

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР «СТРОЙ-СЕРВИС»**

«УТВЕРЖДЕН»
ООО «УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР
«СТРОЙ-СЕРВИС»
от «11» января 2023 г.
Исполнительный директор
Лаврентьев В. П.
М. П.



**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
"Секретарь-администратор"**

Тюмень
2023 год

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

№ п/п	Наименование раздела	Стр.
	Пояснительная записка	3
	Нормативные документы для разработки программы	4
1.	Общая характеристика программы	5
2.	Содержание программы	8
	2.1. Учебный план	8
	2.2. Учебно-тематический план программы	9
	2.3. Календарный учебный график	11
	2.4. Содержание учебных модулей	12
3.	Организационно-педагогические условия реализации программы	15
4.	Оценка качества освоения программы	17
5.	Информационное обеспечение	18
	Приложение 1	21

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Основная программа профессионального обучения "Секретарь-администратор" (далее - Программа), разработана в соответствии с нормами Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" с учетом требований Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 года № 438 (зарегистрировано в Минюсте России 11 сентября 2020 года, регистрационный № 59784).

Программа профессионального обучения представляет собой систему документов, разработанную и утвержденную ООО «УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР «СТРОЙ-СЕРВИС» на основании профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией", утвержденного Приказом министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020г. №333н, зарегистрированного в Минюсте РФ 15 июля 2020 г., регистрационный № 58957.

Программа определяет минимальный объем знаний и умений, которыми должен обладать «Секретарь-администратор» при занятии соответствующей должности.

Срок освоения программы профессионального обучения по профессии «Секретарь-администратор» составляет 3,5 месяца, обучение проводится 5 раз в неделю (8 академических часов в день).

Трудоемкость освоения слушателями программы профессионального обучения составляет 520 часов, из которых 296 часов отводятся на лекционные занятия, 90 часов на практические занятия, 116 часов на самостоятельную работу, 12 часов консультации, 6 академических часов – на аттестацию.

Форма обучения – дистанционная с применением электронного обучения дистанционных образовательных технологий в соответствии с действующей нормативной базой.

Количество часов, отводимых на изучение отдельных тем (модулей) программы, последовательность их изучения в случае необходимости можно изменять в пределах общего количества учебного времени.

Нормативные документы для разработки программы

Программа разработана в соответствии с требованиями нормативно-правовых документов:

1. Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изменениями на 11 июня 2022 года);
2. Приказ Министерство просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 года N 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» (зарегистрировано в Минюсте России 11 сентября 2020 года, регистрационный № 59784).
3. Приказ Министерства образования и науки РФ от 23 августа 2017 г. N 816 "Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ" (зарегистрировано в Минюсте РФ от 18 сентября 2017 года, регистрационный № 48226);
4. Приказ Минпросвещения России от 25.04.2019 №208 «О внесении изменений в Перечень профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 2 июля 2013 г. N 513.
5. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016-94 (ОКПДТР) принят постановлением Госстандарта РФ от 26 декабря 1994 г. № 367 (с изменениями и дополнениями);
6. Профессиональный стандарт "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией", утвержденного Приказом министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020г. №333н, зарегистрированного в Минюсте РФ 15 июля 2020 г., регистрационный № 58957.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Цель: формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности в области организационного и документационного обеспечения управления организациями любых организационно-правовых форм, приобретение новой (дополнительной) квалификации по профессии «Секретарь-администратор».

1.2. Характеристика нового вида профессиональной деятельности

Область и объекты профессиональной деятельности

Областью профессиональной деятельности слушателей, освоивших профессиональную программу является: 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.

Объектами профессиональной деятельности слушателей, освоивших дополнительную профессиональную программу являются:

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

Виды профессиональной деятельности и задачи, которые должны быть готовы решать слушатели, освоившие программу

Видом профессиональной деятельности слушателей, освоивших профессиональную программу является:

ВПД 1. Организационное обеспечение деятельности организации

Слушатели, освоившие программу в соответствии с видом профессиональной деятельности, на который ориентирована должны быть готовы решать следующие профессиональные задачи:

- Организовывать документооборот в организации с использованием современных видов организационной техники;
- Составлять, редактировать и оформлять организационно-распорядительную документацию, создаваемую в организации, согласно требованиям Государственных стандартов (ГОСТ) по оформлению документов с использованием современных видов организационной техники;
- Организовывать документооборот в организации с использованием современных видов организационной техники;
- оставлять и оформлять номенклатуру дел организации, формировать дела в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечивать их сохранность в текущем делопроизводстве с использованием современных видов организационной техники;
- Осуществлять подготовку дел к передаче на архивное хранение;
- Координировать работу офиса (приемной руководителя), организовывать прием посетителей, прием и распределение телефонных звонков организации.

1.3. Требования к результатам освоения программы

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности слушатель в ходе освоения программы в соответствии с профессиональным стандартом "Специалист по

организационному и документационному обеспечению управления организацией", утвержденного Приказом министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. №333н, зарегистрированного в Минюсте РФ 15 июля 2020 г., регистрационный № 58957 должен овладеть следующими профессиональными компетенциями соответствующими виду профессиональной деятельности:

ПК 1.1 Прием и распределение телефонных звонков организации;

ПК 1.2 Организация работы с посетителями организации;

ПК 1.3 Выполнение координирующих и обеспечивающих функций.

В ходе освоения программы профессионального обучения слушатель должен:

знать:

- функции, задачи, структуру организации, ее связи;
- правила взаимодействия с партнерами, клиентами, СМИ;
- методику предварительной оценки собеседника и воздействия на него в ходе телефонных переговоров;
- методику установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений;
- психологические методы воздействия на конкурентов,
- недобросовестных партнеров, нежелательных клиентов;
- способы ухода от нежелательных вопросов;
- соответствующие стандарты безопасности труда, экологического законодательства, норм, правил и инструкций по охране труда;
- правила защиты конфиденциальной служебной информации;
- правила организации приема посетителей;
- психологические основы и правила делового общения;
- структуру организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами;
- правила организации приемов в офисе;
- правила сервировки чайного (кофейного) стола;
- правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним;
- психологические методы воздействия на посетителей психологические приемы разрешения конфликтных ситуаций;
- правила защиты конфиденциальной служебной информации;
- методы и приемы ведения контроля сотрудников;
- этику делового общения;
- управленческую структуру организации, руководство организации, круг полномочий и ограничения их зон ответственности.

уметь:

- использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации;
- вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы;
- применять приемы психологического воздействия на собеседников;
- сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;
- соблюдать служебный этикет;
- владеть приемами общения с посетителями;
- организовывать и обеспечивать личные контакты руководителя;
- использовать психологические приемы убеждающего воздействия управлять конфликтами;
- учитывать психологические особенности личности при различных видах профессионального общения;
- использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации;

- вести учетные формы, использовать их для работы;
- создавать положительный имидж, соответствующий имиджу организации;
- принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций;
- обеспечивать конфиденциальность информации;
- оценивать результаты в рамках поставленных задач.

иметь практический опыт:

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

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

К освоению основных программ профессионального обучения по профессиям рабочих, должностям служащих допускаются лица различного возраста, в том числе не имеющие основного общего или среднего общего образования, включая лиц с ограниченными возможностями здоровья (с различными формами умственной отсталости).

Программа ориентирована на слушателей, обладающих необходимым уровнем компьютерной грамотности для дистанционного обучения.

1.5. Трудоемкость обучения – 520 часов за весь период обучения, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя.

1.6. Форма обучения – дистанционная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в соответствии с действующей нормативной базой.

1.7. Режим занятий – учебная нагрузка устанавливается 8 академических часов в день, не более 40 часов в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателей.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план программы профессиональной подготовки "Секретарь-администратор"

Цель – формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности в области организационного и документационного обеспечения управления организациями любых организационно-правовых форм, приобретение новой (дополнительной) квалификации по профессии «Секретарь-администратор».

Категория слушателей – лица без предъявления требований к уровню образования, если иное не обусловлено спецификой реализуемой образовательной программы.

Срок обучения – 520 часов.

Форма обучения – Дистанционная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в соответствии с действующей нормативной базой.

№ п/п	Наименование учебных дисциплин	Всего, час	В том числе			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	Модуль 1. Основы секретарского дела.	58	28	18	12	Тестирование
2	Модуль 2. Этика и психология делового общения, речевой этикет.	58	28	18	12	Тестирование
3	Модуль 3. Информационные технологии в документационном обеспечении.	42	26	6	10	Контрольная работа
4	Модуль 4. Документационное обеспечение управления.	274	166	48	60	Контрольная работа
5	Модуль 5. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации.	70	48		22	Тестирование
6	Консультации	12				
7	Итоговая аттестация	6				Квалификационный экзамен
7.1	в т.ч. тестирование	1				Тест
7.2	практическая квалификационная работа	5				ПКР
	ИТОГО:	520	296	90	116	

**2.2. Учебно-тематический план
программы профессиональной подготовки
"Секретарь-администратор»**

№ п/п	Наименование учебных дисциплин	Всего, час	В том числе			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	Модуль 1. Основы секретарского дела.	58	28	18	12	Тестирование
1.1	Тема 1. Секретарь в организации. История развития секретарской деятельности.	12	6	4	2	
1.2	Тема 2. Организация рабочего места секретаря. Оборудование приемной офиса техническими средствами.	18	8	6	4	
1.3	Тема 3. Планирование и организация рабочего времени.	28	14	8	6	
2	Модуль 2. Этика и психология делового общения, речевой этикет.	58	28	18	12	Тестирование
2.1	Тема 1. Профессиональная этика секретаря.	24	12	6	6	
2.2	Тема 2. Прием посетителей.	28	16	12	6	
3	Модуль 3. Информационные технологии в документационном обеспечении.	42	26	6	10	Контрольная работа
3.1	Тема 1. Правила работы с офисной техникой.	20	10	6	4	
3.2	Тема 2. Использование стандартного программного обеспечения для организации делопроизводства.	22	16		6	
4	Модуль 4. Документационное обеспечение управления.	274	166	48	60	Контрольная работа
4.1	Тема 1. Организация делопроизводства.	58	30	16	12	

4.2	Тема 2. Документ, его функции, основные способы документирования.	66	38	16	12	
4.3	Тема 3. Системы документации.	58	30	16	12	
4.4	Тема 4. Номенклатура дел. Оформление и хранение документов.	50	38		12	
4.5	Тема 5. Основы архивоведения.	42	30		12	
5	Модуль 5. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации.	70	48		22	Тестирование
5.1	Тема 1. Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации.	18	12		6	
5.2	Тема 2. Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна.	26	18		8	
5.3	Тема 3. Организация работы с конфиденциальными документами.	26	18		8	
6	Консультации	12				
7	Итоговая аттестация	6				Квалификационный экзамен
7.1	в т.ч. тестирование	1				Тест
7.2	практическая квалификационная работа	5				ПКР
	ИТОГО:	520	296	90	116	

2.4. Содержание учебных модулей программы профессиональной подготовки "Секретарь-администратор"

Модуль 1. Основы секретарского дела.

Тема 1. Секретарь в организации. История развития секретарской деятельности. Значение организационного и делопроизводственного обеспечения секретарем деятельности руководителя в современных условиях. Роль секретаря в структуре документационного обеспечения управления организацией.

Практическая работа: Составление резюме и автобиографии на должность секретаря.

Тема 2. Организация рабочего места секретаря. Оборудование приемной офиса техническими средствами. Компьютерные программы в работе секретаря. Средства связи. Организация и автоматизация рабочего места секретаря. Эргономические требования к условиям труда секретаря. Основные документы, регламентирующие организацию рабочих мест, санитарные требования и нормы. Обеспечение офиса канцелярскими и хозяйственными принадлежностями. Рациональное освещение, цветовое оформление, интерьер, фитодизайн приемной. Обеспечение офиса аптечкой и противопожарными средствами.

Практическая работа: Организация рабочего места секретаря.

Тема 3. Планирование и организация рабочего времени. Роль секретаря в планировании рабочего дня руководителя. Зависимость деятельности секретаря от рабочего дня руководителя. Планирование работы секретаря. Физические упражнения. Загруженность в течение рабочего дня. Режим труда и отдыха.

Практическая работа: Организационное и информационное взаимодействие руководителя и секретаря в процессе совместной работы.

Модуль 2. Этика и психология делового общения, речевой этикет.

Тема 1. Профессиональная этика секретаря. Внешний вид секретаря. Правила ведения деловой беседы. Взаимоотношения секретаря с коллективом. Деловые и личностные качества секретаря. Имидж секретаря. Поведение секретаря в конфликтных ситуациях. Допустимые подарки в служебной деятельности.

Практическая работа: Подготовка и документирование совещаний, собраний, конференций.

Тема 2. Прием посетителей. Ведение телефонных переговоров. Типы посетителей. График посещений. Координация работы приемной. Работа с обращениями граждан. Правила телефонного общения. Оформление телефонограмм. Журнал регистрации телефонограмм.

Практическая работа: Организация и ведение телефонных разговоров.

Практическая работа: Оформление и отправка телефонограмм.

Практическая работа: Организация процесса приема посетителей.

Модуль 3. Информационные технологии в документационном обеспечении.

Тема 1. Правила работы с офисной техникой. Роль современной оргтехники и делопроизводства. Правила техники безопасности и гигиенические требования при работе на ПК.

Практическая работа: Работа с организационной техникой.

Тема 2. Использование стандартного программного обеспечения для организации делопроизводства. Обзор современного программного обеспечения для организации делопроизводства. Свободно распространяемое программное обеспечение для организации делопроизводства.

Модуль 4. Документационное обеспечение управления.

Тема 1. Организация делопроизводства. Нормативно-правовая база современного делопроизводства. Что такое документ. Функции документа. Свойства и признаки документа. Унификация и стандартизация в делопроизводстве.

Практическая работа: Заполнение регистрационно-контрольной карточки (для регистрации обращений граждан по личным вопросам).

Практическая работа: Заполнение регистрационно-контрольной карточки.

Тема 2. Документ, его функции, основные способы документирования. Набор реквизитов, идентифицирующий автора официального письменного документа. Оформление два формата бланков: угловой и продольный. Требования к изготовлению, учету и хранению бланков с воспроизведением государственного герба РФ, гербов субъектов РФ. Требования, предъявляемые стандартом к составу и оформлению каждого реквизита документа. Значение 30 реквизитов в соответствии с государственными стандартами.

Практическая работа: Оформление приказов по основной деятельности.

Тема 3. Системы документации. Виды, функции документов, правила их составления и оформления. Структура и функции Устава, положения, инструкции. Разработка и оформление документов ОПД. Функции подготовки, процедур принятия и реализация управленческих решений. Оформление и разработка проектов нормативных актов-постановления, приказ. Разновидности и значение приказов. Виды и значение информационно-справочной документации. Правила оформления докладной записки. Составление объяснительной записки, заявления представления, справки. Значение и правила оформления протокола. Виды служебных писем. Требования для оформления служебных писем.

Практическая работа: Составление должностной инструкции.

Тема 4. Номенклатура дел. Оформление и хранение документов. Назначение и виды номенклатуры дел: виды, функции, правила их составления и оформления. Порядок составления и утверждения номенклатуры дел организации. Требования к составлению номенклатуры дел. Оформление номенклатуры дел. Реквизиты номенклатуры дел. Понятие архивного дела и порядок его комплектования. Требования к формированию дел. Систематизация отдельных видов документов.

Оформление дел. Полное или частичное оформление дел. Оформление обложки дела постоянного, временного хранения. Подшивка (переплет) дела. Нумерация листов дела; составление листа-заверителя.

Тема 5. Основы архивоведения. Подготовка и передача дел на хранение в архив организации. Порядок уничтожения документов. Фондирование архивных документов. Материально-техническое обеспечение архива. Учет и хранение электронных документов. Порядок передачи документов на государственное хранение.

Модуль 5. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации.

Тема 1. Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации. Виды конфиденциальной информации. Конфиденциальная документированная информация. Цель и условия обеспечения сохранности информации на предприятии. Особенности ведения делопроизводства, обеспечивающего учет и сохранность документов, содержащих коммерческую тайну. Ответственность за документы.

Тема 2. Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна. Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна. Законодательная и нормативная база правового регулирования вопросов защиты персональных данных. Руководящие документы по защите персональных данных. Федеральное законодательство в области защиты персональных данных. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». Указы Президента России и Постановления Правительства РФ, регламентирующие обработку персональных данных. Руководящие документы регуляторов (Роскомнадзор, ФСТЭК, ФСБ России).

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

Тема 3. Организация работы с конфиденциальными документами. Учет конфиденциальных документов. Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи. Формы негативного воздействия на информацию. Способы отрицательного воздействия на информацию. Средства и методы защиты информации.

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Требования к кадровому обеспечению образовательного процесса.

Реализация Программы обеспечивается научно-педагогическими работниками и профессорско-преподавательским составом, удовлетворяющим требованиям к квалификации в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010г. № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования».

На должность преподавателя назначается лицо имеющее высшее образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы, либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы.

3.2. Требования к организации учебного процесса.

Учебные группы создаются численностью до 25 человек.

Учет посещаемости занятий, успеваемости и пройденных тем ведется в соответствующей учетной документации.

Продолжительность учебного часа теоретических и практических занятий составляет 1 академический час (45 минут).

3.3. Требования к материально-техническому обеспечению.

ООО «УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР «СТРОЙ-СЕРВИС» располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и самостоятельной работ слушателей, предусмотренных учебным планом.

Материально-техническое обеспечение организации:

Технические средства обучения:

1. Ноутбук Acer – 1 шт.; @2.60 GHz
2. Web-камера (интегрирована в ноутбук) - 1 шт.;
3. Принтер Kyocera FS-1125 – 1 шт.

Программное обеспечение:

4. Процессор Intel® Pentium 3536U;
5. skype; Архиватор winrar;
6. Internet браузер Яндекс; Microsoft office;
7. Операционная система Windows 10 Pro.
8. TCP/IP-сеть. Наличие высокоскоростного канала доступа - подключение по оптике. Пропускная способность - 100 Мбит/с. (Дом.ру)

Программа профессиональной подготовки «Секретарь-администратор» может реализовываться в дистанционной форме обучения (далее – ДОТ) с применением интернет-технологии с методикой асинхронного дистанционного обучения.

Сроки и материалы ДОТ определяются организацией самостоятельно, исходя из целей обучения.

ДОТ носит индивидуальный или групповой характер и может предусматривать такие виды деятельности, как:

- самостоятельную работу с учебными изданиями;
- приобретение профессиональных и организаторских навыков;
- работу с технической, нормативной и другой документацией;

На портале Дистанционного обучения ООО «УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР «СТРОЙ-СЕРВИС» <http://stroy-service.gk-kp.ru/> размещен электронный учебно-методический комплекс программы, включающий лекции, нормативные документы, алгоритмы, тестовые задания и другие учебные материалы по программе.

Доступ к образовательному portalу осуществляется с помощью индивидуальных логинов и паролей, обеспечивающих идентификацию пользователей и информационную безопасность. Доступ к образовательному portalу осуществляется с любого информационного устройства, подключенного к сети Интернет, независимо от его местонахождения, круглосуточно.

3.4. Особенности реализации программы для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обеспечения образования инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по личному заявлению обучающегося разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, в частности применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы и, наоборот, только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья обеспечена возможность доступа к учебно-методическим материалам посредством увеличения шрифта при чтении (режим для слабовидящих). Такая функция реализована в системе дистанционного обучения <http://stroy-service.gk-kp.ru/>.

Обучающиеся обеспечены индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам, электронной информационно-образовательной среде организации, учебным планам, рабочим программам дисциплин и практик.

Все электронные ресурсы и базы могут использоваться инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, в некоторых из них предусмотрены специальные версии для этой категории обучающихся.

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Оценка качества освоения основных программ профессионального обучения проводится в следующих формах:

- внутренний мониторинг качества образования;
- внешняя независимая оценка качества образования.

ООО «УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР «СТРОЙ-СЕРВИС» самостоятельно устанавливает виды и формы внутренней оценки качества реализации ППО и их результатов.

Требования к внутренней оценке качества основных программ профессионального обучения и результатов их реализации утверждаются в порядке, предусмотренном в ООО «УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР «СТРОЙ-СЕРВИС».

В структуре основных программ профессионального обучения оценка качества освоения программы включает **промежуточную и итоговую аттестацию** (квалификационный экзамен) обучающихся.

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки результатов освоения слушателем модулей освоения слушателем модулей программы, проводится в форме:

- тестирования (Модуль 1, Модуль 2, Модуль 5);
- контрольной работы (Модуль 3, Модуль 4).

По результатам зачетов, выставляются отметки по двухбалльной системе («зачтено»), («не зачтено»).

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации представлены в Приложении 1.

Итоговая аттестация представляет собой проведение квалификационного экзамена по профессии рабочего, должности служащего, состоящего из:

- 1) тестирования – 1 ак. час;
- 2) практическая квалификационная работа – 5 ак. часов.

К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные основной программой ПО. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений. Итоговая аттестация должна быть организована как демонстрация выпускником выполнения работ по одному или нескольким основным видам деятельности по профессии. Для итоговой аттестации образовательной организацией разрабатывается программа итоговой аттестации. Содержание заданий квалификационного экзамена соответствует результатам освоения всех профессиональных модулей, входящих в основную программу ПО. Аттестационной комиссией проводится оценка освоенных обучающимися знаний, умений, навыков в соответствии с образовательной программой и согласованными с работодателем критериями.

Типовое задание для проведения итоговой аттестации слушателей по программе профессионального обучения «Секретарь-администратор» размещены в Приложении 2.

Обучающиеся, успешно сдавшие квалификационный экзамен, получают квалификацию Секретарь-администратор 3-го разряда.

5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Нормативно-правовые документы

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изменениями на 11 июня 2022 года). Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов <https://docs.cntd.ru/document/902389617>
2. Приказ Министерство просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 года N 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» (зарегистрировано в Минюсте России 11 сентября 2020 года, регистрационный № 59784). Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов <https://docs.cntd.ru/document/565697399>
3. Приказ Министерства образования и науки РФ от 23 августа 2017 г. N 816 "Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ" (зарегистрировано в Минюсте РФ от 18 сентября 2017 года, регистрационный № 48226). Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов <https://docs.cntd.ru/document/436767209>
4. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 25 апреля 2019 №208 «О внесении изменений в Перечень профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 июля 2013 г. N 513» (зарегистрировано в Минюсте РФ от 24 июня 2019 года, регистрационный № 55009) Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов <https://docs.cntd.ru/document/554691473>
5. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016-94 (ОКПДТР) принят постановлением Госстандарта РФ от 26 декабря 1994 г. № 367 (с изменениями и дополнениями). Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов <https://docs.cntd.ru/document/9029638>
6. Профессиональный стандарт "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией", утвержденного Приказом министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020г. №333н, зарегистрированного в Минюсте РФ 15 июля 2020 г., регистрационный № 58957. Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов <https://base.garant.ru/74385595/>

Основные источники:

1. Ахметова А.В. Информационные технологии в документальном обеспечении управления и архивном деле : учебное пособие / А.В. Ахметова. – Комсомольск-на-Амуре : ФГБОУ ВПО «КнАГТУ», 2014 – 143 с. – ISBN 978-5-7765-1068-7
2. Баранова Е.К., Бабаш А.В. Информационная безопасность и защита информации : учеб. пособие / Е.К. Баранова, А.В. Бабаш. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2018. — 336 с. — ISBN 978-5-369-01761-6
3. Басаков М.И. Документационное обеспечение управления (с основами архивоведения): учебное пособие / М.И. Басаков. — 2-е изд., стер. — М. : КНОРУС, 2016. — 216 с. — (Начальное и среднее профессиональное образование). ISBN 978-5-406-04536-7
4. Вострецова Е.В. Основы информационной безопасности : учебное пособие для студентов вузов / Е.В. Вострецова.— Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019.— 204 с. ISBN 978-5-7996-2677-8
5. Деревянкин Е.В. Деловое общение : учебное пособие. Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 48 с. – ISBN 978-5-7996-1454-6
6. Дзялошинский И. М., Пильгун М. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 433 с. — Серия : Бакалавр. Углубленный курс. ISBN 978-5-9916-3044-3
7. Зайцева Е. В., Гончарова Н.В. Делопроизводство и документооборот в системе государственного и муниципального управления: учебно-методическое пособие / Екатеринбург : Изд-во Уральского университета, 2017. – 175 с. – ISBN 978-5-7996-2233-6
8. Капкан М.В. Деловой этикет : учебное пособие / Капкан М.В., Лихачева Л.С.. — Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2017. — 168 с. — ISBN 978-5-7996-2076-9.
9. Приставченко О.В., Эгамов А.И. Информационные технологии в документационном обеспечении управления в архивном деле: Учебно-методическое пособие / составители: О.В. Приставченко, А.И. Эгамов. Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2017.
10. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО М. : Издательство Юрайт, 2018. – 207 с. – ISBN: 978-5-9916-7315-0
11. Смирнова Е.П. Делопроизводство для секретаря. Разработка, учет и хранение служебной документации : практическое пособие / Смирнова Е.П.. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 210 с. — ISBN 978-5-4486-0465-2.
12. Хмельницкая О.Е. Секретарь - лицо компании : имидж секретаря, деловой этикет и протокол / Хмельницкая О.Е.. — Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2017. — 127 с. — ISBN 978-5-379-02028-6.
13. Шувалова Н.Н., Иванова А.Ю. Основы делопроизводства. Язык служебного документа : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общ. ред. Н. Н. Шуваловой. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 428 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). ISBN 978-5-534-10848-4

Дополнительная литература:

1. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. Психология и этика делового общения: Учебник и практикум для академического бакалавриата. Люберцы: Юрайт, 2016. 463 с.
2. Венделева М.А., Вертакова Ю.В. Информационные технологии в управлении.: Учебное пособие для бакалавров. Люберцы: Юрайт, 2016. 462 с.
3. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие. М.: НИЦ Инфра-М, 2013. 190 с.

4. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления и делопроизводство. М.: Юрайт, 2014. 576 с.
5. Ловчева М. В., Галкина Е. Н., Гурова Е. В. Делопроизводство в кадровой службе. М.: Проспект, 2019. 80 с.
6. Лыткина О. И., Селезнева Л.В. Культура речи и деловое общение. Сборник упражнений. Учебное. М.: РГСУ, 2013. 168 с.
7. Свиридова М.Ю. Информационные технологии в офисе: Практические упражнения. М.: Academia, 2016. 800 с.
8. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. М.: Ось-89, 2013. 320 с.
9. Тимофеев М. И. Деловые коммуникации. Учебное пособие. М.: РИОР, Инфра-М, 2016. 128 с.
10. Трофимова О. В., Купчик Е.В. Основы делового письма. М.: Флинта, Наука, 2014. 306 с.

ТИПОВОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**1. Типовое задание для проведения тестирования по Модулю 1**

1. Под рабочим местом служащего понимается:
 - а. пространство, в пределах которого работник, не перемещаясь, выполняет возложенную на него работу;
 - б. зона трудовой деятельности работника, оснащенная необходимыми средствами труда; описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда;
 - в. часть помещения, в котором совершается трудовая деятельность.
2. Под организацией рабочего места понимается:
 - а. система мероприятий по планированию рабочего места;
 - б. система мероприятий по оснащению рабочего места средствами и предметами труда и их функциональному размещению;
 - в. система мероприятий по выбору и функциональному размещению мебели на рабочем месте.
3. Практика показала, что рабочее место секретаря лучше располагать:
 - а. в обособленном помещении;
 - б. в помещении, смежном с кабинетом начальника;
 - в. в обособленном помещении, смежном с кабинетом начальника.
4. Зона, где располагаются шкафы для хранения документов, является:
 - а. основной зоной;
 - б. зоной обслуживания посетителей;
 - в. вспомогательной зоной.
5. В комплект мебели для организации основной рабочей зоны секретаря обычно входят:
 - а. стол канцелярский, вспомогательный стол или тумба для технических средств, стул или кресло подъемно-поворотные на колесиках, стол для посетителей, стул (стулья) для посетителей;
 - б. стол канцелярский, вспомогательный стол или тумба для технических средств, стул или кресло подъемно-поворотные на колесиках;
 - в. стол канцелярский, вспомогательный стол или тумба для технических средств, стул или кресло подъемно-поворотные на колесиках, мягкие стулья (кресла), журнальный столик.
6. Во вспомогательной зоне кабинета секретаря обычно располагают:
выберите несколько вариантов ответов
 - а. шкафы и полки для хранения документов и дел;
 - б. металлический сейф для хранения бланков, штампов, документов;
 - в. диван или кресла;
 - г. оргтехнику;
 - д. рабочий стол;
 - е. картотеку.
7. Высота рабочего стола рекомендуется в пределах:
 - а. 800-900 мм
 - б. 680-800 мм
 - в. 500-600 мм
8. В целях экономии физических усилий в процессе труда рекомендуется:
выберите несколько вариантов ответов
 - а. не держать на рабочем месте ничего лишнего;
 - б. каждая вещь должна иметь свое место и постоянную зону перемещения в процессе труда;

- в. все вещи убирать во внутренние ящики стола, чтобы поверхность стола оставалась пустой;
- г. все, что берут правой рукой, следует располагать справа, что берут левой – слева;
- д. все, чем пользуются чаще (ручка, бумага), располагают ближе, чем пользуются реже – дальше;

- е. всю оргтехнику размещать как можно ближе к рабочему месту;
- ж. документы, с которыми работает секретарь, рекомендуется положить так, чтобы их можно было легко брать, читать, удобно ими пользоваться.

9. Стул для секретаря должен быть:

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

10. Рабочее место руководителя состоит из зон:

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

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

- а. выбрать мебель, инвентарь, технические средства, оргтехнику и канцелярские принадлежности;

- б. уточнить и выявить основные функции секретаря, информационные связи, распорядок рабочего дня, перечень материалов, которые он должен иметь.

- а. первый шаг - а;
- б. второй шаг – б;
- в. первый шаг – б;
- г. второй шаг – а.

12. Перечислите технические средства, которыми чаще всего пользуется секретарь.

13. Наилучшее качество печати обеспечивает:

- а. лазерный принтер;
- б. струйный принтер;
- в. матричный принтер;

14. Устройство резервного копирования, предназначенное для сохранности информации на жестком диске посредством записи ее на кассеты с магнитной лентой, называется:

- а. модем;
- б. стример;
- в. шредер.

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

- а. телефонная связь;
- б. электронная связь;
- в. факсимильная связь.

16. Телефонная гарнитура - это:

- а. устройство, предназначенное для нанесения на бумагу пластикового покрытия с целью защиты от внешних воздействий;

- б. устройство для передачи электронных документов, хранящихся в памяти компьютера;

- в. устройство, состоящее из механически объединенных наушников и микрофонов, используемое для связи.

17. По назначению средства малой оргтехники можно разделить на подгруппы:

выберите несколько вариантов ответа

- а. письменные принадлежности;

- б. наборы и приборы для письма;
- в. сервисные принадлежности;
- г. принадлежности для скрепления бумаг;
- д. папки;
- е. хозяйственные принадлежности;
- ж. штемпельная продукция;
- з. колющие устройства;
- и. корректирующие средства;
- к. бумажные изделия.

18. Перечислите виды папок.

19. Какие средства малой оргтехники входят в подгруппу "Бумага, бумажные изделия":

20. Секретарю рекомендуется иметь в офисе:

выберите несколько вариантов ответа

- а. сервировочные и хозяйственные принадлежности;
- б. лекарственные средства (аптечку);
- в. туалетный столик;
- г. набор продуктов и напитков;
- д. предметы личной гигиены;
- е. специальную литературу;
- ж. посудомоечную машину.

21. Перечислите факторы, относящиеся к санитарно-гигиеническим и эстетическим составляющим рабочего места.

22. В помещениях с искусственным освещением могут располагаться:

выберите несколько вариантов ответа

- а. архив;
- б. секретариат;
- в. копировально-множительное бюро;
- г. телетайпная;
- д. приемная руководителя.

23. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» являются

а. обязательными для всех организаций, где используются ПЭВМ, независимо от форм собственности;

б. обязательными для всех государственных и муниципальных организаций, где используются ПЭВМ;

в. рекомендательными.

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

а. 22-25°C

б. 25-27°C

в. 18-21°C

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

а. 70-80%

б. 40-60%

в. 20-30%

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

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

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

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

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

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

29. Творческая работа в режиме диалога с ЭВМ относится к трудовой деятельности:

- а. группы А;
- б. группы Б;
- в. группы В.

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

- а. 1 часа
- б. 2 часов
- в. 3 часов

Ответы:

- 1. б
- 2. б
- 3. в
- 4. в
- 5. а
- 6. а; б; г; е
- 7. б
- 8. а, б, г, д, ж
- 9. в
- 10. б
- 11. б
- 12. персональный компьютер, телефон, телефакс, принтер, факс-модем, машина для уничтожения бумаг, копировальный аппарат
- 13. а
- 14. б
- 15. в
- 16. в
- 17. а; б; г; д; ж; и; к
- 18. папка-уголок, папка архивная, папка-регистратор, папка-файл, папка-планшет, папка-скоросшиватель, папка на резинках, папка-конверт
- 19. писчая, копировальная, специальная, бумага для записей, стикеры, блокноты, ежедневники, конверты и т. д.
- 20. а; б; г; д; е

21. нормальное освещение, благоприятное цветовое оформление помещения, устранение шумов, оптимальный микроклимат, озеленение помещения, установление правильного режима труда и отдыха

22. а; в; г

23. а

24. а

25. б

26. в

27. б

28. б

29. в

30. б

2. Типовое задание для проведения тестирования по Модулю 2

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

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

2. Адресат манипуляции в деловом общении – это:

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

3. Атрибуцией называется:

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

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

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

5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

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

6. Все люди делятся на:

- а) Сенсорики и интуиты
- б) Экстраверты и интроверты
- в) оба варианта верны

7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

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

8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- а) Тактильными образами
- б) Зрительными образами
- в) Аудиальными образами

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

- а) Когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия

- б) Статусно – ресурсных сил манипулятора
- в) Личностно – психологических сил манипулятора

10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

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

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

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

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

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

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

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

14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

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

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

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

16. К средствам невербальной коммуникации относятся:

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

17. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- а) Поза, мимика
- б) Рукопожатие
- в) Покашливание

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

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

19. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

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

20. Мишени манипулятивного воздействия – это:

- а) Структурные уровни психики манипулятора

б) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие

в) Объекты, включенные в деловую ситуацию

21. Невербальными средствами общения являются:

а) Рукопожатие, походка, взгляд

б) Телефон

в) Электронная почта

22. Персональная дистанция в процессе общения:

а) Свыше 350см

б) 50 – 120см

в) 120 – 350см

23. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

а) Просьбы, приказа, призыва

б) Познавательного сообщения

в) Электронной почты

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

а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов

б) Дискуссионным обсуждением проблем

в) Выслушиванием жалоб клиентов

25. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

а) Похлопывание по спине

б) Мимика

в) Дистанция между общающимися, угол общения партнеров

26. Просодическими средствами невербального общения выступают:

а) Дистанция между общающимися

б) Интонация, громкость голоса

в) Жесты

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

а) Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера

б) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания – ссылки с приятными ассоциациями для партнера

в) оба варианта правильные

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

а) Психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

б) Открытое принуждение партнера к каким – либо поведенческим действиям

в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера

29. Общение – это:

а) Процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми

б) Процесс формирования и развития личности

в) оба варианта правильные

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

а) Уважительность

б) Эгоизм

в) Доброжелательность

Ответы:

1. б

2. а

3. в

4. а
5. в
6. в
7. а
8. б
9. в
10. б
11. а
12. б
13. в
14. б
15. б
16. в
17. а
18. б
19. в
20. б
21. а
22. б
23. а
24. б
25. в
26. б
27. в
28. а, в
29. в
30. б

3. Типовое задание для выполнения контрольной работы по Модулю 3

1. В текстовом редакторе Microsoft Word оформить по своему предприятию Приказ о временном замещении руководителя предприятия.
2. В текстовом редакторе Microsoft Word оформить по своему предприятию Акт о списании имущества.
3. В текстовом редакторе Microsoft Word разработать по своему предприятию продольный и угловой бланк вашего предприятия.
2. В табличном редакторе Microsoft Excel разработать шаблон Журнала учета трудовых книжек.
4. В текстовом редакторе Microsoft Word оформить по своему предприятию Приказ о командировании.
5. В текстовом редакторе Microsoft Word оформить по своему предприятию Акт о приеме-передаче дел.
6. В текстовом редакторе Microsoft Word разработать по своему предприятию проект Устава предприятия.
7. В табличном редакторе Microsoft Excel разработать шаблон Журнала учета взысканий и поощрений.
8. В текстовом редакторе Microsoft Word оформить по своему предприятию Приказ о премировании.
9. В текстовом редакторе Microsoft Word разработать должностную инструкцию секретаря-референта.
10. В табличном редакторе Microsoft Excel разработать шаблон алфавитный журнал учета личного состава
11. В текстовом редакторе Microsoft Word оформить по своему предприятию Гарантийное письмо о поставке оборудования (отпустить за безналичный расчет).

4. Типовое задание для выполнения контрольной работы по Модулю 4

1. Составить бланки различных видов с угловым и продольным вариантами расположения.
2. Составить проект распоряжения.
3. Составить проект приказа по основной деятельности.
4. Составить проект решения.
5. Составить проект докладной и служебной записки.
6. Составить проект протокола.
7. Оформить и заполнить проект приказов по личному составу (приказ о направлении работника в командировку, приказ о предоставлении отпуска работнику).
8. Оформить заполнить проект штатного расписания.
9. Оформить и заполнить проект графика отпусков.
10. Оформить и заполнить проект личной карточки.
11. Оформить и заполнить проект командировочного удостоверения, служебного задания для направления в командировку и отчета о его выполнении.
12. Оформить надлежащим образом полную копию официального документа, выписку из официального документа.
13. Оформить и заполнить проект журнала входящей документации.
14. Оформить и заполнить проект журнала исходящей документации.
15. Оформить и заполнить проект номенклатуры дел любого вида.
16. Оформить и заполнить проект описи дел любого вида.
17. Оформить и заполнить проект обложки дела, заверительного листа дела.
18. Оформить и заполнить проект акта о приеме-передаче документов на постоянное хранение в архив.
19. Оформить и заполнить проект акта о выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению.
20. Оформить и заполнить проект сдаточной описи дел.

5. Типовое задание для проведения тестирования по Модулю 5

1. Какие документы подвергаются регистрации?
 - 1) внутренние, входящие
 - 2) входящие, исходящие
 - 3) только внутренние
 - 4) правильного ответа нет
 2. Почему на пакетах (конвертах) с конфиденциальными документами не проставляют гриф конфиденциальности?
 - 1) гриф проставляют всегда
 - 2) чтобы не привлекать внимания
 - 3) т.к. это не имеет никакого значения, важно лишь содержание конверта
 3. Что делать с ошибочно присланными конфиденциальными документами?
 - 1) Их нужно выбросить
 - 2) Их нужно отправить обратно
 - 3) По согласованию с отправителем переслать в нужный адрес
 4. На что будут ссылаться при регистрации входящих документов, потенциально содержащих конфиденциальную информацию?
 - 1) на Перечень
 - 2) на решение руководителя
 - 3) на здравый смысл
 - 4) на наличие грифа, который обязан поставить отправитель
 5. Перечислите варианты упаковки пакета с конфиденциальными документами
-

6. Что происходит с конфиденциальными документами, которые не исполнены в текущем делопроизводственном году?

- 1) их уничтожают
- 2) их переводят для исполнения в новом делопроизводственном году
- 3) такой необходимости никогда не возникает, т.к. организации обязаны все исполнить в текущем году

7. Что подразумевает экспедиционная обработка?

- 1) учет и регистрацию входящих пакетов и документов
- 2) учет и регистрацию исходящих пакетов и документов
- 3) и то, и другое
- 4) правильного ответа нет

8. Стоит ли принимать надорванный пакет (конверт) с конфиденциальными документами, если он адресован в вашу организацию?

- 1) нет, не стоит, нужно составить акты и вернуть обратно
- 2) да, стоит, но составить акты
- 3) нет, не стоит принимать, и акты составлять тоже не стоит

9. Какая отметка должна стоять в журнале учета входящих документов, если конфиденциальный документ пришел с сопроводительным письмом, которое, в свою очередь, не содержит конфиденциальной информации?

- 1) сопроводительное письмо не нужно регистрировать
- 2) «без приложения не конфиденциально»
- 3) письмо регистрируют отдельно, а приложение отдельно

10. За что отвечает служба конфиденциального делопроизводства?

- 1) за учет и регистрацию конфиденциальных документов
- 2) за передачу документов между исполнителями
- 3) за контроль за сроками исполнения документов
- 4) правильного ответа нет

11. Какие документы берут на инвентарное хранение?

12. Обязательно ли вести два отдельных журнала для учета пакетов конфиденциальных документов и самих документов?

- 1) да
- 2) нет

Ответы:

- 1) 4
- 2) 2
- 3) 2, 3
- 4) 1, 2
- 5) одинарное пакетирование, двойное пакетирование
- 6) 2
- 7) 3
- 8) 1
- 9) 2
- 10) 1, 2, 3
- 11) сброшюрованные документы, чертежи, журналы учета
- 12) 2

ТИПОВОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**1. Типовое задание для проведения итогового тестирования**

1. Что не относится к учредительным документам юридического лица?
 - а) Протокол собрания учредителей;
 - б) Устав;
 - в) Учредительный договор.

2. Положение о структурном подразделении – это:
 - а) правовой акт, который устанавливает статус, функции, права, обязанности и ответственность структурных подразделений или иных органов;
 - б) правовой акт, который определяет статус организации, ее задачи и функции, права, ответственность, порядок деятельности;
 - в) договор, стороны которого обязуются создать юридическое лицо и устанавливают порядок совместной деятельности по данному факту.

3. Датой должностной инструкции является дата:
 - а) ее утверждения;
 - б) ее составления;
 - в) ознакомления с ней работника.

4. Правовой акт, в котором отображается порядок деятельности руководства организации, а равно коллегиального или совещательного органа – это:
 - а) штатное расписание;
 - б) устав;
 - в) регламент.

5. По сфере своего действия распорядительные документы делятся на:
 - а) коллективные и индивидуальные;
 - б) федерального уровня, регионального уровня, правовые акты организаций;
 - в) правовые акты организаций, правовые акты их структурных подразделений.

6. Распоряжение издается:
 - а) единолично;
 - б) коллегиально;
 - в) в условиях ведомственного регулирования.

7. Копия части документа, которая заверена в определенном порядке, это:
 - а) выписка;
 - б) электронная копия;
 - в) дубликат.

8. Не является документом, который инициирует решение:
 - а) заключение;
 - б) проект документа;
 - в) докладная записка.

9. Чем внешне отличается проект документа от его окончательного варианта?
 - а) Проект не обязательно оформлять в такой же форме, как будущий документ, достаточно самого текста;
 - б) Надписью «проект» в верхнем поле справа;
 - в) Проект оформляется на специальном бланке.

10. Какая часть постановления содержит нормативные положения или поручения?

- а) Распорядительная;
- б) Констатирующая;
- в) Вводная.

11. В состав информационно-справочных документов не входит:

- а) указание;
- б) докладная записка;
- в) сводка.

12. Вид информационно-справочной документации, являющейся способом оперативного информационного обмена между организациями, называется:

- а) документацией для служебного пользования;
- б) перепиской;
- в) статистической отчетностью.

13. Что представляет собой заявление в документообороте организации?

- а) Это документ с предложением назначить, переместить или поощрить работника;
- б) Это документ, объясняющий причины случившегося, который составляет работник на имя руководителя;
- в) Это документ, который адресован должностному лицу и содержит какую-либо просьбу работника.

14. Что не является признаком акта?

- а) составление в свободной форме;
- б) установление фактического состояния дел и отражение его в акте;
- в) коллегиальность составления.

15. Документы, которые изданы внутри учреждения и отправлены за его пределы для руководства нижестоящим органам управления либо в целях исполнения письменных указаний высшей инстанции, называются:

- а) входящими документами;
- б) исходящими документами;
- в) перепиской.

16. Что включает в себя техническое исполнение документа:

- а) предоставление распечатанного проекта документа руководителю на согласование, устранение неточностей, набор окончательного документа;
- б) подготовку проекта документа, набор и распечатку текста проекта, корректировку содержания документа после согласования, оформление финального варианта документа;
- в) составление документа сразу в окончательном варианте, его подписание у руководителя, отправка документа адресату.

17. Когда документ является исполненным?

- а) Как только документу присвоен регистрационный номер;
- б) Когда рассматриваемый в документе вопрос разрешен полностью и переписка по нему завершена;
- в) Когда документ получен конечным адресатом.

18. Какие размеры шрифтов рекомендуется использовать при оформлении документов согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016?

- а) № 12, № 13, № 14;

- б) № 12, № 14, № 16;
- в) № 11, № 12, № 14.

19. Цифровой или буквенно-цифровой идентификатор документа, включающий порядковый номер, дополняемый по желанию индексами согласно используемым классификаторам, называется:

- а) грифом;
- б) регистрационным номером документа;
- в) датой документа.

20. Какой формат бумаги используется для изготовления бланков резолюций?

- а) А5, А6;
- б) А4, А5;
- в) А6, А4.

21.носителем информации является:

- а) материальный объект, который нужен для фиксации, хранения (и воспроизведения) речевой, звуковой или изобразительной информации;
- б) создатель документа;
- в) структурное подразделение, выполняющее функции по ведению документооборота.

22. Свойство документа подтверждать деловую деятельность либо событие личного характера – это:

- а) юридическая сила документа;
- б) юридическая значимость документа;
- в) аутентичность.

23. Типовым сроком исполнения документа называется:

- а) срок исполнения документа согласно нормативно-правовому акту;
- б) срок исполнения, который установлен в организационно-распорядительном документе или в резолюции;
- в) срок исполнения, установленный сложившимся в организации обычаем.

24. Справочник, содержащий сведения о фондах архива и предназначенный для ознакомления с их составом и содержанием – это:

- а) архивный путеводитель;
- б) архивный справочник;
- в) архивный указатель.

25. Унифицированной формой документа является:

- а) формуляр документа определенного вида, который содержит постоянную часть текста;
- б) бумажный или электронный шаблон с реквизитами, по которым определяется автор официального документа;
- в) реквизит о согласии организации, которая не является автором документа, с его содержанием.

26. Какова длина самой длинной строки реквизита при угловом расположении реквизитов?

- а) Не более 7,5 см;
- б) Не более 12,5 см;
- в) Не более 10 см.

27. Реквизит документа – это:

- а) регистрационный номер документа;

- б) элемент оформления документа;
- в) сведения о дате и исполнителе документа.

28. Входящий документ проходит следующие этапы обработки:

- а) сопровождение и доставка с почты, первичная обработка, регистрация, подготовка на доклад, рассмотрение и оформление резолюций, регистрация резолюции, постановка на контроль исполнения, отправка на исполнение, исполнение и контроль за ним, прием исполненного документа, снятие с контроля, помещение исполненного документа в дело, работа с ним, текущее и архивное хранение, уничтожение и списание;
- б) установление конкретного адресата документа в организации, регистрация документа по входящим журналам, передача документа адресату, указанному его в тексте, установление сроков исполнения документа, исполнение документа, проверка результатов исполнения, помещение документа в номенклатурное дело и последующая сдача в архив;
- в) регистрация документа по входящей корреспонденции, передача его руководителю для определения исполнителя, передача документа непосредственному исполнителю, контроль за исполнением документа, исполнение документа, прием результатов исполнения руководителем, отметка об исполнении в специальном журнале, сдача документа в архив.

29. Предварительный текст документа, который лично готовит исполнитель или соисполнитель документа, это:

- а) экземпляр документа;
- б) проект документа;
- в) копия документа.

30. Делопроизводство – это:

- а) деятельность по документированию, документообороту, оперативному хранению и использованию документов;
- б) процедура создания, тиражирования и регистрации входящей и исходящей документации организации;
- в) непосредственное создание официальных документов на предприятии.

Эталоны ответов:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
а	а	а	в	б	а	а	б	б	а	а	б	в	а	б
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
б	б	а	б	а	а	б	а	а	а	а	б	а	б	а

2. Типовые задания для проведения практической квалификационной работы

- 1 Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word информационное письмо.
- 2 Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word гарантийное письмо об оплате денежных средств до конца текущего квартала от имени ЧПОУ УЦ «Оптимист» на сумму задолженности 1000=00 (Одна тысяча рублей).
- 3 Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-рекламацию о поставке «Бумаги офисной» в количестве 5 коробок ненадлежащего качества.
- 4 Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word рекламное письмо об образовательных услугах ООО «Мезонин и К».

- 5 Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word сопроводительное письмо к пакету документов, прикладываемых для отправки почтовым сообщением.
- 6 Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-запрос «О предоставлении информации».
- 7 Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-подтверждение партнеру.
- 8 Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-приглашение на корпоративное событие в ООО «Мезонин и К».
- 9 Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-напоминание.