



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ  
ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

## П Р И К А З

31.01.2022

№ 84

г. Тирасполь

Об утверждении

Примерной образовательной программы профессиональной подготовки  
по профессии «Секретарь-администратор»

В соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 27 июня 2003 года № 294-3-III «Об образовании» (САЗ 03-26), Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 26 мая 2017 года № 113 «Об утверждении Положения, структуры и предельной штатной численности Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 17-23) с изменениями и дополнениями, внесенными постановлениями Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 9 ноября 2017 года № 307 (САЗ 17-46), от 25 января 2018 года № 22 (САЗ 18-5), от 10 сентября 2018 года № 306 (САЗ 18-37), от 23 октября 2019 года № 380 (САЗ 19-41), от 6 апреля 2020 № 102 (САЗ 20-15), от 13 августа 2021 года № 269 (САЗ 21-33), от 31 августа 2021 года № 286 (САЗ 21-35),

приказываю:

1. Утвердить Примерную образовательную программу профессиональной подготовки по профессии «Секретарь-администратор» согласно Приложению к настоящему Приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на начальника Управления профессионального образования Главного управления науки и инновационной деятельности Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики.

Министр

С.Н. Иванишина

Приложение к Приказу  
Министерства просвещения  
Приднестровской Молдавской  
Республики от «31» 01 2022  
года № 84

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ ПМР**

**ПРИМЕРНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ**

Наименование программы: Образовательная программа профессиональной подготовки по профессии «Секретарь-администратор»

Категория слушателей: учащиеся 9-11 классов организаций общего образования

Общая трудоемкость: 320 часов

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

### 1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

а) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 27 июня 2003 года № 294-3-III «Об образовании» (САЗ 03-26);

б) Приказ Министерства просвещения ПМР от 07 августа 2015 года № 925 «Об утверждении перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональная подготовка» в действующей редакции;

в) Приказ Министерства просвещения ПМР от 17 января 2018 года №20 «Об утверждении Положения о порядке разработки и утверждения образовательных программ профессиональной подготовки, дополнительных профессиональных образовательных программ профессиональной переподготовки и повышения квалификации, а также требований к их содержанию» в действующей редакции;

г) Приказ Министерства просвещения ПМР от 21 декабря 2017 года № 1428 «Об утверждении Положения об организации и проведении итоговой аттестации по образовательным программам профессиональной подготовки, дополнительным профессиональным образовательным программам профессиональной переподготовки и повышения квалификации»;

д) Приказ Министерства просвещения ПМР от 05 июля 2018 года № 630 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих» в действующей редакции;

е) Приказ Министерства по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики от 29 апреля 2004 года № 206 «Об утверждении квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих» (регистрационный № 2762 от 19 мая 2004 года) (САЗ 04-21) в действующей редакции.

#### **Цель реализации программы:**

Целью настоящей программы является профессиональная подготовка учащихся общеобразовательных школ по профессии «Секретарь-администратор»

*Основными задачами программы являются.*

- формирование у учащихся совокупности социальных, правовых и профессиональных компетенций, необходимых секретарю-администратору;

- формирование знаний, умений и навыков по профессии «Секретарь-администратор»;

- оказание практико-ориентированной помощи учащимся в профессиональном самоопределении, выборе пути продолжения профессионального образования.

**Категории слушателей:** учащиеся 9-11 классов организаций общего образования

**Форма обучения и форма реализации программы:** очно-заочная

**Трудоемкость обучения:** 320 часов

## **2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА**

**Область профессиональной деятельности:** выполнение технических функций по обеспечению и обслуживанию работы руководителя организации, связанных с подготовкой, хранением, обработкой с помощью средств организационной техники, необходимой информации и доведением ее до потребителя.

**Объекты профессиональной деятельности:**

- документированная информация;
- процесс технического обслуживания работы руководителя;
- организационная техника

**Обучающиеся по профессии «Секретарь-администратор» готовятся к следующим видам деятельности:**

- документационное обеспечение управления;
- организационное обеспечение управления;
- конфиденциальное делопроизводство и защита информации.

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Вид профессиональной деятельности	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Знания	Умения
Документационное обеспечение управления	<p>ПК1.1. Составлять, редактировать оформлять организационно-распорядительную документацию</p> <p>ПК1.2. Организовывать документооборот с использованием современных видов организационной техники.</p> <p>ПК 1.3. Составлять и оформлять номенклатуру дел</p> <p>ПК 1.4. Осуществлять подготовку дел к передаче на архивное хранение.</p>	<p>- в составлении, и редактировании и оформлении организационно-распорядительной документации</p> <p>- работы с современной организационной техникой,</p> <p>- ведения информационно-справочной работы</p> <p>- подготовки и передачи в архив предприятия документальных материалов, законченных делопроизводством, регистрационных картотек или компьютерных банков данных.</p>	<p>- нормативные правовые акты и нормативно-методические документы;</p> <p>- современные информационные технологии работы с документами;</p> <p>- схемы документооборота;</p> <p>- правила организации и формы контроля исполнения документов в организации, правила составления описи дел, передаваемых на хранение в архив.</p>	<p>- работать со всей совокупностью информационно-документационных ресурсов организации;</p> <p>- пользоваться базами данных, в том числе удаленными, пользоваться справочно-правовыми системами;</p> <p>- пользоваться автоматизированными системами учета, регистрации, контроля и информационно-справочными системами при работе с документами организации;</p> <p>- применять современные информационно-коммуникационные технологии для работы с документами, в том числе для ее оптимизации и повышения эффективности.</p>

<p>Организационное обеспечение управления</p>	<p>ПК2.1. Координировать работу организации (приемной руководитель), Организовывать прием посетителей.</p> <p>ПК 2.2. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсимильные сообщения.</p> <p>ПК 2.3. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, заседаний, деловых встреч, приемов и презентаций.</p> <p>ПК 2.4. Осуществлять подготовку деловых поездок (командировок) руководителя и других сотрудников организации.</p>	<p>- координации работы организации</p> <p>- использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации</p> <p>-использовать технические программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи</p> <p>-подготовки деловых поездок</p>	<p>- функции, задачи, структуру организации</p> <p>-этику делового общения. Правила речевого этикета.</p> <p>- требования охраны труда.</p> <p>- правила внутреннего трудового распорядка</p>	<p>-владеть методами управления</p> <p>- устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров</p> <p>-соблюдать служебный этикет</p> <p>-координировать работу курьеров и водителей организации</p>	<p>Конфиденциальное делопроизводство и защита информации</p> <p>ПК 3.1. Обеспечивать документирование конфиденциальной информации</p>	<p>- проводить оценку угроз безопасности объекта информатизации; применять методики оценки уязвимости в информационно-телекоммуникационных сетях.</p> <p>- основные понятия информационных ресурсов и параметры информации; информационной безопасности; современных методов и средств защиты информации в информационно-телекоммуникационных системах.</p>
---	--	--	---	--	---	---

Выпускник должен обладать общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 8. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения, использовать методы и средства делового общения.

ОК 9. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 10. Соблюдать требования безопасности труда, пожарной безопасности, санитарии и гигиены, охраны труда.

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

##### 4.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Количество часов			Форма контроля
		всего	Лекции	Практические занятия	
<b>1.</b>	<b><i>Общепрофессиональный цикл</i></b>				
1.1.	Основы менеджмента организации	5	2	3	
1.2.	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	5	2	3	
1.3.	Охрана труда	4	2	2	
1.4.	Психология делового общения.	12	12		зачет
1.5.	Безопасность жизнедеятельности	4	4		
1.6.	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	10	10		зачет
Итого		<b>40</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	
<b>2.</b>	<b><i>Профессиональный цикл</i></b>				
2.1.	Документационное обеспечение управления	25	25		зачет
2.2.	Организационное обеспечение управления	33	33		зачет
2.3.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	8	8		зачет
Итого		<b>66</b>	<b>66</b>		
<b>3.</b>	<b><i>Практическое обучение</i></b>	<b>200</b>		<b>200</b>	
3.1.	Учебная практика	160		160	диф. зачет
3.2.	Производственная практика	40		40	диф. зачет
	<b>Консультации</b>	<b>6</b>			
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>8</b>			<b>Квалификационный экзамен</b>
<b>Итого</b>		<b>320</b>	<b>97</b>	<b>209</b>	

##### 4.2. Календарный учебный график

Форма обучения	Ауд. часов в день	Дней неделю	в	Общая продолжительность программы (дней, недель, месяцев)
Очно-заочная	5 часов	1 день		64 недели



### 4.3. Рабочие программы учебных дисциплин, практик

#### 4.3.1. Учебная дисциплина «Основы менеджмента организации»

##### 1. Паспорт рабочей программы

###### а) область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы профессиональной подготовки по профессии «Секретарь - администратор».

б) цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- характеризовать управленческие функции;
- анализировать достоинства и недостатки различных видов организационных структур.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- понятие организации и их структуры;
- организационные и межличностные коммуникации;
- сущность и теории мотивации;
- факторы эффективности менеджмента.

в) количество часов, выделяемое учебным планом на освоение программы:

Всего: 5 часов, в том числе теории - 2 часа, практики – 3 часа

##### 2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Вид учебного занятия	Содержание учебного материала	Объем часов
Тема 1.1. Принципы и методы управления. Функции управления.	Урок усвоения новых знаний	Принципы и методы управления. Функции управления.	1
Тема 1.2. Организация как система. Определение и общие характеристики организации.	Урок усвоения новых знаний	Организация как система. Определение и общие характеристики организации.	1
	Практические занятия	Спроектировать организационную структуру организации и схемы информационных потоков между структурными подразделениями (в бумажном или электронном варианте) любой организации на выбор.	3
<b>Всего</b>			<b>5 (2/3)</b>

##### 3. Информационное обеспечение обучения

###### Основные источники:

1. Менеджмент: учебник для высших учебных заведений по экономическим специальностям / [А. В. Игнатъева и др.]; под редакцией М. М. Максимцова, М. А. Комарова. – Москва: ЮНИТИ– ДАНА, 2018 год;.

2. Круглова, Н. Ю. Основы менеджмента: учебное пособие / Н. Ю. Круглова. –Москва: КноРус, 2018 год;

**Дополнительные источники:**

1. Егоршин, А.П. Основы менеджмента: Учебник для вузов / А.П. Егоршин. –Н.Новг.: НИМБ, 2018 год;

2. Рубчинский, А. А. Методы и модели принятия управленческих решений : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. А. Рубчинский. — Москва :Издательство Юрайт, 2019 год.

**Интернет-ресурсы:**

1. Журнал «Управление корпоративной культурой» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://grebennikon.ru/journal-27.html>

2. HR-Portal [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://hr-portal.ru>

3. Журнал «Управление компанией» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.zhuk.net/>

4. Международный журнал «Проблемы теории и практики [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.ptpu.ru/>

**4. Контроль и оценка результатов освоения программы**

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

**4.3.2. Учебная дисциплина «Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности»**

**1. Паспорт рабочей программы**

**а) область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы профессиональной подготовки по профессии «Секретарь-администратор»

**б). цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- определять нормативно-правовые акты.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- правовую систему ПМР;

- нормативно-правовые акты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления.

**в) количество часов, выделяемое учебным планом на освоение программы:**

Всего: 5 часов, в том числе теоретических – 2 часа, практических - 3 часа.

## 2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Вид учебного занятия	Содержание учебного материала	Объем часов
Тема 1.1. Правовая система ПМР.	Урок усвоения новых знаний	Правовая система ПМР.	1
Тема 1.2. Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления.	Урок усвоения новых знаний	Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления.	1
	Практические занятия	Поиск заданных нормативно-правовых актов в системе «Консультант-плюс». Работа с классификаторами технико-экономической и социальной информации.	3
<b>Всего</b>			<b>5 (2/3)</b>

## 3. Информационное обеспечение обучения

### Основные источники:

1. Конституция Приднестровской Молдавской Республики (с изменениями и дополнениями по состоянию на 11 октября 2021 года);
2. Трудовой кодекс ПМР (с изменениями и дополнениями по состоянию на 10 ноября 2021 года);
3. Делопроизводство. Организация документооборота, требования к оформлению документов и сроки их хранения. - Издательство: Ликрис, 2016 год
4. ГОСТ ПМР. «УСД. УС ОРД. Требования к оформлению документов. Распоряжение Президента ПМР от 16.11.2001. №234 // Документационное обеспечение управления. Сборник нормативно-правовых актов ПМР и рекомендации по их применению. – Тирасполь. 2010. С. 96-108.

### Дополнительные источники:

1. Комментарий к Трудовому кодексу Приднестровской Молдавской Республики. - Издательство: Ликрис, 2020 год.
2. Типовая инструкция по делопроизводству в министерствах и ведомствах ПМР. Приказ Администрации Президента ПМР от 18.04.2002 №5. // С. 109 – 159.
3. Закон ПМР «О документационном обеспечении управления» от 17.05.2004 № 411-3-III // С. 7- 21.
4. Закон ПМР «Об информации, информатизации и защите информации» от 17мая 2004 № 412-3-III // С. 22-33.
5. Закон ПМР «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» от 17 мая 2004, № 413-3-III // С 15-21.
6. Приказ ГСУДА ПМР «Об утверждении и введении в действие Государственной системы документационного обеспечения управления в ПМР» от 15 января 2008 № 2. // Сборник актов законодательства ПМР. 2008. № 14.

### Интернет-ресурсы:

1. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru/>).

### 4. Контроль и оценка результатов освоения программы

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

#### 4.3.3. Учебная дисциплина «Охрана труда»

##### 1. Паспорт рабочей программы

###### а) область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы профессиональной подготовки по профессии «Секретарь-администратор».

###### б) цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения дисциплины, обучающийся должен **уметь**:

– проводить анализ травмоопасных и вредных факторов в сфере профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

– особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда.

###### в) количество часов, выделяемое учебным планом на освоение программы:

Всего: 4 часа, в том числе теоретических - 2 часа, практических – 2 часа

##### 2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Вид учебного занятия	Содержание учебного материала, практические самостоятельная работа обучающихся	Объём часов
Тема 1.1. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.	Урок усвоения новых знаний	Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.	1
Тема 1.2. Требования охраны труда в аварийных ситуациях.	Урок усвоения новых знаний	Требования охраны труда в аварийных ситуациях.	1
	Практические занятия	Отработка определенных ситуаций (кейсов), связанных с охраной труда в офисе и аварийными ситуациями.	2
<b>Всего</b>			<b>4 (2/2)</b>

##### 3. Информационное обеспечение обучения

###### Основные источники:

1 Девисилов, В.А. Охрана труда, Учебник для студентов средних профессиональных учебных заведений. М.: Форум-Инфра-М, 2002.-200с.

2 Кукин, П.П. Ляпин, В.Л. Пономорёв Н.Л. и др., Безопасность жизнедеятельности. Производственная безопасность и охрана труда: Учебное пособие для студентов средних профессиональных учебных заведений. М.: Высш. шк., 2001 год

###### Дополнительные источники:

- 1 Алексеев, С.В. Усенко, В.Р. Гигиена труда. [Текст], – М.: медицина, 1998 год
- 2 Гаврилова, Л.К. Курс лекций по Охране труда для обучающихся [Текст] .

#### **Интернет-ресурсы:**

1. [www.qumer.info](http://www.qumer.info) (электронная библиотека Гумер)

#### **4. Контроль и оценка результатов освоения программы**

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Примерные тестовые задания для контроля знаний

1. Дать определение понятию «Охрана труда»:

- а) Охрана труда — система законодательных актов, направленных на сохранение здоровья и работоспособности человека в процессе труда
- б) Охрана труда — система социально-экономических, организационных, технических, гигиенических и лечебно-профилактических мероприятий и средств
- в) Охрана труда — система законодательных актов, социально-экономических, организационных, технических, гигиенических и лечебно-профилактических мероприятий и средств, направленных на сохранение здоровья и работоспособности человека в процессе труда
- г) Система организационных мероприятий и технических способов, предотвращающих или уменьшающих воздействие на работающих вредных производственных факторов

2. Травма — это:

- а) Совокупность ранений, которые повторяются в тех или иных контингентах населения
- б) Случай воздействия на работающего вредного фактора
- в) Всякое нарушение анатомической целостности организма или нарушение его функций вследствие внезапной действия на него любого опасного производственного фактора
- г) Несчастный случай на производстве

3. Опасные и вредные производственные факторы относятся к психофизиологическим:

- а) Нервно-психические перегрузки, физические перегрузки
- б) Повышенное или пониженное движение воздуха на рабочем месте
- в) Дезинфекционные средства
- г) Повышенный уровень вибрации

4. Служба охраны труда создается:

- а) Для решения задач управления охраны труда
- б) Для планирования работ по охране труда
- в) Для обеспечения безопасности
- г) Для предотвращения несчастных случаев на производстве

5. Ненормированный рабочий день — это:

- а) Это время, установленное законом, в которой рабочие и служащие обязаны находиться на территории предприятия, выполнять порученную им работу и действовать в соответствии с Правилами внутреннего распорядка.

б) Нахождение работника на предприятии после окончания рабочего дня для выполнения задач, которые не входят в ежедневных обязанностей работника

в) Особый режим рабочего времени, установленный законодательством для определенной категории работников, продолжительность труда которых не поддается четкому учету и не может быть ограничена рамками нормального рабочего времени

6. Непрерывный контроль за безопасностью труда на предприятии обеспечивает, занимается организацией и координацией работы по охране труда:

- а) Руководитель предприятия
- б) Юрисконсульт
- в) Трудовые коллективы
- г) Инженер по охране труда

7. Проводит и регистрирует повторный инструктаж:

- а) Непосредственный руководитель работ
- б) Инженер по охране труда
- в) Руководитель предприятия
- г) Председатель профкома

9. Повторный инструктаж по вопросам охраны труда с работниками обычных профессий проводится:

- А) 1 раз в 2 года
- В) 3 раза в год
- С) 1 раз в год
- Д) 2 раза в год

10. Производственная санитария — это:

- а) Комплекс индивидуальных мероприятий, которые должны выполняться каждым работником с целью предотвращения возможных заболеваний или отравлений
- б) Система лечебных мероприятий
- в) Система мер, направленных на совершенствование рабочего места
- г) Система организационных мероприятий и технических средств, предотвращающих или уменьшающих воздействие вредных производственных факторов

#### **4.3.4. Учебная дисциплина «Психология делового общения.»**

##### **1. Паспорт рабочей программы**

###### **а) область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы профессиональной подготовки по профессии «Секретарь-администратор».

###### **б) цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- соблюдать профессиональный этикет;
- соблюдать общие нормы и правила поведения;
- использовать приемы делового общения и навыки культуры поведения;
- создавать и поддерживать благоприятный психологический климат в коллективе;
- использовать методы и средства эффективного делового общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- основы психологии;
- основы психологии общения;
- основы деловой культуры;

- основы этики профессиональных отношений;
- основы конфликтологии.

**в) количество часов, выделяемое учебным планом на освоение программы:**

Всего:- 12 часов, в том числе теоретических – 12 часов.

2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Вид учебного занятия	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объём часов
Тема 1.1. Сущность, функции и структура общения. Виды и формы делового общения	Урок усвоения новых знаний	Сущность, функции и структура общения. Виды и формы делового общения.	1
Тема 1.2. Коммуникативная сторона общения. Стили общения. Невербальное общение.	Урок усвоения новых знаний	Коммуникативная сторона общения. Стили общения. Невербальное общение.	1
Тема 1.3. Культура речевого общения. Публичные выступления.	Урок усвоения новых знаний	Культура речевого общения. Публичные выступления.	1
Тема 1.4. Нравственно-психологические особенности спора.	Урок усвоения новых знаний	Нравственно-психологические особенности спора.	1
Тема 1.5. Психологические механизмы влияния на партнера. Культура слушания партнера. Барьеры в общении и их преодоление.	Урок усвоения новых знаний	Психологические механизмы влияния на партнера. Культура слушания партнера. Барьеры в общении и их преодоление.	1
Тема 1.6. Деловые беседы. Деловые переговоры. Этика делового общения.	Урок усвоения новых знаний	Деловые беседы. Деловые переговоры. Этика делового общения.	1
Тема 1.7. Психология коллектива. Особенности общения в коллективе «по горизонтали». Особенности общения «по вертикали». Особенности общения «по вертикали».	Урок усвоения новых знаний	Психология коллектива. Особенности общения в коллективе «по горизонтали». Особенности общения «по вертикали».	1
Тема 1.8. Конфликты в деловой среде, их типология. Разрешение конфликтов	Урок усвоения новых знаний	Конфликты в деловой среде, их типология. Разрешение конфликтов	1
Тема 1.9. Этикет телефонных переговоров. Культура деловой деловой переписки. Прием и общение с посетителями	Урок усвоения новых знаний	Этикет телефонных переговоров. Культура деловой деловой переписки. Прием и общение с посетителями.	1
Тема 1.10. Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид.	Урок усвоения новых знаний	Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид.	1
Тема 1.11. Тема 9.11. Стресс и стрессовые ситуации. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.	Урок усвоения новых знаний	Стресс и стрессовые ситуации. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.	1
Зачет			1
Всего			12



### **3. Информационное обеспечение обучения**

#### **Основные источники:**

1. Егоров П. А. «Этика»: Учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев, 2014 год
2. Иванова И. С. «Этика делового общения»: Учебное пособие / И.С. Иванова. – 3-е изд., испр. и доп, 2014 год
3. Кибанов А. Я. «Этика деловых отношений»: Учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; Под ред. А.Я. Кибанова. – 2-е изд., перераб, 2015 год
4. Кошева И. П. «Профессиональная этика и психология делового общения»: Учебное пособие / И.П. Кошева, А.А. Канке, 2015 год
5. Кошева И. П. «Профессиональная этика и психология делового общения»: Учебное пособие / И.П. Кошева, А.А. Канке, 2014 год
6. Разин А. В. «Основы этики»: Учебник / А.В. Разин, 2016 год (Профессиональное образование).
7. Шеламова Г.М. «Этикет делового общения»: учебное пособие для студ. учреждений нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – Издательский центр «Академия», 2016г.

#### **Дополнительные источники:**

1. Борисов, В. К. «Этика деловых отношений»: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др, 2014 год (Профессиональное образование).
2. Бондырева, Т.Н. Секретарское дело: Практик. пособие. – М. Высшая школа, 2016 год
3. Веселов, П.В. Вы – секретарь. – М.: Издательство стандартов 1992 год
4. Деловые коммуникации: Учеб. пособие. / М.И. Тимофеев, 2015год
5. Крутецкий, А.В. Психология Москва «Просвещение» 2018 год
6. Ленкевич, Л.А. Секретарское дело: Учебн. пособие – М., Издательский центр «Академия», 2014 год
7. Стенюков, М.В. Секретарское дело практическое пособие М. «Издательство ПРИОР», 2016г..
8. Рогов, Е.И. Психология общения. Москва «Владос» 2015год
9. Томсон, П.Т. Самоучитель общения. – СПб. 2017 год (Серия «Сам себе психолог»)
10. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования. -2-е изд., - М., Издательский центр «академия»; ПрофОбрИздат, 2015 год
11. Хрестоматия по психологии. Учебное пособие для студентов пединститутов М., «Просвещение», 2017 год.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. [http://elibrary.bsu.az/books\\_200/N\\_197.pdf](http://elibrary.bsu.az/books_200/N_197.pdf) А. П. Панфилова Психология общения
2. [http://www.law.vsu.ru/structure/criminalistics/books/leontyev\\_psy.pdf](http://www.law.vsu.ru/structure/criminalistics/books/leontyev_psy.pdf) Леонтьев, А.А. Психология общения. – М.: Академия, Смысл, 2015.
3. Петровская, Л.А. Общение – компетентность – тренинг. – М.: Смысл, 2015 [http://www.al24.ru/wpcontent/uploads/2014/01/%D0%BF%D0%B5%D1%82\\_1.pdf](http://www.al24.ru/wpcontent/uploads/2014/01/%D0%BF%D0%B5%D1%82_1.pdf)

### **4. Контроль и оценка результатов освоения программы**

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований. Итоговой формой контроля по дисциплине является зачет.

Примерные тестовые задания к зачету.

**Тесты по теме «Деловое общение»**

1. Относится ли к видам делового общения деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления?

а) да б) нет

2. Организация и оптимизация определенного вида совместной предметной деятельности – это:

- а) цель делового общения
- б) задача делового общения

3. Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, предполагает достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели - это:

- а) общение
- б) деловое общение
- в) конфликтное общение

4. Перечислите стороны общения

5. В чем различие между «прямым» и «косвенным» общением?

6. В чем различие общения «по вертикали» и общения «по горизонтали»?

7. Охарактеризуйте приемы общения.

8. В чем заключается значение (функции) делового общения?

Тест по теме «Психологические особенности взаимодействия в трудовом коллективе»

1. Вставить пропущенные слова в следующих высказываниях.

- Низшим уровнем объединения людей является .....

- Высшая форма организованной группы – это .....

2. Этнос (нации), классы, религиозные конфессии, политические и общественные организации – это:

- а) средние группы
- б) большие группы
- в) малые группы

3. Дать определение: лидерство – это .....

4. Из данных определений выбрать правильные и полные.

- Коллектив – это группа взаимодействующих лиц, совокупно реагирующих на те или иные раздражения.

- Группа людей, объединенных совместной деятельностью и общностью интересов, является коллективом.

- «Коллектив – это свободная группа трудящихся, объединенных единой целью, единым действием, организованная, снабженная органами управления, дисциплины и ответственности»

5. Сформировавшиеся в процессе совместной жизнедеятельности стереотипы поведения и действий, правила повседневного общения, соблюдение которых стало потребностью каждого из членов группы – это:

- а) Групповые устремления
- б) Групповые мнения
- в) Групповые традиции

6. Дать аргументированный ответ на вопрос:

«Отчего бывают «лидеры» и «тихони»? Одних постоянно куда-то выбирают, а другие все время в «болоте».

Тесты по теме «Этика делового общения»

1. Что является предметом изучения этики:

- а) психика
- б) мораль

2. «Добро», «зло», «справедливость», «ответственность», «долг», «совесть» - важнейшие категории:

- а) этики
- б) психологии

3. Этика делового общения – это ...

4. Продолжите фразу: «Относитесь к другим так, как ...»

5. Всесторонний анализ конкретного аспекта деятельности организации (или конкретного проекта), которая вызывает обеспокоенность высшего руководства, персонала или общественности и может повлиять на имидж и перспективы организации – это

- а) Социальная ревизия
- б) Этическая экспертиза
- в) Этическое консультирование

6. К вариантам поведения, обычно запрещаемым этическими нормативами, относятся

7. Комитет по этике состоит из:

- а) руководителей высшего звена
- б) руководителей среднего звена
- в) руководителей высшего и среднего звена

8. Соотнесите понятия: этика делового общения "сверху-вниз" - между коллегами этики делового общения "снизу-вверх" - между подчиненным и руководителем этики делового общения "по горизонтали" - между руководителем и подчиненным.

9. Приведите примеры средств и способов повышения уровня моральности делового общения.

10. Прокомментируйте и дайте оценку выражению Конфуция: «Чего не пожелаешь себе, того не делай другим».

Тесты по теме «Этикет и культура поведения делового человека»

1. Культура общения людей, основанная на соблюдении определенных правил, которые вырабатывались человечеством на протяжении тысячелетий – это:

- а) этика
- б) этикет

2. Установленный порядок речевого взаимодействия в процессе общения:

- а) деловой этикет
- б) речевой этикет

3. Дайте определение понятию «переговоры».

4. Вежливость, тактичность, корректность, предупредительность – это:

- а) нравственные нормы этикета
- б) составляющие этикета

5. Информация о человеке, полученная через третьи лица: знакомых, прессу, документы, результаты его деятельности и т. д. – это:

- а) Прямая имидж-формирующая информация
- б) Косвенная имидж-формирующая информация
- 6. Назовите этапы переговоров.
- 7. Перечислите составляющие имиджа делового человека?
- 8. Вставить пропущенные слова в следующих высказываниях:
  - а) Речевой этикет: приветствия; ... , представления
  - б) Дистантное общение: телефон; ..., факс
  - в) Критерии для оценки успешности переговоров:
    - 1) степень решения проблемы
    - 2) субъективные оценки переговоров и их результатов.
    - 3) ...
- 9. Прокомментировать и дать оценку высказыванию Э. Гофмана: «Имидж — это искусство управлять впечатлением».

#### **4.3.5. Учебная дисциплина «Безопасность жизнедеятельности»**

##### **1. Паспорт рабочей программы**

###### **а) область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы профессиональной подготовки по профессии «Секретарь-администратор».

###### **б) цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;
- предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;
- использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения; применять первичные средства пожаротушения;
- владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных ситуациях;
- оказывать первую помощь пострадавшим.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации; задачи и основные мероприятия гражданской обороны;
- безопасности и правила безопасного поведения при ЧС;
- порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

###### **в) количество часов, выделяемое учебным планом на освоение программы:**

Всего:- 4 часа, в том числе теоретических - 4 часа, практических – часов

## 2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Вид учебного занятия	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объём часов
<b>Введение</b>	Урок усвоения новых знаний	Цели и задачи «Безопасности жизнедеятельности»	1
<b>Тема 1.1 Общие сведения об опасности. Последствия опасностей в профессиональной деятельности и в быту</b>	Урок усвоения новых знаний	Опасности в быту и на производстве. Последствия основных видов потенциальных опасностей. Профилактика травматизма. Принципы снижения вероятности реализации потенциальных опасностей.	1
<b>Тема 1.2 Характеристика ЧС природного и техногенного характера</b>	Урок усвоения новых знаний	Понятие и классификация чрезвычайных ситуаций мирного времени. Взаимосвязь ЧС природного и техногенного характера	1
<b>Тема 1.3 Эвакуация при возникновении ЧС. Правила поведения в чрезвычайных ситуациях. Учреждении.</b>	Урок усвоения новых знаний	Алгоритм эвакуации населения. Правила поведения при возникновении ЧС природного и техногенного характера.	1
<b>Всего</b>			<b>4</b>

### **3. Информационное обеспечение обучения**

#### **Основные источники:**

1. Никифоров Л.Л. Безопасность жизнедеятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Л. Никифоров, В.В. Персиянов. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015 год

2. Основы безопасности жизнедеятельности и первой медицинской помощи [Электронный ресурс]: учебное пособие / Р.И. Айзман [и др.]. — Электрон.текстовые данные. — Новосибирск: Сибирское университетское издательство, 2017 год

3. Прудников С.П. Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций [Электронный ресурс] : учебник / С.П. Прудников, О.В. Шереметова, О.А. Скрыпниченко. — Электрон.текстовые данные. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2016год

4. Собрать С.В. Доступно о пожарной безопасности [Электронный ресурс]: брошюра / С.В. Собрать. — Электрон.текстовые данные. — М. :ПожКнига, 2014 год

#### **Дополнительные источники:**

1. Аполлонский С.М. Безопасность жизнедеятельности человека в электромагнитных полях [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.М. Аполлонский, Т.В. Каляда, Б.Е. Синдаловский. — Электрон.текстовые данные. — СПб. : Политехника, 2016 год Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58848.html>

2. Безопасность жизнедеятельности [Электронный ресурс]: лабораторный практикум / Е.Ф. Баранов [и др.]. — Электрон.текстовые данные. — М. Московская государственная академия водного транспорта, 2014 год

3. Кисляков П.А. Студенческая олимпиада по безопасности жизнедеятельности [Электронный ресурс] : методическое пособие / П.А. Кисляков. — Электрон.текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2015 год

4. Охрана труда и пожарная безопасность. Ежемесячный журнал. – М.: МедиаПро. Архив номеров за 2015-2018 год

5. Первая медицинская помощь. Полный справочник [Электронный ресурс] / Л.В. Вадбольский [и др.]. — Электрон.текстовые данные. — Саратов: Научная книга, 2019г.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://www.km.ru>- Мультипортал

2. <http://claw.ru/>- Образовательный портал

4. <http://ru.wikipedia.org/> - Свободная энциклопедия

#### **4. Контроль и оценка результатов освоения программы**

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

*Примерный перечень вопросов для зачета.*

1. Цели учебной дисциплины «Безопасности жизнедеятельности».

2. Задачи учебной дисциплины «Безопасности жизнедеятельности».

3. Профилактика травматизма.

4. Опасности в быту и на производстве.

5. Правила поведения при возникновении ЧС природного и техногенного характера.

6. Алгоритм эвакуации населения.

7. Принципы снижения вероятности реализации потенциальных опасностей.

#### **4.3.5. Учебная дисциплина «Информационные компьютерные технологии и технические средства управления»**

##### **1. Паспорт рабочей программы**

###### **а) область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы профессиональной подготовки по профессии «Секретарь-администратор».

###### **б) цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- применять информационные технологии для решения управленческих задач.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных;

- методические основы построения, методы создания и принципы проектирования информационных технологий и компьютеризированных систем управления;

- архитектуру информационных систем управления организации.

###### **в) количество часов, выделяемое учебным планом на освоение программы:**

Всего:- 10 часов, в том числе теоретических – 10 часов

2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Вид учебного занятия	Содержание учебного материала, практические самостоятельная работа обучающихся	работы,	Объём часов
Тема 1.1. Современные информационные технологии	Урок усвоения новых знаний	Понятие информационных технологий. Основные направления их развития. Применение компьютерных технологий. Особенности компьютерной обработки информации в управленческом процессе.		2
Тема 1.2. Классификация технических средств управления.	Урок усвоения новых знаний	Классификация технических средств управления. Рабочее место секретаря-администратора. Аппаратное и программное обеспечение ЭВМ. Классификация средств связи. Телекоммуникации. Компьютерная сеть. Локальная сеть. Классификация средств тиражирования.		2
Тема 1.3. Пакет прикладных программ Microsoft Office .	Урок усвоения новых знаний	Текстовый процессор Microsoft Word. Табличный процессор Microsoft Excel. Программа подготовки презентации Microsoft PowerPoint. Приложение для управления базами данных Microsoft Access.		4
Тема 1.4. Работа в сети Internet.	Урок усвоения новых знаний	Программы-браузеры. Поисковые системы. Назначение и возможности различных сервисов Internet.		1
<b>Зачет</b>				1
<b>Всего</b>				<b>10</b>



### **3. Информационное обеспечение обучения**

#### **Основные источники:**

1. Байкова И.Ю. Настольная книга делопроизводителя. – М.: Эксмо, 2015 года
2. Басаков М.И. Кадровое делопроизводство. – Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2016 года
3. Бахарева А.Р. Приказы по кадрам, унифицированные формы, журналы и книги по учёту кадров. – Новосибирск: Сиб. унив. изд-во, 2015. год
4. Галахов В.В. Секретарское дело (образцы документов, организация технология работы). – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2015 год
5. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство, 2016 год
6. Сапков В.В. Информационные технологии и компьютеризация делопроизводства. – М.: Издательский центр «Академия», 2015 год
7. Сологуб О.П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов. – М.: Омега-Л, 2015 год

#### **Дополнительные источники:**

1. Клоков И.В. Эффективное делопроизводство. – СПб.: Питер, 2017 год
2. Кузнецов С.Л. Делопроизводство на компьютере (компьютерные технологии в делопроизводстве). – М.: Омега –Л, 2015 год
3. Кузнецова Т.В. Составление и оформление служебных документов. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2016 год
9. Ленкевич Л.А. Делопроизводство. – М.: Издательский центр «Академия», 2017.
10. Ленкевич Л.А. Делопроизводство. Рабочая тетрадь. – М.: Издательский центр «Академия», 2017 год
11. Ленкевич Л.А. Контрольные материалы по профессии «Секретарь». – М.: Издательский центр «Академия», 2017 год
12. Лопатникова Е.А. Делопроизводство: образцы документов с комментариями. – М.: Омега-Л, 2016 год
13. Малышева С.Ю. Основы архивоведения. – Казань: Издательство «Хэтер», 2015.
14. Непогода А.В. Делопроизводство организации: подготовка, оформление и ведение документации. – М.: ИНФРА-М, 2016 год
15. Сиганова Т.В. Делопроизводство и документооборот. – Омск: Омс. Гос. ун-т, 2015 год

#### **Интернет-ресурсы:**

1. [www.directum.ru/339256.shtml](http://www.directum.ru/339256.shtml) - электронное делопроизводство и канцелярия.
2. [www.dis.ru/slovar/deloproizvodstvo](http://www.dis.ru/slovar/deloproizvodstvo)- словарь по разделу «Делопроизводство».
3. [www.microsoft.com/rus/government/docflow](http://www.microsoft.com/rus/government/docflow) - электронный документооборот и делопроизводство. Решения Microsoft в области документооборота для российских органов государственной власти и местного самоуправления.
4. [www.mifi.ru/buchuchet-workmaking-lesson-1 .htm](http://www.mifi.ru/buchuchet-workmaking-lesson-1.htm) - оформление служебных писем.
5. [www.opb.ru/deloproizvodstvo.html](http://www.opb.ru/deloproizvodstvo.html) - делопроизводство в организации.

### **4. Контроль и оценка результатов освоения программы**

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований. Итоговой формой контроля по дисциплине является зачет.

Примерный перечень вопросов для контроля знаний.

1. Аппаратное и программное обеспечение ЭВМ.
2. Классификация технических средств управления.
3. Текстовый процессор Microsoft Word: создание и редактирование нового документа.
4. Текстовый процессор Microsoft Word: работа с шаблонами.
5. Текстовый процессор Microsoft Word: создание и использование форм.
6. Дополнительные возможности MS Word.
7. Табличный процессор Microsoft Excel: структура интерфейса.
8. Табличный процессор Microsoft Excel: объекты электронной таблицы и их параметры.
9. Табличный процессор Microsoft Excel: типы данных, функции и формулы.
10. Форматирование табличного документа.
11. Табличный процессор Microsoft Excel: создание и обработка диаграмм.
12. Дополнительные возможности MS Excel.
13. Запуск и настройка приложения PowerPoint.
14. Сортировщик слайдов. Создание управляющих кнопок.
15. Основные понятия базы данных.
16. СУБД Access и ее интерфейс.
17. Интеграция документов, созданных в различных прикладных средах.
18. Инструменты системы управления базой данных.
19. Запросы: понятие и основные виды.
20. Вставка гиперссылок.

#### **4.3.6 Учебная дисциплина «Документационное обеспечение управления»**

##### **1. Паспорт рабочей программы**

###### **а) область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью образовательной программы профессиональной подготовки по профессии «Секретарь-администратор».

###### **б) цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:**

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен уметь:

- пользоваться нормативно-методическими документами по документационному обеспечению управления;
- конструировать различные виды бланков служебных документов;
- составлять, редактировать и оформлять организационно-распорядительные документы организации;
- вести работу с документами (регистрацию, контроль исполнения, справочно-информационную работу);
- проводить текущее хранение документов;
- подготавливать дела к передаче на архивное хранение;
- использовать организационную технику в профессиональной деятельности;
- редактировать служебные документы;
- подготавливать документы различной степени сложности;
- использовать информационные технологии при документировании и организации работы с документами;
- обеспечивать качество выполняемых работ.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен знать:

- терминологию делопроизводства;

- нормативно-методические документы по документационному обеспечению управления;

- классификацию служебных документов;

- единые требования и правила оформления документов в соответствии с ГОСТ;

- виды и состав бланков служебных документов, требования к их конструированию;

- общие требования к содержанию текстов служебных документов, формы изложения текстов;

- основные группы организационно-распорядительных документов, отличительные особенности их оформления;

- этапы составления служебных документов;

- требования к организации документооборота организации;

- общие правила и формы регистрации документов;

- правила текущего хранения дел в организации;

- этапы подготовки дел к сдаче на архивное хранение;

- требования к качеству выполняемых работ.

**в) количество часов, выделяемое учебным планом на освоение программы:**

Всего:- 25 часов, в том числе теоретических – 25 часов

2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Вид учебного занятия	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объём часов
Тема 1.1. Документирование управленческой деятельности. Общие нормы и правила оформления документов.	Урок усвоения новых знаний	Документирование управленческой деятельности. Общие нормы и правила оформления документов. Общие положения по документированию управленческой деятельности. Унифицированные системы документации. Унификация и стандартизация управленческих документов. Виды документов; классификация. Организационно-распорядительные документы (ОРД). Юридическое значение документов.	2
Тема 1.2. Понятие системы ДОУ. Организация службы ДОУ. Структура и основные функции службы ДОУ.	Урок усвоения новых знаний	Понятие системы ДОУ. Организация службы ДОУ. Структура и основные функции службы ДОУ. Процесс управления предприятием; делопроизводство как часть управления. Документ. Схема организации работы с документами предприятия. Форма организации делопроизводства. Информационно-документационное обслуживание; специалисты службы. Организация труда в организационно-управленческой сфере; условия труда. Документационное и бездокументационное обслуживание работы руководителя.	2
Тема 1.3. Классификация документированной информации.	Урок усвоения новых знаний	Классификация документированной информации. Группы документов: входящие и исходящие; внутренние и внешние. Организационные и нормативно-методические документы, их использование в делопроизводстве. Виды работ с документами: обработка поступающих и отправляемых документов, учет количества документов, регистрация и индексирование документов. Информационно-справочная работа. Порядок ведения и использования справочных картотек. Информационно-поисковая система для работы с документами.	2
Тема 1.4. Нормативно-правовое обеспечение работы с документами.	Урок усвоения новых знаний	Нормативно-правовое обеспечение работы с документами	2
Тема 1.5. Классификация организационно-распорядительных документов (ОРД).	Урок усвоения новых знаний	Классификация организационно-распорядительных документов (ОРД).	2
Тема 1.6. Правила составления и оформления организационно-правовой документации.	Урок усвоения новых знаний	Правила составления и оформления организационно-правовой документации.	2

Тема 1.7. Правила составления и оформления распорядительной документации.	Урок усвоения новых знаний	Правила составления и оформления распорядительной документации.	2
Тема 1.8. Правила составления и оформления информационно-справочной документации.	Урок усвоения новых знаний	Правила составления и оформления информационно-справочной документации.	2
Тема 1.9. Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики.	Урок усвоения новых знаний	Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики.	2
Тема 1.10. Прием и первичная обработка входящих документов.	Урок усвоения новых знаний	Прием и первичная обработка входящих документов.	2
Тема 1.11. Справочно-информационная работа с базами данных.	Урок усвоения новых знаний	Справочно-информационная работа с базами данных организации.	2
Тема 1.12. Оперативное хранение документов.	Урок усвоения новых знаний	Оперативное 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.	2
<b>Зачет</b>			1
<b>Всего</b>			<b>25</b>

### **3. Информационное обеспечение обучения**

#### **Основные источники:**

1. Байкова И.Ю. Настольная книга делопроизводителя. – М.: Эксмо, 2015.
2. Басаков М.И. Кадровое делопроизводство. – Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2016.
3. Бахарева А.Р. Приказы по кадрам, унифицированные формы, журналы и книги по учёту кадров. – Новосибирск: Сиб. унив. изд-во, 2015. год
4. Галахов В.В. Секретарское дело (образцы документов, организация технология работы). – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2015 год
5. Дёмин Ю.М. Делопроизводство. Подготовка служебных документов. – СПб.: Питер, 2017.
6. Кирсанова М.В. Оформление кадровых документов. – М.: Омега-Л, 2016 год
7. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство, 2016 год
8. Кузнецов И.Н. Делопроизводство. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2017.
9. Сапков В.В. Информационные технологии и компьютеризация делопроизводства. – М.: Издательский центр «Академия», 2015 год
10. Сологуб О.П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов. – М.: Омега-Л, 2015 год

#### **Дополнительные источники:**

1. Алексенцев А.И. Конфиденциальное делопроизводство. – М.: ООО «Журнал «Управление персоналом», 2015 год
2. Андреева В.И. Делопроизводство: организация и ведение. – М.: КНОРУС, 2015.
3. Бахтеев Ю.Д. Документационное обеспечение управления организаций и архивное хранение документов. – Пенза, 2016 год
4. Замыцкова О.И. Делопроизводство. – Ростов н/Д.: Феникс, 2017 год
5. Клоков И.В. Эффективное делопроизводство. – СПб.: Питер, 2017 год
6. Крылова И.Ю. Документирование управленческой деятельности. – СПб.: Издательский дом «Бизнес-пресса», 2015 год
7. Кузнецов С.Л. Делопроизводство на компьютере (компьютерные технологии в делопроизводстве). – М.: Омега –Л, 2015 год
8. Кузнецова Т.В. Составление и оформление служебных документов. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2016 год
9. Ленкевич Л.А. Делопроизводство. – М.: Издательский центр «Академия», 2017.
10. Ленкевич Л.А. Делопроизводство. Рабочая тетрадь. – М.: Издательский центр «Академия», 2017 год
11. Ленкевич Л.А. Контрольные материалы по профессии «Секретарь». – М.: Издательский центр «Академия», 2017 год

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://dogovorlibrary.by.ru/index.htm> - коллекция типовых договоров, образцов заявлений, исков, бланков.
2. [www.iparegistr.com/sekretdelo.php](http://www.iparegistr.com/sekretdelo.php) - журнал «Секретарское дело».
3. [www.microsoft.com/rus/government/docflow](http://www.microsoft.com/rus/government/docflow) - электронный документооборот и делопроизводство. Решения Microsoft в области документооборота для российских органов государственной власти и местного самоуправления.
4. [www.mifi.ru/buchuchet-workmaking-lesson-1 .htm](http://www.mifi.ru/buchuchet-workmaking-lesson-1.htm) - оформление служебных писем.
5. [www.opb.ru/deloproizvodstvo.html](http://www.opb.ru/deloproizvodstvo.html) - делопроизводство в организации.

6. [www.siora.ru/regulation/87.asp](http://www.siora.ru/regulation/87.asp) - образцы должностных инструкций
7. <http://www.kadrovik-praktik.ru/>
8. <http://www.sekretary.net/>
9. <http://www.sekretar-info.ru/>
10. <http://www.sekretar.com.ua/>

#### **4. Контроль и оценка результатов освоения программы**

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований. Итоговой формой контроля по модулю является зачет.

Примерный перечень вопросов к зачету.

1. Понятие «делопроизводство» и «документационное обеспечение управления». Роль документационного обеспечения в управлении организацией.
2. Характеристика современной законодательной и нормативно-методической базы делопроизводства.
3. Понятие информации. Требования, предъявляемые к управленческой информации. Информационные ресурсы.
4. Понятие документа. Роль документа в управлении. Характеристика функций документа.
5. Виды документов. Юридическая сила документа. Способы документирования.
6. Электронный документ.
7. Унификация и стандартизация документов. ОКУД.
8. Унифицированная система организационно-распорядительной документации: характеристика, назначение и состав.
9. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Общая характеристика.
10. Понятия «формуляр документа» и «реквизит документа». Способы расположения реквизитов.
11. Понятие бланка документа. Виды бланков документов. Требования, предъявляемые к бланкам документов. Реквизиты бланка документа.
12. Характеристика реквизитов, определяющих юридическую силу документа.
13. Реквизиты, отражающие обработку и движение документа.
14. Реквизиты содержательной части документа.
15. Язык и стиль служебных документов.
16. Назначение, состав и оформление организационно-правовых документов.
17. Понятие договора, его составление и оформление.
18. Назначение, состав и оформление распорядительных документов.
19. Процедура подготовки распорядительных документов.
20. Приказы по основной деятельности и личному составу.
21. Справочно-информационные документы: назначение, виды, порядок разработки и оформления.
22. Правила составления и оформления служебного письма.
23. Правила составления и оформления служебной, докладной и объяснительной записки.
24. Протокол как справочно-информационный и распорядительный документ.
25. Порядок составления и оформления акта.
26. Назначение, состав и оформление личных документов.

27. Служба ДОУ, ее типовые организационные структуры, права и ответственность. Задачи и функции службы ДОУ.

28. Должностной и численный состав служб ДОУ. Функции, права и ответственность сотрудников службы ДОУ.

29. Нормативно-методическая база службы ДОУ.

30. Нормативные и нормативно-методические документы, регламентирующие порядок составления инструкции по документационному обеспечению управления организации.

31. Анализ и организация документооборота.

32. Объем документооборота.

33. Система управления документами: характеристика и этапы внедрения.

34. Прием, первичная обработка и предварительное рассмотрение документов.

35. Согласование документов.

36. Утверждение документов.

37. Учет и регистрация документов. Информационно-поисковые системы.

38. Контроль исполнения документов.

39. Система автоматизации делопроизводства (САД) и система электронного документооборота (СЭД).

40. Современное программное обеспечение в сфере ДОУ.

41. Конфиденциальность информации. Правила работы и защиты конфиденциальных документов.

42. Организация хранения документов.

43. Понятие «дело». Формирование дел.

44. Номенклатура дел.

45. Подготовка документов к передаче в архив организации. Организация использования архивных документов.

#### **4.3.7. Учебная дисциплина «Организационное обеспечение управления»**

##### **1. Паспорт рабочей программы**

###### **а) область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью образовательной программы профессиональной подготовки по профессии «Секретарь-администратор».

###### **б) цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:**

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **уметь:**

- разрабатывать планирующую, отчетную и другую управленческую документацию;
- принимать оптимальные управленческие решения;
- организовывать работу подчиненных (ставить задачи, организовывать взаимодействия, обеспечивать и управлять);
- осуществлять контроль и учет результатов деятельности исполнителей.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **знать:**

- организацию системы управления, кадрового, информационного и документационного обеспечения управленческой деятельности (по профилю подготовки);
- методы управленческой деятельности; основные положения научной организации труда;
- порядок подготовки и принятия управленческих решений, организации их исполнения.

###### **в) количество часов, выделяемое учебным планом на освоение программы:**



Всего: 33 часов, в том числе теоретических -33 часов.

2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Вид учебного занятия	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объём часов
Тема 1.1. Понятие организационного обеспечения управления, его виды, структура, функции.	Урок усвоения новых знаний	Понятие организационного обеспечения управления, его виды, структура, функции.	3
Тема 1.2. Информационное обеспечение управления.	Урок усвоения новых знаний	Информационное обеспечение управления.	3
Тема 1.3. Организация телефонных переговоров.	Урок усвоения новых знаний	Организация телефонных переговоров.	3
Тема 1.4. Организация работы с посетителями в приемной.	Урок усвоения новых знаний	Организация работы с посетителями в приемной.	3
Тема 1.5. Организация командировок руководителя	Урок усвоения новых знаний	Организация командировок руководителя.	2
Тема 1.6. Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций.	Урок усвоения новых знаний	Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций.	4
Тема 1.7. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе.	Урок усвоения новых знаний	Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе.	3
Тема 1.8. Координация работы курьеров и водителей.	Урок усвоения новых знаний	Координация работы курьеров и водителей.	2
Тема 1.9. Планирование рабочего времени руководителя.	Урок усвоения новых знаний	Планирование рабочего времени руководителя	2
Тема 1.10. Планирование рабочего времени секретаря.	Урок усвоения новых знаний	Планирование рабочего времени секретаря.	2
Тема 1.11. Организация рабочего пространства секретаря.	Урок усвоения новых знаний	Организация рабочего пространства секретаря.	2
Тема 1.12. Координация работы сотрудников организации	Урок усвоения новых знаний	Координация работы сотрудников организации.	3
Зачет			1
<b>Всего</b>			<b>33</b>

### 3. Информационное обеспечение обучения

#### Основные источники:

1. Волгина, И.В. Офис-менеджер : практическое пособие / И.В. Волгина. – М. : Дашков и К, 2008 год.
2. Демин, Ю.М. Эффективный офис-менеджер / Ю.М. Демин. – СПб. : Питер, 2004 год
3. Доронина, Л. Секретарь и офис-менеджер : «две большие разницы» / Л. Доронина // Служба кадров. – 2003 год
4. Книга секретаря : Практический справочник секретаря, референта и офис-менеджера. – СПб. : Питер, 2000 год.
5. Ковалев, Н.Р. Проблемы организации управления предприятием, фирмой / Н.Р. Ковалев, В.А. Пирожков. – Екатеринбург : Урал. гос. экон. ун-т, 2006 год
6. Корнеева, Л.В. Новейший справочник офис-менеджера / Л.В. Корнеева. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2010 год
7. Крылова, Н.М. Управление офисом : учеб. Пособие / Н.М. Крылова. – М. : МУПК,
8. Михайлова, Л. Такие разные секретари / Л. Михайлова // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2013. год
9. Орлова, М.А. Профессиональный Reception : прием, превосходящий ожидания / М.А. Орлова // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2005 год

#### Дополнительные источники:

1. Кузнецова Т.В. Составление и оформление служебных документов. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2016 год
2. Ленкевич Л.А. Контрольные материалы по профессии «Секретарь». – М.: Издательский центр «Академия», 2017 год
3. Лопатникова Е.А. Делопроизводство: образцы документов с комментариями. – М.: Омега-Л, 2016 год
4. Непогода А.В. Делопроизводство организации: подготовка, оформление и ведение документации. – М.: ИНФРА-М, 2016 год
5. Охотников А.В. Документирование и делопроизводство. – М.: Издательский центр «МарТ», 2015 год

#### Интернет-ресурсы:

1. [http://www.ekadroff.ru/doki\\_t](http://www.ekadroff.ru/doki_t)
2. <http://www.consultant.ru/>
3. <http://www.betapress.ru/>
4. <http://www.kadrovik-praktik.ru/>
5. <http://www.sekretary.net/>

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения программы

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований. Итоговой формой контроля по профессиональному модулю является зачет

Примерные тестовые задания к для зачету.

Тест «Организационная культура»

Вопрос 1

Способом управления организационной культурой не является:

Выберите один или несколько ответов:

- организационное обеспечение управления

- моделирование ролей
- целеполагание
- система наград
- обучение

Вопрос 2

... .. – это философия и идеология управления, принимаемые большей частью работников.

Ответ:

Вопрос 3

... .. – это физическое окружение, отражающее ценности организации.

Ответ:

Вопрос 4

Объективная организационная культура включает:

Выберите один или несколько ответов:

- здания
- служебные автомобили
- обряды
- веру
- язык общения
- ожидания

Вопрос 5

Соответствие между признаками организационной культуры и их характеристиками:

- Коммуникации    Ответ1:
- Ценности и нормы    Ответ2:
- Развитие работников    Ответ3:

Вопрос 6

Отличительным признакам организационной культуры не является:

Выберите один ответ:

- развитие работников
- коммуникационная система
- символика
- цель организации

Вопрос 7

... .. – это разделяемые работниками образцы предположений, веры и ожиданий.

Ответ:

**Профессиональный модуль «Конфиденциальное делопроизводство и защита информации»**

### **1. Паспорт рабочей программы**

#### **а) область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью образовательной программы профессиональной подготовки по профессии «Секретарь-администратор».

**б) цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:**

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен уметь:

- интерпретировать принципы, основы, теории, законы, правила, используемые в курсе «Конфиденциальное делопроизводство и защита информации» применительно к различным видам конфиденциальных документационных комплексов;
- анализировать по различным критериям различные комплексы документов, задачи и способы решения профессиональных задач;
- применять понятийный аппарат курса «Конфиденциальное делопроизводство и защита информации» для формулирования профессиональных задач;
- сопоставить признаки, параметры, характеристики, свойства различных видов конфиденциальных документационных комплексов;
- выбирать, выделять, отделять объекты и предметы курса «Конфиденциальное делопроизводство и защита информации» из окружающей среды.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен знать:

- основные понятия, определения, термины;
- признаки параметров, характеристики всех видов документационных комплексов;
- методы, средства и приемы, изучаемые в курсе «Конфиденциальное делопроизводство и защита информации»;
- функции и задачи профессии документоведа применительно к актуальным социальным проблемам;
- классификацию по различным критериям объектов «Конфиденциальное делопроизводство и защита информации», его задачи и способы их решения.

**в) количество часов, выделяемое учебным планом на освоение программы:**

Всего: 8 часов, в том числе теоретических - 8 часов, практических – часов

## 2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Вид учебного занятия	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объём часов
Тема 1.1. Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации. Виды конфиденциальной информации.	Урок усвоения новых знаний	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
Тема 1.2. Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна.	Урок усвоения новых знаний	Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна. Законодательная и нормативная база правового регулирования вопросов защиты персональных данных. Регулирование вопросов безопасности персональных данных при неавтоматизированной обработке. Обеспечение безопасности персональных данных при автоматизированной обработке персональных данных в информационных системах персональных данных.	1
Тема 1.3. Определение состава конфиденциальных документов.	Урок усвоения новых знаний	Определение состава конфиденциальных документов.	1
Тема 1.4. Документирование конфиденциальной информации.	Урок усвоения новых знаний	Документирование конфиденциальной информации.	1
Тема 1.5. Организация работы с конфиденциальными документами. Учет конфиденциальных документов.	Урок усвоения новых знаний	Организация работы с конфиденциальными документами. Учет конфиденциальных документов.	1
Тема 1.6. Принципы защиты информации. Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи.	Урок усвоения новых знаний	Принципы защиты информации. Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи. Формы негативного воздействия на информацию. Средства и методы защиты информации.	1
Тема 1.7. Потенциальные угрозы информационной безопасности.	Урок усвоения новых знаний	Потенциальные угрозы информационной безопасности.	1
Зачет Всего			1 8

### 3. Информационное обеспечение обучения

#### Основные источники:

1. Алексенцев А.И. Конфиденциальное делопроизводство. ООО «Журнал «Управление персоналом», 2006 год
2. Быкова Т.А. Кузнецова Т.В. Подготовка совещаний и собраний (практическое пособие). – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2008 год
3. Документы и делопроизводство: Справочное пособие /Т.В. Кузнецова, М.Т. Лихачев, А.Л. Райхцаум, А.В. Соколов: Сост. М.Т. Лихачев. – М.: Экономика, 2005 год
4. Степанов Е.А., Корнеев И.К. Информационная безопасность и защита информации: Учеб. пособие для вузов по спец. «Документоведение и документационное обеспечение управления». — М.: ИНФРА-М, 2005 год
5. Торокин А.А. Основы инженерно-технической защиты информации. - М.: Издательство «Ось-982», 2006 год
6. Сердюк В. А. Организация и технологии защиты информации. Обнаружение и предотвращение информационных атак в автоматизированных системах предприятий Изда-тельство: Высшая Школа Экономики (Государственный Университет) ISBN 978-5-7598-0698-1; 2011 год
7. Организация работы с документами: Учебник / В.А. Кудряев и др. - М.: ИНФРА-М, 2008

#### Дополнительные источники:

1. Никитин Ф.Н. Администратор безопасности корпоративной сети и его инструментарий. //Защита Информации. Конфидент. - 2007 год
2. Теория и практика обеспечения информационной безопасности. / Под ред. П.Д. Зегжды. - М.: Яхтсмен, 2008 год
3. Панкратьев В. Организация конфиденциального делопроизводства. На сайте [www.Daily.Sec.Ru](http://www.Daily.Sec.Ru)
4. Печерский А.В., Кирюхин Ю.Г., Тростянский Г.М. Анализ объектов и угроз при защите информации в офисе. (Методические указания к выполнению лабораторных работ) Изд-во Пез. гос. университета, Пенза, 2010 год
5. Печерский А.В. Защищенный документооборот. Метод. указания к курсовому проектированию по дисциплине "Информационная безопасность и защита информации", Изд-во Пенз. ГУ, Пенза, 2006 год

#### Интернет-ресурсы:

1. Электронное учебное пособие по основам электронного документооборота и защите информации; / А.В. Печерский. А. С. Гуськов - №15801 ИНИМ РАО ОФЭРНиО, 2010 г.
2. Защищенный документооборот: методические указания / - Пенза: Изд-во ПГУ, 2005  
Электронная копия ресурса библиотеки федеральных образовательных порталов <http://window.edu.ru/window/library>
3. <http://www.bestreferat.ru/referat-273065.html>

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения программы

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований. Итоговой формой контроля по профессиональному модулю является зачет

Примерный перечень вопросов для зачета.

- 1 С какой целью на предприятии создается система защиты коммерческой тайны?
- 3 Какие сведения не могут составлять коммерческую тайну?
- 4 Какую информацию собственник обычно относит к категории защищаемой?
- 5 Что понимается под утечкой конфиденциальной информации и что способствует утечке?
- 6 Какие основные документы организации определяют отношение сведений к коммерческой тайне?
- 7 Что является объектом защиты информации, и какие при этом устанавливаются цели?
8. На каких принципах строится система конфиденциального документооборота
- 9 Что включает в себя текущая работа с персоналом, владеющим конфиденциальной информацией?
- 10 Цели и задачи системы безопасности предприятия.
- 11 Характеристика основных каналов возможной утечки защищаемой информации в организациях.
- 12 Характеристика технических каналов утечки информации.
- 13 Методы защиты информации в организации от несанкционированного доступа и возможной утечки.
- 14 Учет конфиденциальных документов в организации.
- 15 Роль секретаря-администратора в обеспечении информационной безопасности фирмы.
- 16 Свойства защищаемой информации.
- 17 Организационные меры защиты информации.
- 18 Понятие риска информационных угроз.
- 19 Понятие и принципы организации конфиденциального документооборота.
- 20 Учет и оформление бумажных носителей конфиденциальной информации.
- 21 Контроль исполнения конфиденциальных документов.
- 22 Основные принципы отнесения информации к категориям секретной или иной конфиденциальной?
- 23 Классификация и характеристика основных каналов возможной утечки конфиденциальной информации.

#### **4.3.8. Учебная практика**

##### **1. Паспорт рабочей программы**

###### **а) область применения программы**

Рабочая программа учебной практики является частью образовательной программы профессиональной подготовки по профессии «Секретарь-администратор».

###### **б) цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения учебной практики:**

Обучающийся в ходе освоения программы должен иметь практический опыт:

- пользования нормативными методическими документами по документационному обеспечению управления;
- организации работы службы документационного обеспечения управления;
- конструирования различных видов бланков служебных документов;



- составления, редактирования и оформления организационно-распорядительных документов организации;
- использования организационной техники в профессиональной деятельности;
- организации приема посетителей, использования визитных карточек при организации приема посетителей;
- использования компьютерных технологий в секретарском обслуживании.

Обучающийся в ходе освоения программы должен **уметь:**

- вести работу с документами (экспедиционную обработку, регистрацию, контроль исполнения, справочно-информационную работу);
- составлять и оформлять номенклатуру дел организации;
- формировать дела в соответствии с номенклатурой дел;
- проводить текущее хранение документов;
- подготавливать дела к передаче на архивное хранение;
- подготавливать документы различной степени сложности;
- организовывать рабочее место секретаря и руководителя с учетом требований;
- осуществлять подготовку деловых поездок (командировок) руководителя и других сотрудников организации;
- осуществлять подготовку деловых поездок (командировок) руководителя и других сотрудников организации;
- проводить подготовку и обслуживание совещаний и заседаний руководителя;
- использовать сетевые информационные ресурсы;

Обучающийся в ходе освоения программы должен **знать:**

- технические функции секретаря по обеспечению и обслуживанию работы руководителя организации, подразделения;
- работу в офисных программах: MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, MS Access;
- деловую этику;
- составление, оформление, редактирование организационно-распорядительных документов;
- составление, оформление, редактирование организационно-правовых документов;
- составление, оформление, редактирование распорядительных документов: приказов, распоряжений;
- составление, оформление, редактирование информационно-справочных документов.

**в) количество часов, выделяемое учебным планом на освоение программы:**

Всего – 160 часов

## 2. Тематический план и содержание учебной практики

Наименование разделов и тем	Вид учебного занятия	Содержание учебного материала	Объём часов
Документационное обеспечение управления	Практическое занятие	<p>Правила оформления документов. Общие требования к текстам документов управления, формы текстов документов. Способы документирования. Схема организации работы с документами предприятия. Изучение службы ДОУ организации.</p> <p>Классификация документированной информации. Обработка документов.</p> <p>Оформление журнала регистрации корреспонденции. Оформление дел для архивного хранения; прием, передача дел. Составление, оформление, редактирование документов.</p> <p>Работа с документами: прием, регистрация документов, первичная обработка, распределение по исполнителям</p>	47
Организационное обеспечение управления	Практическое занятие	<p>Деловая игра «Моделирование делового разговора по телефону». Деловая игра «Моделирование работы с посетителями в приемной». Организация командировки руководителя (подбор оптимальной гостиницы и авиарейса). Сервировка чайного стола. Прием и распределение телефонных звонков. Прием посетителей в приемной. Учет посетителей и оформление пропусков. Организация командировок руководителя. Заказ билетов. Оформление виз. Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе. Приготовление горячих и прохладительных напитков. Координация работы курьеров и водителей. Организация рабочего пространства секретаря. Координарование работы сотрудников организации</p>	40
Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	Практическое занятие	<p>Особенности ведения делопроизводства, обеспечивающего учет и сохранность документов, содержащих коммерческую тайну. Обработка определенных ситуаций (кейсов), связанных с защитой информации в организации. Изучение документов по вопросам информационной безопасности. Изучение комплекса мер по охране конфиденциальной информации.</p> <p>Антивирусная защита информации. Знакомление с системой конфиденциального делопроизводства. Знакомление с системой защиты информации</p>	15
Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	Практическое занятие	<p>Практические работы в MS Word: Создание и редактирование документа. Форматирование документа. Работа с таблицами, колонками. Печать документа. Практические работы в MS Excel: Работа с формулами. Статистическая обработка данных. Работа с диаграммами. Консолидация данных. Практические работы в Microsoft PowerPoint: Создание презентации. Форматирование презентации. Вставка звука, видео, гиперссылок</p> <p>Практические работы в Microsoft Access: Создание реляционной базы данных. Сортировка и фильтрация данных в базе данных. Создание форм, запросов, отчетов. Работа с техническими средствами управления</p>	35

<p>Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря</p>	<p>Практическое занятие</p>	<p>Практикум «Познай себя» (психологическое тестирование). Деловые игры по межличностному общению. Определение психологического климата в коллективе. Деловое общение. Составление и редактирование текстов документов и текстов публичных выступлений с точки зрения речевого этикета и документной лингвистики.</p>	<p>20</p>
<p>Дифференцированный зачет Всего</p>			<p>3 160</p>

### **3. Информационное и учебно-методическое обеспечение обучения**

#### **Основные источники:**

1. Байкова И.Ю. Настольная книга делопроизводителя. – М.: Эксмо, 2015 год
2. Байкова И.Ю. Настольная книга секретаря. – М.: Эксмо, 2016 год
3. Бахарева А.Р. Приказы по кадрам, унифицированные формы, журналы и книги по учету кадров. – Новосибирск: Сиб. унив. изд-во, 2015 год
4. Галахов В.В. Секретарское дело. – М.: ТК Велби, изд-во Проспект, 2015 год
5. Демин Ю.М. Делопроизводство. Подготовка служебных документов. – СПб.: Питер, 2017 год
6. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство. – М.: ИНФРА-М, 2016 год
7. Кузнецов И.Н. Делопроизводство. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2017 год
8. Сапков В.В. Информационные технологии и компьютеризация делопроизводства. – М.: Издательский центр «Академия», 2015 год
9. Сологуб О.П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов. – М.: Издательство «Омега-Л», 2015 год
10. Теплицкая Т.Ю. Настольная книга секретаря. – Ростов н/Д: «Феникс», 2015 год

#### **Дополнительные источники**

1. Бахарева А.Р. Приказы по кадрам, унифицированные формы, журналы и книги по учету кадров. – Новосибирск: Сиб. Унив. Изд-во, 2015 год
2. Демин Ю.М. Делопроизводство. Подготовка служебных документов. – СПб.: Питер, 2017 год
3. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство. – М.: ИНФРА-М, 2016 год
4. Сапков В.В. Информационные технологии и компьютеризация делопроизводства. – М.: Издательский центр «Академия», 2015 год
5. Сологуб О.П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов. – М.: Издательство «Омега-Л», 2015 год
6. Теплицкая Т.Ю. Настольная книга секретаря. – Ростов н/Д: «Феникс», 2015 год

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://working-papers.ru/professija-sekretar> – сайт Профессия Секретарь
2. <http://sekretar-info.ru/> – сайт секретарей
3. <http://www.molomo.ru/myth/secretary.html> – сайт Секретарь
4. <http://edu.respectrb.ru/book/export/html/7605> – секретарь руководителя
5. <http://www.bibliotekar.ru/biznes-60/3.htm> – секретарское дело
6. <http://www.docflow.ru/> – сайт DOCFLOW "Все о мире электронного документооборота"
7. <http://www/profstandart.rosmintrud.ru/> – профессиональный стандарт Специалиста по организационному и документационному обеспечению управления организацией
8. <http://works.doklad.ru/> – курс лекций по документационному обеспечению управления
9. <http://bibook.ru/> – библиотека ViBook (конспект лекций по делопроизводству)
10. <http://studentam.net/content/category/1/52/62/> – учебники по делопроизводству из электронной библиотеки учебников
11. <http://www.rsl.ru/> – сайт Российской государственной библиотеки (электронный каталог изданий, полезные ссылки, информация для посетителей библиотеки)

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения программы

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований. Итоговой формой контроля по практике является дифференцированный зачет.

Примерный перечень вопросов к дифференцированному зачету

1. Сущность документационного обеспечения управления.
2. Основные виды организационно-распорядительной документации.
3. Организация документооборота.
4. Правила передачи документов в архив и организация архивного хранения.
5. Технические средства, используемые в делопроизводстве
6. Компьютерные технологии обработки документационной информации в задачах делопроизводства.
7. Реализация офисных приложений компьютерными средствами.
8. Информационно-справочные системы. Библиотеки. Архивы.
9. Документы и их обработка.
10. Составление и оформление договоров.
11. Работа с таблицами и схемами.
12. Создание рекламного проспекта.
13. Оформление документа дополнительными объектами.
14. Автоматизация поиска и замены фрагментов в документе.
15. Работа с организационно-распорядительной документацией.
16. Составление и оформление приказов и распоряжений.
17. Организация электронного документооборота.
18. Подготовка электронных документов к хранению.
19. Деловое общение: виды, принципы и функции. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.
20. Деловой этикет: понятие, структура, принципы и функции
21. Профессиональная и корпоративная культура. Механизмы привития этических принципов, внедрения правил и норм делового этикета.
22. Этикет служебных взаимоотношений руководителя и подчиненных, сотрудников, мужчины и женщины. Имидж делового человека.
23. Конфликты в деловых отношениях. Стратегия и правила поведения в конфликтной ситуации. Разрешение конфликтной ситуации в группе.
24. Этикет деловых коммуникаций Этикет деловых мероприятий
25. Собеседование при приеме на работу.
26. Установление деловых взаимоотношений секретаря
27. Планирование рабочего времени секретаря.
28. Организация приема посетителей.
29. Организация совещаний.
30. Подготовка и проведение презентаций.
31. Организация деловых поездок руководителя.
32. Организация телефонного обслуживания.
33. Рабочее место секретаря. Организация работы секретаря; рабочее место;

работа секретаря по составлению и оформлению документов, его обязанности по организации их хранения и использования.

34. Установление деловых взаимоотношений секретаря.

35. Организация приема посетителей.

36. Организация совещаний.

37. Информационное обеспечение деятельности руководителя.

38. Организация и контроль рабочего времени руководителя.

39. Организация рабочего места секретаря, характеристика мебели и оборудования, необходимых технических средств, канцелярских принадлежностей, оргтехники. Приемная как рабочее место секретаря.

40. Зонирование приемной. Особенности организации зон приемной: интерьер, освещение, озеленение, оснащение оргтехникой и справочными материалами. Оборудование рабочей зоны секретаря.

41. Режим труда и отдыха.

42. Организация рабочего дня руководителя, график недельной работы, корректировка планов.

43. Методика приема различных категорий посетителей: сотрудников по служебным вопросам, сотрудников по личным вопросам, сторонних посетителей по предварительной договоренности и без нее, прием делегаций.

44. Приоритетность в представлении посетителей руководителю. Правила переноса или отмены приема.

45. Организация приема граждан. Запись на прием, графики приема, регистрация посетителей,

Документирование приема, информирование граждан. Организация телефонных переговоров.

46. Виды телефонных переговоров. Правила подготовки «исходящих» переговоров. Правила ведения «входящих» переговоров. Систематизация и распределение звонков, адресованных руководителю.

47. Правила телефонного общения. Специфика связи абонентов разного статуса. Обеспечение конфиденциальности телефонных переговоров.

48. Подготовка деловых встреч и переговоров. Этапы подготовки встречи: определение места, времени встречи, состава участников, оповещение участников, подготовка необходимых материалов.

49. Этапы подготовки совещания: получение информации от руководителя относительно организационных вопросов проведения совещания; составление предварительных смет расходов, повестки дня, списка участников; проведение работы по уточнению списка и оповещению участников, рассылка приглашений, проведение организационных мероприятий (заказ гостиницы, транспорта, билетов, обеспечение культурно-массовых мероприятий и пр.); востребование проектов решений; подготовка необходимых материалов; контроль за оснащением места проведения совещания.

50. Правила оформления выписки из протокола.

51. Подготовка командировок

52. Работа с текстами управленческих документов при составлении обзорных документов (докладов, отчетов, выступлений руководителя).

53. Конфиденциальные сведения. Подготовка текста, редактирование, согласование. Работа по сбору информации ее целевое назначение, способы получения, обработки и хранения.

54. Источники, способы поиска, методика сбора и обработки информации.

55. Способы представления информации: копии документов, выписки, аннотации, рефераты, обзоры.

#### **4.3.9. Производственная практика**

##### **1. Паспорт рабочей программы**

###### **а) область применения программы**

Рабочая программа производственной практики является частью образовательной программы профессиональной подготовки по профессии «Секретарь-администратор».

###### **б) цели и задачи производственной – требования к результатам освоения производственной практики**

В результате прохождения производственной практики в рамках каждого профессионального модуля обучающихся должен приобрести **практический опыт** работы:

- информационно-документационного обеспечения управленческой деятельности в структуре организации;
- использования информационных технологий и средств оргтехники в документационном обеспечении управления;
- использование организационной техники для обеспечения профессиональной деятельности;
- участия в подготовке и проведении деловых мероприятий, приема посетителей.

###### **в) количество часов, выделяемое учебным планом на освоение программы:**

Всего – 40 часов

2. Тематический план и содержание производственной практики

Наименование разделов и тем	Вид учебного занятия	Содержание учебного материала	Объём часов
Основы менеджмента организации	Практическое занятие	Составление схемы организации, ее структурных подразделений и потоков информации между подразделениями.	2
Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	Практическое занятие	Ознакомление с локальными нормативными актами организации, в том числе регулирующих сферу деятельности секретаря-администратора.	1
Охрана труда	Практическое занятие	Прохождение инструктажа по охране труда в организации	1
Документационное обеспечение управления	Практическое занятие	Составление, оформление, редактирование документов Работа с документами: регистрация документов, прием, первичная обработка, распределение по исполнителям постановка на контроль, снятие с контроля, обработка и отправка исходящих документов	13
Организационное обеспечение управления	Практическое занятие	Прием и распределение телефонных звонков. Прием посетителей в приемной. Учет посетителей и оформление пропусков. Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе. Организация рабочего пространства секретаря. Координарование работы сотрудников организации	9
Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	Практическое занятие	Ознакомление с системой конфиденциального делопроизводства в организации. Ознакомление с системой защиты информации в организации	2
Информационные компьютерные средства управления	Практическое занятие	Работа с техническими средствами управления, представленными в организации. Работа на персональном компьютере с пакетом прикладных программ Microsoft Word.	8
Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря	Практическое занятие	Определение психологического климата в коллективе. Деловое общение.	2
Дифференцированный зачет			2



**Bcero**

40

### **3. Информационное и учебно-методическое обеспечение обучения**

#### **Основные источники:**

1. Байкова И.Ю. Настольная книга секретаря. – М.: Эксмо, 2015.
2. Байкова И.Ю. Настольная книга делопроизводителя. – М.: Эксмо, 2016 год
3. Басаков М.И. Справочник секретаря. – Ростов н/Д: Феникс, 2015 год
4. Галахов В.В. Секретарское дело. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2015 год
5. Кузнецов И.Н. Делопроизводство. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2017 год

#### **Дополнительные источники:**

1. Бахарева А.Р. Приказы по кадрам, унифицированные формы, журналы и книги по учету кадров. – Новосибирск: Сиб. Унив. Изд-во, 2015 год
2. Демин Ю.М. Делопроизводство. Подготовка служебных документов. – СПб.: Питер, 2017 год
3. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство. – М.: ИНФРА-М, 2016 год
4. Сапков В.В. Информационные технологии и компьютеризация делопроизводства. – М.: Издательский центр «Академия», 2015 год
5. Сологуб О.П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов. – М.: Издательство «Омега-Л», 2015 год
6. Теплицкая Т.Ю. Настольная книга секретаря. – Ростов н/Д: «Феникс», 2015 год

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://working-papers.ru/professija-sekretar> – сайт Профессия Секретарь
2. <http://sekretar-info.ru/> – сайт секретарей
3. <http://www.molomo.ru/myth/secretary.html> – сайт Секретарь
4. <http://edu.respectrb.ru/book/export/html/7605> – секретарь руководителя
5. <http://www.bibliotekar.ru/biznes-60/3.htm> – секретарское дело
6. <http://www.docflow.ru/> – сайт DOCFLOW «Все о мире электронного документооборота»
7. <http://www/profstandart.rosmintrud.ru/> – профессиональный стандарт Специалиста по организационному и документационному обеспечению управления организацией
8. <http://works.doklad.ru/> – курс лекций по документационному обеспечению управления
9. <http://bibook.ru/> – библиотека ViBook (конспект лекций по делопроизводству)
10. <http://studentam.net/content/category/1/52/62/> – учебники по делопроизводству из электронной библиотеки учебников

#### **4. Контроль и оценка результатов освоения программы**

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований. Итоговой формой контроля практики является дифференцированный зачет

Примерные перечень заданий к зачету

Задание 1

Дайте определение понятию «бланк документа».

Оформите бланк документа. ООО «Золушка» ул Владимирская, 25. город Самара.

Задание 2

Дайте определение понятию «приказ»

Оформите приказ о приеме на работу.

*Задание 3*

Дайте определение понятию «протокол»

Оформите протокол с угловым расположением реквизитов.

*Задание 4*

Дайте определение понятию «акт».

Из каких частей состоит акт.

Оформите акт.

*Задание 5*

Дайте определение понятию «справка»

Оформите справку

## **5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

### **5.1. Материально-техническое обеспечение:**

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета, оснащенного оборудованием, техническими средствами обучения.

Оборудование учебного кабинета:

- компьютерный класс, содержащий 12 компьютеров, объединенных в локальную сеть;
  - рабочее место преподавателя, оборудованное компьютером, видеопроектором, экраном;
  - шкаф для хранения учебных пособий, компакт-дисков с обучающими программами;
  - учебно-методический комплекс дисциплины;
  - микрофон, акустические колонки;
  - принтер, сканер.
- Пакеты прикладных программ: текстовых, табличных, графических и презентационных  
–Информационно-коммуникативные средства обучения (лазерные диски, DVD– диски; мультимедийные обучающие, тренинговые, контролирующие и другие программы для выполнения лабораторных работ; электронные учебники и библиотеки; электронные энциклопедии и словари и т.п.).

### **5.2. Организация образовательного процесса**

Продолжительность образовательного процесса по программе профессиональной подготовки по профессии «Секретарь -администратор» составляет 2 года. Трудоемкость учебной нагрузки 5 часов в неделю.

Выполнение лабораторных работ предполагает деление группы по числу рабочих мест, оборудованных персональными компьютерами. Учебные практики проводятся в кабинете вычислительной техники. Формой аттестации является квалификационный экзамен.

### **5.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров:

Реализация образовательной программы профессиональной подготовки по профессии «Секретарь -администратор» должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла.

## **6. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

Профессиональная подготовка по профессии «Секретарь-администратор» завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

К итоговой аттестации допускаются слушатели, не имеющие задолженностей и в полном объеме выполнившие учебный план по образовательной программе профессиональной подготовки.

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний.

Результаты итоговой аттестации оцениваются по пятибалльной системе.

оценка «5» (отлично):

аттестуемый уверенно и точно владеет приемами работ практического задания, соблюдает требования к качеству производимой работы, умело пользуется оборудованием, инструментами, рационально организует рабочее место, соблюдает требования безопасности труда;

оценка «4» (хорошо):

аттестуемый владеет приемами работ практического задания, но возможны отдельные несущественные ошибки, исправляемые самим аттестуемым, правильно организует рабочее место, соблюдает требования безопасности труда;

оценка «3» (удовлетворительно):

аттестуемый на недостаточном уровне владеет приемами работ при выполнении практического задания, наличие ошибок, исправляемых с помощью мастера, отдельных несущественных ошибок в организации рабочего места и соблюдении требований безопасности труда;

оценка «2» (неудовлетворительно):

аттестуемый не умеет выполнять приемы работ практического задания, допускает серьезные ошибки в организации рабочего места, требования безопасности труда не соблюдаются.

Лицам, успешно сдавшим квалификационный экзамен выдается свидетельство о профессиональной подготовке.

Выпускники, не прошедшие итоговую аттестацию по уважительной причине, вправе пройти повторную итоговую аттестацию в течение месяца после подачи документа, подтверждающего уважительное отсутствие на итоговой аттестации.

### **Примерный перечень практических (комплексных) квалификационных работ**

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