

**Общество с ограниченной ответственностью
Учебный комбинат «Стремление»**

«Утверждаю»
Генеральный директор
Святюк И.В.
«06» мая 2024 г.



**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

Программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям
служащих

«Секретарь-администратор»

Москва, 2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
1.1. Назначение программы	3
1.2. Нормативные документы, регламентирующие разработку программы.....	3
2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ.....	4
2.1. Требования к обучающимся.....	4
2.2. Форма и сроки обучения по программе.....	4
2.3. Цель и задачи обучения по программе	4
2.4. Планируемые результаты обучения по программе	4
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.....	7
3.1. Учебный план	7
3.2. Календарный учебный график.....	7
3.3. Рабочие программы модулей (тем)	8
4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ.....	13
4.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.	13
4.2. Материально-технические условия реализации программы	13
4.3. Информационные и учебно-методические условия реализации программы.	13
4.4. Организационные условия реализации программы. Практика	14
5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	15
5.1. Формы контроля знаний и требования к его проведению	15
5.2. Критерии оценки знаний обучающихся	16
5.3. Оценочные материалы.....	18

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Назначение программы

Программа профессиональной подготовки по профессии рабочих, должностям служащих «Секретарь-администратор» предназначена для профессиональной подготовки квалифицированных служащих по должности «Секретарь-администратор» (б/н).

Программа направлена на формирование у слушателя профессиональных знаний, умений и компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности по должности «Секретарь-администратор».

Теоретическое обучение носит междисциплинарный характер и позволяет обучать слушателей в соответствии с действующей нормативной базой, применяя современные образовательные технологии. Практическое обучение реализуется в организациях в форме практики, по месту работы обучающегося, либо в образовательной организации с отработкой практических навыков.

Программа регламентирует цели, планируемые результаты, содержание образовательного процесса, оценку качества подготовки обучающихся и включает в себя: учебный план, рабочие программы, календарный учебный график и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся.

1.2. Нормативные документы, регламентирующие разработку программы

1. Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 N 438 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения";
3. Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 N 534 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
4. Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.01.2015 N ДЛ-1/05вн);
5. Приказ Минтруда России от 15.06.2020 N 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»;
6. Приказ Минобрнауки России от 02.08.2013 N 657 (актуальная редакция) «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 034700.01 Секретарь»;
7. Приказ Минтруда России от 15.06.2020 N 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»;
8. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих" (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 N 37) (актуальная редакция) по должности «Администратор».

2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

2.1. Требования к обучающимся

Категория обучающихся: к освоению программы допускаются лица различного возраста, в том числе не имеющие основное общее или среднее общее образование.

Для дальнейшего допуска к работе по должности «Секретарь-администратор» будет соответствовать требованиям профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», а именно, требования к образованию и обучению: среднее общее образование или профессиональное обучение (программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих, программы повышения квалификации служащих).

2.2. Форма и сроки обучения по программе

Форма обучения: очная.

Трудоемкость программы: 72 академических часов, в т.ч. 48 академических часов практики.

Сроки освоения программы: 3 недели.

Режим занятий: определяется календарным учебным графиком

2.3. Цель и задачи обучения по программе

Цель обучения по программе: формирование у слушателя профессиональных знаний, умений и компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности по должности «Секретарь-администратор».

Задачи обучения:

- усвоить цели изучения и задачи курса;
- изучить документы и их классификации;
- усвоить нормативные документы по документационному обеспечению управления;
- освоить систему организационно-распорядительной документации;
- изучить правила оформления реквизитов документов;
- усвоить организацию работы с документами и их обработку;
- освоить подготовку документов к передаче на архивное хранение;
- освоить делопроизводство на компьютере.

2.4. Планируемые результаты обучения по программе

Программа направлена на формирование профессиональных компетенций (на базе ФГОС СПО 034700.01 Секретарь»(Приказ Минобрнауки России от 02.08.2013 N 657 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 034700.01 Секретарь»):

- Составлять, редактировать и оформлять организационно-распорядительную документацию, создаваемую в организации, согласно требованиям Государственных стандартов (ГОСТ) по оформлению документов с использованием современных видов организационной техники (ПК 1.1.);
- Организовывать документооборот в организации с использованием современных видов организационной техники (ПК 1.2.);
- Составлять и оформлять номенклатуру дел организации, формировать дела в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечивать их сохранность в текущем делопроизводстве с использованием современных видов организационной техники (ПК 1.3.);
- Осуществлять подготовку дел к передаче на архивное хранение (ПК 1.4.);
- Выполнять машинописные работы различной степени сложности (ПК 1.5.);

- Координировать работу офиса (приемной руководителя), организовывать прием посетителей (ПК 2.1.);
- Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсимильные сообщения (ПК 2.2.);
- Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, заседаний, деловых встреч, приемов и презентаций (ПК 2.3.);
- Осуществлять подготовку деловых поездок (командировок) руководителя и других сотрудников организации (ПК 2.4.);
- Организовывать рабочее место секретаря и руководителя (ПК 2.5.).

Программа разработана на базе профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией». В соответствии с требованиями профессионального стандарта обучающийся должен быть готов к выполнению предусмотренных профессиональным стандартом трудовых функций (уровень квалификации – 3):

- Прием и распределение телефонных звонков организации (А/01.3);
- Организация работы с посетителями организации (А/02.3);
- Выполнение координирующих и обеспечивающих функций (А/03.3).

Программа разработана с учетом "Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих" (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 N 37) по должности «Администратор»:

Должностные обязанности. Осуществляет работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий. Обеспечивает контроль за сохранностью материальных ценностей. Консультирует посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг. Принимает меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций. Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводит необходимые организационно-технические мероприятия. Осуществляет контроль за соответствующим оформлением помещений, следит за размещением, обновлением и состоянием рекламы внутри помещения и на здании. Обеспечивает чистоту и порядок в помещении и на прилегающей к нему или зданию территории. Контролирует соблюдение подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены. Информировывает руководство об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации. Обеспечивает исполнение работниками указаний руководства предприятия, учреждения, организации.

Должен знать: постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы предприятия, учреждения, организации; структуру управления, права и обязанности работников и режим их работы; правила и методы организации обслуживания посетителей; виды оказываемых услуг; основы экономики, организации труда и управления; основы маркетинга и организации рекламы; планировку и порядок оформления помещений и витрин; основы эстетики и социальной психологии; законодательство о труде; правила внутреннего трудового распорядка; правила и нормы охраны труда.

Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или начальное профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 2 лет.

В результате освоения программы обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения. Обучающиеся должны будут:

Знать:

- функции, задачи, структура организации, ее связи;
- правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации;
- 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 информации;
- вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы;
- устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров;
- сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;
- соблюдать служебный этикет

Владеть навыками:

- перенаправления телефонных звонков руководству и сотрудникам организации;
- получения необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону;
- учета посетителей и оформление пропусков;
- приема и передачи документов посетителям руководству и сотрудникам организации;
- координации работы курьеров и водителей организации.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

3.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего (ак. часов)	В том числе				Форма контроля
			ТЗ*	ПЗ*	СР*	Атт*	
1.	Теоретическое обучение	18	8	5	3	2	Зачет
1.1.	Основы секретарского дела	1	0,5	0,5	-	-	Наблюдение, Устный опрос
1.2.	Основы менеджмента организации	1	0,5	0,5	-	-	Наблюдение, Устный опрос
1.3.	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	2	1	0,5	0,5	-	Наблюдение, Устный опрос
1.4.	Охрана труда	2	1	0,5	0,5	-	Наблюдение, Устный опрос
1.5.	Документационное обеспечение управления	2	1	0,5	0,5	-	Наблюдение, Устный опрос
1.6.	Организационное обеспечение управления	2	1	0,5	0,5	-	Наблюдение, Устный опрос
1.7.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	2	1	0,5	0,5	-	Наблюдение, Устный опрос
1.8.	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	2	1	0,5	0,5	-	Наблюдение, Устный опрос
1.9.	Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.	2	1	1	-	-	Наблюдение, Устный опрос
1.10.	Промежуточная аттестация	2	-	-	-	2	Зачет
2.	Практическое обучение	48	-	48	-	-	Отчет
3.	Квалификационный экзамен	6	-	-	-	6	зачет
3.1.	Проверка теоретических знаний	2	-	-	-	2	Зачет
3.2.	Практическая квалификационная работа	4	-	-	-	4	Зачет
	Итого:	72	8	53	3	8	

* ТЗ – теоретические занятия, ПР – практические занятия, СР – самостоятельная работа, Атт – аттестация.

3.2. Календарный учебный график

Календарный график обучения является примерным, составляется и утверждается для каждой группы. Срок освоения программы – 12 дней. Начало обучения – по мере набора группы. Режим занятий: не более 8 академических часов в день. Промежуточная и итоговая аттестация проводится, согласно учебному плану и календарному графику.

Наименование тем // дни занятий	Всего (ак.час.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Теоретическое обучение	18												
Основы секретарского дела	1	1											
Основы менеджмента организации	1	1											
Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	2	2											
Охрана труда	2	2											
Документационное обеспечение управления	2		2										
Организационное обеспечение управления	2		2										
Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	2		2										
Информационные компьютерные технологии и технические средства	2			2									

управления														
Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.	2			2										
Промежуточная аттестация	2			2										
Практическое обучение	48				6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Квалификационный экзамен	6													
Проверка теоретических знаний	2													2
Практическая квалификационная работа	4													4
Итого	72	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

3.3. Рабочие программы модулей (тем)

Разделы	Содержание
1. Теоретическое обучение	
1. Основы секретарского дела	<p>Основные термины и определения в сфере организационного и документационного обеспечения управления. Краткая история секретарского дела. Квалификационная характеристика секретаря-администратора, его роль в структуре организации. Функции секретаря. Функции службы секретариата в организации. Кадровый состав службы секретариата. Роль и место службы секретариата в структуре организации. Информация, ее виды и свойства. Функции информации. Требования, предъявляемые к информации, качество информации. Соотношение понятий «Документ и информация». Информационные уровни документа. Проблемы поиска и трансляции документированной информации. Информационные барьеры. Информационные потоки в организации.</p>
2. Основы менеджмента организации	<p>Определение понятий «менеджмент» и «управление». Принципы и методы управления. Функции управления. Организация как система. Определение и общие характеристики организации. Внутренняя и внешняя среда организации. Организационно-правовые формы организаций. Организационные структуры управления. Руководитель в системе управления. Жизненный цикл организации.</p>
3. Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	<p>Определение нормативно-правового акта. Правовая система РФ. Иерархия и виды нормативно-правовых актов РФ. Признаки нормативно-правового акта Нормативно-правовые акты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления. Конституция РФ. Федеральные законы РФ и кодексы. Законы субъектов РФ. Подзаконные нормативные акты. Локальные нормативные акты организации. Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.</p>

Разделы	Содержание
	<p>Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 N 149-ФЗ. ГОСТ 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст). Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти". "ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации" (утв. Постановлением Госстандарта России от 30.12.1993 № 299)</p>
4. Охрана труда	<p>Общие требования охраны труда. Требования охраны труда перед началом работы. Требования охраны труда во время работы. Требования охраны труда в аварийных ситуациях. Требования охраны труда по окончании работ. Аптечка организации.</p>
5. Документационное обеспечение управления	<p>Классификация организационно-распорядительных документов (ОРД). Понятие и виды бланков ОРД. Требования к оформлению бланков. Состав реквизитов ОРД. Требования к оформлению реквизитов. Правила составления и оформления организационно-правовой документации: правила, положения, инструкции. Правила составления и оформления распорядительной документации: приказ по основной деятельности, распоряжение. Правила составления и оформления информационно-справочной документации: протокол, акт, письмо, справка, заявление, телефонограмма, факсограмма, сообщение электронной почты, перечень, сводка, заключение, служебная записка, объяснительная записка, докладная записка. Виды писем. Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики. Прием и первичная обработка входящих документов. Регистрация документов. Прохождение внутренних документов. Обработка исходящих документов. Контроль исполнения документов. Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации. Оперативное хранение документов.</p>
6. Организационное обеспечение управления	<p>Понятие организационного обеспечения управления, его виды, структура, функции. Информационное обеспечение управления. Организация телефонных переговоров. Организация работы с посетителями в приемной. Учет посетителей и оформление пропусков. Организация командировок руководителя. Заказ билетов. Оформление виз. Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе. Приготовление горячих и прохладительных напитков.</p>

Разделы	Содержание
	<p>Координация работы курьеров и водителей. Планирование рабочего времени руководителя. Планирование рабочего времени секретаря. Организация рабочего пространства секретаря. Координирование работы сотрудников организации.</p>
<p>7. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации</p>	<p>Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации. Виды конфиденциальной информации. Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна. Определение состава конфиденциальных документов. Документирование конфиденциальной информации. Организация работы с конфиденциальными документами. Учет конфиденциальных документов. Принципы защиты информации. Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи. Потенциальные угрозы информационной безопасности.</p>
<p>8. Информационные компьютерные технологии и технические средства управления</p>	<p>Понятие технических средств управления. Классификация технических средств управления. Носители информации. Средства составления и изготовления текстовых документов. Средства копирования и оперативного размножения документов. Средства сканирования документов. Средства обработки документов. Средства хранения, поиска и транспортировки документов. Средства электросвязи. Малая оргтехника. Офисная мебель и оборудование. Пакт прикладных программ MicrosoftOffice. Текстовый процессор MicrosoftWord. Табличный процессор MicrosoftExcel. Программа подготовки презентаций MicrosoftPowerPoint. Персональный коммуникатор MicrosoftOutlook. Приложение для управления базами данных MicrosoftAccess.</p>
<p>9. Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.</p>	<p>Сущность, функции и структура общения. Виды и формы делового общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Стили общения. Невербальное общение. Культура речевого общения Публичные выступления. Нравственно-психологические особенности спора. Психологические механизмы влияния на партнера. Культура слушания партнера. Барьеры в общении и их преодоление. Деловые беседы. Деловые переговоры. Культура деловых совещаний. Особенности общения с иностранными партнерами. Этика делового общения. Психология коллектива. Особенности общения в коллективе «по горизонтали». Особенности общения «по вертикали».</p>

Разделы	Содержание
	<p>Конфликты в деловой среде, их типология. Разрешение конфликтов. Этикет телефонных переговоров. Культура деловой переписки. Прием и общение с посетителями. Подарки, сувениры. Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид. Стресс и стрессовые ситуации. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.</p>
2. Практическое обучение	
<i>Учебная практика проводится в специализированных учебных кабинетах образовательной организации и обеспечивает предварительную профессиональную подготовку обучающихся.</i>	
1. Введение в профессию	Знакомство с организацией, ее структурой, службой секретариата (при наличии), системой организационного и документационного обеспечения управления, потоками информации.
2. Основы менеджмента организации	Составить схему организации, ее структурных подразделений и потоков информации между подразделениями
3. Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	<p>Ознакомление с нормативно-правовыми актами РФ и субъекта РФ, регулирующими деятельность организации. Ознакомление с локальными нормативными актами организации, в том числе регулирующими сферу деятельности секретаря.</p>
4. Охрана труда	Прохождение инструктажа по охране труда в организации.
5. Документационное обеспечение управления	<p>Составление, оформление, редактирование организационно-распорядительных документов (организационно-правовых: положений, правил, инструкций; распорядительных: приказов, распоряжений; информационно-справочных: писем, справок, заявлений, актов, протоколов, сводок, заключений, перечней, электронных писем, телефонограмм и пр.). Работа с документами на всех этапах: прием, первичная обработка, распределение по исполнителям, регистрация документов, постановка на контроль, снятие с контроля, обработка и отправка исходящих документов, составление и оформление папок для оперативного хранения документов.</p>
6. Организационное обеспечение управления	<p>Прием и распределение телефонных звонков. Прием посетителей в приемной. Учет посетителей и оформление пропусков. Организация командировок руководителя. Заказ билетов. Оформление виз. Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе. Приготовление горячих и прохладительных напитков. Координация работы курьеров и водителей. Планирование рабочего времени руководителя. Планирование рабочего времени секретаря. Организация рабочего пространства секретаря. Координирование работы сотрудников организации.</p>
7. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	<p>Ознакомление с системой конфиденциального делопроизводства в организации. Ознакомление с системой защиты информации в организации.</p>
8. Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	<p>Работа со всеми техническими средствами управления, представленными в организации. Работа на персональном компьютере с пакетом прикладных программ Microsoft Word.</p>
9. Психология делового	Определение психологического климата в коллективе.

Разделы	Содержание
общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.	Деловое общение. Составление и редактирование текстов документов и текстов публичных выступлений с точки зрения речевого этикета и документной лингвистики.

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

4.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.

Организация, осуществляющая образовательную деятельность, реализующая образовательные программы профессионального обучения по профессиям рабочих, должностям служащих укомплектована квалифицированными кадрами. Уровень квалификации работников организации, осуществляющей образовательную деятельность, соответствует квалификационным характеристикам по соответствующей должности.

Требования к квалификации Преподаватель: Высшее профессиональное 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.

Педагогические работники обязаны проходить в установленном законодательством Российской Федерации порядке обучение по дополнительным профессиональным программам по профилю педагогической деятельности не реже одного раза в три года и обучение и проверку знаний и навыков в области охраны труда.

Мастера производственного обучения имеют на 1-2 разряда по профессии рабочего выше, чем предусмотрено для выпускников.

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла.

Преподаватели и мастера производственного обучения профессионального цикла получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Теоретические занятия проходят в специально оборудованных учебных классах.

Для учебного процесса используются кабинеты, оборудованные партами, стульями, учебной доской, учебными пособиями и всем необходимым для эффективного современного обучения.

Обучающимся на время обучения предоставляется необходимая учебная литература.

Практические занятия проходят:

- в учебных кабинетах, с использованием практических пособий;
- на базе практики (в том числе на базе самой образовательной организации).

4.3. Информационные и учебно-методические условия реализации программы.

В качестве методического сопровождения используется учебно-методический материал, включающий: конспект лекций, учебники, библиотеку основных понятий, образцы документов.

Основная рекомендуемая литература:

1. Бортников В.И., Михайлова Ю.Н. Документная лингвистика: учеб.-метод. пособие / В. И. Бортников, Ю. Н. Михайлова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург: Изд-во Урал.ун-та,2017. – 132 с.

2. Венделева М.А., Вертакова Ю.В. Информационные технологии управления. /М.А. Венделева, Ю.В. Вертакова – Санкт-Петербург: Юрайт, 2016. – 462 стр.
3. Гугуева Т.А. Конфиденциальное делопроизводство / Т.А. Гугуева. – Москва: Альфа-М, 2017 – 192 стр.
4. Капкан, М. В. Деловой этикет: учеб. пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева ; М-во образования и науки РФ, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2017. – 168 с.
5. Кузнецов И.Н. Делопроизводство. Учебно-справочное пособие – И.Н. Кузнецов. – Москва: Дашков и К, 2019 – 405 стр.

Дополнительная рекомендуемая литература:

6. Басаков М.И. Азбука секретарского дела / М.И. Басаков. – Москва: Феникс, 2014. – 193 стр.
7. Девисилов В. А. Охрана труда: учебник / В.А. Девисилов – М.: ФОРУМ:ИНФРА-М, 2013. – 448 с.
8. Корнеев И.К., Ксандопуло Г.И. Технические средства управления. Учебник / И.К. Корнеев, Г.И. Ксандопуло. – Москва: Инфра-М, 2012 – 200 стр.
9. Ленкевич Л.А. Секретарь-референт. Секретарское дело: учеб. пособие / Л.А. Ленкевич. — М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 80 с.
10. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.

Рекомендуемые интернет-ресурсы:

11. Справочная правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru/>).
12. Официальный сайт Федерального архивного агентства (<http://archives.ru/>).
13. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела (<http://www.edou.ru/>)
14. Секретарь-референт. Профессиональный журнал для секретарей и офис-менеджеров (<https://www.profiz.ru/sr/>)
15. Сообщество «Клуб секретарей» (<https://www.superjob.ru/community/assistant/>)

4.4. Организационные условия реализации программы. Практика

Программа профессиональной подготовки по профессии рабочих, должностям служащих «Секретарь-администратор» представлена циклами теоретического и практического обучения. Практическое обучение включает в себя Учебную практику и Производственную практику.

Учебная практика проводится в специализированных учебных кабинетах образовательной организации и обеспечивает предварительную профессиональную подготовку обучающихся, которые в дальнейшем направляются на производственную практику в условиях действующих организаций города (региона, края) чтобы обеспечить профессиональную подготовку, соответствующую требованиям работодателей.

Учебная практика осуществляется в соответствии с учебным планом программы.

Промежуточная аттестация по учебной практике проводится в форме зачета в виде тестирования.

Учебные кабинеты образовательной организации соответствуют действующим санитарным нормам, противопожарным нормам, требованиям техники безопасности и оборудованы в соответствии с требуемыми информационными и учебно-методическими условиями реализации программы.

После успешного прохождения учебной практики обучающиеся направляются на прохождение производственной практики. Допускается прохождение производственной практики в образовательной организации.

Производственная практика проводится в реальных условиях работы организации под руководством специально назначенного работника организации с целью обеспечить соответствие профессиональной подготовки обучающегося требованиям работодателя.

Промежуточная аттестация по производственной практике проводится в форме оформления отчета обучающегося по производственной практике и подтверждается дневником по производственной практике обучающегося. Отчет и дневник производственной практики обучающегося проверяется и подписывается специально назначенным работником организации.

После успешного прохождения производственной практики обучающиеся допускаются к сдаче квалификационного экзамена.

К сдаче квалификационного экзамена допускаются обучающиеся, полностью освоившие программу и сдавшие промежуточную аттестацию на положительный балл. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

Квалификационный экзамен включает в себя проверку теоретических знаний и практическую квалификационную работу в пределах квалификационных требований к должности секретаря-администратора. Проверка теоретических знаний проводится в форме ответов на теоретические вопросы экзаменационных билетов или в форме тестирования (на усмотрение преподавателя). Практическая квалификационная работа проводится в форме выполнения практического задания экзаменационных билетов, с целью демонстрации полученных в процессе обучения знаний и умений обучающимися в процессе обучения по программе.

Цель выполнения и защиты практической квалификационной работы (ПКР) - демонстрация уровня подготовки обучающихся к самостоятельной профессиональной деятельности.

Задачами ПКР являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний, практических умений и навыков обучающегося по профессии;
- постановка и решение актуальной задачи из области будущей профессиональной деятельности обучающегося;
- демонстрация навыков ведения самостоятельной работы обучающегося;
- демонстрация и защита результатов самостоятельно выполненной работы.

В ходе выполнения ПКР обучающийся выполняет задания, характерные для работ по данной профессии, соответствующие уровню квалификации, предусмотренному квалификационной характеристикой.

Итоговая аттестация проводится в установленном порядке аттестационной комиссией, создаваемой в соответствии с действующими нормативными актами образовательной организации.

Аттестационная комиссия проводит оценку результатов освоения обучающимися знаний, умений и навыков по утверждённым в организации показателям и критериям.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Формы контроля знаний и требования к его проведению

Для проведения аттестации по программе разработан Фонд оценочных средств, являющийся неотъемлемой частью учебно-методического комплекса. Фонд оценочных средств соответствует целям и задачам программы подготовки специалиста, учебному плану и обеспечивает оценку качества профессиональных компетенций, приобретаемых обучающимся.

Текущий контроль знаний обучающихся проводится на протяжении всего обучения по программе преподавателем, ведущим занятия в учебной группе. Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой обучающихся и проверку качества знаний, умений и навыков, которыми они овладели на определенном этапе обучения, посредством выполнения упражнений на практических занятиях и в иных формах, установленных преподавателем.

Промежуточная аттестация - оценка качества усвоения обучающимися содержания учебных блоков непосредственно по завершению их освоения, проводимая в форме зачета в виде тестирования. Зачет выставляется по результатам промежуточного тестирования, проводимого в сроки, установленные учебным планом и календарным графиком.

Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы. Итоговая аттестация обучающихся осуществляется в форме квалификационного экзамена. Экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков и установления соответствия уровня специалиста предъявляемым требованиям.

К итоговой аттестации допускаются обучающиеся, полностью освоившие программу обучения.

На основании успешных ответов на теоретические вопросы квалификационного экзамена и по результатам успешного выполнения ПКР квалификационная комиссия присваивается обучающемуся соответствующий уровень квалификации, что оформляется соответствующим протоколом.

Обучающимся, не прошедшим итоговую аттестацию и/или показавшим неудовлетворительные результаты обучения по программе, а также освоившим часть Программы, по запросу обучающегося выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, устанавливаемому образовательной организацией.

Обучающимся, успешно прошедшим итоговую аттестацию и показавшим положительные результаты обучения по Программе, по итогам обучения выдается **Свидетельство о профессии рабочего, должности служащего**, установленного организацией образца.

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений требованиям соответствующей образовательной программы созданы фонды оценочных средств. Фонды оценочных средств соответствуют целям и задачам программы подготовки рабочих и учебному плану, и обеспечивают оценку качества компетенций, приобретаемых обучающимися.

5.2. Критерии оценки знаний обучающихся

Критерии оценки знаний обучающихся разработаны в соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (Приказ Минтруда России от 15.06.2020 N 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»).

Предмет оценивания (компетенции, трудовые функции)	Объект оценивания (навыки, трудовые действия)	Показатель оценки (знания, умения)
Прием и распределение телефонных звонков организации (А/01.3).	<ul style="list-style-type: none"> • Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации; • Регистрация поступающих телефонных звонков; • Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону. 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Функции, задачи, структура организации, ее связи; • Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации; • Этика делового общения; • Правила речевого этикета; • Требования охраны труда; • Правила защиты конфиденциальной служебной информации. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи; • Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации; • Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы; • Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать

Предмет оценивания (компетенции, трудовые функции)	Объект оценивания (навыки, трудовые действия)	Показатель оценки (знания, умения)
		деловую беседу в процессе телефонных переговоров; <ul style="list-style-type: none"> • Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия; • Соблюдать служебный этикет.
Организация работы с посетителями организации (А/02.3).	<ul style="list-style-type: none"> • Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками; • Ведение журнала записи посетителей; • Учет посетителей и оформление пропусков; • Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей; • Прием и передача документов посетителям руководству и сотрудникам организации; • Организация и бронирование переговорных комнат; • Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе; • Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки). 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Правила организации приема посетителей; • Правила делового общения; • Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами; • Правила организации приемов в офисе; • Правила сервировки чайного (кофейного) стола; • Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним; • Этика делового общения; • Правила речевого этикета; • Требования охраны труда; • Правила защиты конфиденциальной служебной информации. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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;
Выполнение координирующих и обеспечивающих функций (А/03.3).	<ul style="list-style-type: none"> • Ведение журнала разездов работников организации; • Координация работы курьеров и водителей организации; • Ведение журнала разездов курьеров организации и маршрутов водителей; • Составление справки о разездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации. 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Правила речевого этикета; • Этика делового общения; • Требования охраны труда; • Правила защиты конфиденциальной служебной информации; • Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

Критерии оценки аттестации – зачета:

Оценка качества освоения Программы в процессе промежуточной аттестации в форме зачета.

Оценка	Критерии оценки
«зачтено»	- «зачет» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми знаниями и приемами их выполнения. На промежуточном тестировании обучающийся должен дать более 95% правильных ответов.
«не зачтено»	- «незачет» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические вопросы или не справляется с ними самостоятельно. На промежуточном тестировании обучающийся дает менее 95% правильных ответов.

Оценка качества освоения Программы в процессе итоговой аттестации в форме квалификационного экзамена.

Критерии оценки знаний по итогам ответов на теоретические вопросы билетов квалификационного экзамена

Оценка	Критерии оценки
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практико-ориентированных вопросов, владеет необходимыми теоретическими знаниями для их выполнения и анализа предлагаемых производственных ситуаций.
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практико-ориентированные вопросы или не справляется с ними самостоятельно.

Критерии оценки знаний по итогам выполнения практической квалификационной работы по билетам квалификационного экзамена

Оценка	Критерии оценки
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который твердо знает теоретический материал курса, правильно применяет теоретические положения при решении практико-ориентированных задач, владеет необходимыми теоретическими знаниями и практическими умениями для их выполнения.
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части теоретического материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практико-ориентированные задачи или не справляется с ними самостоятельно.

5.3. Оценочные материалы

Примерный перечень вопросов и заданий для проведения промежуточной или итоговой (в виде квалификационного экзамена) аттестации по программе

Примеры вопросов и заданий для текущего контроля знаний обучающихся:

1. Письменный или устный опрос на знание терминов и определений в сфере организационного и документационного обеспечения управления.
2. Отнести заданные квалификационные характеристики к определенной профессии или должности, опираясь на профессиональные стандарты и квалификационные характеристики.
3. Проанализировать текст документа и определить:
 - а) качество информации с точки зрения наличия всех необходимых свойств информации;
 - б) информационные уровни документа;
 - в) информационные барьеры, мешающие восприятию информации.
4. Спроектировать организационную структуру организации и схемы информационных потоков между структурными подразделениями (в бумажном или электронном варианте) любой организации на выбор.
5. Поиск заданных нормативно-правовых актов в системе «Консультант-плюс».
6. Поиск заданного текста в нормативно-правовых актах.
7. Работа с классификаторами технико-экономической и социальной информации.

8. Отработка определенных ситуаций (кейсов), связанных с охраной труда в офисе и аварийными ситуациями.
9. Составить и оформить должностную инструкцию секретаря-администратора.
10. Составить и оформить приказ по основной деятельности.
11. Составить и оформить письмо на бумажном носителе.
12. Составить и оформить письмо-сообщение электронной почты.
13. Провести классификацию деловых документов и разложить их по папкам в соответствии с этой классификацией.
14. Оформить журнал регистрации входящих документов.
15. Деловая игра «Моделирование делового разговора по телефону».
16. Деловая игра «Моделирование работы с посетителями в приемной».
17. Организация командировки руководителя (подбор оптимальной гостиницы и авиарейса).
18. Сервировка чайного стола.
19. Спланировать свой рабочий день в офисе.
20. Спроектировать визуально в виде схемы или рисунка (на бумажном или электронном носителе) рабочее место секретаря.
21. Проанализировать заданный документ и определить наличие и состав конфиденциальной информации в нем.
22. Проанализировать заданный документ и определить, к какому виду конфиденциальной информации относятся сведения, содержащиеся в нем.
23. Отработка определенных ситуаций (кейсов), связанных с защитой информации в организации.
24. Напечатать и отредактировать текст в программе MicrosoftWord, применяя разные стили форматирования.
25. Составить таблицу и диаграмму в программе MicrosoftExcel.
26. Подготовить мини-презентацию в программе MicrosoftPowerPoint и показать ее на видеопроекторе.
27. Распланировать свое рабочее время на следующую неделю с помощью программы MicrosoftOutlook.
28. Произвести печать, сканирование, копирование и ламинирование документа с помощью средств оргтехники.
29. Практикум «Познай себя» (психологическое тестирование).
30. Деловые игры по межличностному общению.

Примерный перечень тестовых вопросов для промежуточной аттестации

- 1. На какие две основные группы можно разделить обязанности секретаря-администратора современной компании?**
 - а) документационное обеспечение управления и бездокументное обслуживание
 - б) документационное обеспечение управления и обзорно-аналитическая функция
 - в) обзорно-аналитическая и представительская функция
- 2. Что из перечисленного не относится к функциональным задачам секретаря-администратора?**
 - а) деловая переписка и составление договоров
 - б) организация выставок и встреч с клиентами
 - в) проведение внутрикорпоративных тренингов и семинаров
- 3. Что не входит в список профессиональных требований к секретарю-администратору?**
 - а) совершенное владение современной оргтехникой, мини-АТС, знание ПК
 - б) опыт составления пресс-релизов и рекламных текстов
 - в) высокая грамотность, высокая скорость печати
- 4. Что является основанием для последующей передачи конфиденциального документа**

на исполнение сотруднику?

- а) резолюция
- б) устное распоряжение
- в) специального распоряжения не требуется

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

- а) справка
- б) служебная записка
- в) акт

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

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

7. Какое из приведенных выражений лучше не использовать?

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

8. Какая из частей будет излишней при составлении приказа?

- а) вводная
- б) констатирующая
- в) распорядительная

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

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

10. Что из перечисленного не является редактором текстовых документов?

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

11. Выберите правильное утверждение:

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

12. Распоряжения, издаваемые руководством организации, считаются:

- а) правовыми актами
- б) распорядительными документами
- в) другой вариант

13. Какой из документов регламентирует деятельность конкретного должностного лица?

- а) должностная инструкция
- б) положение об отделе
- в) приказ

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

клиентом?

- а) "Здравствуйте, вас беспокоит компания N(секретарь компании N)"
- б) "Здравствуйте, с вами говорят из компании N"
- в) "Здравствуйте, секретарь NNиз компании N"

15. Какой срок исполнения установлен для писем от организаций?

- а) семь дней
- б) 10 дней
- в) три дня

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

- а) прием - первоначальная обработка - предварительное рассмотрение - рассмотрение руководителем - исполнение управление в дело
- б) прием - первоначальная обработка - предварительное рассмотрение - регистрация - рассмотрение руководителей- исполнение - направление в дело
- в) оформление документа - подписание - регистрация - согласование - утверждение - отправка

17. Каким способом проставляется дата в грифе утверждения документа?

- а) машинописным способом
- б) секретарь проставляет ее от руки после утверждения документа
- в) ее проставляет руководитель в момент утверждения документа

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

- а) решение
- б) протокол
- в) распоряжение

19. Нужно ли регистрировать письма-напоминания?

- а) нет
- б) да
- в) по усмотрению секретаря-администратора

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

- а) не позднее дня, следующего за выходным
- б) не позднее дня, предшествующего выходному

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

- а) три листа
- б) пять листов
- в) 10 листов

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

- а) пишутся полностью
- б) пишутся полностью при обращении к высокопоставленным лицам
- в) всегда сокращаются.

23. Какую формулировку должен иметь заголовок к тексту протокола?

- а) в предложном падеже
- б) в дательном падеже
- в) в родительном падеже

24. Сколько адресатов может быть на одном документе?

- а) не более трех

- б) не более четырех
- в) не более одного

25. Что понимается под термином "кворум"?

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

- б) 1/3 членов коллегиального органа
- в) 1 2 членов коллегиального органа

26. Какой термин, как правило, используется в работе с документами, содержащими коммерческую тайну, конфиденциальные сведения?

- а) учет
- б) регистрация
- в) другой

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

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

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

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

29. Какой бланк используется при оформлении протокола?

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

30. 30. Что используется при издании совместных приказов?

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

ОТВЕТЫ к тестовым вопросам

Номер вопроса	Буквенное обозначение правильного ответа
1.	а
2.	в
3.	б
4.	а
5.	в
6.	а
7.	б
8.	а
9.	в
10.	в
11.	б
12.	б
13.	а

Номер вопроса	Буквенное обозначение правильного ответа
14.	а
15.	б
16.	б
17.	в
18.	б
19.	б
20.	б
21.	б
22.	в
23.	в
24.	б
25.	а
26.	а
27.	а
28.	в
29.	а
30.	б

Примерный перечень вопросов для составления экзаменационных билетов для итоговой аттестации по программе.

Вопросы теоретической части экзаменационных билетов.

1. Прием и первичная обработка входящей корреспонденции.
2. Обработка отправляемой корреспонденции.
3. Прохождение внутренних документов в организации.
4. Регистрация документов.
5. Контроль исполнения документов.
6. Классификация деловых документов.
7. Требования к формуляру и бланку документа.
8. Справочно-информационная работа с документами.
9. Нормативно-правовое обеспечение деятельности секретаря.
10. Способы защиты конфиденциальной информации в организации.
11. Правила ведения телефонных переговоров.
12. Правила работы с посетителями в приемной.
13. Организация совещаний и протокольных мероприятий.
14. Организация командировок руководителя.
15. Планирование рабочего времени руководителя.
16. Организация рабочего пространства секретаря.
17. Правила речевого этикета секретаря.
18. Основные принципы деловой этики и этикета секретаря.
19. Требования охраны труда в работе секретаря.
20. Технические средства управления в офисе, их классификация, назначение, принцип работы.

Вопросы практической части экзаменационных билетов. Задания.

1. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе MicrosoftWord информационное письмо.
2. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе MicrosoftWord гарантийное письмо.

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

Ситуационные задачи для практической части экзаменационных билетов

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