

– Маршруты движения документов (направление движения, этапы и инстанции маршрута движения документов).

– Периодичность (стадии документооборота).

– Направленность движения.

8. Как происходит регистрация документов

Регистрация документов осуществляется путем проставления на документе даты и регистрационного номера (индекса) с записью необходимых сведений о документе в регистрационной форме.

Регистрация документа – запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения.

9. Контроль исполнения документов

Срок исполнения документов в делопроизводстве исчисляется **в календарных днях** с даты, следующей за датой регистрации документа.

Если последний день срока исполнения приходится на нерабочий день, то документ подлежит исполнению в ближайший следующий за ним рабочий день.

10. Виды документов, относящиеся к справочно — информационным документам

– Документы общего характера. К ним относятся справки, памятки и служебные записки. Они содержат информацию для широкого использования.

– Специализированные документы. Они предназначены для решения конкретных задач или фиксации определённых событий:

– Акты. Фиксируют результаты проверок, инвентаризаций, осмотров и других действий.

– Протоколы. Содержат записи о ходе собраний, заседаний или переговоров.

– Письма и запросы. Применяются для обмена информацией между организациями или уточнения данных.

– Также справочно-информационные документы можно разделить на:

Внутренние. Используются внутри организации для обмена информацией, координации работы сотрудников и принятия управленческих решений. К ним относятся служебные записки, объяснительные записки, внутренние акты и распоряжения.

Внешние. Предназначены для взаимодействия с внешними организациями или лицами. Примеры включают официальные письма, запросы, справки и акты, подтверждающие выполнение работ или оказание услуг.

11. Основные требования к организации оперативного хранения документов

– Быстрый доступ. Для удобства поиска дела нужно устанавливать корешками наружу, а подписи на корешках должны отражать суть искомого дела. Также необходимо составить план архива.

– Условия хранения. Для сохранности документов нужно обеспечить правильный температурный и влажностный режим (17–19 °C и относительная влажность 50–55%). Важно исключить наличие грызунов, пыли и плесени.

– Размещение документов в архиве. Более важные документы нужно хранить более тщательно, а также ограничить доступ к ним. Например, составить список лиц, которые могут быть допущены к этим документам. Также документы можно разделить на часто и редко используемые, при этом часто используемые документы должны быть расположены ближе.

– Уничтожение документов. Для выявления документов с истёкшими сроками хранения нужно периодически производить экспертизу ценности документов. После выявления таких документов составляется акт об уничтожении, а затем документы подвергаются промышленному шредированию (измельчению).

– Сдача документов в архив. Окончанием оперативного хранения документов служит передача документов на хранение в архив. Это означает полную передачу всех дел долговременного хранения в государственный, ведомственный или другие архивы.

Организационное обеспечение управление

1. Понятие организационного обеспечения управления, его виды, структура, функции.

Организационное обеспечение управления — это совокупность методов и процессов, направленных на создание, поддержание и развитие организационной структуры компании. Оно охватывает широкий спектр аспектов: от создания эффективной структуры компании до внедрения управленческих практик, обеспечивающих выполнение задач.

Виды организационного обеспечения:

– Эффективность коммуникаций. Время, затраченное на обмен информацией между сотрудниками, отделами и уровнями управления.

– Структура организации. Наличие чётко определённых ролей и обязанностей, ясное распределение ответственности.

– Процесс принятия решений. Насколько быстро и точно принимаются управленческие решения в зависимости от ситуации.

– Использование ресурсов. Как эффективно используются ресурсы — как материальные, так и человеческие.

– Анализ производительности. Оценка эффективности рабочих процессов на всех уровнях организации.

Структура организационного обеспечения позволяет выделить и установить отношения между сотрудниками организации и её отдельными сотрудниками. Различают формальную и неформальную структуру. Формальная структура ограничивает поведение людей в организации рамками служебной целесообразности. Под неформальной структурой понимаются действия, ценности и нормы, убеждения и неофициальные правила, а также сложная сеть социальных правил, центров влияния и коммуникаций, сложившихся внутри и между составляющими организацию группами.

Функции управления — это виды управленческой деятельности. Процесс управления можно дифференцировать и выявить набор функций: планирования, организации, координации, регулирования, контроля и учёта. В последующем функции подразделяются на задачи, работы и т. д. Функции позволяют описать содержание деятельности по управлению, отразить важнейшие стороны полного цикла процесса управления.

2. Правила организации телефонных переговоров

Подготовка к разговору. Рекомендуется составить план беседы, чтобы уложиться в отведённое время. В плане нужно обозначить тему разговора, обменяться личными данными, разобрать проблему и подвести итоги.

Время звонка. Деловые звонки лучше совершать в рабочее время, в исключительных случаях — не раньше 8:00 и не позже 20:00. Самые важные вопросы стоит обсуждать в первой половине дня.

Ответ на звонок. Желательно отвечать после 2–3 гудков. Если абонент не отвечает сразу, не стоит класть трубку, нужно дать ему время.

Речь. Голос должен звучать доброжелательно и располагать к диалогу. Речь должна быть содержательной и интересной, без монотонных или нетерпеливых интонаций.

Умение слушать. Собеседника раздражает, когда его перебивают и задают вопросы, на которые он уже ответил.

Завершение разговора. В деловом стиле конец разговора — это подведение итогов. Можно использовать утвердительные вопросы: «Итак, мы договорились?», «Теперь мы можем рассчитывать на сотрудничество?».

Использование громкой связи. Громкая связь в разговоре с клиентами и партнёрами допускается только в исключительных случаях.

Избегание конфликтных ситуаций. Рекомендуется избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как организации, так и сотрудника, принявшего сообщение

3. Организация работы с посетителями в приемной

Поддерживать порядок на рабочем месте. Неприятное впечатление производят захламлённый стол, немытые чашки, пепельницы с окурками.

Продумать место для ожидания. В приёмной можно разместить несколько стульев, столик с газетами и журналами.

Приветствовать посетителей. Необходимо отложить все дела и переключить внимание на гостя, проявить доброжелательность и вежливо поприветствовать.

Если посетитель обращается с вопросом, который не входит в сферу компетенции секретаря, нужно объяснить, к кому конкретно следует обратиться. По возможности провести гостя к нужному специалисту либо пригласить коллегу к посетителю.

Соблюдать конфиденциальность. Не оставлять включённым компьютер с монитором, обращённым к посетителям. Не оставлять на рабочем столе доступные для прочтения документы, даже если содержащаяся в них информация кажется несекретной.

Если руководитель не может принять посетителя в назначенное время, нужно вежливо извиниться, объяснить причину задержки и обеспечить гостю комфортные условия ожидания.

По окончании встречи нужно вежливо попрощаться с посетителем. Дополнительно можно использовать позитивные выражения, если они уместны и комфортны для обеих сторон.

При приёме посетителей в приёмной не допускается перебивать гостя, разговаривать с ним снисходительно, иронично, позволять себе невежливые или обидные высказывания в его адрес.

4. Перечень документов по организации командировок

Положение о командировках. Это внутренний нормативный акт организации, в котором указывают, кого направляют в командировку, какой размер суточных положен, как отчитаться за поездку и другие детали. Положение составляют в произвольной форме и утверждают приказом руководителя.

Приказ о направлении в командировку. В документе указывают название работодателя, ФИО и должность работника, место, срок и цель поездки. Можно использовать унифицированную форму Т-9 или корпоративную форму.

Авансовый отчёт. Сотрудник составляет его по возвращении из поездки. В отчёте приводят перечень произведённых трат и прилагают подтверждающие платёжные документы: чеки, БСО, накладные, счета-фактуры, акты, билеты и т. д..

Служебная записка о направлении в командировку. Её пишет сам сотрудник или руководитель подразделения. В записке высказывают предложение об организации поездки, её целях и намечают ожидаемый результат.

Служебная записка о расходах. Её составляют, если сотрудник едет на собственном или служебном авто и не имеет проездных документов. В документе приводят маршрут, суммы трат на ГСМ и сопутствующие расходы.

Путевой лист. Его составляют для поездки на личном или служебном авто. Документ нужен для обоснования расходов на ГСМ и прочие путевые затраты.

Командировочное удостоверение. Его оформляют, если поездка включает не один пункт назначения. Удостоверение содержит отметки принимающей и провожающей стороны с датами прибытия и убытия.

Табель учёта рабочего времени. В нём фиксируют информацию о свершившейся поездке. Дни пребывания работника в командировке обозначают буквенным кодом «К» или цифровым кодом «06».

5. Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций.

Организация совещаний включает два основных этапа: подготовку и проведение. На первом этапе определяют актуальность мероприятия, ставят его цели и задачи, формируют

список участников, подготавливают доклады и презентации в соответствии с повесткой. На втором этапе освещают вопросы согласно имеющейся повестке, в этом могут принимать участие все присутствующие.

– Составление повестки дня. Это перечень вопросов, которые планируется обсудить на совещании. Вопросы следует располагать в порядке их важности и сложности.

– Ограничение количества тем. Их должно быть столько, сколько под силу эффективно обсудить и решить за отведённый период времени.

– Назначение ответственных. По каждому вопросу назначают одного сотрудника, даже когда исполнить поручение должна группа лиц.

– Временные рамки. Продолжительность мероприятия должна быть регламентирована. Составляя программу совещания, учитывают время, необходимое для выступления каждого докладчика и обсуждения каждого вопроса.

– Документальное оформление. Необходимо составлять протокол, в котором письменно фиксируются решения с указанием ответственных исполнителей и сроков выполнения задания.

Организация протокольных мероприятий включает следующие аспекты:

– Расписание и время. Назначают время для мероприятия, учитывая общую доступность и удобство участников.

– Место проведения. Выбирают подходящее место, учитывая количество гостей, доступность, технические возможности и атмосферу.

– Приглашения и регистрация. Разрабатывают формат и дизайн пригласительных писем, уведомлений и регистрационных форм.

– Протокол. Подготавливают протокол мероприятия, включающий приветствие, порядок выступлений, время выступлений и прочие важные детали.

– Украшение и оформление. Подумывают о декорациях и украшениях мероприятия, создают соответствующую атмосферу, которая сочетается с целью и тематикой мероприятия.

– Техническое обеспечение. Предоставляют необходимую техническую поддержку, включая аудио- и видеооборудование, мультимедийные презентации, техническую поддержку выступающих и прочее.

– Протокольные нормы. Учитывают все протокольные нормы и традиции, связанные с мероприятием.

– Питание и обслуживание. Заблаговременно продумывают питание и обслуживание гостей, учитывают предпочтения, диетические ограничения и количество гостей.

При организации презентаций важно учитывать, что письменный доклад должен быть кратким, насколько позволяет содержание и цель, понятным, логичным и структурированным.

Конфиденциальное делопроизводство и защита информации

1. Что включает конфиденциальное делопроизводство

Конфиденциальное делопроизводство включает в себя ряд мероприятий, связанных с организацией процесса работы с конфиденциальной документацией в соответствии с требованиями законодательства.

Некоторые из них:

– Нормативное закрепление правил и порядка работы со всеми видами конфиденциальной информации, а также правил обеспечения её безопасности.

– Ограниченный доступ только для санкционированных пользователей.

– Чёткое разграничение порядка, уровней доступа и обязанностей санкционированных пользователей.

– Установление ответственности за регистрационный учёт и хранение информации, за соблюдение порядка пользования документами.
– Жёсткая регламентация процессов составления, печати, обработки и уничтожения документов, включая стадию подготовки черновиков и проектов.
– Обязательный учёт каждого документа, как поэкземплярный, так и полистный.
– Регистрация каждого документа и материального объекта в специальном журнале.
– Строгий контроль сроков исполнения, изучения и обработки.
– Фиксация перемещения и местонахождения каждого документа.
– Периодические проверки наличия конфиденциальных документов у исполнителей.
– Строгие требования к условиям хранения, обеспечивающие безопасность информации.
– Конфиденциальное делопроизводство распространяется на документы, содержащие коммерческую и служебную тайну.

2. Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации

Конфиденциальная информация — это сведения с ограниченным доступом, распространение которых разрешено только при наличии определённого доступа или права владения.

Сущность конфиденциальной информации заключается в том, что она является объектом исключительного владения, пользования и распоряжения конкретного лица. К такой информации относят, например, личные данные сотрудников, клиентов, партнёров, коммерческую тайну, служебную тайну и другие сведения.

Задачи конфиденциальной информации включают:
– Обеспечение безопасности. Передача или использование закрытой информации может навредить предприятию, человеку или даже государству.
– Защита от утечки. Для этого конфиденциальная информация защищается на законодательном уровне.
– Недопущение неправомерного распространения. За кражу и незаконное распространение конфиденциальной информации предусмотрены санкции, в том числе уголовное наказание.
– Особенности конфиденциальной информации:
– Ограничение доступа. Данные нельзя разглашать без согласия владельца.
– Известность определённым людям. На такую информацию устанавливаются определённые правила передачи и использования.
– Наличие нормативно-правовой базы. Она обеспечивает недопустимость разглашения конфиденциальной информации

3. Определение «Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна»

Персональные данные — это любая информация, позволяющая идентифицировать человека. К ним относятся любые сведения, позволяющие узнать конкретного человека: от ФИО и паспортных данных до сведений об образовании и имущественном положении. При использовании персональных данных (сбор, хранение, распространение информации) необходимо получать согласие человека.

Служебная тайна — это защищаемая по закону конфиденциальная информация, ставшая известной в государственных органах и органах местного самоуправления только на законных основаниях и в силу исполнения их представителями служебных обязанностей. Также это информация о деятельности государственных органов, доступ к которой ограничен федеральным законом или в силу служебной необходимости.

Профессиональная тайна — это защищаемая по закону информация, доверенная или ставшая известной лицу (держателю) исключительно в силу исполнения им своих профессиональных обязанностей, не связанных с государственной или муниципальной службой. Распространение такой информации может нанести ущерб правам и законным интересам другого лица (доверителя), доверившего эти сведения, и не является государственной или коммерческой тайной. Некоторые объекты профессиональной тайны: врачебная, нотариальная, адвокатская тайна, тайна усыновления, тайна страхования, тайна исповеди.

Коммерческая тайна — это режим конфиденциальности информации, позволяющий её обладателю увеличить доходы, избежать неоправданных расходов, занять лидирующее положение на рынке или получить коммерческую выгоду. В эту категорию входят, например, отчёты о финансовом состоянии, планирование и записи о деловой активности. Такую информацию допустимо блокировать согласно внутреннему регламенту коммерческих структур

Специальный модуль

1. Что делают с помощью информационных технологий управления?

С помощью информационных технологий управления делают следующее:

– Повышают степень обоснованности принимаемых решений за счёт оперативного сбора, передачи и обработки информации.

– Обеспечивают своевременность принятия решений по управлению организацией в условиях рыночной экономики.

– Добиваются роста эффективности управления за счёт своевременного представления необходимой информации руководителям всех уровней управления из единого информационного фонда.

– Согласовывают решения, принимаемые на различных уровнях управления и в разных структурных подразделениях.

– Обеспечивают рост производительности труда, сокращение непроизводственных потерь за счёт информированности управленческого персонала о текущем состоянии экономического объекта.

2. Определение технических средств управления

Технические средства управления — это устройства, входящие в систему управления и предназначенные для получения информации, её передачи, хранения и преобразования, а также для осуществления управляющих воздействий на объект управления.

В более узком смысле под техническими средствами управления понимают средства, используемые в делопроизводстве для создания документов, их копирования, размножения, обработки, хранения, транспортирования, и средства административно-управленческой связи.

Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.

1. Что включает в себя понятие деловой этикет

это свод правил и норм, которые касаются ведения переговоров, внешнего вида, форм переписки и общения в цифровой среде (соцсетях и мессенджерах).

Он включает в себя правила общения сотрудников друг с другом, а также с руководителями, клиентами и партнёрами

2. Виды и формы делового общения

Виды делового общения:

– По форме речи: устное, письменное.
– По направленности: монологическое, диалогическое.
– По числу участников: публичное, межличностное.
– По степени взаимодействия: прямое, опосредованное.
– По расположению в пространстве: контактное, дистанционное.

Некоторые формы делового общения:

– Деловая беседа. Межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определённых деловых проблем или установления деловых отношений.
– Деловые переговоры. Обмен мнениями для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон.
– Служебное совещание. Один из эффективных способов привлечения сотрудников к процессу принятия решений.
– Деловая дискуссия. Обмен мнениями по деловому вопросу в соответствии с определёнными правилами процедуры.
– Пресс-конференция. Встреча официальных лиц с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам.
– Публичная речь. Монологическая ораторская речь, адресованная определённой аудитории, которая произносится с целью информирования слушателей и оказания на них желаемого воздействия.
– Деловая переписка. Письменная форма взаимодействия с партнёрами, заключающаяся в обмене деловыми письмами по почте либо по электронной почте.

3. Что включает в себя культура речевого общения?

Культура речевого общения включает в себя следующие аспекты:

1. Нормативный аспект. Соблюдение норм литературного языка, которые воспринимаются говорящими и пишущими в качестве образца.
2. Коммуникативный аспект. Коммуникативные качества речи, которые обеспечивают оптимальное общение участников коммуникации. К ним относятся: правильность, логичность, точность, лаконизм, ясность и другие.
3. Этический аспект. Владение говорящим нормами речевого этикета, принятыми в данном обществе. Речевой этикет — это общепринятый порядок культурного речевого общения, знание и использование устойчивых выражений, соответствующих правилам вежливости.

Также культура речевого общения включает в себя речевые стратегии и тактики. Стратегия — это процесс построения коммуникации, направленный на достижение долговременных результатов. Тактика — совокупность приёмов ведения беседы и линия поведения на определённом этапе в рамках отдельного разговора.

4. Что откосится к публичным выступлениям

К публичным выступлениям относятся:

– Доклад. Развёрнутое сообщение, раскрывающее важную научную или общественно-политическую проблему.
– Сообщение. Небольшое по времени выступление, в котором рассматривается один вопрос или проблема.
– Выступление. Краткое, обычно подготовленное сообщение при обсуждении какого-либо заранее объявленного вопроса.
– Лекция. Связное, развёрнутое изложение какого-либо вопроса специалистом.
– Беседа. Развёрнутый, подготовленный диалог со слушателями. Может включать продолжительные отрезки речи оратора (монологи), но предполагает вопросы слушателям, анализ и комментирование их ответов.

5. Отличие деловой беседы от деловых переговоров

Основное отличие деловой беседы от деловых переговоров заключается в целях и характере общения.

Деловая беседа — передача информации или обмен мнениями по определённым вопросам или проблемам. По итогам таких бесед принятие решений и заключение сделок необязательно. Деловая беседа более личностно ориентирована и чаще происходит между представителями одной организации.

Деловые переговоры — обмен мнениями для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон. Такие переговоры, как правило, предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов и т. д.). Переговоры имеют более официальный, конкретный характер.

Таким образом, переговоры проводятся с «чужими» и предполагают принятие решения, а беседы проводятся со «своими» и никакого решения не требуют.

6. Конфликты в деловой среде, их типология

Конфликты в деловой среде — это обострение противоречий, столкновение двух или более участников в ходе решения проблемы, имеющей деловую или личную значимость для каждой из сторон. Зачастую они возникают из-за нарушений правил деловой этики.

Некоторые типы конфликтов в деловой среде:

По содержанию:

– Конструктивные (созидательные). Основываются на объективных противоречиях, в процессе разрешения которых возникают новые идеи, происходят прогрессивные изменения в организации.

– Деструктивные (разрушающие). Могут возникать на основе как объективных, так и субъективных причин. Действуют разрушительно на коллектив, приводят к возникновению мелких дрязг, сплетен, склок.

7. Требования, предъявляемые к внешнему виду секретаря

Внешний вид секретаря должен быть тщательно продуман, современен и аккуратен. Главное требование к костюму - строгость, элегантность. Здесь все зависит от вкуса человека. Основное - костюм должен быть удобным, практичным, строгим. Беседовать с человеком, одетым неряшливо, неопрятно, не следящим за собой не приятно.

8. Стресс и стрессовые ситуации

Определения стресса. Виды стресса на рабочем месте

Стресс (от англ. stress — нагрузка, давление, напряжение) — неспецифическая (общая) реакция организма на воздействие (физическое или психологическое), нарушающее его гомеостаз, а также соответствующее состояние нервной системы организма или организма в целом.

Некоторые определения стресса**:**

– Стресс как стимул — характеристика окружающей среды, например, нехватка времени, нездоровая обстановка на работе.

– Стресс как реакция — состояние психического напряжения, возникающее в ответ на сложные обстоятельства.

– Стресс как отсутствие равновесия в отношениях между человеком и окружающей обстановкой. Человек испытывает стресс, когда предполагаемые требования обстановки становятся более высокими, чем предполагаемая способность удовлетворять эти требования.

Некоторые виды стресса на рабочем месте:

– Временной стресс — связан с необходимостью выполнять конкретную задачу в сжатые сроки. Источником его является чувство вины за недостаточное качество или не в срок выполненное задание.

– Физический стресс — возникает из-за тяжёлых условий работы, например, постоянного шума, сильной жары или холода.

– Эмоциональный стресс — возникает при сильных эмоциональных переживаниях — и положительных, и отрицательных. Примеры ситуаций: работа в сферах, где приходится сталкиваться с болью и страданиями людей, или резкий взлёт по карьерной лестнице.

– Когнитивный стресс — связан с интеллектуальными перегрузками. Примеры ситуаций: режим многозадачности, когда нужно одновременно делать несколько дел, или сложные технические задачи, которые вызывают замешательство и ощущение некомпетентности.

– Коммуникативный стресс — возникает из-за отношений с коллегами, клиентами, руководителями. Примеры ситуаций: несправедливое отношение или дискриминация со стороны руководства или коллег, или ощущение одиночества, когда команда не поддерживает или не признаёт вклад человека.

– Стресс из-за конкуренции — встречается часто у тех, кто на первый план ставит карьеру, и всё остальное для человека теряет ценность.

– Профессиональный стресс достижения — проявляется в случаях, когда реальный потенциал сотрудника не соответствует его притязаниям.

– Стресс успеха — особый вид профессионального стресса, которому подвержены успешные люди. В стрессовом состоянии для работника обесценивается то, чем он занимается, теряется мотивация и наступает апатия.

5. Оценочные материалы для итоговой аттестации.

Задания для проведения практической квалификационной работы

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 об оплате денежных средств до конца текущего квартала от имени ЧПОУ УЦ
«Оптимист» на сумму задолженности 1000 (Одна тысяча рублей).
3. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-рекламацию о поставке «Бумаги офисной» в количестве 5 коробок ненадлежащего качества.
4. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Mlcrosoft Word рекламное письмо об образовательных услугах ЧПОУ УЦ «Оптимист».
5. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word сопроводительное письмо к пакету документов, прикладываемых для отправки почтовым сообщением.
6. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-запрос «О предоставлении информации».

7. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-подтверждение партнеру.

8. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-приглашение на корпоративное событие в ООО «Мезонин и К».

9. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-напоминание.

6. Перечень вопросов теоретической части квалификационного экзамена:

– Трудовой договор, его заключение.
– Оформление трудового договора.
– Значение личной карточки Т-2, порядок ее заполнения.
– Сроки заполнения и хранения.
– Порядок ведения трудовых книжек.
– Нормы и требования охраны труда.
– Основы административного права и трудового законодательства Российской Федерации.
– Особенности оформлению планировщика (на электроном и бумажном носителях).
– Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации.
– Этика делового общения.
– Правила организации приема посетителей. Правила установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений.
– Правила ведения, подготовки и оформлению протокола и других документов, создаваемых в процессе подготовки конферентного мероприятия.
– Общие требования к срокам исполнения документов и контрольным функциям службы документационного обеспечения.
– Правовые основы управления (основы административного, трудового и гражданского права).
– Виды документов, их назначение. Правила составления и оформления информационно-справочных, управленческих документов и служебных писем.
– Правила работы с входящими, исходящими и внутренними документами.
– Системы электронного документооборота. Состав внешних информационных потоков. Состав внутренних информационных потоков.
– Современные научные методы и технические средства, способствующие сбору, обработке, сохранению и передаче информационных потоков.
– Методы обработки информации с применением современных технических средств коммуникаций и связи, вычислительной техники.
– Правила подготовки и передачи дел в архив организации.
– Правила согласования документов организации (внутреннего и внешнего) Правила подписания и утверждения документов.
– Работать с компьютером, сканером Пользоваться периферийными устройствами и оргтехникой.
– Должностные обязанности Секретаря руководителя.
– Правила защиты конфиденциальной служебной информации.

23. Организация рабочего места секретаря.

24. Номенклатура дел. Систематизация документов и хранение.

25. Работа в текстовом редакторе: создание, редактирование и формирование текстового документа.

26. Взаимодействие с руководством и сотрудниками организации. 27.Дресс-код

внешнего вида секретаря руководителя.

28. Планово-отчетная документации.
29. Ведение переписки организации.
30. Нормы делового общения.