



**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР»**

355008, г. Ставрополь, ул. Ползунова, 6а
тел. (8652) 28-38-82, 28-38-87, 28-38-83, факс.28-35-82, 28-31-21, 28-38-83
Internet: www.stavrRc.ru E-mail: m.otdelsrrc@mail.ru
ИНН 2633005680, КПП 263501001, ОКПО 47781306

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическим советом
ГБУДПО «СРРЦ»
Протокол № 6 от «29» сентября 2020 г.

УТВЕРЖДЕНО

приказом ГБУДПО «СРРЦ»
от «02» октября 2020 г. № 64/1-х

ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ
профессионального обучения
по профессии 07.002 «Секретарь-администратор»

«СЕКРЕТАРЬ РУКОВОДИТЕЛЯ»

г. Ставрополь, 2020 г.

Пояснительная записка.

Дополнительная программа профессионального обучения по направлению «Секретарь руководителя» представляет собой комплекс документов, разработанных специалистами учебно-методического отдела ГБУДПО «Ставропольский региональный ресурсный центр» на основе профессионального стандарта, утвержденного Министерства труда и социальной защиты населения РФ от 06.05. 2015г № 276-н и Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Программа регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки обучающихся по данному направлению подготовки и включает в себя: учебный план, рабочие программы учебных курсов и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся.

Актуальность Программы обусловлена востребованностью на рынке труда грамотных, осведомленных, высококвалифицированных работников осуществляющих организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм.

Программа сформирована таким образом, что позволяет охватить важнейшие аспекты деятельности специалистов. Занятия помогут обучающимся улучшить организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации; регулировать этические нормы поведения, организационную культуру, конфликты и стрессы на рабочих местах; обеспечивать организацию, нормирование, регламентацию, безопасность, условия и дисциплину труда, нормативно-методическому, делопроизводственному.

Программой предусматривается проведение лекций, практических занятий, консультаций и очных семинаров, в т. ч. на базе ГБУДПО «Ставропольский региональный ресурсный центр». Преимуществами Программы являются ее насыщенность, высокая информативность при компактности и лаконичности содержания учебных разделов, а также практикоориентированность. Предполагается реализация деятельностного и личностно-ориентированного подходов к обучению слушателей (адресное рассмотрение проблемных ситуаций, решение кейсовых заданий, обмен опытом).

Цель программы: формирование у обучающихся необходимых знаний и практических умений в области эффективного управления временем руководителя, персоналом и основами делопроизводства.

Целевая аудитория: Секретарь руководителя, делопроизводители, не имеющие профильного образования.

«Общая характеристика программы»

1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности.

Область профессиональной деятельности

Область профессиональной деятельности обучающегося, прошедшего обучение по программе профессионального обучения включает:

Направление подготовки: 07.002 Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм

Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Организационное обеспечение деятельности организации	3	Прием и распределение телефонных звонков организации	А/01.3	3
			Организация работы с посетителями организации	А/02.3	3
			Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	А/03.3	3
В	Документационное обеспечение деятельности организации	5	Организация работы с документами	В/01.4	5
			Организация текущего хранения документов	В/02.4	5
			Организация обработки дел для последующего хранения	В/03.4	5
С	Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации	6	Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени	С/01.6	6
			Планирование рабочего дня секретаря	С/02.6	6
			Организация телефонных переговоров руководителя	С/03.6	6
			Организация командировок руководителя	С/04.6	6
			Организация работы с посетителями в приемной руководителя	С/05.6	6

			Организация подготовки, проведения и обслуживания конференстных мероприятий	C/06.6	6
			Организация исполнения решений, осуществление контроля исполнения поручений руководителя	C/07.6	6
			Организация и поддержание функционального рабочего пространства приемной и кабинета руководителя	C/08.6	6
			Разработка локальных нормативных актов, регламентирующих работу секретаря	C/09.6	6
			Составление и оформление управленческой документации	C/10.6	6
			Организация работы с документами в приемной руководителя	C/11.6	6
			Организация хранения документов в приемной руководителя	C/12.6	6
			Обеспечение руководителя информацией	C/13.6	6
			Организация информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами организации	C/14.6	6
D	Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя	6	Формирование информационного взаимодействия руководителя с организациями	D/01.6	6
			Анализ информации и подготовка	D/02.6	6

организации	информационно-аналитических материалов		
	Организация деловых контактов и протокольных мероприятий	D/03.6	6
	Организация исполнения решений руководителя	D/04.6	6

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
по программе
«Секретарь руководителя»

Вид образования	Профессиональное обучение
Минимальный уровень образования принимаемых на обучение	Лица, имеющие среднее (общее, полное), начальное образование
Форма обучения	Очная, очно – заочная, в том числе с использованием дистанционных образовательных технологий
Длительность обучения	144 академических часа (1 месяц)
Недельная нагрузка	40 академических часов
Документ об образовании	Свидетельство о профессиональном обучении

№	Наименование дисциплин	Всего час.	Лекции	Практич. обучение	Самостоятельная работа
1	Общепрофильная часть.	6	5	1	-
1.1.	Профессиональный стандарт специалиста по организационному и документационному обеспечению учреждению	4	4	-	-
1.2.	Требования охраны труда.	2	1	1	
2	Введение в делопроизводство. Общие правила оформления документов	24	5	8	11
2.1.	Основные понятия курса, классификация деловой документации. Развитие делопроизводства в России	2	1	-	1
2.2.	Сущность унификации и стандартизации в делопроизводстве.	10	2	2	6
2.3.	Реквизиты и их предназначение. ГОСТ Р 6.30-2003	8	2	2	4
	Зачет	4		4	
3	Основные виды организационно-распорядительной документации	30	12	12	6
3.1.	Распорядительные документы. Виды, назначение, правила оформления.	10	4	4	2
3.2.	Справочно-информационные документы. Виды, назначение, правила оформления.	10	4	4	2
3.3.	Деловые письменные коммуникации.	8	4	2	2
	Зачет	2		2	
4.	Организация документооборота	30	17	8	5
4.1.	Организация документооборота. Обработка входящих, исходящих, внутренних документов.	5	3	1	1
4.2.	Организация работы с обращениями граждан.	5	3	1	1
4.3.	Регистрация и контроль исполнения документов.	4	2	1	1
4.4.	Защита документов, содержащих коммерческую	6	4	1	1

	тайну. Организация работы с такими документами.				
4.5.	Электронный документ и документооборот. Электронно-цифровая подпись.	6	4	1	1
4.6.	Правила передачи документов в архив и организация архивного хранения	2	1	1	-
	Зачет	2		2	
5	Особенности управленческого делового общения в организации	22	12	6	4
5.1.	Соблюдение этических принципов делового общения в педагогическом коллективе.	5	3	1	1
5.2	Этика деловых отношений в образовательных учреждениях	5	3	1	1
5.3.	Влияние психологического климата в педагогическом коллективе на качество образовательной деятельности.	5	3	1	1
5.4.	Предупреждение конфликтов. Поведение в конфликте. Особенности общения с трудными клиентами	5	3	1	1
5.5.	Зачет	2		2	
6.	Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя	24	10	9	5
6.1.	Планирование рабочего дня секретаря	4	2	2	
6.2.	Организация работы с посетителями организации	4	2	1	1
6.3.	Организация телефонных переговоров руководителя	3	1	1	1
6.4.	Организация информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами прочих организации	5	2	2	1
6.5.	Технические средства в работе секретаря	2	1	-	1
6.6.	Связи с общественностью (Public relations)	4	2	1	1
6.7.	Зачет	2	-	2	-
	ЭКЗАМЕН	8		8	
	ВСЕГО ЧАСОВ	144	61	52	31

Раздел 1. Учебная дисциплина «Общепрофильная часть»

Пояснительная записка. Настоящий раздел предназначен для изучения дисциплины «Общепрофильная часть».

Цель программы: изучить, действующие на территории Российской Федерации государственные нормативные акты в области организационному и документационному обеспечению учреждения для применения их в практической деятельности, а также порядок применения профессионального стандарта в работе секретаря руководителя.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№	Наименование дисциплин	Всего час.	Лек-ции	Практическое обучение	Самостоятельная работа и консультации
1.	Общепрофильная часть.	6	5	1	-
1.1.	Применение профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению учреждения»	4	4	-	-
1.2.	Требования охраны труда.	2	1	1	-

Тема 1.1. Применение профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению учреждения»

Изучение норм законодательства Российской Федерации по вопросам разработки и внедрения профессиональных стандартов, в том числе и «Специалист по организационному и документационному обеспечению деятельности учреждения». Понятие – профессиональный стандарт, трудовая функция и необходимый уровень квалификации для её исполнения. Сроки и обязательность введения. Порядок применения профстандарта. Необходимость внесения изменений в трудовые договора и разработка должностных инструкций. Ответственность работодателей за неприменение профессиональных стандартов.

Тема 1.2. Требования охраны труда.

Настоящая тема предназначена для изучения дисциплины «Охрана труда». Цель ознакомление с правилами и инструкциями (виды инструктажа по безопасности труда: вводный, первичный на рабочем месте, повторный, внеплановый, целевой) регламентирующими безопасные условия труда на предприятиях, изучение основных правил поведения персонала и клиентов при чрезвычайных ситуациях. Правила безопасной эксплуатации электрооборудования. Индивидуальные и общие средства защиты от поражения электрическим током. Виды поражения электрическим током и правила оказания доврачебной помощи.

Противопожарная защита. Общие сведения о пожарах. Организация тушения пожаров. Обеспечение эвакуации людей и материальных ценностей при пожаре. Средства тушения пожара и правила пользования ими. Способы и методы прекращения горения.

Перечень практических занятий

Номер	Наименование практического занятия
-------	------------------------------------

темы	
Тема 1.2.	Требования охраны труда (1 ак. час)

Материально-технические условия реализации программы:

Наименование специализированных кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Кабинет № 26	Лекции	Ноутбук, мультимедийный проектор, экран, интерактивная доска, телевизор.
Кабинет № 26	Практические занятия	Компьютеры, справочно-консультационная система Консультант плюс, электронная библиотечная система IPRbooks, Интернет.

Список рекомендуемой литературы

1. Конституция Российской Федерации, от 12 декабря 1993 года;
2. Гражданский Кодекс Российской Федерации, часть 1 от 30 ноября 1994;
3. Трудовой Кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 года № 197 ФЗ;
4. Федеральный закон «О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации» от 02 мая 2015 года № 122-ФЗ;
5. Приказ министерства труда и социальной защиты населения «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов» от 12 апреля 2013 года № 148н.;
6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 06 мая 2015 года № 276н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению учреждения»;
7. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный постановлением Минтруда России от 21 августа 1998 г. N 37.

Раздел 2. Учебная дисциплина

«Введение в делопроизводство. Общие правила оформления документов»

Пояснительная записка. Настоящий раздел предназначен для изучения дисциплины «Введение в делопроизводство. Общие правила оформления документов».

Цель программы: изучить, действующие на территории Российской Федерации государственные нормативные акты в области

организационному и документационному обеспечению учреждения для применения их в практической деятельности, а также порядок применения профессионального стандарта в работе специалистов по организационному и документационному обеспечению учреждения.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№	Наименование дисциплин	Всего час.	Лекции	Практическое обучение	Самостоятельная работа и консультации
2	Введение в делопроизводство. Общие правила оформления документов	24	5	8	11
2.1.	Основные понятия курса, классификация деловой документации. Развитие делопроизводства в России	2	1	-	1
2.2.	Сущность унификации и стандартизации в делопроизводстве.	10	2	2	6
2.3.	Реквизиты и их предназначение. ГОСТ Р 6.30-2003	8	2	2	4
	Зачет	4		4	

Тема 2.1. Основные понятия курса, классификация деловой документации. Развитие делопроизводства в России.

Настоящая тема предназначена для изучения основных способов фиксации и передачи управленческой и иной информации в системе управления является документ, и от того, насколько эффективно организовано документационное обеспечение, во многом зависит качество принимаемых решений и, следовательно, общий результат деятельности любого в самом широком смысле слова учреждения. Обучающие изучат нормативно- правовые акты регламентирующие порядок документирования документов, информатизации и защиты информации. Основные понятия делопроизводства и документооборота.

Тема 2.2. Сущность унификации и стандартизации в делопроизводстве.

Настоящая тема предназначена для изучения понятий и сути терминов унификация и стандартизация. Слушатели также узнают, что **Единая государственная система делопроизводства (ЕГСД)** – свод правил, нормативов и рекомендаций по ведению делопроизводства, начиная с момента поступления или создания документов до сдачи их в архив.

Тема 2.3. Реквизиты и их предназначение. ГОСТ Р 6.30-2003.

Тема предназначена для изучения реквизитов и предназначения **ГОСТ Р 6.30-2003**. Требования к составлению и оформлению управленческой документации.

Порядок оформления реквизитов документов. Реквизиты. Состав реквизитов документов. Обучающиеся узнают, что настоящий стандарт распространяется на организационно-распорядительные документы, относящиеся к Унифицированной системе организационно-распорядительной документации (УСОРД), - постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, акты, письма и др. (далее - документы), включенные в **ОК 011-93** "Общероссийский классификатор управленческой документации" (ОКУД) (класс 0200000).

Перечень тем практического обучения

Номер темы	Наименование тем практического занятия
Тема 2.2.	Сущность унификации и стандартизации в делопроизводстве. (2 ак. часа)
Тема 2.3.	Реквизиты и их предназначение. ГОСТ Р 6.30-2003 (2 ак. часа)
Зачет	4 ак. часа

Перечень тем самостоятельных занятий

Номер темы	Наименование тем самостоятельных занятий
Тема 2.1.	Основные понятия курса, классификация деловой документации. Развитие делопроизводства в России (1 ак. час)
Тема 2.2.	Сущность унификации и стандартизации в делопроизводстве. (6 ак. часов)
Тема 2.3.	Реквизиты и их предназначение. ГОСТ Р 6.30-2003 (4 ак. часа)

Материально-технические условия реализации программы:

Наименование специализированных кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Кабинет № 26	Лекции	Ноутбук, мультимедийный проектор, экран, интерактивная доска, телевизор.
Кабинет № 26	Практические занятия	Компьютеры, справочно-консультационная система Консультант плюс, электронная библиотечная система IPRbooks, Интернет.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕСТИРОВАНИЯ

по учебной дисциплине «Введение в делопроизводство. Общие правила оформления документов».

Тест с ответами по теме: «Введение в делопроизводство. Общие правила оформления документов»

Вопрос 1. Что такое делопроизводство:

- а) сфера деятельности по обеспечению организации офисными документами
- б) отрасль деятельности, которая обеспечивает документирование и организацию работы с офисными документами
- в) отрасль деятельности, которая не обеспечивает документирование и организацию работы с офисными документами

Вопрос 2. Все официальные документы имеют такие функции:

- а) общие и специальные
- б) общие и основные
- в) деловые и общие

Вопрос 3. Состав документов в организации зависит от:

- а) объема и характера взаимосвязей в организации
- б) порядка принятия решений (единоначалие или коллегиальность)
- в) всё, перечисленное ранее

Вопрос 4. Что такое унификация документов:

- а) установление единого комплекса видов и разновидностей документов для аналогичных управленческих ситуаций, разработка единых форм и правил их составления, оформление и создание трафаретных текстов
- б) установление не единого комплекса видов и разновидностей документов для аналогичных управленческих ситуаций, разработка единых форм и правил их составления, оформление и создание трафаретных текстов
- в) установление единого комплекса видов и разновидностей отчетов для аналогичных управленческих ситуаций, разработка единых форм и правил их составления, оформление и создание трафаретных текстов

Вопрос 5. Что такое годовой объем документооборота:

- а) исходная величина для расчета численности населения, определения степени загруженности структурных подразделений и отдельных людей
- б) средство определения потребностей в организационной и вычислительной технике, выбора наиболее эффективной системы регистрации документов и справочного аппарата
- в) исходная величина для расчета численности сотрудников службы ДОУ, определения степени загруженности структурных подразделений и отдельных работников, средство определения потребностей в

организационной и вычислительной технике, выбора наиболее эффективной системы регистрации документов и справочного аппарата

6. Что такое документооборот:

- а) движение документов в организации с момента их получения до завершения исполнения или отправки в комитет по делам несовершеннолетних
- б) движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки
- в) документ, не требующий особого внимания

7. Выберите основные этапы подготовки и оформления внутренних документов в офисе

- а) составление проекта и согласование
- б) проверка правильности оформления
- в) подписание и регистрация
- г) все варианты правильные

Вопрос 8. Что включает в себя регистрация документа:

- а) проставление регистрационного номера
- б) проставление даты
- в) все варианты правильные

Вопрос 9. Справочная картотека состоит из 2 частей и содержит:

- а) карточки на исполненные документы
- б) карточки на неисполненные документы, направленные в структурные подразделения для ознакомления и изучения
- в) оба ответа правильные

Вопрос 10. Индивидуальные сроки исполнения указываются:

- а) в тексте документа или в резолюции
- б) в тексте монографий
- в) в резолюции

Вопрос 11. Основные функции, которые обеспечивает ДОУ:

- а) планирование
- б) учет и отчетность, финансирование и т.д
- в) оба ответа правильные

Вопрос 12. Что понимают под служебным полем:

- а) место, которое не занято реквизитами
- б) место в документе, которое не занято реквизитами, за исключением реквизитов 1, 2, 3, 4, 5, 18, и предназначено для закрепления документа в технических средствах хранения

в) место в документе, которое занято реквизитами, за исключением некоторых нюансов

Вопрос 13. Что такое бланк документа:

- а) стандартный лист бумаги, на котором воспроизводится постоянная информация документа и есть место для переменной информации
- б) нестандартный лист бумаги, на котором воспроизводится постоянная информация документа и есть место для переменной информации
- в) оба ответа правильные

Вопрос 14. Цель регистрации документов заключается:

- а) контроль
- б) обеспечить их учет
- в) оба ответа правильные

Вопрос 15. Классификация документов – это:

- а) деление документов на классы по наиболее общим признакам сходства и различия +
- б) деление документов на классы по наиболее существенным признакам сходства и различия
- в) оба ответа правильные

Вопрос 16. В делопроизводстве, оптимальным сроком использования документов считается:

- а) 3 года
- б) 5 лет
- в) 7 лет

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Басаков, М.И. Делопроизводство: Конспект лекций / М.И. Басаков. - Рн/Д: Феникс, 2010. - 192 с;
2. Басаков, М.И. Делопроизводство (документационное обеспечение управления на основе ГОСТ Р 6.30-2003): Учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / М.И. Басаков. - М.: Дашков и К, 2012. - 348 с.;
3. Басаков, М.И. Документационное обеспечение управления (Делопроизводство): Учебник / М.И. Басаков. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 350 с.;
4. Басаков, М.И. Делопроизводство: Учебник / М.И. Басаков, О.И. Замыцкова. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 376 с.;
5. Быкова, Т.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): Учебное пособие / Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 304 с.;

6. Быкова, Т.А. Делопроизводство: Учебник / Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Л.В. Санкина; Под ред. Т.В. Кузнецова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 364 с.;
7. Быкова, Т.А. Делопроизводство: Учебник / Т.А. Быкова, Л.М. Вялова. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 364 с.;
8. Гваева, И.В. Делопроизводство: учебный справочник / И.В. Гваева. - Минск: ТетраСистемс, 2011. - 224 с.;
9. Гугуева, Т.А. Конфиденциальное делопроизводство: Учебное пособие / Т.А. Гугуева. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2012. - 192 с.;
10. Кабашов, С.Ю. Делопроизводство и архивное дело в терминах и определениях: Учебное пособие / С.Ю. Кабашов, И.Г. Асфандиярова. - М.: Флинта, Наука, 2009. - 296 с.;
11. Кирсанова, М.В. Современное делопроизводство: Учебное пособие / М.В. Кирсанова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2012. - 312 с.;
12. Козлов, Н.В. Компьютерное делопроизводство и работа с офисной техникой. Учебный курс / Н.В. Козлов. - СПб.: Наука и техника, 2007. - 304 с.;
13. Кузнецов, Д.Л. Кадровое делопроизводство (правовые основы): Практическое пособие / Ю.П. Орловский, Д.Л. Кузнецов, И.Я. Белицкая, Ю.С. Корякина. - М.: ИНФРА-М, Контракт, 2012. - 239 с.;
14. Кузнецов, И.Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: Учебник и практикум / И.Н. Кузнецов. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 477 с.;
15. Кузнецов, И.Н. Делопроизводство: Учебно-справочное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: Дашков и К, 2013. - 520 с.;
16. Кузнецов, И.Н. Делопроизводство: Учебно-справочное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: Дашков и К, 2016. - 520 с.;
17. Куняев, Н.Н. Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот: Учебник / Н.Н. Куняев. - М.: Логос, 2015. - 500 с.;
18. Ленкевич, Л.А. Делопроизводство: Учебник для учащихся начальных профессиональных учебных заведений / Л.А. Ленкевич. - М.: ИЦ Академия, 2009. - 256 с.;
19. Михайлов, Ю.М. Делопроизводство для негосударственных компаний / Ю.М. Михайлов. - М.: Альфа-Пресс, 2008. - 288 с.;
20. Панасенко, Ю.А. Делопроизводство: документационное обеспечение управления: Учебное пособие / Ю.А. Панасенко. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 112 с.;
21. Подобед, М.А. Делопроизводство в органах исполнительной власти / М.А. Подобед. - М.: Приор, 2002. - 224 с.

**Раздел 3. Учебная дисциплина
«Основные виды организационно-распорядительной
документации».**

Пояснительная записка. Настоящий раздел предназначен для изучения дисциплины «Основные виды организационно-распорядительной документации».

Цель программы: изучить виды распорядительной документации и их предназначение. Ознакомить слушателей с особенностями заполнения организационно-распорядительных документов. Деловая письменность. Особенности официально-делового стиля в жанрах приказа, докладной записки, служебной записки, заявления, распоряжения, должностной инструкции, объяснительной записки и т.п.

Изучение дисциплины завершается проведением итогового занятия, выполняющего функции контроля освоения учебного материала.

Форма итогового занятия – зачет.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№	Наименование дисциплин	Всего час.	Лекции	Практическое обучение	Самостоятельная работа и консультации
3	Основные виды организационно-распорядительной документации	30	12	12	6
3.1.	Распорядительные документы. Виды, назначение, правила оформления.	10	4	4	2
3.2.	Справочно-информационные документы. Виды, назначение, правила оформления.	10	4	4	2
3.3.	Деловые письменные коммуникации.	8	4	2	2
	Зачет	2		2	

Тема 3.1. Распорядительные документы. Виды, назначение, правила оформления.

Тема раскрывает определение «распорядительные документы», их виды, назначение, правила их оформления.

Слушатели ознакомятся с тем, что по сфере действия распорядительные документы подразделяются:

документы, действующие на федеральном уровне, - правовые акты, издаваемые Президентом Российской Федерации и Правительством Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти;

правовые акты, действующие на уровне субъектов Российской Федерации;

распорядительные документы, действующие в рамках отдельной организации, предприятия, фирмы.

Тема 3.2. Справочно-информационные документы. Виды, назначение, правила оформления.

Тема предназначена для изучения разновидностей информационно-справочных документов, их виды и назначение. А также слушатели изучат порядок оформления информационно-справочных документов. Слушатели изучат полный перечень таких документов: протокол, докладная записка, объяснительная записка, заявление, представление, переписка (служебное письмо, телеграмма, телефонограмма, телекс, факсограмма, электронное сообщение), акт, справка, сводка, заключение, перечень и др.

Тема 3.3. Деловые письменные коммуникации.

Тема предназначена для изучения понятий и видов деловых коммуникаций. Слушатели узнают о происхождении слова «коммуникация», о том что оно означает. Изучат три функции общения: информационную, регулятивную, аффективную. Изучению также подлежат: коммуникационный процесс и его этапы; виды деловых коммуникаций; виды слухов и их характеристики.

Перечень тем практического обучения

Номер темы	Наименование тем практического занятия
Тема 3.1.	Распорядительные документы. Виды, назначение, правила оформления. (4 ак. часа)
Тема 3.2.	Справочно-информационные документы. Виды, назначение, правила оформления. (4 ак. часа)
Тема 3.3.	Деловые письменные коммуникации. (2 ак. часа)

Перечень тем самостоятельных занятий

Номер темы	Наименование тем самостоятельных занятий
Тема 3.1.	Распорядительные документы. Виды, назначение, правила оформления. (2 ак. часа)
Тема 3.2.	Справочно-информационные документы. Виды, назначение, правила оформления. (2 ак. часа)
Тема 3.3.	Деловые письменные коммуникации. (2 ак. часа)

Материально-технические условия реализации программы:

Наименование специализированных кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Кабинет № 26	Лекции	Ноутбук, мультимедийный проектор, экран, интерактивная доска, телевизор.

Кабинет № 26	Практические занятия	Компьютеры, справочно-консультационная система Консультант плюс, электронная библиотечная система IPRbooks, Интернет.
--------------	----------------------	---

ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕСТИРОВАНИЯ
по учебной дисциплине «Основные виды организационно-распорядительной документации».

Вопрос 1 Что такое Уставы:

- а) сложные документы, структуру и содержание которых определяют сами разработчики
- б) документы, содержание которых имеет служебную тайну
- в) документы, структуру и содержание которых определяют на месте

Вопрос 2. Что такое должностная инструкция:

- а) документ, в котором отмечены нарушители распорядка дня в офисе
- б) инструкция директора, которую необходимо выполнять в обязательном порядке
- в) организационно — распорядительный документ длительного или постоянного срока действия (до введения новой), в котором определены научно — технические, технологические, финансовые и другие стороны деятельности организации, ее подразделений и должностных лиц

Вопрос 3. Какие факты излагаются в первой и во второй частях справки:

- а) в первой части справки излагаются факты, послужившие поводом к ее написанию, во второй – приводятся конкретные данные
- б) в первой части справки излагаются доводы, послужившие поводом к ее написанию, во второй – приводятся статистические данные
- в) в первой части справки излагаются конкретные данные, а во второй – приводятся факты, послужившие поводом к ее написанию

Вопрос 4. Что такое составление доклада:

- а) талант, не требующий практического навыка и критического анализа проекта отчета
- б) труд, требующий не практического навыка и не критического анализа проекта доклада, работу над собой
- в) мастерство, требующее практического навыка и критического анализа проекта доклада

Вопрос 5. Что называется справкой:

- а) документ, подтверждающий какие-либо факты или события

- б) факты, послужившие поводом к ее написанию
- в) документ, где приводятся конкретные данные

Вопрос 6. . На какие две основные группы можно подразделить все инструкции:

- а) должностные инструкции, определяющие функции, права, обязанности и ответственность должностных лиц
- б) инструкции, регламентирующие порядок выполнения какого-либо процесса, в осуществлении которого принимают участие исполнители (должностные лица; подразделения)
- в) оба ответа правильные

Вопрос 7. Бланки имеют поля:

- а) правое и нижнее – не менее 10 мм
- б) левое – 20 мм
- в) верхнее – не менее 20 мм
- г) все ответы верны

Вопрос 8. Виды бланков, которые предполагают ГОСТы:

- а) общий бланк для всех видов ОРД
- б) бланк конкретного вида документа, кроме письма
- в) оба ответа правильные

Вопрос 9. Реквизит – это обязательный элемент, который:

- а) присущий определенному виду документа
- б) присущий как общий
- в) присущий элементу

Вопрос 10. . Что такое формуляр-образец:

- а) картотека, которая используется для контроля за госслужащими
- б) совокупность расположенных в определенной последовательности реквизитов, присущих всем видам документов
- в) совокупность не реквизитов, а подписей

Вопрос 11. Что представляет из себя справочный аппарат:

- а) картотеку, которая используется для контроля за исполнением документов
- б) картотеку карточек, которые не используются для контроля за исполнением документов
- в) карточку, которая используется для контроля проходящих на работу сотрудников

Вопрос 12. К документам, подлежащим обязательному контролю, относятся:

- а) документы вышестоящих органов

- б) важные специфические документы, свойственные этой системе управления, с конкретными сроками исполнения
- в) распорядительные документы данной организации
- г) все ответы верны

Вопрос 13. Что такое юридическая сила:

- а) документ, не требующий процедуры заверения нотариусом
- б) свойство документа, предоставленное ему действующим законодательством, компетенцией издавшего органа, установленным порядком оформления
- в) свойство документа, не оформленного в особом порядке

Вопрос 14. Элемент, который не входит в заверительную надпись:

- а) должность
- б) дата
- в) индекс

**Раздел 4. Учебная дисциплина
«Организация документооборота»**

Пояснительная записка. Настоящий раздел предназначен для изучения дисциплины «Организация документооборота».

Цель программы: изучить понятие «документооборот», потоки документооборота. Ознакомить слушателей с порядком регистрации документов и три документопотока. Регистрация и контроль документов. Защита документов, содержащих коммерческую тайну. Организация работы с такими документами. Электронный документооборот. Правила передачи документов в архив и организация архивного хранения.

Кроме того, слушатели ознакомятся с порядком организации работы по обращениям с гражданами.

Изучение дисциплины завершается проведением итогового занятия, выполняющего функции контроля освоения учебного материала.

Форма итогового занятия – зачет.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№	Наименование дисциплин	Всего час.	Лекции	Практическое обучение	Самостоятельная работа и консультации
4.	Организация документооборота	30	17	8	5
4.1.	Организация документооборота. Обработка входящих, исходящих, внутренних документов.	5	3	1	1
4.2.	Организация работы с обращениями граждан.	5	3	1	1
4.3.	Регистрация и контроль исполнения документов.	4	2	1	1

4.4.	Защита документов, содержащих коммерческую тайну. Организация работы с такими документами.	6	4	1	1
4.5.	Электронный документ и документооборот. Электронно-цифровая подпись.	6	4	1	1
4.6.	Правила передачи документов в архив и организация архивного хранения	2	1	1	-
	Зачет	2		2	

Тема 4.1. Организация документооборота. Обработка входящих, исходящих, внутренних документов.

Настоящая тема направлена на изучение понятия «документооборот», трех этапов документопотока: входящие, исходящие и внутренние документы. Слушатели изучат порядок обработки входящих, исходящих и внутренних документов. Порядок работы с обращениями граждан. Электронный документооборот. Правила передачи документов в архив и организация архивного хранения.

Тема 4.2. Организация работы с обращениями граждан.

Конституция РФ (ст33) и ФЗ устанавливают право граждан на индивидуальные и коллективные обращения в органы местного самоуправления. К депутатам и должностным лицам. Настоящая тема изучает темы обращений. Этапы технологии работы с обращениями граждан. Планирование работы. Должностные инструкции сотрудников. Знание сотрудниками требований нормативных документов. Материалы коллегий, оперативных совещаний. Полнота и качество заполнения учетных форм. Накопительные дела с материалами по письменным обращениям граждан. Организация приема граждан. Статистические и аналитические материалы.

Тема 4.3. Регистрация и контроль исполнения документов

Настоящая тема изучает основные цели регистрации документов, справочно-информационная работа и порядок срокового контроля исполнения документов. Регистрация – запись учетных данных о документе по установленной форме. Справочно-информационная работа и сроковой контроль исполнения документов как основная цель регистрации. Журнальная форма и карточная система регистрации. Виды и реквизиты приказа. Виды регистрационных журналов.

Тема 4.4. Защита документов, содержащих коммерческую тайну. Организация работы с такими документами

Тема организации работы с конфиденциальными документами актуальна на данный период времени, т.к. в достаточно бурном развитии экономики России и в условиях ужесточения конкурентной борьбы на рынке, всё чаще организации подвергаются различным видам коммерческих шпионажей, в том числе и промышленному. Как правило, в большинстве случаев, организации и предприятия используют бумажные носители информации из-за их более удобного, практичного и долговечного хранения

Конфиденциальная информация на крупных предприятиях, предприятиях имеющих нескольких собственников представляет собой более сложный объект защиты.

Тема 4.5. Электронный документ и документооборот. Электронно-цифровая подпись.

Электронный обмен данными – это реальность, с которой сегодня сталкивается практически каждый. Информационные системы, компьютерные сети, электронная почта – вот далеко не полный перечень тех средств, с помощью которых происходит обмен данными в электронном виде.

Системы электронного документооборота представляют собой программные комплексы, применимые для решения ряда задач, в том числе и для построения корпоративных систем электронного документооборота.

Электронная цифровая подпись – это реквизит электронного документа, предназначенный для защиты данного электронного документа от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа электронной цифровой подписи и позволяющий идентифицировать владельца сертификата ключа подписи, а также установить отсутствие искажения информации в электронном документе (ст. 3 Закона об ЭЦП).

Тема 4.6. Правила передачи документов в архив и организация архивного хранения

Делопроизводство составляет полный цикл обработки и движения документов с момента их создания (или получения) до завершения исполнения и отправки.

Документы закрепляют производственные отношения, как внутри предприятия, так и с другими организациями и нередко служат письменным доказательством при возникновении имущественных, трудовых и иных споров, рассматриваемых гражданскими, арбитражными и третейскими судами.

Экспертиза ценности документов в делопроизводстве производится при составлении номенклатуры дел.

Номенклатура дел – это систематизированный перечень заводимых в организации дел с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

Описи дел постоянного, временного срока хранения (свыше 10 лет) и документов по личному составу, а также акты о выделении дел к уничтожению рассматриваются на заседании экспертной комиссии организации и согласовываются с ведомственным архивом.

Оформление дела для передачи в архив.

Перечень тем практического обучения

Номер темы	Наименование тем практического занятия
Тема 4.1.	Организация документооборота. Обработка входящих, исходящих, внутренних документов. (1 ак. час)
Тема 4.2.	Организация работы с обращениями граждан. (1 ак.час)
Тема4.3.	Регистрация и контроль исполнения документов.(1 ак.час)
Тема 4.4.	Защита документов, содержащих коммерческую тайну. Организация работы с такими документами. (1 ак.час)
Тема 4.5.	Электронный документ и документооборот. Электронно-цифровая подпись. (1 ак.час)
Тема 4.6.	Правила передачи документов в архив и организация архивного хранения (1 ак. час)
Зачет	(2 ак.часа)

Перечень тем самостоятельных занятий

Номер темы	Наименование тем самостоятельных занятий
Тема 4.1.	Организация документооборота. Обработка входящих, исходящих, внутренних документов. (1 ак. час)
Тема 4.2.	Организация работы с обращениями граждан. (1 ак.час)
Тема4.3.	Регистрация и контроль исполнения документов.(1 ак.час)
Тема 4.4.	Защита документов, содержащих коммерческую тайну. Организация работы с такими документами. (1 ак.час)
Тема 4.5.	Электронный документ и документооборот. Электронно-цифровая подпись. (1 ак.час)

Материально-технические условия реализации программы:

Наименование специализированных кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Кабинет № 26	Лекции	Ноутбук, мультимедийный проектор, экран, интерактивная доска, телевизор.
Кабинет № 26	Практические занятия	Компьютеры, справочно-консультационная система Консультант плюс, электронная библиотечная система IPRbooks, Интернет.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕСТИРОВАНИЯ по учебной дисциплине «Организация документооборота».

Вопрос 1. В раздел общие положения документа входят:

- цели и задачи;
- формы и методы управления;
- конкретные обязанности.

Вопрос 2. На каком документе не ставится реквизит наименование вида документа:

- Уставе;
- должностной инструкции;
- письме.

Вопрос 3. Гриф утверждения ставится

- верхнем правом углу
- в нижнем правом углу
- в нижнем левом углу

Вопрос 4. К основным регламентирующим работу службы ДОУ документам относят

- инструкция по делопроизводству;
- квалификационный справочник должностей;
- табель унифицированных форм документов.

Вопрос 5. Какой вид распорядительного документа издается единолично руководителем

- постановление;
- решение;
- распоряжение.

Вопрос 6. Количество реквизитов нового ГОСТа по сравнению с предыдущим:

- больше на два реквизита;
- больше на один реквизит;
- меньше на два реквизита.

Вопрос 7. В обработку входящего документа этот этап не входит

- рассмотрение;
- вскрытие конвертов;
- согласование.

Вопрос 8. Последний этап работы с документами называется

- сдачей в музей;
- сдачей в архив;

- опубликование во всех российских газетах.

Вопрос 9. Какая форма работы с документами подходит для организаций, деятельность которых требует особенно тщательной защиты информации:

- централизованная;
- смешанная;
- децентрализованная.

Вопрос 10. Текущий контроль осуществляется

- в начале исполнения документов;
- в конце исполнения документов;
- в течение всего периода исполнения документов.

Вопрос 11. Совокупность документов, связанных между собой называют:

- документооборот;
- дело;
- документирование

Вопрос 12. Заявление –

- ходатайство лица о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе субъектов, рассматривающих обращения, должностных лиц, либо критика их деятельности;

- обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя;

- требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов, об устранении неправомерных действий или бездействия должностных лиц, а также отмене незаконных решений субъектов;

- просьба лица о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера.

Вопрос 13. Обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя-

- открытое обращение;
- анонимное обращение;
- индивидуальное обращение;

- процессуальное обращение;
- легитимное обращение.

Вопрос 14. Учет обращения , это –

- фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения и присвоение регистрационного номера каждому поступившему обращению;
- действие субъекта, должностного лица по принятию обращения физических и (или) юридических лиц;
- принятие субъектом, должностным лицом в пределах своей компетенции по зарегистрированному обращению решения в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- фиксирование сведений по приему и рассмотрению обращения и их отражение в государственной правовой статистической отчетности;
- фиксирование сведений по приему и рассмотрению обращения без отражения в государственной правовой статистической отчетности.

Вопрос 15. Рассмотрение обращения, это –

- фиксирование сведений по приему и рассмотрению обращения и их отражение в государственной правовой статистической отчетности;
- принятие субъектом, должностным лицом в пределах своей компетенции по зарегистрированному обращению решения в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- действие субъекта, должностного лица по принятию обращения физических и (или) юридических лиц;
- фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения;
- фиксирование сведений по приему и рассмотрению обращения.

Вопрос 16. Отказ в приеме обращения:

- запрещается;
- запрещается в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- не запрещается;
- допускается при наличии законных оснований;
- допускается при решении лица, принимающего обращение.

Вопрос 17. По принадлежности информационные ресурсы подразделяются на:

- государственные, коммерческие и личные;
- государственные, не государственные и информацию о гражданах;
- информацию юридических и физических лиц;
- официальные, гражданские и коммерческие.

Вопрос 18. По доступности информация классифицируется на:

- открытую информацию и государственную тайну;
- конфиденциальную информацию и информацию свободного доступа;
- информацию с ограниченным доступом и общедоступную информацию;
- виды информации, указанные в остальных пунктах.

Вопрос 19. К конфиденциальной информации относятся документы, содержащие:

- государственную тайну;
- законодательные акты;
- "ноу-хау";
- сведения о золотом запасе страны.

Вопрос 20. Конфиденциальная информация, это-

- сведения, составляющие государственную тайну;
- сведения о состоянии здоровья высших должностных лиц;
- документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством РФ;
- данные о состоянии преступности в стране.

Вопрос 21. Какая информация подлежит защите?

- информация, циркулирующая в системах и сетях связи;
- зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать;
- только информация, составляющая государственные информационные ресурсы;
- любая документированная информация, неправомерное обращение с которой может нанести ущерб ее собственнику, владельцу, пользователю и иному лицу.

Вопрос 22. Система защиты государственных секретов определяется Законом, это-

- "Об информации, информатизации и защите информации";
- "Об органах ФСБ";
- "О государственной тайне";
- "О безопасности ".

Вопрос 23. К коммерческой тайне могут быть отнесены:

- сведения не являющиеся государственными секретами;
- сведения, связанные с производством и технологической информацией;
- сведения, связанные с управлением и финансами;

- сведения, перечисленные в остальных пунктах.

Вопрос 24. Какой законодательный акт регламентирует работу по защите коммерческой тайны?

- Закон "Об авторском праве и смежных правах"
- Закон "О коммерческой тайне"
- Патентный закон
- Закон "О правовой охране программ для ЭВМ и баз данных"

Вопрос 25. К государственной тайне относится...

- информация в военной области;
- информация о внешнеполитической и внешнеэкономической деятельности государства;
- информация в области экономики, науки и техники и сведения в области разведывательной и оперативно-розыскной деятельности;
- все выше перечисленное.

Вопрос 26. Порядок засекречивания состоит в установлении следующих принципов:

- целесообразности и объективности;
- необходимости и обязательности;
- законности, обоснованности и своевременности;
- всех выше перечисленных.

Вопрос 27. Срок засекречивания сведений, составляющих государственную тайну составляет:

- составляет 10 лет;
- ограничен 30 годами;
- ограничен 5 годами;
- ограничен 20 годами.

Вопрос 28. Какой ключ должен обязательно присутствовать в документе с ЭЦП?

- закрытый ключ;
- открытый ключ;
- оба.

Вопрос 29 На какой срок выдается ЭЦП?

- сроком на 3 года;
- сроком на 5 лет с момента получения в удостоверяющем центре;
- выдается сроком на один год с момента изготовления.

Вопрос 30. Основными задачами Федерального архивного агентства являются:

- оказание государственных услуг в области архивного дела;
- государственный учет документов Архивного фонда Российской Федерации, ведение Государственного реестра уникальных документов Архивного фонда Российской Федерации;
- обеспечение соблюдения правил хранения, комплектования, учета и использования архивных документов.
- все вышеназванное.

Вопрос 31. При выдаче дел во временное пользование каждое дело заносится в:

- книгу выдачи дел из хранилища;
- книгу учета движения трудовых книжек;
- журнал регистрации посетителей;
- журнал учета инструктажа по технике безопасности.

Вопрос 32. Владелец документов, передаваемых в собственность государства, может:

- оставить за собой право использования архивных документов на определенный срок;
- закрыть для использования отдельные документы на определенный срок;
- запросить у государственного архива копии отдельных документов безвозмездно (при передаче документов в дар) или за плату (при передаче документов за денежное вознаграждение);
- все вышеназванное.

Вопрос 33. Восстановление первоначальных и близких к первоначальному свойств и внешних признаков архивного документа, подвергшегося повреждению или разрушению, называется:

- старением архивного документа;
- реставрацией архивного документа;
- обеспечение сохранности архивного документа;
- хранением архивного документа.

Вопрос 34. Выдача дел во временное пользование другим организациям по их письменному запросу оформляется:

- актом;
- справкой;
- приказом;
- заявлением.

Вопрос 35. К помещению архивохранилища предъявляются следующие требования:

- помещение не должно быть ветхим, деревянным, подвальным, чердачным, не отапливаемым, лишенным естественной вентиляции;
- поблизости от архивного помещения не должно быть пожароопасных объектов и организаций, применяющих пожароопасную технологию, а также служб общественного питания;
- поблизости от архивных помещений не должно быть промышленных объектов, загрязняющих воздух агрессивными газами и пылью;
- все вышеназванное.

Раздел 5. Учебная дисциплина

«Особенности управленческого делового общения в организации»

Пояснительная записка. Настоящий раздел предназначен для изучения дисциплины «Особенности управленческого делового общения в организации».

Цель: изучить понятие «деловое общение». Этика деловых отношений. Соблюдение этических принципов делового общения. Влияние психологического климата на качество осуществляемой деятельности. Понятие «Конфликт». Предупреждение конфликтов. Поведение в конфликте. Особенности общения с трудными клиентами

Изучение дисциплины завершается проведением итогового занятия, выполняющего функции контроля освоения учебного материала.

Форма итогового занятия – зачет.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№	Наименование дисциплин	Всего час.	Лекции	Практическое обучение	Самостоятельная работа и консультации
5	Особенности управленческого делового общения в организации	22	12	6	4
5.1.	Соблюдение этических принципов делового общения .	5	3	1	1
5.2.	Этика деловых отношений	5	3	1	1
5.3.	Влияние психологического климата на качество осуществляемой деятельности.	5	3	1	1
5.4.	Предупреждение конфликтов. Поведение в конфликте. Особенности общения с трудными клиентами	5	3	1	1
5.5.	Зачет	2		2	-

Тема 5.1. Соблюдение этических принципов делового общения .

Этика деловых отношений является профессиональной этикой, регулирующей систему отношений между людьми в сфере бизнеса. Принципы – это абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, верно формировать свое поведение, свои действия, свое отношение к чему-либо.

Принципы этики деловых отношений, т.е. профессиональной этики, дают конкретному сотруднику в любой организации концептуальную этическую платформу для решений, поступков, действий, взаимодействий и т.п.

Существует 18 общепринятых этических принципов делового общения.

Таким образом, в основе этики делового общения должна быть координация, а по возможности и гармонизация, интересов.

Тема 5.2. Этика деловых отношений

При изучении настоящей темы слушатели изучат понятия «этика», «мораль». Критерии этики: добро, зло, справедливость ответственность, долг, благо, совесть.

Этику делового общения можно определить как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение людей в процессе их трудовой деятельности.

Тема 5.3. Влияние психологического климата на качество осуществляемой деятельности.

Все трудовые коллективы различаются по психологическим особенностям. Особенно наглядно это обнаруживается в сфере обслуживания. В одних трудовых коллективах посетителей встречают радушно вежливо со вниманием и готовностью удовлетворить заказ выполнить все требования и пожелания. В других – невнимательно безразлично, а порой и грубо.

На формирование морально – психологического климата в коллективе воздействуют многие обстоятельства и побудительные мотивы деятельности людей.

Благоприятный климат в коллективе позволяет значительно поднять эффективность труда создать атмосферу взаимной поддержки и помощи где сообща вырабатываются пути решения проблем и добиваются их разрешения. Неблагоприятный климат плохое настроение работников резко снижают результативность труда, создают множество проблем для руководителей.

Тема 5.4. Предупреждение конфликтов. Поведение в конфликте. Особенности общения с трудными клиентами.

Каждый человек на протяжении своей жизни неоднократно сталкивается с конфликтами разного рода. Как выйти из сложившейся ситуации? Надо ли

прилагать какие-либо специальные усилия для того, чтобы преодолеть ее и вновь завоевать расположение окружающих нас людей? Или же не нужно этого делать; просто не следует обращать внимание на то, как к нам относятся другие?

Чтобы найти правильное решение этой дилеммы весьма полезно знать, что такое конфликт, как он разворачивается, через какие фазы проходит и как разрешается. В этом смысл изучения конфликтов.

Раскрытию данных вопросов посвящена настоящая тема.

Перечень тем практического обучения

Номер темы	Наименование тем практического занятия
Тема 5.1.	Соблюдение этических принципов делового общения (1 ак. час)
Тема 5.2.	Этика деловых отношений (1 ак. час)
Тема 5.3.	Влияние психологического климата на качество осуществляемой деятельности. (1 ак. час)
Тема 5.4.	Предупреждение конфликтов. Поведение в конфликте. (1 ак. час)
Зачет	(2ак.часа)

Перечень тем самостоятельных занятий

Номер темы	Наименование тем самостоятельных занятий
Тема 5.1.	Соблюдение этических принципов делового общения (1 ак. час)
Тема 5.2.	Этика деловых отношений (1 ак. час)
Тема 5.3.	Влияние психологического климата на качество осуществляемой деятельности.(2 ак. часа)
Тема 5.4.	Предупреждение конфликтов. Поведение в конфликте. (1 ак. час)

Материально-технические условия реализации программы:

Наименование специализированных кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Кабинет № 26	Лекции	Ноутбук, мультимедийный проектор, экран, интерактивная доска, телевизор.
Кабинет № 26	Практические занятия	Компьютеры, справочно-консультационная система Консультант плюс, электронная библиотечная система IPRbooks, Интернет.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕСТИРОВАНИЯ

**по учебной дисциплине «Соблюдение этических принципов
делового общения в организации».**

Вопрос 1. В едином процессе общения выделяют ... стороны:

- две;
- четыре;
- три.

Вопрос 2. Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

- деловая беседа;
- телефонные переговоры;
- деловые переговоры;
- деловое поведение.

Вопрос 3. К общепринятым нравственным требованиям к общению не относится:

- застенчивость;
- точность;
- вежливость;
- скромность

Вопрос 4. К психологическим барьерам общения относятся:

- агрессия;
- ужас;
- страх.

Вопрос 5. Открытые, закрытые, зеркальные – это виды ... , которые могут быть использованы в деловой дискуссии:

- ответов;
- вопросов;
- жестов.

Вопрос 6. К коммуникационным эффектам не относится:

- эффект релаксации (расслабления);
- эффект интонаций и пауз;
- эффект молчания;
- эффект интонаций и пауз

Вопрос 7. Существуют следующие зоны в деловой коммуникации:

- коллективная;
- социальная;
- интимная;
- персональная.

Вопрос 8. Существуют следующие способы представления информации:

- нарисованный;
- устный;
- графический;
- электронный.

Вопрос 9. К содержанию деловых писем предъявляются следующие требования:

- грамотность;
- точность;
- кратность;
- поэтичность.

Вопрос 10. Позитивные свойства возможного делового партнёра – это:

- компетентность;
- добродушие;
- порядочность;
- надёжность.

Вопрос 11. К принципам делового этикета относится:

- принцип делового поведения;
- принцип предсказуемости поведения.
- принцип непредсказуемости поведения.

Вопрос 12. Конфликтная ситуация – это:

- течение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
- столкновение равных по силе, но противоположных по направлению интересов, мотивов поведения и др.

Вопрос 13. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- начальной фазе;
- фазе подъема;
- пике конфликта;
- фазе спада.

Вопрос 14. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

- психологии;
- социологии;
- педагогике.

Вопрос 15. Профессиональный посредник называется:

- суггестором;
- медиатором;
- коллегой.

Вопрос 16. Конфликтная ситуация — это:

- случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- причина конфликта;
- этап развития конфликта.

Вопрос 17. Управление конфликтами — это:

- целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих

Вопрос 18. К групповым конфликтам относятся конфликты:

- личность – группа;
- группа – группа;
- личность – группа и - группа – группа
- руководитель – коллектив;
- микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

Вопрос 19. Стратегические методы разрешения конфликта:

- планирование социального развития;
- конкретные требования к работе каждого;
- система поощрения за инициативу;
- добросовестность.

Вопрос 20. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

- посредник;
- пособник;
- подстрекатель.

Вопрос 21. Возможность «беспредметного» конфликта:

- реальна в ряде случаев;
- исключен;
- реальна

Вопрос 22. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:

- нехватка средств к существованию;
- деньги;
- престиж;
- власть

Вопрос 23. Основным предметом политических конфликтов является:

- политический интерес;
- политическая власть в различных социальных структурах;
- государственная власть;
- политическое сознание людей;
- политические партии.

Вопрос 24. Внутрличностный конфликт – это:

- глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

Вопрос 25. Технологии рационального поведения в конфликте — это:

- совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
- совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;

- спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

Раздел 6. Учебная дисциплина: «Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя»

Пояснительная записка. Настоящий раздел предназначен для изучения дисциплины «Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя».

Цель: изучить порядок организации работы с посетителями организации; организации телефонных переговоров руководителя; организации информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами прочих организации. Планирование рабочего дня секретаря. Технические средства в работе секретаря.

Изучение дисциплины завершается проведением итогового занятия, выполняющего функции контроля освоения учебного материала.

Форма итогового занятия – собеседование.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№	Наименование дисциплин	Всего час.	Лекции	Практическое обучение	Самостоятельная работа и консультации
6.	Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя	24	10	9	5
6.1.	Планирование рабочего дня секретаря	4	2	1	1
6.2.	Организация работы с посетителями организации	4	2	1	1
6.3.	Организация телефонных переговоров руководителя	3	1	1	1
6.4.	Организация информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами прочих организации	5	2	2	1
6.5.	Технические средства в работе секретаря	2	1	-	1
6.6.	Связи с общественностью (Public relations)	4	2	1	1
6.7.	Зачет	2	-	2	-

Тема 6.1. Планирование рабочего дня секретаря.

Настоящая тема изучает золотые правила секретаря. Планирование, распределение и использование рабочего времени.

Многолетний практический опыт исследования секретарского труда показал, что главным в нем является план на день, который определяет все последующее долгосрочное планирование. Он помогает наиболее эффективно использовать рабочие часы и минуты, дает обзор всех дел дня. Слушатели научатся составлять план на день и на неделю.

Тема 6.2. Организация работы с посетителями организации.

Прием посетителей - одна из важнейших функций секретаря. Первое впечатление о фирме (учреждении) складывается именно от уровня организации приема. Секретарь фирмы (небольшого учреждения) отвечает за организацию приема всех обратившихся в нее. Секретарь руководителя организует прием посетителей руководством.

Секретарь должен уметь встретить посетителей, быть любезным и приветливым, чтобы обеспечить эффективность встречи или сгладить трудные ситуации. От его приветливости, четкости и полноты ответов на вопросы складывается первое представление о фирме в целом.

Настоящая тема рассматривает работу секретаря по организации приема посетителей: процесс подготовки к приему посетителей; основные параметры приема посетителей. Порядок осуществления записи посетителей на прием в журнале учета посетителей. Виды приема посетителей.

Тема 6.3. Организация телефонных переговоров руководителя.

При эффективном использовании телефон становится важнейшим компонентом создания имиджа фирмы. Именно от приема, который будет оказан потенциальному партнеру на другом конце провода, от того, как сложится предварительный разговор. Отличие телефонных переговоров от других видов переговоров. Понятие деловой телефонный разговор. Смысловые части телефонного разговора. Установление контакта с абонентом. Телефонный этикет. Основные принципы этики общения по телефону. Правила телефонного разговора. Техника активного слушания. Самые распространенные ошибки при телефонном разговоре. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам и когда звоните вы.

Тема 6.4. Организация информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами прочих организации.

Деятельность руководителя нуждается в предоставлении своевременной, достоверной и полной информации, т. е. в информационном обеспечении.

Информационное обеспечение деятельности руководителя – это осуществление действий по предоставлению своевременной, достоверной и полной информации субъекту управления (руководителю) с заданной периодичностью.

Документационное обеспечение управленческой деятельности играет важнейшую роль в современных процессах управления, так как подавляющее число управленческих решений в настоящее время в обязательном порядке фиксируются на бумаге

Современное документирование включает использование всех способов фиксации и передачи информации. В управленческой практике преобладающим способом документирования на сегодняшний день является их принтерная или машинописная печать.

Тема 6.5. Технические средства в работе секретаря

К техническим средствам, которыми чаще всего пользуется секретарь, относятся: персональный компьютер, телефон, телефакс, принтер, факс-модем, машина для уничтожения бумаг, копировальный аппарат и сканер. Секретарь должен знать, уметь и максимально использовать имеющиеся средства для повышения оперативности и эффективности своего труда.

Тема 6.6. Связи с общественностью (Public relations)

Выражение паблик рилейшнз (public relations) дословно означает «публичные, общественные отношения». В настоящее время в литературе используется несколько равнозначных терминов, появившихся на основе не совсем точного перевода с английского языка или прочтения данного словосочетания: «связи с общественностью», «общественные связи», «пиар», а также аббревиатуры в русском и английском вариантах – ПР и PR.

Связи с общественностью как вид деятельности основываются на определенных принципах. К основным принципам относятся следующие: принцип демократии; принцип альтернативности; принцип гражданского согласия; принцип технологичности.

Общественность и общественное мнение в сфере связей с общественностью. История развития связей с общественностью. Мировой и отечественный опыт.

Перечень тем практического обучения

Номер темы	Наименование тем практического занятия
Тема 6.1.	Планирование рабочего дня секретаря (2 ак. часа)
Тема 6.2.	Организация работы с посетителями организации (1 ак. час)
Тема 6.3.	Организация телефонных переговоров руководителя (1 ак. час)
Тема 6.4.	Организация информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами прочих организации (2 ак. часа)
Тема 6.6.	Связи с общественностью (Public relations) (1 ак. час)
Зачет	(2 ак. часа)

Перечень тем самостоятельных занятий

Номер темы	Наименование тем самостоятельных занятий
Тема 6.2.	Организация работы с посетителями организации (1 ак. час)

Тема 6.3.	Организация телефонных переговоров руководителя (1 ак. час)
Тема 6.4.	Организация информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами прочих организации (1 ак. час)
Тема 6.5.	Технические средства в работе секретаря (1 ак. час)
Тема 6.6.	Связи с общественностью (Public relations) (1 ак. час)

Материально-технические условия реализации программы:

Наименование специализированных кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Кабинет № 26	Лекции	Ноутбук, мультимедийный проектор, экран, интерактивная доска, телевизор.
Кабинет № 26	Практические занятия	Компьютеры, справочно-консультационная система Консультант плюс, электронная библиотечная система IPRbooks, Интернет.

Список использованной литературы

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации
2. Гражданский кодекс Российской Федерации
3. Алехина И.Я. «Имидж и этикет в бизнесе». - М.: Дело, 2013.
4. Андреева В.И. Делопроизводство. Организация и ведение: пособие. 3-е изд., перераб. И доп. М.: КноРус, 2016. 45 с. 2016. – 192 с.
5. Андреева Г.М. Социальная психология [Текст] /Г.М. Андреева. - М.: Аспект Пресс, 2000. -376 с.
6. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология [Текст] /А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - М.: Юнити, 2016. - 551 с.
7. Ботавина Р.Н. «Этика деловых отношений». - М.: Финансы и статистика, 2011.
8. Веселов П. В. Профессия - секретарь. М.: 2004.
9. Венедиктова В.И. «О деловой этике и эстетике». - М.: Фонд «Правовая культура», 2014.
10. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров, Д.К. Конфликтология [Текст] / И.Е. Ворожейкин и др. - М.: Инфра-М, 2014. - 224 с.
11. Журнал «Секретарь-референт» 2015.
12. Журнал «Современные технологии делопроизводства и документооборота» 2017.
13. Морозов А.В. Деловая психология. - СПб. Изд-во Союз, 2000. -576 с.

14. Павлюк Л.В., Киселева Т.И., Воробьев Н.И. Справочник по делопроизводству, архивному делу и основам работы на компьютере. – СПб.: Издательский Торговый Дом «Герда», 2009. – 303 с.
15. Психология и этика делового общения» / Под редакцией В.Н. Лавриненко. - 5-е изд. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2006.
16. Стенюков М.В. Делопроизводство. Организация документационного обеспечения управления. М.: А-ПРИОР, 2019. 176 с.
17. Стенюков М.В. Документы. Делопроизводство. – М.: Изд-во «ПРИОР», 5-е изд., доп. и перераб. – 2018. – 144 с. 4
18. Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления. М.: Академия, 2017. 224 с
19. Колесник Е.Н. Документирование управленческой деятельности в органах государственной власти и местного самоуправления: В 3 кн. – Кн. 1. Управленческое документоведение. – УрАГС: Екатеринбург, 2002. – 176 с.
20. ГОСТ Р 6.30–2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительных документов. Требования к оформлению документов. – ИПК Изд-во стандартов, 2003.
21. ГОСТ 6.10.4.84. Унифицированные системы документации. Придание юридической силы документам на машинном носителе и машинограмме, создаваемым средствами вычислительной техники. Основные положения. – М.: Изд-во стандартов, 1984.
22. ГОСТ 6.10.5–87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца. – М.: Изд-во стандартов, 1987.
- 23.ГОСТ Р 51141–98. «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения». – М.: Изд-во стандартов, 1998.

Экзаменационные билеты

Билет 1

1. Краткая история становления и развития делопроизводства в России.
2. Организационные документы. Устав. Штатное расписание. Положение об организации. Должностная инструкция. Правила внутреннего трудового распорядка.

Билет 2

1. Понятие о классификации документов.
2. Понятие о документообороте и документопотоке. Группы документов в документальном обеспечении предприятия: входящие и исходящие, внутренние; их особенности.

Билет 3

1. Оформление реквизитов документов, правила оформления реквизитов документов.
2. Коммерческая тайна. Грифы конфиденциальной информации.

Билет 4

1. Общие требования к текстам документов.
2. Ответственность за организацию работы с обращением граждан, состояния делопроизводства по ним.

Билет 5

1. Распорядительные документы. Приказы, решения, распоряжения; характеристика документов.
2. Личный прием граждан; правила осуществления; требования к ее организациям.

Билет 6

1. Общее понятие о номенклатуре дел.
2. Деловая переписка. Классификация писем.

Билет 7

1. Архив предприятия, его назначение.
2. Организация и оборудование рабочего места секретаря.

Билет 8

1. Юридическое значение документа.
2. Формирование дел. Нормативные документы для организации работы по формированию дел.

Билет 9

1. Виды обращения граждан: предложения, заявления, жалобы, их определения.
2. Прием и первичная обработка входящих документов.

Билет 10

1. Контроль исполнения документов.
2. Способы формирования дел. Используемые папки; оформление обложки дела.

Билет 11

1. Прием и передача дел в архив; порядок осуществления.
2. Личная карточка Т-2.

Билет 12

1. Определение служебных документов конфиденциального характера.
2. Порядок регистрации документов с грифом «Конфиденциальный документ».

Билет 13

1. Требования, предъявляемые к сотрудникам при работе с конфиденциальными документами.
2. Составление описей дел.

Билет 14

1. Виды и назначение бланков.
2. Виды текстов, требований к их составлению и оформлению.: текст - трафарет, текст анкета, текст таблица.

Билет 15

1. Информационно справочные документы. Протоколы, акты, докладные записки, справки, оформление копий документов.
2. Перечень сведений конфиденциального характера.

Билет 16

1. Структура и функции службы ДОУ.
2. Расположение отметок на служебных документах.

Билет 17

1. Композиционная структура текста документа.
2. Прием и обработка исходящих документов.

Билет 18

1. Язык документа.
2. Действия сотрудника по утрате документов закрытого характера.

Билет 19

1. Форма журнала учета выдачи документов конфиденциального характера.
2. Подготовка дел для передачи на архивное хранение.

Билет 20

1. Передача документов внутри организации.
2. Формы регистрации: журнальная, карточная, автоматизированная.

Билет 21

1. Составление текстов для факсимильной связи, телеграмм.
2. Классификация писем.

Билет 22

1. Трудовой договор, определение, заключение трудового договора, содержание.
2. Форма специального журнала регистрации документов конфиденциального характера.

Билет 23

1. Разделы номенклатуры дел.
2. Комиссия по определению срока хранения конкретных дел; ее состав и полномочия.

Билет 24

1. Стилистика деловой документации.
2. Личный листок по учету кадров.

Билет 25

1. Трудовая книжка. Оформление трудовой книжки.
2. Обязательство о неразглашении служебной (коммерческой тайне