

**Индивидуальный предприниматель
Волов Данил Викторович**



ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
программа профессиональной подготовки по профессии
«Секретарь-администратор»

г. Ростов-на-Дону, 2025

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Основная программа профессионального обучения - программа профессиональной подготовки по профессии (далее – Программа) *Секретарь-администратор* разработана в соответствии со следующей нормативно-правовой базой:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказ Минпросвещения РФ от 14.07.2023 N 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

- Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих;

- Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 года N 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

- Профессиональный стандарт 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. N 333н (Зарегистрирован 15 июля 2020 года, регистрационный N 58957).

Цель реализации программы: овладение новым видом профессиональной деятельности. Организационное обеспечение деятельности организации. Формирование у обучающихся профессиональных знаний, умений и навыков по профессии рабочего/должности служащего «Секретарь-администратор».

Требования к образованию и обучению:

Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессии рабочего/должностям служащих, программы переподготовки служащих, программы повышения квалификации служащих.

Категория обучающихся:

К освоению программы допускаются все желающие лица при наличии образования, не ниже среднего общего образования.

Срок обучения: 180 академических часов.

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная с применением дистанционных образовательных технологий.

Теоретическая подготовка предусматривает заочную форму обучения с применением дистанционных технологий.

Практические занятия, учебная практика могут проходить у ИП Волова Д.В. или в организации по месту работы (на рабочем месте).

Выдаваемый документ: по завершении обучения обучающийся, освоивший программу профессионального обучения и успешно сдавший квалификационный экзамен, получает свидетельство о профессии рабочего/должности служащего и выписку из протокола.

Квалификационные характеристики профессиональной деятельности «Секретарь-администратор»

Выписка из профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 г. N 333н)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	Наименование	уровень квалификации	Наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Организационное обеспечение деятельности организации	3	Прием и распределение телефонных звонков организации	А/01.3	3
			Организация работы с посетителями организации	А/02.3	3
			Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	А/03.3	3

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В результате обучения слушатели приобретают знания, навыки и практические умения, необходимые для качественного совершенствования профессиональных компетенций.

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Организация работы с посетителями организации
Трудовые действия	Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками

	Ведение журнала записи посетителей
	Учет посетителей и оформление пропусков
	Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей
	Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации
	Организация и бронирование переговорных комнат
	Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе
	Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)
Необходимые умения	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
Необходимые знания	Правила организации приема посетителей
	Правила делового общения
	Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами
	Правила организации приемов в офисе
	Правила сервировки чайного (кофейного) стола
	Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним
	Этика делового общения
	Правила речевого этикета

	Требования охраны труда
	Правила защиты конфиденциальной служебной информации
Другие характеристики	-

3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Выполнение координирующих и обеспечивающих функций
Трудовые действия	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
Необходимые умения	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
Необходимые знания	Правила речевого этикета
	Этика делового общения
	Требования охраны труда

	Правила защиты конфиденциальной служебной информации
	Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами
Другие характеристики	-

Характеристика нового вида профессиональной деятельности

Область профессиональной деятельности слушателя, прошедшего обучение по программе профессиональной подготовки «Секретарь-администратор»: организационное обеспечение деятельности организации

К освоению программы допускаются лица без предъявления требований к образованию. Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Министерства здравоохранения и социального развития РФ.

ФОРМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Программа профессионального обучения *Секретарь-администратор* построена на модульном принципе представления содержания обучения и построении учебных планов, которые позволяют обеспечить дифференцированный подход к проведению подготовки обучающихся с учетом их образования, квалификации и опыта.

Программа предусматривает следующие формы организации обучения:

- Очная форма обучения – проводится с полным отрывом от работы.
- Очно-заочная форма обучения с применением дистанционных образовательных технологий - проводится без отрыва от работы (с частичным отрывом от работы) по месту нахождения слушателя через сеть Интернет, в соответствии с учебно-тематическим планом, с изучением учебных материалов и сдачей итоговой аттестации (экзаменационное тестирование).
- Заочная форма обучения с применением дистанционных технологий.

Нормативный срок освоения программы составляет 180 часов.

Учебный план программы определяет состав учебных блоков и практических занятий с указанием их трудоемкости, устанавливает формы организации образовательного процесса и их соотношение, конкретизирует формы аттестации слушателей.

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

Лекционные и практические аудиторные занятия проводятся ежедневно (кроме выходных дней) с 9.00 до 17.00.

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут. Теоретическая подготовка предусматривает заочную форму обучения с применением дистанционных технологий.

Целью практических занятий является закрепление теоретических знаний, приобретенных в процессе обучения, развитие профессиональных компетенций.

Практические занятия, практика могут проходить у ИП Волова Д.В. или в организации по месту работы (на рабочем месте).

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
Основной программы профессионального обучения –
программы профессиональной подготовки по профессии
Секретарь-администратор
Код профессии -

Цель реализации программы: овладение новым видом профессиональной деятельности: Организационное обеспечение деятельности организации; формирование у обучающихся профессиональных знаний, умений и навыков по профессии рабочего «Секретарь-администратор».

Категория слушателей: к освоению программы допускаются все желающие лица при наличии образования, не ниже среднего общего образования **Срок обучения:** 180 академических часов.

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная с применением дистанционных образовательных технологий.

Режим занятий: 8 часов в день или по индивидуальному графику.

№	Наименование разделов, модулей	Всего часов	в том числе			Форма контроля
			Л	ПЗ	СР	
1.	Теоретическое обучение	40	30	10	-	
1.1.	Деловая и корпоративная культура	10	10	-	-	зачет
1.1.1.	Этическая, эстетическая и организационная культура	1	1	-	-	
1.1.2.	Психология общения	1	1	-	-	
1.1.3.	Культура общения в профессиональной сфере	2	2	-	-	
1.1.4.	Конфликты	1	1	-	-	
1.1.5.	Имидж	1	1	-	-	
1.1.6.	Культура речи	1	1	-	-	
1.1.7.	Культура телефонного разговора	1	1	-	-	
1.1.8.	Техника поведения и этикет деловой беседы	1	1	-	-	
1.1.9.	Деловой протокол	1	1	-	-	
1.2.	Основы секретарского дела	6	3	3	-	зачет
1.2.1.	Секретарь в организации. История развития секретарской деятельности	2	1	1	-	
1.2.2.	Организация рабочего места секретаря. Оборудование приемной офиса техническими средствами	2	1	1	-	
1.2.3.	Планирование и организация рабочего времени	2	1	1	-	
1.3.	Этика и психология делового общения,	6	4	2	-	зачет

	речевой этикет					
1.3.1.	Профессиональная этика секретаря	3	2	1	-	
1.3.2.	Прием посетителей	3	2	1	-	
1.4.	Информационные технологии в документационном обеспечении	6	4	2	-	зачет
1.4.1.	Правила работы с офисной техникой	3	1	2	-	
1.4.2.	Использование стандартного программного обеспечения для организации делопроизводства	3	3	-	-	
1.5.	Документационное обеспечение управления	8	5	3	-	зачет
1.5.1.	Организация делопроизводства	2	1	1	-	
1.5.2.	Документ, его функции, основные способы документирования	2	1	1	-	
1.5.3.	Системы документации	2	1	1	-	
1.5.4.	Номенклатура дел. Оформление и хранение документов	1	1	-	-	
1.5.5.	Основы архивоведения	1	1	-	-	
1.6.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	4	4	-	-	
1.6.1.	Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации	1	1	-	-	
1.6.2.	Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна	1	1	-	-	
1.6.3.	Организация работы с конфиденциальными документами	2	2	-	-	
2.	СПЕЦИАЛЬНЫЙ КУРС	60	40	20	-	зачет
2.1.	Документы и делопроизводство	15	10	5	-	
2.2.	Организационная техника	15	10	5	-	
2.3.	Секретарское дело	15	10	5	-	
2.4.	Охрана труда. Гигиена труда и производственная санитария. Пожарная безопасность	15	10	5	-	
3.	Производственное обучение	72	8	56	8	зачет
3.1.	Учебная практика	72	8	56	8	
4.	Итоговая аттестация	8	-	8	-	тестирование
	ИТОГО	180	78	94	8	

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Модуль 1. Теоретическое обучение

1.1. Деловая и корпоративная культура

1.1.1. Этическая, эстетическая и организационная культура

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

1.1.2. Психология общения

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

1.1.3. Культура общения в профессиональной сфере

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

1.1.4. Конфликты

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

1.1.5. Имидж

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

1.1.6. Культура речи

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

1.1.7. Культура телефонного разговора

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

1.1.8. Техника поведения и этикет деловой беседы

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

1.1.9. Деловой протокол

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

1.2. Основы секретарского дела

1.2.1. Секретарь в организации. История развития секретарской деятельности

Значение организационного и делопроизводственного обеспечения секретарем деятельности руководителя в современных условиях. Роль секретаря в структуре документационного обеспечения управления организацией.

Практическое занятие:

Составить собственное резюме и прописать автобиографию на должность секретаря администратора

1.2.2. Организация рабочего места секретаря. Оборудование приемной офиса техническими средствами

Компьютерные программы в работе секретаря. Средства связи. Организация и автоматизация рабочего места секретаря. Эргономические требования к условиям труда секретаря. Основные документы, регламентирующие организацию рабочих мест, санитарные требования и нормы. Обеспечение офиса канцелярскими и хозяйственными принадлежностями. Рациональное освещение, цветовое

оформление, интерьер, фитодизайн приемной. Обеспечение офиса аптечкой и противопожарными средствами.

Практическое занятие:

1. Организация рабочего места секретаря –

1.2.3. Планирование и организация рабочего времени

Роль секретаря в планировании рабочего дня руководителя. Зависимость деятельности секретаря от рабочего дня руководителя. Планирование работы секретаря. Загруженность в течение рабочего дня. Режим труда и отдыха.

Практическое занятие:

1. Организационное и информационное взаимодействие руководителя и секретаря в процессе совместной работы

1.3. Этика и психология делового общения, речевой этикет

1.3.1. Профессиональная этика секретаря

Внешний вид секретаря. Правила ведения деловой беседы. Взаимоотношения секретаря с коллективом. Деловые и личностные качества секретаря. Имидж секретаря. Поведение секретаря в конфликтных ситуациях. Допустимые подарки в служебной деятельности.

Практическое занятие:

1. Подготовка и документирование совещаний, собраний, конференций

1.3.2. Прием посетителей

Ведение телефонных переговоров. Типы посетителей. График посещений. Координация работы приемной. Работа с обращениями граждан. Правила телефонного общения.

Практическое занятие:

1. Организация и ведение телефонных разговоров

1.4. Информационные технологии в документационном обеспечении

1.4.1. Правила работы с офисной техникой

Роль современной оргтехники и делопроизводства. Правила техники безопасности и гигиенические требования при работе на ПК.

Практическое занятие:

Работа с организационной техникой

1.4.2. Использование стандартного программного обеспечения для организации делопроизводства

Обзор современного программного обеспечения для организации делопроизводства. Свободно распространяемое программное обеспечение для организации делопроизводства.

1.5. Документационное обеспечение управления

1.5.1. Организация делопроизводства

Нормативно-правовая база современного делопроизводства. Что такое документ. Функции документа. Свойства и признаки документа. Унификация и стандартизация в делопроизводстве.

Практическое занятие:

1. Оформление учредительных документов

1.5.2. Документ, его функции, основные способы документирования

Набор реквизитов, идентифицирующий автора официального письменного документа. Оформление двух форматов бланков: угловой и продольный. Требования к изготовлению, учету и хранению бланков с воспроизведением государственного герба РФ, гербов субъектов РФ. Требования, предъявляемые стандартом, к составу и оформлению каждого реквизита документа.

Практическое занятие:

1. Оформление бланков углового формата
2. Оформление бланков продольного формата

1.5.3. Системы документации

Виды, функции документов, правила их составления и оформления. Структура и функции Устава, положения, инструкции. Разработка и оформление документов ОПД. Функции подготовки, процедур принятия и реализация управленческих решений. Оформление и разработка проектов нормативных актов-постановления, приказ. Разновидности и значение приказов. Виды и значение информационно-справочной документации. Правила оформления докладной записки. Составление объяснительной записки, заявления представления, справки. Значение и правила оформления протокола. Виды служебных писем. Требования для оформления служебных писем.

Практическое занятие:

1. Составление должностной инструкции
2. Составление приказа
3. Составление докладной записки
4. Составление протокола

1.5.4. Номенклатура дел. Оформление и хранение документов

Назначение и виды номенклатуры дел: виды, функции, правила их составления и оформления. Порядок составления и утверждения номенклатуры дел организации.

Требования к составлению номенклатуры дел. Оформление номенклатуры дел. Реквизиты номенклатуры дел. Понятие архивного дела и порядок его комплектования. Требования к формированию дел. Систематизация отдельных видов документов.

1.5.5. Основы архивоведения

Подготовка и передача дел на хранение в архив организации. Порядок уничтожения документов. Фондирование архивных документов. Материальнотехническое обеспечение архива. Учет и хранение электронных документов. Порядок передачи документов на государственное хранение.

1.6. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации

1.6.1. Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации

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

1.6.2. Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна

Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна. Законодательная и нормативная база правового регулирования вопросов защиты персональных данных. Руководящие документы по защите персональных данных. Федеральное законодательство в области защиты персональных данных. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152ФЗ «О персональных данных». Указы Президента России и Постановления Правительства РФ, регламентирующие обработку персональных данных. Руководящие документы регуляторов (Роскомнадзор, ФСТЭК, ФСБ России).

Руководящие документы по вопросам информационной безопасности. Концепция информационной безопасности. Политика информационной безопасности. Положение о порядке обработки персональных данных. Обеспечение безопасности персональных данных при неавтоматизированной обработке. Обеспечение безопасности при автоматизированной обработке персональных данных в информационных системах персональных данных.

1.6.3. Организация работы с конфиденциальными документами

Учет конфиденциальных документов. Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи. Формы негативного воздействия на информацию. Способы отрицательного воздействия на информацию. Средства и методы защиты информации.

2. СПЕЦИАЛЬНЫЙ КУРС

2.1. Документы и делопроизводство

Документирование управленческой деятельности. Требования к документам. Общие положения по документированию управленческой деятельности. Унифицированные системы документации. Унификация и стандартизация управленческих документов. Виды документов; классификация. Организационнораспорядительные документы (ОРД). Юридическое значение документов.

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

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

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

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

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

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

Работа с документами, содержащими коммерческую тайну предприятия. Конфиденциальная документированная информация. Цель и условия обеспечения сохранности информации на предприятии. Особенности ведения делопроизводства, обеспечивающего учет и сохранность документов, содержащих коммерческую

тайну. Ответственность за документы. Правила защиты конфиденциальной служебной информации.

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

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

2.2. Организационная техника

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

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

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

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

2.3. Секретарское дело

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

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

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

Организация и проведение телефонного обслуживания и интернет коммуникаций. Специфика телефонного обслуживания. Виды телефонных звонков. Правила работы со входящими звонками. Работа с исходящими звонками. Понятие телефонограммы. Входящие и исходящие телефонограммы. Особенности переписки по факсу. Этикет и правила пользования электронной почтой.

Прием посетителей. Организация приема посетителей. Рекомендации по организации и ведению приема. Виды и цели приема посетителей. Подготовка к приему посетителей. Деятельность секретаря во время приема посетителей. Деловой этикет ведения приема посетителей.

Прием различных категорий посетителей: сотрудники организации, посетители из других организаций, командированные сотрудники. Прием и общение с незапланированными посетителями. Корректное завершение встречи. Пропускной режим организации. Заказ пропуска.

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

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

Подготовка командировок и деловых поездок. Схема подготовки командировки руководителя. Подготовка командировочных документов. Разработка

программы командировки руководителя. Деятельность секретаря в отсутствие руководителя. Составление отчета о командировке по прибытии.

Координация работы курьеров и водителей организации. Ведение журнала разездов работников организации. Координация работы курьеров и водителей организации. Ведение журнала разездов курьеров организации и маршрутов водителей. Контроль выполнения сотрудниками поручений руководителя. Составление справки о разездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации.

2.4. Охрана труда. Гигиена труда и производственная санитария. Пожарная безопасность

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

Гигиена труда и производственная санитария. Санитарно-гигиенические нормативы для работников офиса. Профилактика профессиональных заболеваний.

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

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

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

3. Производственное обучение

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

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

2. Знакомство функциями, местом в структуре организации, должностными обязанностями секретаря-администратора, особенностями взаимодействия с подразделениями, руководителями и сотрудниками организации.

3. Составление блок-схемы взаимосвязи секретаря-администратора с другими подразделениями организации.

Раздел 2. Работа со средствами связи.

1. Ознакомиться со средствами связи, информационными технологиями в организации, техническими устройствами обеспечения связи: телефонная связь, электронная почта, электронный документооборот, мобильные средства связи.

2. Принять участие в приеме телефонных звонков.

3. Осуществить фиксирование звонков, прием телефонограмм.

4. Составить по 2-3 деловых электронных письма: руководителю, сотрудникам организации, внешним контрагентам.

5. Принять участие (по возможности) в организации конференц-связи.

Раздел 3. Работа с документами организации

1. Подготовить 2-3 документа с использованием текстового редактора, графического редактора

2. Использовать средства печати, копирования, сканирования документов.

3. Подготовить презентацию с использованием специального программного обеспечения.

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

5. Изучить формы и порядок регистрации документов в организации. Осуществить технологический процесс обработки и регистрации входящих, исходящих, внутренних документов (не менее 10 документов каждого вида).

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

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

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

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

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

3. Осуществить прием приглашенных, их регистрацию, документационное обеспечение проведения совещания. 4. Подготовить протокол заседания.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Промежуточная аттестация.

Результаты **промежуточной аттестации** слушателей определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если слушатель строит ответ логично в соответствии с планом, обнаруживает максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций. Делает содержательные выводы. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.

Оценка «хорошо» ставится, если слушатель строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, однако наблюдается некоторая непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Слушатель обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументируются. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры отсутствуют.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Слушатель проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны.

Реализация программы профессионального обучения завершается **итоговой аттестацией** в форме квалификационного экзамена.

Итоговая аттестация слушателей является обязательной. Итоговая аттестация выявляет теоретическую и практическую подготовку слушателя в соответствии с целями и планируемыми результатами программы профессионального обучения. Слушатель допускается к итоговой аттестации после завершения обучения.

Итоговая аттестация слушателей осуществляется квалификационной комиссией. Квалификационную комиссию возглавляется председатель. Состав

квалификационной комиссии формируется из числа педагогических и научных работников, а также лиц, приглашаемых из сторонних организаций. Заседания квалификационной комиссии оформляются протоколом. Протокол подписывается председателем (в случае отсутствия председателя – заместителем), членами комиссии.

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, профессии *Секретарь-администратор*.

Квалификационный экзамен независимо от вида профессионального обучения включает в себя *практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний* в пределах квалификационных требований.

Целью выполнения практической квалификационной работы является способствование систематизации и закрепление знаний обучающегося при решении конкретных задач, а также выяснение уровня подготовки слушателя к самостоятельной работе. Содержание практической квалификационной работы по профессии рабочего/профессии служащего должно соответствовать требованиям соответствующих квалификационных характеристик, которыми должен обладать слушатель. Практической квалификационной работой по окончании профессионального обучения является решение ситуационных задач на основе пройденного материала.

Практическая квалификационная работа оценивается квалификационной комиссией по следующим критериям:

- овладение приемами работ;
- соблюдение технологических требований к качеству работ;
- выполнение установленных норм времени;
- умелое пользование оборудованием;
- соблюдение требований безопасности труда и организации рабочего места.

Квалификационная комиссия руководствуется следующими показателями оценки навыков и умений по выполнению практической квалификационной работы:

«5» (отлично) - уверенное и точное владение приемами работ, качественное выполнение работы без подсказки преподавателя, выполнение или перевыполнение нормы времени, правильная организация рабочего места, соблюдение правил безопасности труда.

«4» (хорошо) - правильное владение приемами работы с несущественными ошибками, исправляемыми самим обучающимся; работа выполняется самостоятельно (возможна несущественная помощь преподавателя); незначительно снижен уровень качества выполненной работы; норма времени соответствует 100%;

соблюдаются требования безопасности труда; правильно организуется рабочее место.

«3» (удовлетворительно) - недостаточное владение приемами работы, имеются отклонения от норм времени; имеются значительные отклонения по качеству работы; несущественные ошибки в организации рабочего места; соблюдаются правила безопасности труда.

«2» (неудовлетворительно) - неточное выполнение приемов работы; неумение осуществлять самоконтроль; несоблюдение требований нормативной документации; невыполнение норм времени; недопустимые отклонения.

Проверка теоретических знаний слушателей по окончании профессионального обучения проходит в виде экзамена по билетам. После проведения экзамена квалификационная комиссия проводит краткое собеседование со слушателем для того, чтобы выявить наличие правильных ответов по вытянутым билетам. Это позволяет углубить контроль знаний слушателей.

Результаты проверки теоретических знаний слушателей определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - 85-100% правильных ответов.

Слушатель строит ответ логично в соответствии с планом, обнаруживает максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций. Делает содержательные выводы. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.

Оценка «хорошо» - 65-85% правильных ответов.

Слушатель строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, однако наблюдается некоторая непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.

Оценка «удовлетворительно» - 50-65 % правильных ответов.

Ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Слушатель обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но

недостаточно аргументируются. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры отсутствуют.

Оценка «неудовлетворительно» - менее 50% правильных ответов. Слушатель недостаточного раскрывает профессиональные понятия, категории, концепции, теории, а также проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны.

Лица, освоившие программу профессионального обучения и успешно прошедшие итоговую аттестацию в форме квалификационного экзамена, получают свидетельство о профессии/должности и выписку из протокола.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть программы профессионального обучения и (или) отчисленным выдается справка об обучении или периоде обучения.

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Организационно-педагогические условия реализации программы профессионального обучения включают:

- а) материально-технические условия, обеспечивающие организацию всех видов подготовки;
- б) учебно-методическое и информационное обеспечение программы;
- в) кадровое обеспечение реализации программы.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Для реализации программы ИП Волов Д.В. располагает учебными аудиториями, соответствующими действующим санитарно-техническим нормам и обеспечивающими проведение всех видов теоретической и практической подготовки слушателей, предусмотренных настоящей программой; оборудованием.

Класс оснащен необходимым материально-техническим и мультимедийным оборудованием для реализации образовательного процесса:

- ученический стол – 8 шт.
- ученический стул – 16 шт.
- стол преподавателя – 1 шт.
- стул преподавателя – 1 шт.
- компьютер – 1 шт.
- принтер – 1 шт.
- проектор – 1 шт.
- экран для проектора (полотно на стене) - 1 шт.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Учебно-методическое и информационное обеспечение программы включает:

- Методические рекомендации для преподавателя
- Учебно-методические материалы для слушателей

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ

Рекомендации к построению лекционной части курса

Лекции являются одним из важнейших видов занятий, они составляют основу обучения. Лекции должны давать основы научных знаний, раскрывать состояние и перспективы развития рассматриваемой области знаний, концентрировать внимание на наиболее сложных и узловых проблемах.

Требования к лекции:

- научность и информативность (современный научный уровень), доказательность и аргументированность, наличие достаточного количества ярких, убедительных примеров, фактов, обоснований, документов и научных доказательств;
- активизация мышления слушателей, постановка вопросов для размышления, четкая структура и логика раскрытия последовательно излагаемых вопросов;
- разъяснение вновь вводимых терминов и названий, формулирование главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их;
- эмоциональность формы изложения, доступный и ясный язык.

При подготовке к лекционным занятиям преподавателю необходимо продумать план его проведения, содержание вступительной, основной и заключительной части лекции, ознакомиться с новинками учебной и методической литературы, публикациями периодической печати по теме лекционного занятия, определить средства материально-технического обеспечения лекционного занятия и порядок их использования в ходе чтения лекции. Уточнить план проведения семинарского занятия по теме лекции.

В ходе лекционного занятия преподаватель должен назвать тему, учебные вопросы, ознакомить слушателей с перечнем основной и дополнительной литературы по теме занятия. Во вступительной части лекции обосновать место и роль изучаемой темы, дисциплины (модуля) в программе, раскрыть ее практическое значение. Если читается не первая лекция, то необходимо увязать ее тему с предыдущей, не нарушая логики изложения учебного материала. Раскрывая содержание учебных вопросов, акцентировать внимание слушателей на основных категориях, явлениях и процессах, особенностях их протекания. Раскрывать сущность и содержание различных точек зрения и научных подходов к объяснению тех или иных явлений и процессов.

Следует аргументировано обосновать собственную позицию по спорным теоретическим вопросам. Приводить примеры. Задавать по ходу изложения

лекционного материала риторические вопросы и самому давать на них ответ. Это способствует активизации мыслительной деятельности слушателей, повышению их внимания и интереса к материалу лекции, ее содержанию.

В заключительной части лекции необходимо сформулировать общие выводы по теме, раскрывающие содержание всех вопросов, поставленных в лекции. Объявить план очередного семинарского занятия, дать краткие рекомендации по подготовке слушателей к семинару.

Рекомендации по организации самостоятельной работы слушателей

Самостоятельная работа слушателей является важнейшим компонентом образовательного процесса, формирующим личность слушателя, его мировоззрение и культуру, развивающим его способности к самообучению и повышению своего профессионального уровня.

Цели самостоятельной работы. Формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Организация самостоятельной работы. Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем модуля по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, в подготовке к семинарам, практическим занятиям, к рубежным контролям, экзамену или зачету.

Содержание самостоятельной работы Тематика самостоятельной работы должна иметь профессионально-ориентированный характер и непосредственную связь рассматриваемых вопросов и будущей профессиональной деятельности выпускника программы, т.е. иметь системно-деятельностную направленность. Тематическая направленность должна требовать активной творческой работы.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СЛУШАТЕЛЕЙ

Цели проведения семинарских и практических занятий, предусмотренных планами, следующие:

- дидактическая – углубление и закрепление теоретических знаний, полученных слушателями на лекциях и семинарах, а также привитие слушателям навыков, определенных компетенциями программы.
- методическая – проверить степень усвоения теоретических знаний;
- воспитательная – привить убежденность в практической необходимости глубокого изучения теоретических основ курса.

Планы семинарских и практических занятий составлены в соответствии с рабочей программой. Планами предусмотрен комплекс заданий, которые

выполняются слушателями в учебных аудиториях под руководством преподавателя в учебное время, а также в часы самоподготовки. При затруднениях в выполнении того или иного задания слушатель может обратиться за консультацией к преподавателю. Для успешного выполнения заданий слушатель должен перед каждым занятием изучить материалы лекции, ознакомиться с рекомендованной преподавателем литературой, нормативно-правовыми актами, отработать соответствующие контрольные вопросы, указанные в плане практических занятий. На всех практических занятиях проводится краткий опрос слушателей по контрольным вопросам.

Слушатели, пропустившие занятия, обязаны самостоятельно изучить и выполнить предусмотренные планом задания и представить преподавателю для проверки. Каждый слушатель должен иметь отдельную рабочую тетрадь для практических занятий, в которой производятся необходимые записи конспекты решения заданий.

КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Общие требования к знаниям и умениям преподавателя

Преподаватель должен иметь достаточную научную компетенцию и практический опыт, как по основному предмету преподавания, так и в области педагогики:

Преподаватель должен:

- знать свой предмет, владеть широким диапазоном умений и практических навыков, определяющих его высокую квалификацию специалиста;
- знать основные теоретические разделы педагогики о закономерностях воспитания, образования и обучения, методологии оценки преподавания, психологии обучения, взаимоотношений в коллективе;
- уметь разработать специфические учебные цели для конкретной группы обучающихся;
- уметь выбрать из огромного объема информации материалы, наиболее соответствующие целям обучения и обеспечивающие приобретение обучающимися необходимого уровня знаний, умений и практических навыков;
- уметь планировать учебный процесс по программе дополнительного профессионального образования с учетом ее связи со смежными дисциплинами;
- уметь дифференцировано, в зависимости от учебных целей, подходить к методам и средствам обучения с использованием традиционных и новых форм и методов обучения;
- уметь при групповой форме организации учебного процесса учитывать индивидуальные психофизиологические особенности обучающегося;
- уметь давать объективную оценку своему преподаванию.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ И ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Комплект контрольно-оценочных средств включает в себя примерные задания для промежуточной и итоговой аттестаций.

Оценочные материалы промежуточной аттестации

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

а) документационное обеспечение управления и бездокументное обслуживание

б) документационное обеспечение управления и обзорно-аналитическая функция

в) обзорно-аналитическая и представительская функция

2. Что из перечисленного не относится к функциональным задачам секретаря администратора

а) деловая переписка и составление договоров

б) организация выставок и встреч с клиентами

в) проведение внутрикорпоративных тренингов и семинаров

3. Что не входит в список профессиональных требований к секретарю администратору?

а) совершенное владение современной оргтехникой, мини-АТС, знание ПК

б) опыт составления пресс-релизов и рекламных текстов

в) высокая грамотность, высокая скорость печати

4. Что является основанием для последующей передачи конфиденциального документа на исполнение сотруднику?

а) резолюция

б) устное распоряжение

в) специального распоряжения не требуется

5. Как называется документ, который подтверждает установленные факты, события или действия и составляется при свидетелях? а) справка

б) служебная записка

в) акт

6. Чем письма-отказы отличаются от других разновидностей писем?

- а) всегда состоят как минимум из двух коммуникативно-смысловых частей**
- б) не требуется составлять заголовок к тексту письма
- в) отдается предпочтение конструкциям, в которых обоснование предшествует заключению

7. Какое из приведенных выражений лучше не использовать?

- а) "Вас ожидает Иван Иванович"
- б) "Срочно зайдите к Ивану Ивановичу"**
- в) "Зайдите, пожалуйста, к Ивану Ивановичу"

8. Какая из частей будет излишней при составлении приказа? а) вводная

- б) констатирующая
- в) распорядительная

9. Как секретарь-администратор поступает с корреспонденцией для руководства с пометкой "лично"?

- а) вскрывает и не регистрирует
- б) вскрывает только по договоренности с руководителем и регистрирует
- в) не вскрывает и не регистрирует**

10. Что из перечисленного не является редактором текстовых документов?

- а) WordPad
- б) Notepad
- в) PowerPoint**

11. Выберите правильное утверждение:

- а) все поступающие в организацию документы регистрируются секретарем-администратором
- б) поступившие в организацию документы регистрируются секретарем-администратором выборочно, в соответствии с утвержденным перечнем документов**
- в) из всех поступивших в организацию документов секретарь-администратор регистрирует только те, которые передаются на рассмотрение руководителю

12. Распоряжения, издаваемые руководством организации, считаются: а) правовыми актами

б) распорядительными документами

в) другой вариант

13. Какой из документов регламентирует деятельность конкретного должностного лица?

а) должностная инструкция

б) положение об отделе

в) приказ

14. С какой фразы не рекомендуется начинать телефонный разговор с партнером или клиентом?

а) "Здравствуйте, вас беспокоит компания N (секретарь компании N)"

б) "Здравствуйте, с вами говорят из компании N"

в) "Здравствуйте, секретарь NN из компании N"

15. Какой срок исполнения установлен для писем от организаций? а) семь дней

б) 10 дней

в) три дня

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

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

б) прием - первоначальная обработка - предварительное рассмотрение - регистрация - рассмотрение руководителей- исполнение - направление в дело

в) оформление документа - подписание - регистрация - согласование - утверждение - отправка

17. Каким способом проставляется дата в грифе утверждения документа?

а) машинописным способом

б) секретарь проставляет ее от руки после утверждения документа

в) ее проставляет руководитель в момент утверждения документа

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

а) решение

б) протокол

в) распоряжение

19. Нужно ли регистрировать письма-напоминания? а) нет

б) да

в) по усмотрению секретаря-администратора

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

а) не позднее дня, следующего за выходным

б) не позднее дня, предшествующего выходному

21. Если для передачи документа используется факсимильная связь, какой объем документа считается предельно допустимым?

а) три листа

б) пять листов

в) 10 листов

22. В письменном обращении слова "господин" и "госпожа":

а) пишутся полностью

б) пишутся полностью при обращении к высокопоставленным лицам

в) всегда сокращаются

23. Какую формулировку должен иметь заголовок к тексту протокола?

а) в предложном падеже

б) в дательном падеже

в) в родительном падеже

24. Сколько адресатов может быть на одном документе?

а) не более трех

б) не более четырех

в) не более одного

25. Что понимается под термином "кворум"?

а) минимально необходимое и достаточное количество членов коллегиального органа для начала работы собрания

б) 1/3 членов коллегиального органа

в) 1 2 членов коллегиального органа

26. Какой термин, как правило, используется в работе с документами, содержащими коммерческую тайну, конфиденциальные сведения? а) учет
б) регистрация
в) другой

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

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

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

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

29. Какой бланк используется при оформлении протокола?

- а) бланк организации
б) бланк не используется
в) бланк строгой отчетности

30. Что используется при издании совместных приказов?

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

31. Под рабочим местом служащего понимается:

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

32. Под организацией рабочего места понимается:

- а) система мероприятий по планированию рабочего места
- б) система мероприятий по оснащению рабочего места средствами и предметами труда и их функциональному размещению
- в) система мероприятий по выбору и функциональному размещению мебели на рабочем месте

33. Практика показала, что рабочее место секретаря лучше располагать:

- а) в обособленном помещении
- б) в помещении, смежном с кабинетом начальника
- в) в обособленном помещении, смежном с кабинетом начальника

34. Зона, где располагаются шкафы для хранения документов, является:

- а) основной зоной
- б) зоной обслуживания посетителей
- в) вспомогательной зоной

35. В комплект мебели для организации основной рабочей зоны секретаря обычно входят:

- а) стол канцелярский, вспомогательный стол или тумба для технических средств, стул или кресло подъемно-поворотные на колесиках, стол для посетителей, стул (стулья) для посетителей
- б) стол канцелярский, вспомогательный стол или тумба для технических средств, стул или кресло подъемно-поворотные на колесиках
- в) стол канцелярский, вспомогательный стол или тумба для технических средств, стул или кресло подъемно-поворотные на колесиках, мягкие стулья (кресла), журнальный столик

36. Во вспомогательной зоне кабинета секретаря обычно располагают: выберите несколько вариантов ответов

- а) шкафы и полки для хранения документов и дел
- б) металлический сейф для хранения бланков, штампов, документов
- в) диван или кресла
- г) оргтехнику
- д) рабочий стол
- е) картотеку

37. Стул для секретаря должен быть:

- а) подъемно-поворотным на колесиках
- б) подъемно-поворотным
- в) подъемно-поворотным на колесиках, вращающимся, с регулируемой спинкой

38. Рабочее место руководителя состоит из зон:

- а) основная зона, вспомогательная зона, зона обслуживания посетителей
- б) рабочая зона, зона совещания, зона отдыха
- в) рабочая зона, вспомогательная зона, зона отдыха

39. Определите последовательность действий при оборудовании рабочего места необходимыми средствами и предметами труда:

- а. выбрать мебель, инвентарь, технические средства, оргтехнику и канцелярские принадлежности
- б. уточнить и выявить основные функции секретаря, информационные связи, распорядок рабочего дня, перечень материалов, которые он должен иметь

- а) первый шаг - а
- б) второй шаг – б
- в) первый шаг – б
- г) второй шаг – а

40. Вид связи, используемый для передачи на расстояние информации в виде текстов, чертежей, рисунков, называется:

- а) телефонная связь
- б) электронная связь
- в) факсимильная связь

41. Телефонная гарнитура - это:

- а) устройство, предназначенное для нанесения на бумагу пластикового покрытия с целью защиты от внешних воздействий
- б) устройство для передачи электронных документов, хранящихся в памяти компьютера
- в) устройство, состоящее из механически объединенных наушников и микрофонов, используемое для связи

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

- а) 22-25°C
- б) 25-27°C
- в) 18-21°C

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

- а) 70-80%
- б) 40-60%
- в) 20-30%

44. В соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» уровень шума в служебных помещениях должен составлять:

- а) не более 65 дБ
- б) не более 40 дБ
- в) 40-65 дБ

45. В соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» расстояние между экраном видеомонитора и глазами пользователя должно составлять:

- а) 400 мм
- б) 600–700 мм
- в) 800 мм

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

- а) Трудового кодекса РФ
- б) правил трудового распорядка
- в) динамики работоспособности сотрудника

47. Продолжительность непрерывной работы секретаря с компьютером без регламентированного перерыва не должна превышать:

- а) 1 часа
- б) 2 часов

в) 3 часов

48. “Малый разговор” в деловой коммуникации ведется в рамках:

- а) Профессиональных интересов партнеров
- б) Личностных, неделовых интересов партнеров
- в) Деловых интересов партнеров

49. Адресат манипуляции в деловом общении – это:

- а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

50. Атрибуцией называется:

- а) Стремление человека быть в обществе других людей
- б) Приписывание определенным группам людей специфических черт
- в) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей

51. В ценностно – ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) Ценностные установки партнера – адресата
- б) Духовные идеалы партнера – адресата
- в) Потребности и склонности партнера – адресата

52. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) Определенного темпа речи
- б) Информационных технологий
- в) Устной речи

53. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

54. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- а) Тактильными образами

- б) Зрительными образами
- в) Аудиальными образами

55. Информационно – силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- а) Когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия
- б) Статусно – ресурсных сил манипулятора
- в) Личностно – психологических сил манипулятора

56. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

57. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- а) Использование партнером – адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
- б) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- в) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

58. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- а) Убеждения
- б) Запутывания, “Ложного вовлечения”, скрытого принуждения
- в) Расположения

59. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- а) Выстраивание партнером – адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- б) Дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора
- в) оба варианта правильные

60. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) Информационные
- б) Риторические
- в) Альтернативные

61. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- б) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы
- в) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

62. К средствам невербальной коммуникации относятся: а) Такетика

- б) Проксемика, кинесика
- в) оба варианта правильные

63. Кинесическими средствами невербального общения выступают: а)

Поза, мимика

- б) Рукопожатие
- в) Покашливание

64. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- а) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
- б) Утаивание информации
- в) Дозирование информации

65. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- а) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции
- б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- в) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора

66. Мишени манипулятивного воздействия – это ...

- а) Структурные уровни психики манипулятора
- б) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
- в) Объекты, включенные в деловую ситуацию

67. Невербальными средствами общения являются:

- а) Рукопожатие, походка, взгляд

- б) Телефон
- в) Электронная почта

68. Персональная дистанция в процессе общения:

- а) Свыше 350см
- б) 50 – 120см
- в) 120 – 350см

69. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- а) Просьбы, приказа, призыва
- б) Познавательного сообщения
- в) Электронной почты

70. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов
- б) Дискуссионным обсуждением проблем
- в) Выслушиванием жалоб клиентов

71. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- а) Похлопывание по спине
- б) Мимика
- в) Дистанция между общающимися, угол общения партнеров

72. Просодическими средствами невербального общения выступают:

- а) Дистанция между общающимися
- б) Интонация, громкость голоса
- в) Жесты

73. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- а) Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- б) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания – ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- в) оба варианта правильные

74. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- а) Психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
- б) Открытое принуждение партнера к каким – либо поведенческим действиям
- в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера

75. Общение – это:

- а) Процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми
- б) Процесс формирования и развития личности
- в) оба варианта правильные

76. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- а) Уважительность
- б) Эгоизм
- в) Доброжелательность

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Цель - получение первичных профессиональных умений и навыков в рамках организационного обеспечения деятельности организации.

Структура и содержание практических занятий

<i>Разделы (этапы)</i>	<i>Содержание</i>	<i>Трудоемкость, акад. час.</i>
Подготовительный 1 неделя	Ознакомительная лекция по практике, инструктаж по технике безопасности, вводный инструктаж по технике безопасности на рабочем месте, санитарными требованиями. Ознакомление с производством.	17
	Инструктаж по охране труда и пожарной безопасности на предприятии.	2
	Оборудование и технология выполнения работ по профессии.	17

Ознакомительный	Обучение приёмам, операциям и видам работ, предусмотренным квалификационной характеристикой «Секретарь-администратор».	36
1 неделя		
2 недели		72

НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Приказ Минпросвещения РФ от 14.07.2023 N 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».
3. Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих.
4. Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. N 333н (Зарегистрирован 15 июля 2020 года, регистрационный N 58957).

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Ахметова А.В. Информационные технологии в документальном обеспечении управления и архивном деле: учебное пособие / А.В. Ахметова. – Комсомольск-наАмуре: ФГБОУ ВПО «КнАГТУ», 2014
2. 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
3. Басаков М.И. Документационное обеспечение управления (с основами архивоведения): учебное пособие / М.И. Басаков. — 2-е изд., стер. — М.: КНОРУС, 2016
4. Белозубов А.В., Николаев Д.Г. Основы работы на компьютере и в сети Интернет: Учебно-методическое пособие. - СПб.: СПбГУ ИТМО, 2007
5. 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 5. Деревянкин Е.В. Деловое общение: учебное пособие. Екатеринбург: Изд-во Урал. унта, 2015

6. Георгиева Н.Н., Зольникова С.Н. Делопроизводство и корреспонденция: Методические указания к изучению курса. - Тюмень: ТюмГНГУ, 2001
7. Дзялошинский И. М., Пильгун М. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М.: Издательство Юрайт, 2017
8. Зайцева Е. В., Гончарова Н.В. Делопроизводство и документооборот в системе государственного и муниципального управления: учебно-методическое пособие / Екатеринбург: Изд-во Уральского университета, 2017
9. Капкан М.В. Деловой этикет: учебное пособие / Капкан М.В., Лихачева Л.С.. — Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2017
10. Квеско Р.Б., Квеско С.Б. Документоведение и делопроизводство: учебное пособие. - Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2009
11. Клячкин В.Н., Родионова Т.Е. Компьютерный практикум: офисные технологии. Сборник лабораторных работ по курсу "Информатика" для студентов экономико-математического факультета (1 семестр). - Ульяновск: УлГТУ, 2000
12. Кобина Л.А. Практикум по экономике / Южный федеральный ун-т. - Ростов-на-Дону: Изд-во Пед. ин-та ЮФУ, 2010
13. Коробейникова Л.С., Купрюшина О.М. Деловое общение: Учебное пособие. - Воронеж: Изд-во ВГУ, 2004
14. Лабораторный практикум по информатике для студентов гуманитарных факультетов. Часть 1. Microsoft Word. Проводник. Электронная почта: Учебнометодическое пособие / Н.Х. Насырова, В.Н. Косолапов. - Казань: Издательский центр КГУ, 2010
15. Лабораторный практикум по информатике для студентов гуманитарных факультетов. Часть 2. Электронные таблицы. Базы данных. Internet: Учебнометодическое пособие / Н.Х. Насырова, В.Н. Косолапов. - Казань: Издательский центр КГУ, 2010
16. Лысенко Н.А. Документирование управленческой деятельности на предприятии: Культура общения в деловой документации: Учебное пособие / Юж.-Рос. гос. техн. ун-т. - Новочеркасск: ЮРГТУ, 2004
17. Методическое руководство к выполнению лабораторных работ по курсу "Информатика". "Основы работы в операционной системе MS Windows" / Сост.: В.Ю. Вишневецкий, И.Б. Старченко - Таганрог: Издво ТТИ ЮФУ, 2011
18. Приставченко О.В., Эгамов А.И. Информационные технологии в документационном обеспечении управления в архивном деле: Учебнометодическое пособие / составители: О.В. Приставченко, А.И. Эгамов. Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2017.
19. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО М.: Издательство Юрайт, 2018

20. Смирнова Е.П. Делопроизводство для секретаря. Разработка, учет и хранение служебной документации: практическое пособие / Смирнова Е.П.. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019
21. Сосунова И.Н. Введение в экономику: учебное пособие / И.Н. Сосунова. - Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2011
22. Хмельницкая О.Е. Секретарь - лицо компании: имидж секретаря, деловой этикет и протокол / Хмельницкая О.Е.. — Новосибирск: Сибирское университетское издательство, 2017
23. 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

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. Психология и этика делового общения: Учебник и практикум для академического бакалавриата. Люберцы: Юрайт, 2016
2. Венделева М.А., Вертакова Ю.В. Информационные технологии в управлении.: Учебное пособие для бакалавров. Люберцы: Юрайт, 2016
3. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие. М.: НИЦ ИнфраМ, 2013
4. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления и делопроизводство. М.: Юрайт, 2014
5. Ловчева М. В., Галкина Е. Н., Гурова Е. В. Делопроизводство в кадровой службе. М.: Проспект, 2019
6. Лыткина О. И., Селезнева Л.В. Культура речи и деловое общение. Сборник упражнений. Учебное. М.: РГСУ, 2013
7. Свиридова М.Ю. Информационные технологии в офисе: Практические упражнения. М.: Academia, 2016
8. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. М.: Ось-89, 2013
9. Тимофеев М. И. Деловые коммуникации. Учебное пособие. М.: РИОР, Инфра-М, 2016. 128 с.
10. Трофимова О. В., Купчик Е.В. Основы делового письма. М.: Флинта, Наука, 2014