

Утверждаю

Генеральный Директор ООО «ТВИН»

Смирнов О.В.

10 ноября 2021 г.



Программа профессионального обучения по профессии «Секретарь-администратор»

Срок обучения 2 месяца

Форма обучения очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий

Москва 2021 г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа профессионального обучения по профессии «Секретарь-администратор» разработана в соответствии с Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 № 273-ФЗ, Приказом Минобрнауки России от 18.04.2013 № 292 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения", Приказом Минтруда России от 06.05.2015 № 276н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией", Приказом Минобрнауки России от 02.07.2013 № 513 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение".

Цель реализации программы – подготовка служащего, обладающего необходимыми теоретическими знаниями и практическими навыками в сфере организационного обеспечения деятельности организации, отвечающими требованиям современного российского законодательства.

Программа состоит из 2 блоков: теоретического и практического. Освоение теоретического блока происходит аудиторно, в учебных классах. Освоение практического блока проходит в учреждениях, предприятиях и организациях по договору о прохождении практики.

По окончании теоретического блока, перед практической частью, проводится промежуточная аттестация. Форма промежуточной аттестации –

зачет. По окончании обучения, после практики, проводится итоговая аттестация. Форма итоговой аттестации – экзамен.

Итоговый квалификационный экзамен проводится по билетам. Каждый билет состоит из 4 вопросов, 2 вопроса теоретических и 2 практических.

К концу обучения каждый обучающийся должен уметь самостоятельно выполнять все работы, предусмотренные квалификационной характеристикой по профессии.

Слушатель, приступающий к освоению программы, должен владеть основами работы на персональном компьютере, уметь работать с текстовым редактором Microsoft Word или его аналогами.

Обучение по программе ведется на русском языке.

Программа учебной дисциплины составлена с учетом возможностей Системы электронного обучения ООО «ТВИН» на основе комплексного применения электронного обучения.

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Трудовые действия:

- Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации
- Регистрация поступающих телефонных звонков
- Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону.

Необходимые умения:

- Функции, задачи, структура организации, ее связи
- Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации
- Этика делового общения
- Правила речевого этикета
- Требования охраны труда
- Правила защиты конфиденциальной служебной информации.

Необходимые знания:

- Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи
- Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации
- Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы
- Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров
- Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия
- Соблюдать служебный этикет.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Код профессии (должности): нет

Наименование профессии (должности): секретарь-администратор.

Уровень образования: профессиональное обучение (подготовка).

Целевая аудитория: лица, имеющие среднее общее образование.

Присваиваемый разряд (квалификация): нет

Форма обучения: очно-заочная.

Количество часов обучения: 72 часов.

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	8
в том числе:	
- практические занятия и контрольные работы	4
Самостоятельная работа (всего)	64
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

Срок обучения: 2 месяца (срок может быть продлен за счет уменьшения количества академических часов в день, по согласованию с заказчиком образовательных услуг).

Календарный график обучения: понедельник-пятница, по 8 часов в день (график может быть изменен по согласованию с заказчиком образовательных услуг).

Документ, выдаваемый по окончании обучения: свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

№ п/п	Наименование разделов, курсов, предметов	Кол-во часов всего	Виды занятий	
			Лекции	Лабораторные работы
1.	Теоретическое обучение			
1.1.	Введение в профессию	2	1	1
1.2.	Охрана труда	2	1	1
1.3.	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	2	1	1
1.4.	Документационное обеспечение управления	20	10	10
1.5.	Организационное обеспечение управления	10	5	5
1.6.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	8	6	2
1.7.	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	10	4	4
1.8.	Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.	8	4	4
2.	Практическое обучение	8	-	-
3.	Дифференцированный зачет	2	-	-
	ИТОГО:	72		

Тематический план дисциплины

1	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося, часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	
1	2	3	4	5	6
1.	Теоретическое обучение				
1.1.	Введение в профессию	2			2
1.2.	Охрана труда	2			2
1.3.	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	2			2
1.4.	Документационное обеспечение управления	20	2	1	17
1.5.	Организационное обеспечение управления	10	1	1	8
1.6.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	8	1		7
1.7.	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	10	2		8
1.8.	Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.	8	1		7
2.	Практическое обучение	8	-	-	8
3.	Дифференцированный зачет	2	-	-	
	Всего:	72	8		64

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

Разделы	Содержание
1. Теоретическое обучение	
1. Введение в профессию	<ul style="list-style-type: none"> • Основные термины и определения в сфере организационного и документационного обеспечения управления. • Краткая история секретарского дела. • Квалификационная характеристика секретаря-администратора, его роль в структуре организации. Функции секретаря. • Функции службы секретариата в организации. Кадровый состав службы секретариата. Роль и место службы секретариата в структуре организации. • Информация, ее виды и свойства. • Информационные барьеры. Информационные потоки в организации. <p>Лабораторная работа:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Письменный или устный опрос на знание терминов и определений в сфере организационного и документационного обеспечения управления. 2. Отнести заданные квалификационные характеристики к определенной профессии или должности, опираясь на профессиональные стандарты и квалификационные характеристики. 3. Проанализировать текст документа и определить: <ol style="list-style-type: none"> а) качество информации с точки зрения наличия всех необходимых свойств информации;

	<p>б) информационные уровни документа;</p> <p>в) информационные барьеры, мешающие восприятию информации.</p>
<p>2. Охрана труда</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Общие требования охраны труда. • Требования охраны труда перед началом работы. • Требования охраны труда во время работы. • Требования охраны труда в аварийных ситуациях. • Требования охраны труда по окончании работ. <p>Лабораторная работа:</p> <p>1. Отработка определенных ситуаций (кейсов), связанных с охраной труда в офисе и аварийными ситуациями.</p>
<p>3. Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Определение нормативно-правового акта. • Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ) - свод правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами на предприятиях различных организационно-правовых форм. • Состав управленческих документов. • Понятие систем документации. • Отнесение документов к той или иной системе документации, начиная с разделения всех документов на официальные документы и документы личного прохождения. • Виды документов в каждой системе документации. • Определение понятий «унификация» и «стандартизация». • Унифицированные системы документации. • Понятие и назначение общероссийских классификаторов: Общероссийского

	<p>классификатора управленческой документации, Общероссийского классификатора предприятий и организаций, Общероссийского классификатора продукции.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Государственные стандарты: ГОСТ 51141-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. ГОСТ 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст). • Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти". • "ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации" (утв. Постановлением Госстандарта России от 30.12.1993 № 299) <p>Лабораторная работа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Поиск заданных нормативно-правовых актов в системе «Консультант-плюс». • Поиск заданного текста в нормативно-правовых актах. • Работа с классификаторами технико-экономической и социальной информации.
<p>4. Документационное обеспечение управления</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Классификация организационно-распорядительных документов (ОРД). • Понятие и виды бланков ОРД. • Требования к оформлению бланков. • Состав реквизитов ОРД. • Требования к оформлению реквизитов. • Правила составления и оформления организационно-правовой документации: правила, положения, инструкции.

	<ul style="list-style-type: none"> • Правила составления и оформления распорядительной документации: приказ по основной деятельности, распоряжение. • Правила составления и оформления информационно-справочной документации: протокол, акт, письмо, справка, заявление, телефонограмма, факсограмма, сообщение электронной почты, перечень, сводка, заключение, служебная записка, объяснительная записка, докладная записка. • Виды писем. • Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики. • Прием и первичная обработка входящих документов. • Регистрация документов. • Прохождение внутренних документов. • Обработка исходящих документов. • Контроль исполнения документов. • Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации. • Оперативное хранение документов. <p>Лабораторная работа:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составить и оформить должностную инструкцию секретаря-администратора. 2. Составить и оформить приказ по основной деятельности. 3. Составить и оформить письмо на бумажном носителе. 4. Составить и оформить письмо-сообщение электронной почты. 4. Провести классификацию деловых документов и разложить их по папкам в соответствии с этой классификацией. 5. Оформить журнал регистрации входящих документов.
<p>5. Организационное обеспечение управления</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Понятие организационного обеспечения управления, его виды, структура, функции.

	<ul style="list-style-type: none"> • Основные функции секретаря по обеспечению бездокументному обеспечению управления. • Организация телефонных переговоров. • Организация работы с посетителями в приемной. Учет посетителей и оформление пропусков. • Организация командировок руководителя. Заказ билетов. Оформление виз. • Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций. • Планирование рабочего времени руководителя. • Планирование рабочего времени секретаря. • Координирование работы сотрудников организации. <p>Лабораторная работа:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Деловая игра «Моделирование делового разговора по телефону». 2. Деловая игра «Моделирование работы с посетителями в приемной». 3. Организация командировки руководителя (подбор оптимальной гостиницы и авиарейса). 4. Сервировка чайного стола. 5. Спланировать свой рабочий день в офисе. 6. Спроектировать визуально в виде схемы или рисунка (на бумажном или электронном носителе) рабочее место секретаря.
<p>6. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации. • Виды конфиденциальной информации. • Персональные данные. • Служебная тайна. • Профессиональная тайна.

	<ul style="list-style-type: none"> • Коммерческая тайна. • Определение состава конфиденциальных документов. • Документирование конфиденциальной информации. • Организация работы с конфиденциальными документами. • Учет конфиденциальных документов. • Принципы защиты информации. • Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи. • Потенциальные угрозы информационной безопасности. <p>Лабораторная работа:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проанализировать заданный документ и определить наличие и состав конфиденциальной информации в нем. 2. Проанализировать заданный документ и определить, к какому виду конфиденциальной информации относятся сведения, содержащиеся в нем. 3. Отработка определенных ситуаций (кейсов), связанных с защитой информации в организации.
<p>7. Информационные компьютерные технологии и технические средства управления</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Средства оргтехники; определение, назначение, классификация. • Требования безопасности труда. • Помещение для управленческих служб, его оснащение • Средства составления оригиналов документов • Средства копирования и оперативного размножения документов. • Средства связи • Средства хранения, поиска и транспортирования документов • Средства обработки документов • Диктофонная техника • Вычислительные средства оргтехники. • Пакет прикладных программ Microsoft Office.

	<ul style="list-style-type: none"> • Текстовый процессор Microsoft Word. • Табличный процессор Microsoft Excel. • Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint. • Персональный коммуникатор Microsoft Outlook. • Приложение для управления базами данных Microsoft Access. <p>Лабораторная работа:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Напечатать и отредактировать текст в программе Microsoft Word, применяя разные стили форматирования. 2. Составить таблицу и диаграмму в программе Microsoft Excel. 3. Подготовить мини-презентацию в программе Microsoft PowerPoint и показать ее на видеопроекторе. 4. Распланировать свое рабочее время на следующую неделю с помощью программы Microsoft Outlook. 5. Произвести печать, сканирование, копирование и ламинирование документа с помощью средств оргтехники.
<p>8. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Сущность, функции и структура общения. • Виды и формы делового общения. • Качества, необходимые для результативного делового общения (образованность, коммуникабельность, общая культура, понимание психологии людей); их значение. <i>Значение знаний определенных норм и правил общения.</i> Деловые беседы. Деловые переговоры. • Культура деловых совещаний. • Особенности общения с иностранными партнерами. • Конфликты в деловой среде, их типология. • Разрешение конфликтов. • Этикет телефонных переговоров. • Культура деловой переписки. • Прием и общение с посетителями. • Подарки, сувениры. • Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид.

	<p>Лабораторная работа:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Практикум «Познай себя» (психологическое тестирование). 2. Деловые игры по межличностному общению.
2. Зачет (промежуточная аттестация)	
3. Практическое обучение	
1. Введение в профессию	Знакомство с организацией, ее структурой, службой секретариата (при наличии), системой организационного и документационного обеспечения управления, потоками информации.
2. Охрана труда	Прохождение инструктажа по охране труда в организации.
3. Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	<p>Ознакомление с нормативно-правовыми актами РФ и субъекта РФ, регулирующими деятельность организации.</p> <p>Ознакомление с локальными нормативными актами организации, в том числе регулирующих сферу деятельности секретаря.</p>
4. Документационное обеспечение управления	Составление, оформление, редактирование организационно-распорядительных документов (организационно-правовых: положений, правил, инструкций; распорядительных: приказов, распоряжений; информационно-справочных: писем, справок, заявлений,

	<p>актов, протоколов, сводок, заключений, перечней, электронных писем, телефонограмм и пр.).</p> <p>Работа с документами на всех этапах: прием, первичная обработка, распределение по исполнителям, регистрация документов, постановка на контроль, снятие с контроля, обработка и отправка исходящих документов, составление и оформление папок для оперативного хранения документов.</p>
<p>5. Организационное обеспечение управления</p>	<p>Прием и распределение телефонных звонков.</p> <p>Прием посетителей в приемной.</p> <p>Учет посетителей и оформление пропусков.</p> <p>Организация командировок руководителя. Заказ билетов. Оформление виз.</p> <p>Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций.</p> <p>Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе. Приготовление горячих и прохладительных напитков.</p> <p>Координация работы курьеров и водителей.</p> <p>Планирование рабочего времени руководителя.</p> <p>Планирование рабочего времени секретаря.</p> <p>Организация рабочего пространства секретаря.</p> <p>Координирование работы сотрудников организации.</p>

<p>6. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации</p>	<p>Ознакомление с системой конфиденциального делопроизводства в организации.</p> <p>Ознакомление с системой защиты информации в организации.</p>
<p>7. Информационные компьютерные технологии и технические средства управления</p>	<p>Работа со всеми техническими средствами управления, представленными в организации.</p> <p>Работа на персональном компьютере с пакетом прикладных программ Microsoft Word.</p>
<p>8. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.</p>	<p>Определение психологического климата в коллективе.</p> <p>Деловое общение.</p> <p>Составление и редактирование текстов документов и текстов публичных выступлений с точки зрения речевого этикета и документной лингвистики.</p>
<p>4. Консультации</p>	
<p>5. Итоговый квалификационный экзамен</p>	

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОСНАЩЕННОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

В процессе освоения программы используются следующие средства обучения: компьютеры с доступом в Интернет и в локальную сеть учебного центра (с пакетом программ Microsoft Office), принтеры, сканеры, копировальные аппараты, ламинатор, мультимедийный проектор, экран для мультимедийного проектора, примеры официальных документов, сборники нормативно-правовых документов, система «Консультант-плюс», плакаты и раздаточные материалы, учебные пособия и методическая литература.

ТЕСТИРОВАНИЕ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ВОПРОСЫ

1. На какие две основные группы можно разделить обязанности секретаря-администратора современной компании?
 - а) документационное обеспечение управления и бездокументное обслуживание
 - б) документационное обеспечение управления и обзорно-аналитическая функция
 - в) обзорно-аналитическая и представительская функция

2. Что из перечисленного не относится к функциональным задачам секретаря-администратора?
 - а) деловая переписка и составление договоров
 - б) организация выставок и встреч с клиентами
 - в) проведение внутрикорпоративных тренингов и семинаров

3. 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, которой 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

ОТВЕТЫ К ТЕСТУ

Номер вопроса	Буквенное обозначение правильного ответа
1.	а
2.	в
3.	б
4.	а
5.	в
6.	а
7.	б
8.	а
9.	в
10.	в
11.	б
12.	б
13.	а
14.	а
15.	б
16.	б
17.	в
18.	б
19.	б
20.	б
21.	б

22.	В
23.	В
24.	Б
25.	а
26.	а
27.	а
28.	В
29.	а
30.	Б

ВОПРОСЫ К ИТОГОВОМУ ЭКЗАМЕНУ

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1 БЛОК

1. Прием и первичная обработка входящей корреспонденции.
2. Обработка отправляемой корреспонденции.
3. Прохождение внутренних документов в организации.
4. Регистрация документов.
5. Контроль исполнения документов.
6. Классификация деловых документов.
7. Требования к формуляру и бланку документа.
8. Справочно-информационная работа с документами.
9. Нормативно-правовое обеспечение деятельности секретаря.
10. Способы защиты конфиденциальной информации в организации.

2

БЛОК

1. Правила ведения телефонных переговоров.
2. Правила работы с посетителями в приемной.
3. Организация совещаний и протокольных мероприятий.
4. Организация командировок руководителя.
5. Планирование рабочего времени руководителя.
6. Организация рабочего пространства секретаря.
7. Правила речевого этикета секретаря.
8. Основные принципы деловой этики и этикета секретаря.
9. Требования охраны труда в работе секретаря.
10. Технические средства управления в офисе, их классификация, назначение, принцип работы.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

3

БЛОК

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

4 БЛОК (ситуационные задачи)

1. Посетитель пришел на переговоры к одному из руководителей компании на 15 минут раньше назначенного времени. Ваши действия? Обоснуйте их.

2. Посетитель, которому назначена встреча одним из руководителей компании, ждет уже 5 минут. В этот момент руководитель сообщает Вам по телефону, что будет на месте только через 15 минут. Ваши действия?
3. Осмотрите наш офис/эту комнату. Что здесь удачно и что бы Вы предложили улучшить с точки зрения офис-менеджмента?
4. Представьте себе, что Вам нужно выбрать оптимального поставщика канцелярских товаров для компании. Опишите свои действия и то, каким образом Вы будете принимать решение.
5. Одновременно Вас просят о каких-то действиях (которые входят в Ваши обязанности) два разных сотрудника. Параллельно делать это невозможно, а оба просят сделать как можно быстрее. Ваши действия?
6. Ваша задача — выбрать компанию-провайдера и организовать обеды в офисе. Ваши действия?
7. В офисе звучит сирена пожарной тревоги. Ваши действия?
8. Вас просят выполнить, работу, которая не входит в Ваши непосредственные обязанности, но больше никто ее сейчас не сможет сделать исходя из уровня квалификации. Ваши действия?
9. Ваш руководитель должен быть в Амстердаме через 5 дней. Виза в Голландию делается в течение трех недель. Ваши действия?
10. Вы — офис-менеджер и набираете персонал в секретариат. Ваши действия? Каковы будут основные 3-4 требования к будущим сотрудникам?

НОРМАТИВНАЯ ПРАВОВАЯ БАЗА

1. Конституция РФ.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации.
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях.
5. Уголовный кодекс Российской Федерации.
6. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 № 273-ФЗ.
7. Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 № 149-ФЗ.
8. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 № 152-ФЗ.
9. Закон РФ "О государственной тайне" от 21.07.1993 № 5485-1.
10. Федеральный закон "О коммерческой тайне" от 29.07.2004 № 98-ФЗ.
11. Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 № 59-ФЗ.
12. Федеральный закон "Об электронной подписи" от 06.04.2011 № 63-ФЗ.
13. Федеральный конституционный закон от 25.12.2000 № 2-ФКЗ "О Государственном гербе Российской Федерации".
14. Федеральный закон "О государственном языке Российской Федерации" от 01.06.2005 № 53-ФЗ.
15. Закон РФ "О языках народов Российской Федерации" от 25.10.1991 № 1807-1.
16. Приказ Минобрнауки России от 18.04.2013 № 292 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения".
17. Приказ Минобрнауки России от 02.07.2013 № 513 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение".

18. Приказ Минтруда России от 06.05.2015 № 276н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией".
19. "ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст).
20. Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти".
21. Приказ Росархива от 23.12.2009 № 76 "Об утверждении Методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти".
22. "Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения" (одобрена коллегией Главархива СССР 27.04.1988, Приказ Главархива СССР от 25.05.1988 № 33).
23. "ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации" (утв. Постановлением Госстандарта России от 30.12.1993 № 299).
24. Федеральный закон "Об архивном деле в Российской Федерации" от 22.10.2004 № 125-ФЗ.
25. Приказ Минкультуры России от 31.03.2015 N 526 "Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации, и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях".

26. Приказ Минкультуры России от 25.08.2010 № 558 "Об утверждении "Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения".

Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Закон РФ « Об информации, информатизации и защите информации» от 20.02.1995 г. № 24-ФЗ
2. ГОСТ Р 6.30.2003 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов -М. : ГОССТАНДАРТ РОССИИ, 2003
3. Государственная система документационного обеспечения управления. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения управления. М. : 1991
4. Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения, (утв. Росархивом 6 октября 2000 г.)
5. Делопроизводство (документационное обеспечение управления). Гриф МО РФ;
6. Басаков М.И.: Феникс, 2008г. Серия - Среднее профессиональное образование (СПО)
7. Боргенко Я.Я., Кирсанова М.В. Основы технологии делопроизводства. М.: ИФА-М. 2005.
8. Киселев С.В., Киселев И.Л. Современные офисные технологии. М.: Академия. 2005.
9. Ленкевич Л.А. Секретарское дело. М.: Академия. 2007.
10. Сапков В.В., Информационные технологии и компьютеризация делопроизводства. М.: Академия. 2007.
11. Ленкевич Л.А. Офисное оборудование. М.: Академия. 2008.
12. Басаков М.И., Замыцкова О.И., Делопроизводство. Ростов-на-Дону.: Феникс. 2009.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Андреева В.И. Делопроизводство в кадровой службе. М.: Просвещение. 2000.
2. Басаков М.И. Справочник секретаря-референта. Ростов-на-Дону: Феникс. 2001.
3. Бондарева Т.Н. Секретарское дело. М.: Высшая школа. 1989.
4. Веселов П.В. Современное деловое письмо в промышленности. М.: Издательство стандартов. 1990.
5. Гойхман О.Я. и др. Теория и практика референтской деятельности. М.: Инфра-М. 1999.

6. ГОСТ Р 6.30-2003 "Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов"
7. Кузнецова А.Н., Вагенгейм Р.Н. Обучение секретарскому делу. М.: Высшая школа. 1989.
8. Кузнецова Т.В. Делопроизводство. М.: Бизнес-школа. 2003.
9. Кузнецова Т.В. Секретарское дело. М.: Бизнес-школа. 1997.
10. М.И.Басаков, Делопроизводство, конспект лекций. Ростов-на-дону: Феникс. 2005.
11. Макарова Н., Николайчук Г., Титова Ю. Компьютерное делопроизводство. С.-П.: Питер. 2002.
12. Михаил Рогожин. Делопроизводство документирование трудовой деятельности. М: Питер. 2004.
13. Михаил Рогожин. Справочник по делопроизводству. М.: Питер. 2007.
14. Стенюков М.В. Секретарское дело. М.: Книга сервис. 2003.
15. Стенюков М.В. Делопроизводство. М.: Приор. 2002.
16. Черная Р. Самоучитель машинописи на компьютере. М.: Приор. 2002.
17. Шафрин Ю. Информационные технологии. М.: Бином. 2002.

ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru/>).
2. Официальный сайт Федерального архивного агентства (<http://archives.ru/>).
3. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела (<http://www.edou.ru/>)
4. Секретарь-референт. Профессиональный журнал для секретарей и офис-менеджеров (<https://www.profiz.ru/sr/>)
5. Сообщество «Клуб секретарей» (<https://www.superjob.ru/community/assistant/>)

Система электронного обучения ООО «ТВИН»

6. Курс «ДОУ», Жлукта А.Ю.