**Общество с ограниченной ответственностью**

**«Альтернатива»**

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

ООО «Альтернатива»

06.06.2024 г. № 6-О

**Основная программа профессионального обучения**

**Программа профессиональной подготовки по должности служащего**

**«Секретарь - администратор»**

г. Самара, 2024 год

1

**Основная программа профессионального обучения- программа профессиональной подготовки по должности служащего**

# «Секретарь - администратор»

**1. Цели реализации программы**

Программа профессионального обучения «Секретарь - администратор» направлена на теорети- ческую и практическую подготовку обучающихся к работе секретаря - администратора и получение компетенций, необходимых для выполнения данного вида профессиональной деятельности – приему и распределению телефонных звонков организации, организации работы с посетителями организации, выполнению координирующих и обеспечивающих функций.

## Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения

* 1. **Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации**

Программа разработана в соответствии с:

* «Квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других слу- жащих (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37)
* приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.08.2020 г. N 438

«Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

– приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется про- фессиональное обучение»;

-требований профстандарта «Специалист по организационному и документационному обеспе- чению управления», утвержденному приказом Минтруда РФ от 6 мая 2015г. №276н для подготовки высококвалифицированных секретарей, администраторов, делопроизводителей, секретарей руководителей, помощников руководителя и офис-менеджеров.

Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уров- ней квалификации:

Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 мая 2015 г. N 276н "Об утвержде- нии профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспе- чению управления организацией".

Программа курса повышения квалификации разработана на основе требований профстандарта «Специалист по организационному и

документационному обеспечению управления», утвержденному приказом Минтруда РФ от 6 мая 2015г. №276н для подготовки

высококвалифицированных секретарей, администраторов,

делопроизводителей, секретарей руководителей, помощников руководителя и офис-менеджеров.

Требования к образованию и обучению. Профессиональное обучение – программы профессио- нальной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки ра- бочих, служащих, программы повышения квалификации рабочих, служащих.

ну;

## Трудовые действия:

* перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации;
* регистрация поступающих телефонных звонков;
* получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефо-
* встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организа-

ции их приема руководителем и сотрудниками;

* + ведение журнала посетителей;
  + учет посетителей и оформление пропусков;
  + содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей;
  + прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации;
  + организация и бронирование переговорных комнат;
  + сервировка чайного (кофейного) стола в офисе;
  + приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки);
  + ведение журнала разъездов работников организации;
  + координация работы курьеров и водителей организации;
  + ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей;

-составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации.

## Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы профессионального обучения «Секретарь - администратор» выпускник должен:

## знать:

* + функции, задачи, структура организации, ее связи;
  + правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации;
  + правила организации приема посетителей;
  + правила делового общения;
  + структуру организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами;
  + правила организации приемов в офисе;
  + правила сервировки чайного (кофейного) стола;
* правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним;
  + этику делового общения;
  + правила речевого этикета;
  + требования охраны труда;
  + правила защиты конфиденциальной служебной информации.

## уметь:

**-** использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео- конференц-связи;

- использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информа-

ции;

* вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы;
* устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе

телефонных переговоров;

* + сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;
  + соблюдать служебный этикет;
  + общаться с посетителями;
  + использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации;
  + вести учетные формы, использовать их для работы;
  + создавать положительный имидж организации;
  + принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций;
  + применять информационно-коммуникационные технологии;
  + обеспечивать конфиденциальность информации;
  + составлять и вести учетные документы;
  + применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации;
  + применять современные средства сбора, обработки и передачи информации;
  + оценивать результаты в рамках поставленных задач;
  + осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками.

## Содержание программы

Категория слушателей: лица, имеющие среднее общее образование.

Трудоемкость обучения: 150 часов

Форма обучения: очно-заочная

Срок освоения программы: 3 месяца (занятия 2 раза в неделю).

Выдаваемый документ: свидетельство о профессии рабочего, должности служащего с присвое- нием квалификации Секретарь - администратор.

* 1. **Учебный план**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование раздела** | **Количество часов** | | | | **Форма контроля** |
| Теоретиче- ские | Практиче- ские | Самосто-  ятельная работа | Всего |
| 1 | Раздел 1. Нормативно- законодательная база деятель- ности секретаря-  администратора и локальные нормативные акты  по документационному обес- печению | 2 | 2 | 8 | 12 | Зачет |
| 2 | Раздел 2. Организационное  обеспечение деятельности организации | 4 | 4 | 10 | 18 | Зачет |
| 3 | Раздел 3. Деловая культура секретаря - администратора | 6 | 4 | 10 | 20 | Зачет |
| 4 | Раздел 4. Основы управления информационными ресурсами.  Компьютерная обработка до- кументов | 4 | 8 | 10 | 22 | Зачет |
| 5 | Раздел 5. Основы редактирова-  ния документов | 6 | 4 | 10 | 20 | Зачет |
| 6 | Раздел 6.Организация работы с  документами | 8 | 10 | 18 | 38 | Зачет |
| 7 | Раздел 7. Организационное, документационное и  информационное обеспечение деятельности руководителя организации | 6 |  | 10 | 16 | Зачет |
|  | Итого |  |  |  | **146** |  |
|  | Итоговый экзамен |  |  |  | **4** | **Экзамен** |
|  | Всего часов | **150** | | | |  |

# Учебная программа

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  | ра-  бота |
|  | **Раздел 1.** Нормативно-законодательная база деятельности  секретаря-администратора и локальные нормативные акты по документационному обеспечению | **10** | **2** | **2** | **6** |
| 1.1. | Нормативно-правовая база, регламентирующая работу с документами.  Унифицированная система организационно- распорядительной документации. | 4 | 2 |  | 2 |
| 1.2. | Новые правила составления и оформления документов по  ГОСТ Р 7.0.97 – 2016 | 6 |  | 2 | 4 |
|  | **Раздел 2.** Организационное обеспечение деятельности  организации | **16** | **6** | **4** | **8** |
| 2.1. | Работа с телефонными звонками | 4 |  | 2 | 2 |
| 2.2. | Организация работы с посетителями | 8 | 4 |  | 4 |
| 2.3. | Выполнение координирующих и обеспечивающих функ-  ций | 4 |  | 2 | 2 |
|  | **Раздел 3.** Деловая культура секретаря - администратора | **18** | **6** | **4** | **8** |
| 3.1 | Этика, профессиональная этика | 4 | 2 |  | 2 |
| 3.2 | Служебный этикет. Культура внешнего вида | 4 | 2 |  | 2 |
| 3.3 | Культура общения в профессиональной сфере | 4 | 2 |  | 2 |
| 3.4. | Техника поведения и этикет деловой беседы | 4 |  | 2 | 2 |
|  | **Раздел 4.** Основы управления информационными ресурса-  ми. Компьютерная обработка документов | **20** | **4** | **8** | **8** |
| 4.1 | Современные информационные технологии | 2 | 2 |  |  |
| 4.2 | Операционная система Windows | 4 | 2 |  | 2 |
| 4.3. | Технология обработки графической информации | 4 |  | 2 | 2 |
| 4.4 | Система управления базами данных Microsoft Access | 4 |  | 2 | 2 |
| 4.5. | Система электронной почты Outlook Express | 2 |  | 2 |  |
| 4.6 | Создание публикаций и Web-страниц с помощью MS  Pablisher | 4 |  | 2 | 2 |
|  | **Раздел 5. Основы редактирования документов** | **16** | **6** | **4** | **6** |
| 5.1. | Редактирование текста | 4 | 2 | 2 |  |
| 5.2. | Анализ фактического материала | 4 | 2 | 2 |  |
| 5.3. | Языковые нормы | 8 | 2 |  | 6 |
|  | **Раздел 6**.**Организация работы с документами** | **32** | **8** | **10** | **14** |
| 6.1. | Основные документы управления; оформление и работа с  документами | 4 | 2 |  | 2 |
| 6.2. | Работа с входящей и исходящей документацией | 4 |  | 2 | 2 |
| 6.3. | Работа с внутренними документами | 4 |  | 2 | 2 |
| 6.4. | Организация текущего хранения документов | 4 | 2 | 2 |  |
| 6.5. | Организация обработки дел для последующего хранения  (архивное) | 6 | 2 | 2 | 2 |
| 6.6. | Анализ информации и подготовка информационно-  аналитических материалов | 10 | 2 | 2 | 6 |
|  | **Раздел 7. Организационное, документационное и**  **информационное обеспечение деятельности руководи- теля организации** | **14** | **6** |  | **8** |
| 7.1. | Оказание помощи руководителю в планировании рабочего  времени | 4 | 2 |  | 2 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование**  **разделов** | **Содержание** | | **Объем часов** |
| **1** | **2** | | **3** |
| **Раздел 1. Норма-**  **тивно-**  **законодательная база деятельности секретаря- администратора и локальные норма- тивные акты**  **по документаци- онному обеспече- нию** |  | | **4** |
| Тема 1.1.  Нормативно- правовая база, ре- гламентирующая работу с докумен- тами. | **Содержание** | | **2** |
| **1** | Нормативно-правовая база, регламентирующая ра-  боту с документами.  Унифицированная система организационно- распорядительной документации. | 2 |
| Тема 1.2.  Новые правила со- ставления и оформ- ления документов по ГОСТ Р 7.0.97 – 2016. | **Содержание** | | **2** |
| **Практические занятия**  **№1.** «СИБИД. Организационно-распорядительная до- кументация. Требования к оформлению документов»: рекомендации по применению стандарта в организации от эксперта | | *2* |
| **Раздел 2. Органи-**  **зационное обеспе- чение деятельно- сти организации** |  | | **8** |
| Тема 2.1.  Работа с телефон- ными звонками. | **Содержание** | | **2** |
| **Практические занятия**  **№2.** Перенаправление телефонных звонков руковод- ству и сотрудникам организации; регистрация посту- пающих звонков; получение необходимой информации и передача санкционированной информации по теле- фону | | *2* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тема 2.2. Организация рабо- ты с посетителями. | **Содержание** | | | **4** |
| 1 | | Получение первичной информации о  посетителях; встреча посетителей и помощь в организации их приема руководителем и  сотрудниками. Ведение журнала записей посетителей; оформление пропусков посетителям | 2 |
| 2 | | Содействие оперативному рассмотрению просьб и жалоб посетителей. Прием и передача документов посетителей руководителю и сотрудникам органи- зации. Организация и бронирование переговорных комнат. Сервировка чайного  (кофейного) стола в офисе. Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки) | 2 |
| Тема 2.3.  Выполнение коор- динирующих и обеспечивающих функций. | **Содержание** | | | **2** |
| **Практические занятия**  **№3.** Координация работы курьеров и водителей орга- низации. Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей. Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации | | | *2* |
| **Раздел 3. Деловая культура секрета- ря - администра- тора** |  | | | **10** |
| Тема 3.1.  Этика. Профессио- нальная этика. | **Содержание** | | | **2** |
| 1 | Этика. Поведение человека; правила и нормы. Нравственные требования к профессиональному поведению: вежливость, тактичность, доброжела-  тельность и др. Этикет. Сферы действия этикета | | 2 |
| Тема 3.2. Служебный этикет. Культура внешнего вида. | **Содержание** | | | **2** |
| 1 | Основные правила поведенческого этикета: при- ветствия, знакомства. Нормы отношений в коллек- тиве. Составляющие имиджа: внешний облик, ма- неры поведения, речь, умение общаться с людьми. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары, макияж. Осанка, по- ходка, жесты. | | 2 |
| Тема 3.3.  Культура общения в профессиональной | **Содержание** | | | **6** |
| 1 | Отношения руководителя и подчиненных. Межлич-  ностные контакты. Организация деловых контактов. | | 2 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| сфере. | **Лабораторные работы** | | *Не предусмотрено* |
| **Практические занятия**  **№4.** Техника поведения и этикет деловой беседы  **№5.** Зачет-практикум (*деловая игра, решение ситуа- тивных задач)* | | *2*  *2* |
| **Раздел 4. Основы управления ин- формационными ресурсами. Ком- пьютерная обра-**  **ботка документов** |  | | **12** |
| Тема 4.1. Современные ин- формационные тех- нологии | **Содержание** | | **2** |
| 1 | Понятие информационных технологий. Основные направления их развития. Применение компьютер- ных технологий в разных сферах человеческой дея- тельности. Особенности компьютерной обработки  информации в управленческом процессе. | 2 |
| Тема 4.2. Операционная си- стема Windows | **Содержание** | | **2** |
| 1 | Графический пользовательский интерфейс: общие понятия. Запуск и завершение работы Windows. Работа с окнами. Изменение внешнего оформления Windows. Прикладные программы. Программа 'Проводник'. Файлы и документы. Работа с файла- ми и папками. Организация системы хранения файлов-документов. Настройка рабочего стола. Справочная система. Управление операционной системой.  Технология обработки текстовой информации (текстовый процессор Microsoft Word) | 2 |
| Тема 4.3 Техноло- гия обработки гра- фической информа- ции | **Содержание** | | **2** |
| **Практические занятия**  **№6.** Растровая и векторная графика. Создание и редак- тирование изображений в растровом и векторном ре- дакторе. Окно программы. Атрибуты изображения. Набор инструментов. Палитра цветов. Работа с фраг- ментами изображения. Система электронных таблиц Microsoft Excеl | | *2* |
| Тема 4.4. Система управления базами данных Microsoft Access | **Содержание** | | **2** |
| **Практические занятия**  **№7.** Инструменты системы управления базой данных. Создание, сохранение и закрытие БД. Открытие су- ществующих БД. Создание таблиц базы данных и по- следующее изменение. Ввод данных. Форматиро-вание таблицы. Поиск данных. Сортировка и ис-пользование | | *2* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | фильтров. Организация связей между таблицами. За- просы: понятие и основные виды. Создание и измене- ние запросов. Создание отчета и изменение его внеш- него вида. Почтовые наклейки. Печать отчетов. Инте- грация документов созданных в различных прикладных  средах. Вставка гиперссылок. | | |  |
| Тема 4.5. Система электронной почты Outlook Express | **Содержание** | | | **2** |
| **Практические занятия**  **№8.** Работа с почтой. Использование адресной книги. Создание почтовых сообщений. Вставка объектов в со- общения. Установка параметров электронной почты. Организация отправляемых и получаемых сообщений. Программа для работы с факсами. Отправка и прием факсов. Просмотр и редактирование факсов. Использо- вание адресной книги. Организация приема и отправки  факсов. | | | *2* |
| Тема 4.6. Создание публикаций и Web- страниц с помощью MS Pablisher | **Содержание** | | | **2** |
| **Практические занятия**  **№9**. Запуск и параметры. Создание публикации. Работа с текстом. Работа с рисунками и объектами. Использо- вание MS Pablisher при работе в Интернете. (создание и разработка Web-страниц, вставка гиперссылок, исполь- зование Web-форм).  Совместная работа программ Microsoft Office. Исполь- зование панели Microsoft Office. Технология OLE (свя-  зывания и внедрения объектов). | | | *2* |
| **Раздел 5. Основы**  **редактирования документов** |  | | | **10** |
| Тема 5.1.  Редактирование текста | **Содержание** | | | **4** |
| 1 | Логические основы редактирования. Основные за- коны логики: закон тождества, закон противоречия, закон исключенного третьего, закон достаточного основания. Доказательство, определение.  Виды и техника правки текстов. Правка - вычитка, правка - сокращение, правка - переделка, правка - обработка. Корректурные знаки. | | 2 |
| **Практические занятия**  **№10.** Техника правки текстов: виды корректурных зна- ков и их применение в тексте | | | *2* |
| Тема 5.2. Анализ фактического мате- риала. | **Содержание** | | | **4** |
| 1 | | Предварительное чтение текста, проверка фактиче- ского материала. Выбор фактов и их проверка. Факты, их достоверность и достаточность. Акту- альность фактов.  Правила оформления документов. Требования к языку и стилю документов, к оформлению цифро- | 2 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | вых данных. Официально узаконенные сокращён- ные наименования. Правила написания официаль- ных наименований.  Правила цитирования и оформления цитат. |  |
| **Лабораторные работы** | | | *Не предусмотрено* |
| **Практические занятия**  **№11** Правка текста с соблюдением правил редактиро- вания. Работа с деформированным текстом: устранение логических ошибок Способы изложения текста.  Техника правки текста. Корректурные знаки. | | | *2* |
| Тема 5.3.  Языковые нормы | **Содержание** | | | **2** |
| 1 | | Орфоэпические нормы. Норма ударения. Норма произношения.  Расстановка ударений в предложенных словах, правильное чтение отрывка из текста.  Лексико-фразеологические нормы. Стили совре- менного русского литературного языка: Стилистическая окраска слов. Клише и штампы.  Морфологические нормы. Трудные случаи право- писания слов. Внесение правки в предложенные предложения в соответствии с морфологическими нормами русского языка. Орфографические слова- ри.  Синтаксические нормы. Употребление синтакси- ческих норм в служебных документах**.** | 2 |
| **Раздел 6. Органи-**  **зация работы с до- кументами** |  | | | **14** |
| Тема 6.1.  Основные докумен- ты управления; оформление и рабо- та с документами. | **Содержание** | | | **2** |
| 1 | Основные группы управленческих (или организаци- онно – распорядительных) документов. Типовая схе- ма оформления документов. Особенности оформле- ния внешних документов и др. Документирование организационно – распорядительной деятельности учреждений. Организационная документация: устав, положение, инструкция. Унификация и стандартиза-  ция документов. Системы документации. | | 2 |
| Тема 6.2.  Работа с входящей | **Содержание** | | | **2** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| и исходящей доку- ментацией | **Практические занятия**  **№12.** Прием и первичная обработка; предварительное рассмотрение и сортировка документов на регистриру- емые и нерегистрируемые; подготовка входящей кор- респонденции для рассмотрения руководителем; реги- страция входящей документации и распределение вхо- дящей документации по исполнителям.  Обработка и отправка исходящей документации. | | | *2* |
| Тема 6.3.  Работа с внутрен- ними документами | **Содержание** | | | **2** |
| **Практические занятия**  **№13.** Организация работы по регистрации и передаче в соответствующие структурные подразделения доку- ментов текущего делопроизводства.  Контроль исполнения документов в организации | | | *2* |
| Тема 6.4. Организация теку- щего хранения  документов | **Содержание** | | | **4** |
| 1 | Разработка номенклатуры дел организации. Проверка правильности оформления документов и отметки об их исполнении перед их формировани- ем в дело для последующего хранения. Формирова- ние заголовков дел и определение сроков их хране-  ния. | | 2 |
| **Практические занятия**  **№14.** Формирование дела. Контроль правильного и своевременного распределения и подшивки документов дела. | | | *2* |
| Тема 6.5. Организация обра- ботки дел для последующего хра- нения  (архивное). | **Содержание** | | | **4** |
| 1 | | Проверка сроков хранения документов, составле- ние протокола работы экспертной  комиссии по подготовке документов к хранению, акта о выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению. Составление  внутренней описи дел постоянного, долговремен- ного сроков хранения.  Оформление обложки постоянного, долговремен- ного сроков хранения.  Передача дел в архив организации. | 2 |
| **Практические занятия**  **№15.** Оформление дел постоянного, долговременного  срока хранения. | | | *2* |
| **Раздел 7. Органи- зационное, доку- ментационное и информационное обеспечение дея-**  **тельности руково-** |  | | | **6** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **дителя организа-**  **ции** |  | |  |
| Тема 7.1.  Оказание помощи руководителю в  планировании рабо- чего времени. | **Содержание** | | **2** |
| 1 | Планирование рабочего дня секретаря. Организа- ция телефонных переговоров руководителя. Орга- низация командировок руководителя.  Организация подготовки, проведения и обслужива- ния конферентных мероприятий.  Организация исполнения решений, осуществление контроля исполнения поручений руководителя. Ор- ганизация и поддержание функционального рабо- чего пространства приемной и кабинета руководи- теля. | 2 |
| Тема 7.2. Организация рабо- ты с документами, поступающими в приемную руково- дителя. | **Содержание** | | **2** |
| 1 | Организация хранения документов в приемной ру-  ководителя | 2 |
| Тема 7.3. Обеспечения руко- водителя  информацией | **Содержание** | | **2** |
| 1 | Организация информационного взаимодействия  руководителя с должностными лицами организа- ции. Организация протокольных мероприятий | 2 |
| **Раздел 8. Работа с управленческой документацией**  **и работа с инфор- мационно- аналитическими материалами** |  | | **4** |
| Тема 8.1.  Анализ информации и подготовка ин-  формационно- аналитических ма- териалов | **Содержание** | | **4** |
| 1 | Систематическое ведение глоссария по управлен-  ческой документации | 2 |
| **Практические занятия**  **№16. Зачет-практикум.** | | *2* |
| **Раздел 9. Произ- водственная прак- тика** | **Содержание**  Производственная практика в образовательных учре- ждениях | | **20** |
| **План прохождения производственной практики:**  **Раздел 1. Общее знакомство с организацией и службой документационного обеспечения управления**   1. Общее знакомство с организацией, ее Уставом, историей, целями, задачами, структурой, орга- нами управления в организации, функциями подразделений, коллегиальными органами. 2. Знакомство со службой делопроизводства организации, ее функциями, местом в структуре ор- ганизации, должностным и численным составом работников, распределением обязанностей между | | | |

ними, основной документацией, регламентирующей работу службы делопроизводства.

3. Составление блок-схемы взаимосвязи службы делопроизводства с другими подразделениями организации.

## Раздел 2. Составление организационно-распорядительной документации

1. Ознакомиться с бланками и видами печатей организации, проанализировать их соответствие действующим стандартам (при несоответствии разработать образцы бланков).
2. Проанализировать соответствие текстов основных видов документов организации типовым образцам.
3. Подготовить к изданию 2-3 приказа и распоряжения по направлениям основной деятельности организации.
4. Подготовить к изданию 1-2 приказа по личному составу организации.
5. Составить по 2-3 документа по направлениям основной деятельности организации следующих видов: докладная или служебная записка, письмо, акт, договор, информационная справка, телеграмма (телефонограмма).
6. Принять участие (по возможности) в работе коллегиального органа и оформить протокол засе- дания.
7. В кадровой службе организации ознакомиться с трудовыми книжками, личными делами и личными карточками сотрудников, порядком их оформления и последующей работы с ними.

## Раздел 3. Организация документооборота и службы документационного обеспечения управления

1. Проанализировать наличие в организации внутренних регламентирующих документов по де- лопроизводству и их соответствие нормативной базе образовательной организации (инструкция по делопроизводству в организации, положение о службе образовательной организации, положение об архиве организации, положение об экспертной комиссии, табель форм документов организации, аль- бом основных видов и форм документов, создаваемых в организации).
2. Изучить должностные инструкции сотрудников службы образовательной организации и их соответствие унифицированным формам. Проанализировать рациональность распределения обязан- ностей между сотрудниками службы образовательной организации.
3. Рассчитать нормативный состав службы образовательной организации и фактическую загру- женность сотрудников на основе нормативов времени на работы по образовательной организации..
4. Познакомиться с порядком утверждения, согласования и подписания документов в организа-

ции.

1. Составить справку об объеме и составе документооборота организации за месяц.
2. Составить оперограммы движения основных видов документов в организации (входящих, ис-

ходящих, внутренних). Проанализировать соответствие документопотоков требованиям прямоточно- сти, краткости пути, оперативности, минимальности затрат времени и труда и др.

1. Изучить формы и порядок регистрации документов в организации. Осуществить технологиче- ский процесс обработки и регистрации входящих, исходящих, внутренних документов с учетом нор- мативов на делопроизводственные операции ( не менее 10 документов каждого вида).
2. Охарактеризовать справочно-информационные картотеки организации и порядок их формиро- вания. Описать классификационные справочники (классификаторы), используемые для организации поисковой системы по документам. Дополнить картотеки самостоятельно составленными регистраци- онными карточками.
3. Проанализировать структуру сроковой картотеки, порядок определения сроков исполнения документов в организации, заполнить карточки для сроковой картотеки, провести операции постанов- ки на контроль, снятия с контроля, текущего контроля за сроками исполнения документов. Составить сводку итогового контроля за месяц.
4. Познакомиться с номенклатурой дел организации и ее подразделений, проанализировать пра- вильность ее оформления.
5. Принять участие в формировании и оформлении дел. Проанализировать правильность груп- пировки документов в делах.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Составить блок-схему технологического цикла передачи дел в архив и выделения документов к уничтожению в организации. 2. Охарактеризовать уровень использования компьютерных технологий в документационном обеспечении управления в организации. 3. При наличии электронного документооборота и автоматизированных систем управления до- кументами в организации выполнить задания с использованием этих систем.   **Раздел 4. Организационное обеспечение деятельности организации**   1. проанализировать структуру рабочего времени руководителя и секретаря. 2. Ознакомиться с порядком приема посетителей (работа в приемной руководителя). 3. Ознакомиться и проанализировать ведения служебных телефонных переговоров в соответ- ствии с этическими и психологическими правилами и требованиями (описать и привести примеры). 4. Ознакомиться с практикой проведения деловых бесед , определение их особенностей. 5. Ознакомиться с практикой проведения деловых совещаний (привести примеры). Определить роль секретаря в подготовке совещаний. 6. Ознакомиться с практикой проведения деловых встреч, приемов и презентаций. 7. Ознакомиться с порядком подготовки поездок и командировок сотрудников и руководителя. | |
| **Самостоятельная работа при изучении раздела** | **58** |
| **Раздел 1. Нормативно-законодательная база деятельности секретаря- администратора и локальные нормативные акты по документационному обеспечению**  Подготовить выписки из статей Трудового кодекса, называющих виды докумен- тов (данные включить в таблицу).  Определить нормативно-методические документы, регламентирующие: а) порядок документирования;  б) организацию работы с документами; в) хранение документов.  Оформить конспект по данному вопросу. | **2**  **4** |
| **Раздел 2. Организационное обеспечение деятельности организации** |  |
| Определить функции секретаря по проведению телефонных переговоров. | **2** |
| Перечислить правила приема посетителей, применяемые в работе секретаря. |  |
| Оформить телефонограмму по заданию преподавателя. | **2** |
| Выяснить порядок организации работы секретаря с письменными обращениями  граждан. | **2** |
|  | **2** |
| **Раздел 3. Деловая культура секретаря – администратора** |  |
| Подготовиться к деловой игре «Внешний вид секретаря – администратора» |  |
| Подготовить конспект на тему «Подготовка совещания». | **2** |
| Подготовить план-конспект «Деловой телефонный разговор» | **2** |
| Подготовить сообщение «Организация рабочего места секретаря- | **2** |
| администратора» |  |
|  | **2** |
| **Раздел 4. Основы управления информационными ресурсами. Компью-** |  |
| **терная обработка документов** |  |
| Подготовить мультимедийную презентацию «Основы электронного докумен- |  |
| тооборота. | **2** |
| Составить технологию обработки графической информации. | **2** |
| Изучить систему управления базами данных Microsoft Access; | **2** |
| Создание публикаций и Web-страниц с помощью MS Pablisher. | **2** |
| **Раздел 5. Основы редактирования документов** |  |
| Исправить лексико-фразеологические ошибки в предложенных текстах. | **2** |
| Изучить употребление синтаксических норм в служебных документах. | **2** |
| Трудные случаи правописания слов. Внесение правки в предложенные пред- |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ложения в соответствии с морфологическими нормами русского языка | **2** |
| **Раздел 6**.**Организация работы с документами**  Оформить различные виды организационно-распорядительной документации. Оформить различные виды служебных писем.  Оформить документы по личному составу, составить и оформить анкету и характеристики работников.  Составить сводную номенклатуру дел учебного заведения. | **2**  **2**  **2**  **2** |
| **Раздел 7. Организационное, документационное и**  **информационное обеспечение деятельности руководителя организации** Подготовить презентацию для конкретной организации (задание для группы из 4 студентов).  Выполнить задания преподавателя к ролевой игре по организации переговоров и совещанию (по вариантам).  Составить план мероприятий, в подготовке которых может участвовать секретарь в течение одного рабочего дня.  Подготовить материалы, документы, необходимые руководителю для поездки в зарубежную командировку (по заданию преподавателя). | **2**  **2**  **2**  **2** |
| **Раздел 8. Работа с управленческой документацией и работа с информаци- онно-аналитическими материалами**  Составить и заполнить таблицу «Признаки состоятельности и несостоятель- ности организации».  Изучить литературу и сетевые профильные ресурсы.  Составить опорный конспект Перечня типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций с указаний сроков хранения. | **2**  **2**  **2** |

## 3.4. Календарный учебный график (порядок освоения разделов/дисциплин)

|  |  |
| --- | --- |
| Период обучения (недели)\* | Наименование разделов/модулей (дисциплин) |
| 1 неделя | Раздел 1. Нормативно-законодательная база деятельности секретаря- администратора и локальные нормативные акты  по документационному обеспечению  Тема 1.1. Нормативно-правовая база, регламентирующая работу с до- кументами.  Унифицированная система организационно-распорядительной доку- ментации.  Тема 1.2. Новые правила составления и оформления документов по ГОСТ Р 7.0.97 – 2016 |
| 2 неделя | Раздел 2. Организационное обеспечение деятельности организации Тема 2.1. Работа с телефонными звонками.  Тема 2.2 Организация работы с посетителями.  Тема 2.3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций. |
| 3 неделя | Раздел 3. Деловая культура секретаря - администратора Тема 3.1. Этика, профессиональная этика.  Тема 3.2. Служебный этикет. Культура внешнего вида Тема 3.3. Культура общения в профессиональной сфере |
| 4 неделя | Тема 3.4. Техника поведения и этикет деловой беседы Тема 3.5. Промежуточная аттестация  Раздел 4. Основы управления информационными ресурсами. Компью- терная обработка документов |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Тема 4.1. Современные информационные технологии |
| 5 неделя | Тема 4.2. Операционная система Windows  Тема 4.3. Технология обработки графической информации  Тема 4.4. Система управления базами данных Microsoft Access |
| 6 неделя | Тема 4.5. Система электронной почты Outlook Express  Тема 4.6. Создание публикаций и Web-страниц с помощью MS Pablisher Раздел 5. Основы редактирования документов  Тема 5.1. Редактирование текста |
| 7 неделя | Тема 5.2. Анализ фактического материала Тема 5.3. Языковые нормы  Раздел 6. Организация работы с документами  Тема 6.1. Основные документы управления; оформление и работа с до- кументами |
| 8 неделя | Тема 6.2. Работа с входящей и исходящей документацией Тема 6.3. Работа с внутренними документами  Тема 6.4. Организация текущего хранения документов  Тема 6.5. Организация обработки дел для последующего хранения (ар- хивное) |
| 9 неделя | Раздел 7. Организационное, документационное и  информационное обеспечение деятельности руководителя организации Тема 7.1. Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени   * 1. Организация работы с документами, поступающими в приемную руководителя   2. Обеспечения руководителя информацией |
| 10 неделя | Раздел 8. Работа с управленческой документацией и работа с информа- ционно-аналитическими материалами  Тема 8.1. Анализ информации и подготовка информационно- аналитических материалов |
| 11 неделя | Самостоятельная работа по подготовке к итоговой аттестации |
| 12 неделя | Итоговая аттестация |
| \*-Точный порядок реализации разделов, модулей (дисциплин) обучения определяется в расписа- нии занятий. | |

**4.Организационно-педагогические условия реализации программы**

## Материально-технические условия реализации программы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование  помещения | Вид занятий | Наименование оборудования,  программного обеспечения |
| 1 | 2 | 3 |
| Учебный кабинет № 1 | Лекции  /Практические заня- тия/ | Стол – 4 шт.  Стул – 4 шт.  Видеопроектор – 1 шт.  Экран настенный – 1 шт.  Ноутбук – 4 шт.  МФУ – 1 шт. |

* 1. **Учебно-методическое обеспечение программы Нормативные документы:**

1.Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служа- щих (утв.Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37)

## Основная литература:

1. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроиз- водство: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. Н. Кузнецов. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 461 с.
2. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроиз- водство: учебник и практикум для СПО / И. Н. Кузнецов. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 462 с.
3. Тощенко Ж. Т. Социология управления: учебник и практикум для академического бакалаври- ата / Ж. Т. Тощенко. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 303 с.

## Дополнительная литература:

1. Кузнецов И.Н. Делопроизводство. Документационное обеспечение управления: Справ.пособие - Из-во «ФЕНИКС» – М.: 2014 – 396 с.
2. Рогожин М. Ю. Организация управления персоналом предприятия]: Учеб. - практ. Пособие / М.Ю.Рогожин - М.: Изд-во РДЛ, 2015 - 224с.

Периодическое издание «Секретарское дело» Периодическое издание «Хороший секретарь» Периодическое издание «Делопроизводство» Периодическое издание «Справочник кадровика» **Интернет- ресурсы:**

[http://sekretarskoe-delo.ru/.](http://sekretarskoe-delo.ru/) - Профессиональный журнал о тонкостях секретарского дела. [http://edou.ru](http://edou.ru/) – портал по документационному обеспечению делопроизводства

[http://doc-style.ru](http://doc-style.ru/) – стиль документа

[http://garant.ru](http://garant.ru/) – «Гарант» - информационно-правовой портал

[http://consultant.ru](http://consultant.ru/) – некоммерческая Интернет-версия нормативно-правового обеспечения <http://www.ereading.club/bookreader.php/130608/Petrova> Sekretarskoe\_delo.html

## Сведения о педагогических работниках (внешних совместителях), привлекаемых к реализации программы

Реализация программы профессионального обучения обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, имеющими среднее профессиональное или высшее

образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). а также лицами, привлекаемы- ми к реализации программы профессионального обучения на условиях гражданско-правового догово- ра, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности.

# 5.Оценка качества освоения программы

Форма итоговой аттестации: квалификационный экзамен, который включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований.

Лицо, успешно сдавшее квалификационный экзамен, получает квалификацию по должности/профессии «Секретарь-администратор», что подтверждается документом о квалификации – Свидетельство/Удостоверение о профессии рабочего.

## Перечень вопросов теоретической части квалификационного экзамена:

1. Трудовой договор, его заключение. Оформление трудового договора.
2. . Значение личной карточки Т-2. порядок ее заполнения. Сроки заполнения и хранения.
3. Порядок ведения трудовых книжек
4. Нормы и требования охраны труда
5. Основы административного права и [трудового законодательства](https://base.garant.ru/12125268/) Российской Федерации
6. Особенности оформления планировщика (на электроном и бумажном носителях) 7.Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации
7. Этика делового общения
8. Правила организации приема посетителей. Правила установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений
9. Правила ведения, подготовки и оформления протокола и других документов, создаваемых в про- цессе подготовки конферентного мероприятия
10. Общие требования к срокам исполнения документов и контрольным функциям службы документа- ционного обеспечения
11. Правовые основы управления (основы административного, трудового и гражданского права)
12. Виды документов, их назначение. Правила составления и оформления информационно- справочных, управленческих документов и служебных писем
13. Правила работы с входящими, исходящими и внутренними документами
14. Системы электронного документооборота. Состав внешних информационных потоков. Состав внутренних информационных потоков
15. Современные научные методы и технические средства, способствующие сбору, обработке, сохра- нению и передаче информационных потоков.
16. Методы обработки информации с применением современных технических средств коммуникаций и связи, вычислительной техники
17. Правила подготовки и передачи дел в архив организации
18. Правила согласования документов организации (внутреннего и внешнего) Правила подписания и утверждения документов
19. Работать с компьютером, сканером Пользоваться периферийными устройствами и оргтехникой
20. Должностные обязанности Секретаря руководителя. 22.Правила защиты конфиденциальной служебной информации 23.Организация рабочего места секретаря
21. Номенклатура дел. Систематизация документов и хранение
22. Работа в текстовом редакторе: создание, редактирование и формирование текстового документа.
23. Взаимодействие с руководством и сотрудниками организации. 27.Дресс-код внешнего вида секретаря руководителя

28.Планово-отчетная документация 29.Ведение переписки организации.

30. Нормы делового общения

# Перечень заданий практической части квалификационного экзамена

|  |
| --- |
| 1.Определите вид предложенного ниже бланка документа. |
| *Напишите название бланка, способ расположения реквизитов на бланке. Оцените со-*  *блюдение требований ГОСТа при оформлении реквизитов бланка. Ответ запишите в таблицу. Представьте свой вариант бланка (по желанию).* |

|  |  |
| --- | --- |
| **Название реквизита (согласно перечня)** | **Формулировка несоответствия в оформлении реквизита** |
|  |  |

**Общество с ограниченной ответственностью «РОМАШКА»**

**П Р И К А З №**

Г. Самара

от

**2.** Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

1. *Встреча прошла с большим интересом.*
2. *Я заметил характерную ему ошибку.*
3. *Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.*
4. *Он попытался предостеречь неверный шаг директора.*
5. *На встрече присутствовал и представитель с завода.*
6. *Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.*
7. *Мое мнение к нему как к человеку неплохое.*
8. *Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.*
9. *На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.*
10. *Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.*
11. *Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.*
12. *Я понял, какой намек мне дали.*
13. *У нас самая дешевая стоимость товаров.*
14. *Я не хочу нагнетать обстановку.*
15. *Николай ждал меня на коридоре.*
16. *Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.*
17. *Все это сказывается на работу.*
18. *Разрешите поднять этот тост за наши успехи.*

3.Оформите заявление о приеме на работу и издайте приказ на основании заявлении. 4.Оформите заявление об увольнении и издайте приказ на основании заявлении.

1. Составление и оформление объяснительной записки.
2. Оформить заявление о назначении на должность и издать приказ на основании заявления.
3. Оформить письмо –просьбу
4. Оформление приказа по основной деятельности
5. Оформить письмо — приглашение.
6. Оформить краткий протокол
7. Оформить претензионное письмо. 12 Оформление письма поздравления.

13. Оформления сводных приказов по личному составу. 14 Оформить гарантийное письмо

1. Оформление приказа перевода на другую работу.
2. Оформить заявление об изменении фамилии и издать приказ на основании заявления.
3. Оформления приказа о поощрении и взыскании. 18 Оформление приказа по основной деятельности.

# 19.Отметьте предложения, в которых нарушены правила пунктуации.

1. Слушая я все время внимательно смотрел на рассказчика.
2. Он шел быстро, несмотря на усталость.
3. Отчего вы не спасаете людей, сидите сложа руки?
4. Ветерок перебирает пеструю листву и в нем уже чудится осенняя прохлада.
5. Коля хорошо понимал опасность, захватившую их врасплох и полную свою беспомощность.
6. В одной руке он держал большую связку книг и тетрадей, в другой — толстую суковатую палку.
7. Подлежащее и сказуемое это главные члены предложения.
8. Он говорил, что, когда зимой ешь свежие огурцы, то в комнате пахнет весной.
9. Мы решили, что окружены и обнажили шашки.
10. Археологи еще не делали там раскопок: для этого требовались слишком прочные скафандры.
11. **Устраните многословие в выражениях**: *каждая минута времени, отступать назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний пе- риод времени, ошибочное заблуждение.*
12. Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами: *сравнять и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономич- ный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адре- сант; парламентер и парламентарий.*
13. Составьте план подготовки секретарем бизнес-поездки руководителя, используя следующие данные:

* цель поездки – заключение контракта;
* время и место пребывания, наименование организации – Самара. Фирма «Старый го- род», с 01.05 по 15.05.2016 г.
* обсуждаемые вопросы – ассортимент товара, объем продаж, цены, сроки поставки;
* необходимая информация: характеристика товара (сертификат), проект контракта, программа пребывания.

1. Сопоставьте название организационной техники и ее назначение.

|  |  |
| --- | --- |
| **1.**Франкировальные машины | **A.** Вывод машиночитаемого документа на бумажный  носитель |
| **2.**Лазерный принтер | **B.** Преобразование бумажного документа в электрон-  ный |
| **3.**Брошюровальные машины | **C.** Скрепление блока бумаги пластинами или пружина-  ми |
| **4.**Переплетные машины | **D.** Уничтожитель |
| **5.**Шредер | **E.** Нанесение на конверт стоимости оплаты почтового  отправления |
| **6.**Сканер | **F.** Фальцовка и скрепление |

1. Выделите правила эксплуатации и технического обслуживания оргтехники (пере- числите цифры).
2. Ежедневно после работы протирать корпус фланелевой тряпочкой, закрывать футля- ром или чехлом.
3. Подключать внешние устройства ПК надо во время его работы.
4. Протирать только ветошью, смоченной в теплой воде, или специальными предназна- ченными средствами
5. Нажимать на клавиши клавиатуры нужно с силой, чтобы был лучший опечаток.
6. Следить, чтобы не попадали прямые солнечные лучи.
7. При замятии бумаги в принтере осторожно вынимать лист бумаги, предотвращая разрыв листа.
8. Тушить электропроводку и электрооборудование необходимо водой и химически пенными огнетушителями.
9. Оберегать от пыли и грязи.

27. Отсканируйте текстовой документ по алгоритму**.**

1. Включите сканер.
2. Положите документ лицевой стороной вниз на планшет сканера.
3. Наведите указатель манипулятора «мышь» на ярлык программы сканирования.
4. Откройте программу сканирования двойным щелчком.
5. Выберите кнопку СКАНИРОВАТЬ, нажмите ее.
6. Задайте функцию распознавания сканируемого объекта нажав РАСПОЗНАТЬ.
7. Сохраните сканируемый документ в папке «Мои сканированные материалы» под именем «Сканирование Фамилии».
8. Закройте программу сканирования

28. Оформите электронный журнал регистрации документов по заданному алгоритму.

1. Создайте табличный файл «УРФ Фамилии».
2. Назовите лист 1 «Входящие», лист 2 – «Исходящие», лист 3 – «Внутренние».
3. Создайте на листе «Входящие» таблицу из 9 колонок:
   * Номер записи.
   * Дата документа
   * Индекс документа.
   * Корреспондент.
   * Номер исходящего документа
   * Краткое содержание.
   * Исполнитель.
   * Срок исполнения.
   * Отметка об исполнении.
4. Зарегистрируйте предложенный входящий документ в созданной УРФ (Приложе- ние 1).
5. Сохраните документ и распечатайте УРФ входящих документов.

29. Выделите общие требования к содержанию текстов служебных документов.

1. Текст должен содержать достоверную и аргументированную информацию, т.е. осно- вываться на фактах (событиях).
2. Текст должен противоречить законодательству, нормативно-правовым актам и орга- низационно-распорядительным документам.
3. Информационная емкость содержания документа обеспечивается объемом (количе- ством слов) документа.
4. Составление проекта содержания должно начинаться с изучения существа вопроса (направления) деятельности предприятия, излагаемого в управленческом документе.
5. Справочные материалы при составлении проекта документа не изучают.
6. Подготовка (составление) текста управленческого документа производится с соблю- дением общих (для соответствующего вида документов) синтаксических правил.
7. Текст документов пишут на национальном языке субъекта РФ, независимо от адре- сата.
8. При изложении управленческих документов следует избегать употребления форму- лировок, порождающих различные толкования.
9. Рекомендуется пользоваться преимущественно простыми предложениями, свобод- ными от лишних слов, не вносящими ничего нового в смысл.