

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**  
**"ФИТВОРЛД"**

142131, Россия, РЯЗАНОВСКОЕ, МОСКВА, СИМФЕРОПОЛЬСКОЕ ШОССЕ ДОР., Д. 22, СТР. 7, ЭТАЖ 1  
ОГРН 5167746453970, ИНН/КПП 7751033556/775101001, тел: +7 903 721-07-86, e-mail: info@fitworld.pro

---

**УТВЕРЖДЕНО**

приказом генерального директора  
от «01» февраля 2024 г.

№ 4-ОП

**А. П. Переворуха**



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ**  
**«СЕКРЕТАРЬ-АДМИНИСТРАТОР»**

**г. Щербинка, 2024 г.**

<b>1. Общая характеристика программы</b> .....	3
1.1. Цель реализации .....	3
1.2. Нормативная правовая база .....	3
1.3. Планируемые результаты освоения .....	4
1.4. Категория слушателей .....	21
1.5. Организационно-педагогическое обеспечение.....	21
1.6. Требования к кадровым условиям реализации программы.....	21
1.7. Форма и срок обучения .....	21
1.8. Форма аттестации .....	21
1.9. Материально-техническое обеспечение.....	22
<b>2. Содержание программы</b> .....	23
2.1. Учебный план.....	23
2.2. Календарно-тематический план.....	23
3. Содержание учебных дисциплин.....	25
3.1. Рабочая программа учебной дисциплины «Моделирование профессиональной деятельности».....	25
3.2. Рабочая программа учебной дисциплины «Основы менеджмента организации».....	25
3.3. Рабочая программа учебной дисциплины «Правовые основы трудовой деятельности».....	26
3.4. Рабочая программа учебной дисциплины «Охрана труда, пожарная безопасность, санитария и гигиена».....	26
3.5. Рабочая программа учебной дисциплины «Информационные компьютерные технологии и технические средства управления».....	27
3.6. Рабочая программа учебной дисциплины «Организационное обеспечение управления».....	28
3.7. Рабочая программа учебной дисциплины «Документационное обеспечение управления. Конфиденциальное делопроизводство защита информации. Основы архивного дела».....	29
3.8. Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря. Организация работы с посетителями.....	30
<b>4. Тематический план учебной практики</b> .....	32
<b>5. Тематический план производственной практики</b> .....	33
<b>6. Вопросы промежуточной аттестации</b> .....	35
<b>7. Вопросы к итоговому экзамену</b> .....	37
<b>8. Список рекомендованной литературы</b> .....	38

## Общая характеристика программы

### 1.1. Цель реализации

#### Целью программы является:

- развитие у обучающихся профессиональных компетенций в соответствии с требованиями профессионального стандарта - организационное обеспечение деятельности организации
- получение обучающимся необходимого уровня знаний и умений для выполнения организационно-технических функций по документационному обеспечению деятельности предприятия (учреждения, организации, фирмы) разных сфер и разных форм собственности
- повышение уровня знания в вопросах охраны труда и обеспечения информационной безопасности в организации
- получение и закрепление знаний профессиональной этики и психологии деловых коммуникаций
- изучение и практическое закрепление современных технологий документооборота
- формирование имиджа секретаря и знаний элементов делового этикета

### 1.2. Нормативная правовая база

Нормативную правовую основу разработки дополнительной образовательной программы профессиональной подготовки «Секретарь-администратор» составляют:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с изменениями на 29 декабря 2022 года (редакция, действующая с 1 января 2023 года);
2. Приказ Министерства труда и социальной защиты от 15 июня 2020 года N 333н «Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией"»
3. Приказ Министерства образования и науки РФ от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»
4. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 26.08.2022 № 778 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение" (Зарегистрирован 30.09.2022 № 70318)
5. Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 N 499 (ред. от 15.11.2013) "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам" (Зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2013 N 29444)
6. Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов от 22 января 2015 года N ДЛ-1/05вн
7. Федеральный закон от 03.07.2016 N 238-ФЗ «О независимой оценке квалификации»



### 1.3. Планируемые результаты освоения

В результате освоения программы профессионального обучения, слушатель должен приобрести знания, умения и навыки, необходимые для получения соответствующих компетенций, предусмотренных профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденным Приказом 33 Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15.06.2020 № 333н.

#### Общие компетенции

<b>Код компетенции</b>	<b>Наименование</b>	<b>Знания, умения</b>
<b>ОК 1</b>	<b>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</b>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li>– определять этапы решения задачи, выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>– составлять план действия, определять необходимые ресурсы;</li> <li>– владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>– реализовывать составленный план, оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li> <li>– основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>– алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li>– методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>– структуру плана для решения задач, порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</li> </ul>
<b>ОК 2</b>	<b>Осуществлять поиск, анализ, и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</b>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять задачи для поиска информации, определять необходимые источники информации;</li> <li>– планировать процесс поиска, структурировать получаемую информацию;</li> <li>– выделять наиболее значимое в перечне информации, оценивать практическую значимость результатов поиска, оформлять результаты поиска.</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>– приемы структурирования информации;</li> <li>– формат оформления результатов поиска информации.</li> </ul>
<b>ОК 3</b>	<b>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</b>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>– применять современную научную профессиональную терминологию.</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li>– современную научную и профессиональную терминологию.</li> </ul>

ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>— взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— психологические основы деятельности коллектива;</li> <li>— психологические особенности личности;</li> <li>— основы проектной деятельности.</li> </ul>
ОК 5	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>— использовать современное программное обеспечение.</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— современные средства и устройства информатизации;</li> <li>— порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul>

### Профессиональные компетенции

<u>Код компетенции</u>	<u>Наименование компетенции</u>	<u>Знания, умения</u>
ПК1 Организационное обеспечение деятельности организации	Прием и распределение телефонных звонков организации	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи</li> <li>— использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации</li> <li>— вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы</li> <li>— устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров</li> <li>— сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия</li> <li>— соблюдать служебный этикет</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— функции, задачи, структура организации, ее связи</li> <li>— правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации</li> <li>— этика делового общения</li> <li>— правила речевого этикета</li> <li>— требования охраны труда</li> <li>— правила защиты конфиденциальной служебной информации.</li> </ul> <p><b>Владеть (практический навык):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— техническими и программными средствами для проведения голосовой или видео-конференц-связи</li> <li>— средствами коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации</li> <li>— навыком ведения учетных регистрационных форм, использования их для информационной работы</li> <li>— умением устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров</li> <li>— умением сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия</li> <li>— служебным этикетом</li> </ul>
	Организация работы с посетителями организации	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— общаться с посетителями</li> <li>— использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации</li> <li>— вести учетные формы, использовать их для работы</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>– создавать положительный имидж организации</li> <li>– принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций</li> <li>– применять информационно-коммуникационные технологии</li> <li>– обеспечивать конфиденциальность информации</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила организации приема посетителей</li> <li>– правила делового общения</li> <li>– структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами</li> <li>– правила организации приемов в офисе</li> <li>– правила сервировки чайного (кофейного) стола</li> <li>– правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним</li> <li>– этика делового общения</li> <li>– правила речевого этикета</li> <li>– требования охраны труда</li> <li>– правила защиты конфиденциальной служебной информации</li> </ul>
		<p><b>Владеть (практические навыки):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правилами общения с посетителями</li> <li>– умением использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации</li> <li>– навыком ведения учетных форм, использования их для работы</li> <li>– правилами создания положительного имиджа организации</li> <li>– умением принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций</li> <li>– умением применять информационно-коммуникационные технологии</li> <li>– обеспечением конфиденциальности информации</li> </ul>
	<b>Выполнение координирующих и обеспечивающих функций</b>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– составлять и вести учетные документы</li> <li>– применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации</li> <li>– применять современные средства сбора, обработки и передачи информации</li> <li>– оценивать результаты в рамках поставленных задач</li> <li>– осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила речевого этикета</li> <li>– этика делового общения</li> <li>– требования охраны труда</li> <li>– правила защиты конфиденциальной служебной информации</li> <li>– структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами</li> </ul> <p><b>Владеть (практический навык)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыком составления и ведения учетных документов</li> <li>– умением применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации</li> <li>– современными средствами сбора, обработки и передачи информации</li> <li>– правилами оценки результатов в рамках поставленных задач</li> <li>– правилами контроля исполнения поручений руководителя сотрудниками</li> </ul>
<b>ПК2. Документационное обеспечение деятельности организации</b>	<b>Организация работы с документами</b>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– работать со всей совокупностью информационно-документационных ресурсов организации</li> <li>– пользоваться базами данных, в том числе удаленно</li> <li>– пользоваться справочно-правовыми системами</li> <li>– пользоваться автоматизированными системами учета, регистрации, контроля и информационно-справочными системами при работе с документами организации</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>— применять современные информационно-коммуникационные технологии для работы с документами, в том числе для ее оптимизации и повышения эффективности</li> <li>— применять правила русского языка</li> <li>— применять навыки скоростного письма</li> </ul>
		<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— нормативные правовые акты и нормативно-методические документы, определяющие порядок документационного обеспечения управления</li> <li>— структура организации, руководство структурных подразделений</li> <li>— современные информационные технологии работы с документами</li> <li>— порядок работы с документами</li> <li>— схемы документооборота</li> <li>— системы скоростного письма</li> <li>— правила работы с входящими, исходящими и внутренними документами</li> <li>— правила организации и формы контроля исполнения документов в организации</li> <li>— типовые сроки исполнения документов</li> <li>— принципы работы со сроковой картотекой</li> <li>— назначение и технология текущего и предупредительного контроля</li> <li>— правила составления аналитических справок по организации работы с документами и контролю исполнения документов</li> <li>— правила документационного обеспечения деятельности организации</li> <li>— виды документов, их назначение</li> <li>— требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами</li> <li>— правила составления и оформления информационно-справочных, организационных, управленческих документов</li> <li>— правила создания и ведения баз данных служебных документов в организации</li> <li>— системы электронного документооборота</li> <li>— правила и сроки отправки исходящих документов</li> <li>— требования охраны труда</li> </ul> <p><b>Владеть (практические навыки)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— умением работать со всей совокупностью информационно-документационных ресурсов организации</li> <li>— навыком использования баз данных, в том числе удаленно</li> <li>— уметь пользоваться справочно-правовыми системами</li> <li>— навыком использования автоматизированных систем учета, регистрации, контроля и информационно-справочными системами при работе с документами организации</li> <li>— навыком применения современных информационно-коммуникационных технологий для работы с документами, в том числе для ее оптимизации и повышения эффективности</li> <li>— правилами русского языка</li> <li>— навыком скоростного письма</li> </ul>
	<b>Организация текущего хранения документов</b>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— организовывать работу по учету, хранению и передаче в соответствующие структурные подразделения документов текущего делопроизводства</li> <li>— осуществлять методическое руководство делопроизводством в организации, контролировать правильное формирование, хранение и сдачу дел в архив</li> <li>— разрабатывать номенклатуру дел структурного подразделения</li> <li>— использовать номенклатуру дел при изучении структуры организации, составлении описей дел</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>— организовывать работу по формированию дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел организации</li> <li>— формировать документы в дела с учетом их специфики</li> <li>— систематизировать документы внутри дела</li> <li>— обеспечивать сохранность и защиту документов организации</li> <li>— применять информационно-коммуникационные технологии при работе с документами</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты, определяющие порядок документационного обеспечения управления</li> <li>— виды номенклатур, общие требования к номенклатуре, методика ее составления и оформления</li> <li>— правила согласования номенклатуры дел с ведомственными архивами и экспертной комиссией</li> <li>— порядок формирования и оформления дел, специфика формирования отдельных категорий дел</li> <li>— правила хранения дел, в том числе с документами ограниченного доступа</li> <li>— правила выдачи и использования документов из сформированных дел</li> <li>— требования охраны труда</li> </ul> <p><b>Владеть (практические навыки)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— навыком организации работы по учету, хранению и передаче в соответствующие структурные подразделения документов текущего делопроизводства</li> <li>— умением методического руководства делопроизводством в организации, контроля правильным формированием, хранением и сдачи дел в архив</li> <li>— правилами разработки номенклатуры дел структурного подразделения</li> <li>— навыком использования номенклатуры дел при изучении структуры организации, составлении описей дел</li> <li>— организацией работы по формированию дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел организации</li> <li>— правилами формирования документов в дела с учетом их специфики</li> <li>— систематизацией документов</li> <li>— навыком обеспечения сохранности и защиты документов организации</li> <li>— умением применять информационно-коммуникационные технологии при работе с документами</li> </ul>
	<p><b>Организация обработки дел для последующего хранения</b></p>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— пользоваться перечнями документов и анализировать фактическое содержание имеющихся в деле документов при определении сроков их хранения</li> <li>— оформлять документы экспертной комиссии</li> <li>— оформлять обложки дел постоянного и временного хранения в соответствии с требованиями государственных стандартов</li> <li>— производить хронологическо-структурную систематизацию дел</li> <li>— осуществлять техническую обработку и полное оформление дел постоянного и временного хранения</li> <li>— составлять опись дел постоянного и временного хранения в соответствии с нормативно-методическими документами</li> <li>— применять информационно-коммуникационные технологии при работе с документами</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты, определяющие порядок документационного обеспечения управления</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>– критерии разделения документов на группы в соответствии с ценностью информации, содержащейся в них</li> <li>– порядок использования типовых или ведомственных перечней документов, определения сроков хранения в процессе экспертизы ценности документов</li> <li>– порядок создания, организации и документирования работы экспертной комиссии</li> <li>– правила составления и утверждения протокола работы экспертной комиссии</li> <li>– правила составления и утверждения акта о выделении документов, не подлежащих хранению</li> <li>– правила технической обработки и полного оформления дел постоянного и временного хранения</li> <li>– правила составления описи дел постоянного и временного хранения в соответствии с нормативно-методическими документами</li> <li>– правила передачи дел в архив организации</li> <li>– требования охраны труда</li> </ul> <p><b>Владеть (практические навыки)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– перечнями документов и анализом фактического содержания имеющихся в деле документов при определении сроков их хранения</li> <li>– навыком оформления документов экспертной комиссии</li> <li>– умением оформлять обложки дел постоянного и временного хранения в соответствии с требованиями государственных стандартов</li> <li>– умением производить хронологическо-структурную систематизацию дел</li> <li>– навыком осуществлять техническую обработку и полное оформление дел постоянного и временного хранения</li> <li>– составлением описи дел постоянного и временного хранения в соответствии с нормативно-методическими документами</li> <li>– навыком применять информационно-коммуникационные технологии при работе с документами</li> </ul>
<p><b>ПК3</b>  <b>Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации</b></p>	<p><b>Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени</b></p>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– устанавливать цели, определять иерархию целей</li> <li>– определять приоритетность и очередность выполнения работ и эффективно распределять рабочее время</li> <li>– оказывать помощь руководителю в распределении его рабочего времени</li> <li>– выбирать оптимальные способы информирования партнеров, клиентов, посетителей, руководителей подразделений и сотрудников о планируемых мероприятиях</li> <li>– обеспечивать информационную безопасность деятельности организации</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– специфика основной деятельности организации</li> <li>– основы административного права и трудового законодательства Российской Федерации</li> <li>– руководящий состав организации и ее подразделений</li> <li>– функции самоменеджмента</li> <li>– принципы и правила планирования рабочего времени</li> <li>– методы постановки целей</li> <li>– правила проведения деловых переговоров</li> </ul> <p><b>Владеть (практические навыки)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– умением устанавливать цели, определять иерархию целей</li> <li>– навыком определять приоритетность и очередность выполнения работ и эффективно распределять рабочее время</li> <li>– правилами оказания помощи руководителю в распределении его рабочего времени</li> <li>– навыком выбора оптимальных способов информирования</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– партнеров, клиентов, посетителей, руководителей подразделений и сотрудников о планируемых мероприятиях</li> <li>– нормами обеспечения информационной безопасности деятельности организации</li> </ul>
	<p><b>Планирование рабочего дня секретаря</b></p>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выбирать и оформлять планировщик</li> <li>– вносить и отслеживать информацию на электронном и/или бумажном носителе</li> <li>– расставлять приоритеты, выделять важное и срочное</li> <li>– выбирать оптимальный ритм работы</li> <li>– анализировать причины невыполнения задач</li> <li>– применять информационно-коммуникационные технологии</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности оформления планировщика (на электронном и бумажном носителях)</li> <li>– основы управления временем</li> </ul> <p><b>Владеть: (практические навыки)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– умением выбора и оформлением планировщика секретаря</li> <li>– навыком ведения дневника (на электронном и (или) бумажном носителе)</li> <li>– правилами согласования планов с планами и сроками работы руководителя</li> <li>– правилами распределения рабочего времени (на день, неделю, перспективу)</li> <li>– умением переноса невыполненных запланированных задач</li> <li>– выполнением типичных ежедневных дел</li> </ul>
	<p><b>Организация телефонных переговоров руководителя</b></p>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– вести и использовать в работе базу данных телефонных контактов руководителя</li> <li>– использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации</li> <li>– вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы и работы по контролю исполнения решений руководителя</li> <li>– сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного общения</li> <li>– использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи</li> <li>– обеспечивать информационную безопасность деятельности организации</li> <li>– соблюдать служебный этикет</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– телефонные контакты руководителя</li> <li>– функции, задачи, структура организации, ее связи по вертикали и горизонтали</li> <li>– правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации</li> <li>– правила поддержания и развития межличностных отношений</li> <li>– правила проведения деловых переговоров</li> <li>– правила защиты конфиденциальной информации</li> <li>– требования охраны труда</li> </ul> <p><b>Владеть (практические навыки)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правилами ведения базы телефонных контактов руководителя</li> <li>– умением соединять руководителя с конкретными абонентами</li> <li>– навыком подготовки материалов для телефонных переговоров руководителя</li> <li>– умением регистрации поступающих в приемную телефонных звонков</li> <li>– умением перенаправления отдельных телефонных звонков заместителям руководителя и сотрудникам</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>– навыком получения необходимой информации и передачей санкционированной информации по телефону</li> <li>– правилами установления контакта с собеседником, поддержания и развития деловой беседы в процессе телефонных переговоров</li> <li>– навыком оказания помощи руководителю при организации и проведении телефонных переговоров и видеоконференций</li> </ul>
	<b>Организация командировок руководителя</b>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оформлять авансовые отчеты руководителя</li> <li>– организовывать встречи руководителя с принимающей стороной</li> <li>– оформлять командировочные документы</li> <li>– обрабатывать документы и материалы по результатам поездки руководителя</li> <li>– обеспечивать работу офиса во время отсутствия руководителя</li> <li>– применять способы делового общения</li> <li>– использовать средства коммуникации для обеспечения взаимодействия с руководителем во время его деловой поездки</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– порядок подготовки и проведения командировок</li> <li>– порядок оформления документов для командировки и отчетных документов по командировке руководителя</li> <li>– деловой протокол</li> <li>– этика делового общения</li> </ul> <p><b>Владеть: (практические навыки)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правилами подготовки проекта служебного задания руководителя</li> <li>– правилами подготовки проекта приказа о служебной командировке</li> <li>– умением оформлять командировочные удостоверения и их регистрацию при необходимости</li> <li>– правилами подготовки документов на получение визы, заграничного паспорта</li> <li>– алгоритмом заказа железнодорожных и авиабилетов, гостиниц, транспортного обеспечения руководителя</li> <li>– оформлением программы поездки, уточнение особенностей протокола планируемых мероприятий</li> <li>– правилами подготовки документов к поездке руководителя</li> <li>– умением проработки маршрута руководителя, увязки его с расписанием транспорта</li> <li>– правилами обработки материалов командировки, оформления отчета о командировке</li> </ul>
	<b>Организация работы с посетителями в приемной руководителя</b>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать и обеспечивать личные контакты руководителя</li> <li>– управлять конфликтами</li> <li>– учитывать психологические особенности личности при различных видах профессионального общения</li> <li>– использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации</li> <li>– вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы и работы по контролю исполнения решений руководителя</li> <li>– создавать положительный имидж организации</li> <li>– принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций</li> <li>– применять информационно-коммуникационные технологии</li> <li>– обеспечивать конфиденциальность в приемной и кабинете руководителя, сохранять конфиденциальную информацию в тайне</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила организации приема посетителей</li> <li>– правила делового общения</li> <li>– правила речевого этикета</li> <li>– правила установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>— структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами</li> <li>— правила организации приемов в офисе</li> <li>— этикет и основы международного протокола</li> <li>— правила сервировки чайного (кофейного) стола</li> <li>— правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним</li> <li>— правила защиты конфиденциальной служебной информации</li> </ul> <p><b>Владеть (практические навыки)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— правилами организации личного приема посетителей руководителем</li> <li>— правилами установки порядка приема для различных категорий посетителей</li> <li>— правилами ведения журнала предварительной записи на прием</li> <li>— правилами регистрации посетителей</li> <li>— навыком содействия оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей и сотрудников организации</li> <li>— правилами организации приема деловых партнеров в офисе</li> <li>— умением организовывать обслуживание руководителя и его деловых партнеров в офисе</li> <li>— навыком сервировки в приемной и офисе</li> <li>— умением принимать меры по сохранению коммерческой тайны в ходе приема посетителей и их нахождения в приемной и кабинете руководителя</li> </ul>
	<p><b>Организация подготовки, проведения и обслуживания конференционных мероприятий</b></p>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— организовывать процесс подготовки к проведению конференционного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы</li> <li>— документировать разные этапы процедуры подготовки и проведения конференционного мероприятия</li> <li>— передавать информацию, документы и материалы участникам конференционного мероприятия</li> <li>— подготавливать и оборудовать стол президиума и рабочие места участников совещания (заседания)</li> <li>— сервировать чайный (кофейный) стол во время проведения кофе-пауз</li> <li>— соблюдать правила делового этикета и протокола</li> <li>— поддерживать имидж организации</li> <li>— создавать имидж секретаря, соответствующий имиджу организации</li> <li>— работать с информацией, анализировать и представлять ее в систематизированном виде</li> <li>— обеспечивать безопасность деятельности организации</li> <li>— применять информационно-коммуникационные технологии</li> <li>— применять правила русского языка</li> <li>— применять навыки скоростного письма</li> <li>— применять навыки записи и расшифровки текста</li> <li>— использовать современные технические средства в области скоростного письма</li> <li>— обеспечивать комфорт участников конференционного мероприятия, помогать в вопросах проживания, транспортного обеспечения</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— комплекс организационно-технических мероприятий по подготовке и проведению совещаний и переговоров, в том числе международных</li> <li>— правила ведения, подготовки и оформления протокола и документов, создаваемых в процессе подготовки конференционного мероприятия</li> <li>— методика составления сметы расходов конференционного мероприятия</li> <li>— основы написания речей и докладов руководителя</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>– правила установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений</li> <li>– правила делового общения, делового этикета</li> <li>– этикет и основы международного протокола</li> <li>– правила проведения деловых переговоров</li> <li>– правила защиты конфиденциальной служебной информации</li> <li>– системы скоростного письма</li> <li>– основы программного обеспечения и офисного оборудования в области скоростного письма</li> <li>– требования охраны труда</li> </ul>
		<p><b>Владеть (практические навыки):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правилами подготовки повестки дня мероприятия</li> <li>– умением оформлять списки участников мероприятия и информировать о намечаемом мероприятии</li> <li>– навыком подготовки предварительной сметы расходов</li> <li>– умением производить рассылку приглашений подтвердившим участие в мероприятии</li> <li>– навыком сбора текстов докладов и проектов итоговых документов у докладчиков</li> <li>– умением производить рассылку информационных материалов участникам конферентного мероприятия</li> <li>– правилами составления явочных листов и списка регистрации участников мероприятия</li> <li>– навыком закупки канцелярских товаров и продуктов для обеспечения кофе-пауз</li> <li>– умением решать вопросов технического оснащения мероприятия</li> <li>– навыком оказания помощи в подготовке доклада руководителя, презентационных материалов</li> <li>– навыком организации подготовки президиума и рабочих мест участников</li> <li>– правилами организации встречи и регистрации участников мероприятия</li> <li>– умением вести протокол мероприятия</li> <li>– организацией сервисного обслуживания во время кофе-пауз</li> <li>– организацией культурно-массовых мероприятий, транспортного и гостиничного обеспечения</li> </ul>
	<p><b>Организация исполнения решений, осуществление контроля исполнения поручений руководителя</b></p>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– вести сроковую картотеку</li> <li>– вести учетные регистрационные формы, использовать их для работы по контролю исполнения поручений руководителя</li> <li>– работать с информацией по контролю, систематизировать ее и представлять в виде сводных документов</li> <li>– использовать средства коммуникации для передачи поручений руководителя</li> <li>– использовать современные средства сбора и обработки контрольной информации</li> <li>– применять информационно-коммуникационные технологии</li> <li>– оценивать результаты в рамках поставленных задач</li> <li>– осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками</li> </ul>
		<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– общие требования к срокам исполнения документов и контрольным функциям службы документационного обеспечения</li> <li>– принципы, способы информирования сотрудников</li> <li>– этика делового общения</li> <li>– управленческая структура организации, руководство организации, образцы подписей руководящих сотрудников, круг их полномочий и ограничения зон их ответственности</li> <li>– локальные нормативные акты организации</li> </ul>

		<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— правилами документального оформления решений руководителя</li> <li>— умением доводить до сведения работников организации распоряжений руководителя</li> <li>— навыком координирования деятельности по исполнению решений руководителя</li> <li>— навыком ведения сроков текущего и предупредительного контроля</li> <li>— умением проверки исполнения поручений руководителя в установленный срок</li> <li>— правилами составления отчетов и аналитических справок о выполнении поручений и решений руководителя</li> </ul>
	<p><b>Организация и поддержание функционального рабочего пространства приемной и кабинета руководителя</b></p>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— создавать условия, обеспечивающие эффективную работу руководителя</li> <li>— применять в соответствии с назначением средства организационной техники, канцелярские принадлежности</li> <li>— оснащать рабочее место руководителя и свое рабочее место необходимым оборудованием</li> <li>— осуществлять замену расходных материалов, уход за оргтехникой</li> <li>— контролировать состояние и пополнять запасы канцелярских товаров, средств гигиены, продуктов питания</li> </ul>
		<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— требования охраны труда, производственной санитарии, противопожарной защиты</li> <li>— основы правильной организации труда и методы повышения его эффективности</li> <li>— основы эргономики офиса и флористики</li> <li>— стандарты и рекомендации по оборудованию офисных помещений</li> <li>— состав организационной техники, ее устройство и порядок работы с ней</li> </ul>
		<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— правилами обеспечения рабочего места руководителя необходимыми средствами организационной техники, канцелярскими принадлежностями</li> <li>— правилами организации приемной офиса в соответствии с требованиями эргономики и культуры труда</li> <li>— умением оборудовать рабочее место оргтехникой, персональным компьютером, вспомогательной техникой</li> <li>— правилами организации оборудования приемной системами хранения, необходимыми приспособлениями, обеспечения канцелярскими принадлежностями</li> <li>— правилами обеспечения хранения и замены расходных материалов, повседневный уход за оргтехникой</li> </ul>
	<p><b>Разработка локальных нормативных актов, регламентирующих работу секретаря</b></p>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— составлять и оформлять организационные и методические документы</li> <li>— редактировать тексты служебных документов</li> <li>— работать со всей совокупностью информационно-документационных ресурсов организации</li> <li>— пользоваться базами данных, в том числе удаленно</li> <li>— использовать справочные правовые системы</li> <li>— работать с компьютером, каталогами (папками) и файлами, сканером</li> <li>— пользоваться офисным пакетом (текстовый редактор, таблицы)</li> <li>— пользоваться периферийными устройствами и оргтехникой</li> <li>— пользоваться электронной почтой</li> <li>— пользоваться системами электронного документооборота</li> </ul>
		<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— правовые основы управления (основы административного, трудового и гражданского права)</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты, определяющие порядок документационного обеспечения управления</li> <li>- структура, руководство структурных подразделений, образцы подписей лиц, имеющих право подписания и утверждения документов, и ограничения зон их ответственности</li> <li>- правила документационного обеспечения деятельности организации</li> <li>- порядок работы с документами</li> <li>- требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами</li> <li>- правила составления организационных документов (положений, инструкций, регламентов)</li> <li>- виды документов, их назначение</li> <li>- основы документной лингвистики</li> <li>- требования охраны труда</li> </ul> <p><b>Владеть (практические навыки)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- умением составлять и оформлять организационные и методические документы</li> <li>- умением редактировать тексты служебных документов</li> <li>- навыком работы со всей совокупностью информационно-документационных ресурсов организации</li> <li>- умением пользоваться базами данных, в том числе удаленно</li> <li>- использовать справочные правовые системы</li> </ul>
	<p><b>Составление и оформление управленческой документации</b></p> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- редактировать тексты служебных документов</li> <li>- пользоваться унифицированными формами документов</li> <li>- оформлять кассовые финансовые документы и документы по учету накладных расходов</li> <li>- печатать служебные документы</li> <li>- пользоваться периферийными устройствами и оргтехникой</li> <li>- работать с компьютером, сканером</li> <li>- пользоваться офисным пакетом (текстовый редактор, таблицы)</li> <li>- пользоваться электронной почтой</li> <li>- пользоваться системами электронного документооборота</li> <li>- обеспечивать безопасность деятельности организации</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правовые основы управления (основы административного, трудового и хозяйственного права)</li> <li>- структура организации, руководство структурных подразделений, образцы подписей лиц, имеющих право подписания и утверждения документов, и ограничения зон их ответственности</li> <li>- правила документационного обеспечения деятельности организации</li> <li>- порядок работы с документами</li> <li>- требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами</li> <li>- виды документов, их назначение</li> <li>- правила согласования документов организации (внутреннего и внешнего)</li> <li>- правила подписания и утверждения документов</li> <li>- правила составления и оформления информационно-справочных, управленческих документов и служебных писем</li> <li>- основы документной лингвистики</li> <li>- правила русского языка</li> <li>- требования охраны труда</li> </ul>

		<p><b>Владеть (практические навыки)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыком редакции текстов служебных документов</li> <li>- умением пользоваться унифицированными формами документов</li> <li>- умением оформлять кассовые финансовые документы и документы по учету накладных расходов</li> <li>- правилами печати служебных документов</li> <li>- пользоваться периферийными устройствами и оргтехникой</li> <li>- работать с компьютером, сканером</li> <li>- навыком использования системами электронного документооборота</li> <li>- навыком обеспечения безопасности деятельности организации</li> </ul>
	<p><b>Организация работы с документами в приемной руководителя</b></p>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работать с входящей, исходящей, внутренней документацией</li> <li>- пользоваться системами электронного документооборота для регистрации, контроля документов и информационно-справочной работы с документами</li> <li>- применять информационно-коммуникационные технологии для работы с документами</li> <li>- применять правила русского языка</li> <li>- применять навыки скоростного письма</li> <li>- составлять и оформлять локальные нормативные акты</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты, определяющие порядок документационного обеспечения управления</li> <li>- структура организации, руководство структурных подразделений</li> <li>- современные информационные технологии работы с документами</li> <li>- порядок работы с документами, схемы документооборота</li> <li>- правила работы с входящими, исходящими и внутренними документами</li> <li>- правила организации контроля исполнения документов и типовые сроки исполнения документов</li> <li>- правила составления аналитических справок по организации работы с документами и контролю исполнения документов</li> <li>- правила создания и ведения баз данных служебных документов в организации</li> <li>- системы электронного документооборота</li> <li>- системы скоростного письма</li> <li>- требования охраны труда</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- получение, предварительное рассмотрение и сортировка поступающих в приемную руководителя документов</li> <li>- проверка комплектности поступающих в приемную руководителя документов</li> <li>- подготовка документов для рассмотрения руководителем</li> <li>- учет документов, поступающих на имя руководителя</li> <li>- организация доставки документов исполнителям</li> <li>- создание и ведение базы данных документов руководителя</li> <li>- ведение информационно-справочной работы</li> </ul>
	<p><b>Обеспечение руководителя информацией</b></p>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять сбор, обработку и анализ информации в соответствии с требованиями краткости, четкости формулировок, своевременности поступления, точности и достоверности, оптимальности систематизации, непрерывности сбора и обработки информации</li> <li>- осуществлять регистрацию, накопление и передачу, систематизированное хранение и выдачу информации в требуемой форме</li> <li>- составлять и оформлять сводные, отчетные, статистические документы</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>— осуществлять обработку и структурирование информации, образуя информационные ресурсы</li> <li>— вводить новые данные в справочно-информационные системы</li> <li>— вводить в память компьютера электронные образы документов</li> <li>— применять навыки скоростного письма</li> <li>— применять навыки записи и расшифровки текста</li> <li>— использовать современные технические средства в области скоростного письма</li> <li>— производить поиск информации в существующих базах данных, вести информационно-справочную работу на основе различных комбинаций поисковых признаков</li> <li>— применять информационно-коммуникационные технологии</li> </ul>
		<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— особенности формирования внешних и внутренних информационных потоков</li> <li>— состав внешних информационных потоков</li> <li>— состав внутренних информационных потоков</li> <li>— структура организации и порядок взаимодействия подразделений и служб</li> <li>— особенности формирования баз данных в организации</li> <li>— Современные научные методы и технические средства, способствующие сбору, обработке, сохранению и передаче информационных потоков</li> <li>— методы обработки информации с применением современных технических средств коммуникаций и связи, вычислительной техники</li> <li>— системы скоростного письма</li> <li>— основы программного обеспечения и офисного оборудования в области скоростного письма</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— умением сбора и переработки информации, необходимой для принятия обоснованных управленческих решений</li> <li>— правилами проверки достоверности, полноты и непротиворечивости данных, исключение дублирования информации</li> <li>— навыком предоставления данных в едином и удобном для восприятия формате</li> <li>— анализом наиболее значимых критериев систематизации информации для создания баз данных</li> <li>— умением формирования и использования баз данных в организации</li> </ul>
	<b>Организация информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами организации</b>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— использовать современные технологии сбора и передачи информации</li> <li>— осуществлять сбор и переработку информации, необходимой для деятельности руководителя</li> <li>— осуществлять систематизацию получаемых и передаваемых данных</li> <li>— осуществлять проверку достоверности, полноты и непротиворечивости данных, исключение дублирования информации</li> <li>— представлять данные в едином и удобном для восприятия формате</li> <li>— многократно использовать полученную информацию, постоянно обновлять данные</li> <li>— обеспечивать оперативность информационных потоков</li> <li>— работать с компьютером, использовать офисный пакет (текстовый редактор, таблицы)</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты в сфере деятельности организации</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>— структура организации, руководство структурных подразделений, направления деятельности организации и компетенции структурных подразделений и должностных лиц</li> <li>— классификация управленческой информации, виды управленческой информации</li> <li>— формы представления управленческой информации</li> <li>— источники управленческой информации</li> <li>— методика отбора источников информации</li> <li>— требования, предъявляемые к управленческой информации</li> </ul>
		<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— навыком обмена информацией между подразделениями и должностными лицами организации</li> <li>— правилами оповещения работников о предстоящих мероприятиях</li> <li>— правилами организации встреч трудового коллектива с руководством</li> <li>— правилами информирования руководителя об обращениях сотрудников по рабочим и личным вопросам</li> </ul>
<p><b>ПК4</b> Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации</p>	<p><b>Формирование информационного взаимодействия руководителя с организациями</b></p>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— анализировать и отбирать источники информации в соответствии с критериями полноты, достоверности, своевременности предоставления информации</li> <li>— собирать, обрабатывать и анализировать информацию в соответствии с заданными требованиями</li> <li>— передавать информацию в систематизированном виде</li> <li>— обрабатывать и структурировать информацию, образуя информационные ресурсы</li> <li>— производить поиск информации в существующих базах данных, вести информационно-справочную работу на основе различных комбинаций поисковых признаков</li> <li>— обеспечивать информационную безопасность организации</li> <li>— работать с компьютером, использовать офисный пакет (текстовый редактор, таблицы)</li> </ul>
		<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— внутренняя и внешняя политика организации</li> <li>— принципы представительства в государственных органах, органах местного самоуправления, сторонних организациях и порядок взаимодействия с ними</li> <li>— принципы и методы администрирования</li> <li>— особенности формирования внешних и внутренних информационных потоков</li> <li>— структура организации и порядок взаимодействия подразделений и служб</li> <li>— правила формирования и использования баз данных</li> <li>— современные научные методы и технические средства, способствующие сбору, обработке, сохранению и передаче информации</li> <li>— правила защиты конфиденциальной служебной информации</li> <li>— современные информационные технологии</li> </ul>
		<p><b>Владеть (практические навыки):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— анализом и отбором источников информации в соответствии с критериями полноты, достоверности, своевременности предоставления информации</li> <li>— правилами передачи информации в систематизированном виде</li> <li>— навыком поиска информации в существующих базах данных, вести информационно-справочную работу на основе различных комбинаций поисковых признаков</li> <li>— навыком обеспечения информационной безопасности организации</li> <li>— умением работать с компьютером, использовать офисный пакет (текстовый редактор, таблицы)</li> </ul>



<p><b>Анализ информации и подготовка информационно-аналитических материалов</b></p>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— разрабатывать тематический план обзора, доклада, аналитической справки</li> <li>— обосновывать актуальность проблемы, которую предстоит осветить в обзоре, докладе, справке</li> <li>— пользоваться информационными ресурсами и систематизировать информацию по заданным критериям</li> <li>— интерпретировать полученные данные и представлять их в систематизированном виде</li> <li>— определять круг источников и литературы, необходимых для подготовки информационно-аналитических материалов</li> <li>— излагать материал в логической последовательности</li> <li>— производить анализ и оценку изложенного материала</li> <li>— оформлять текст в соответствующем стиле</li> <li>— редактировать текст документов</li> <li>— формулировать выводы и рекомендации</li> <li>— осуществлять автоматизацию процессов сбора, хранения и выдачи информации</li> <li>— пользоваться устройствами автоматизированной обработки текстовой информации и фотонаборными устройствами</li> <li>— применять вычислительную технику и информационные технологии для экономичной и рациональной организации информационных процессов, повышения их гибкости и динамичности</li> <li>— проводить редактирование текста, анализ и оценку выводов и рекомендаций</li> <li>— применять основы психологии делового общения</li> </ul>
	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты в сфере деятельности организации</li> <li>— структура организации, руководство структурных подразделений, направления деятельности организации и компетенции структурных подразделений и должностных лиц</li> <li>— классификация управленческой информации, виды управленческой информации</li> <li>— формы представления управленческой информации</li> <li>— источники управленческой информации, методика отбора источников информации</li> <li>— требования, предъявляемые к управленческой информации</li> <li>— особенности реферирования информации, специфика оформления и составления аннотаций, рефератов, обзоров, докладов</li> <li>— основы написания речей и докладов руководителя</li> <li>— категории слушателей (читателей), на которых будет рассчитан данный обзор, доклад</li> <li>— методы обработки информации с применением современных технических средств коммуникаций и связи, вычислительной техники</li> <li>— структура информационных изданий в зависимости от характера информации и целевого назначения информационных изданий</li> <li>— современные средства сбора, обработки, систематизации информации</li> <li>— источники информации: каталоги библиотек, журналов, поисковые системы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», электронные базы данных</li> <li>— функциональное назначение обзора (библиографического, реферативного, аналитического) как средства ориентации читателя в документальном или информационном потоке</li> <li>— особенности общенаучной и прагматической функции обзоров</li> <li>— правила работы с внешними носителями информации</li> <li>— понятие и специфика библиографического, реферативного и</li> </ul>

		<p>аналитического информационного издания</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– справочные правовые системы</li> </ul> <p><b>Владеть (практические навыки)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыком разработки тематических планов обзора, доклада, аналитической справки</li> <li>– правилами обоснования актуальности проблемы, которую предстоит осветить в обзоре, докладе, справке</li> <li>– правилами использования информационных ресурсов и систематизации информации по заданным критериям</li> <li>– правилами интерпретации полученных данных и представления их в систематизированном виде</li> <li>– умением производить анализ и оценку изложенного материала</li> <li>– правилами оформления текста в соответствующем стиле</li> <li>– умением редактировать текст документов</li> <li>– правилами формулировки выводов и рекомендаций</li> <li>– навыком автоматизации процессов сбора, хранения и выдачи информации</li> <li>– правилами использования устройствами автоматизированной обработки текстовой информации и фотонаборными устройствами</li> <li>– проводить редактирование текста, анализ и оценку выводов и рекомендаций</li> <li>– навыком применения вычислительной техники и информационных технологий для экономичной и рациональной организации информационных процессов, повышения их гибкости и динамичности</li> </ul>
	<p><b>Организация деловых контактов и протокольных мероприятий</b></p>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– составлять план поездки руководителя</li> <li>– оформлять документы, необходимые для деловой поездки, командировки руководителя</li> <li>– составлять и оформлять протоколы совещаний, заседаний и конференстных мероприятий, готовить список участников, повестку дня, явочные листы и проекты итоговых документов</li> <li>– составлять пресс-релизы</li> <li>– вести переговоры с партнерами</li> <li>– работать в режиме многозадачности</li> <li>– работать с большим объемом информации</li> <li>– создавать и поддерживать положительный имидж организации и руководителя</li> <li>– использовать вычислительную технику и информационно-коммуникационные технологии для более экономичной и рациональной организации информационных процессов, повышения их гибкости и динамичности</li> <li>– обеспечивать информационную безопасность организации</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты в сфере деятельности организации</li> <li>– структура организации, руководящий состав организации и подразделений, направления деятельности организации и компетенции структурных подразделений и должностных лиц</li> <li>– психология делового общения, основы конфликтологии</li> <li>– правила проведения деловых переговоров и протокольных мероприятий</li> <li>– этикет и основы международного протокола</li> <li>– правила составления и оформления документов</li> <li>– правила защиты конфиденциальной служебной информации</li> <li>– информационно-коммуникационные технологии</li> </ul> <p><b>Владеть (практические навыки):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правилами составления плана поездки руководителя</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>– умением оформлять документы, необходимые для деловой поездки, командировки руководителя</li> <li>– навыком составлять и оформлять протоколы совещаний, заседаний и конференстных мероприятий, готовить список участников, повестку дня, явочные листы и проекты итоговых документов</li> <li>– умением составлять пресс-релизы</li> <li>– правилами ведения переговоров с партнерами</li> <li>– навыком работы в режиме многозадачности и большим объемом информации</li> <li>– правилами создания и поддержания положительный имидж организации и руководителя</li> </ul>
--	--	---

#### 1.4. Категория слушателей

**Примечание:** к освоению образовательной программы допускаются лица различного возраста, в том числе не имеющие основного общего или среднего общего образования.

#### 1.5. Организационно-педагогические условия

Содержание и последовательность изложения материала программы профессионального обучения определяется учебным планом, календарным учебным графиком, рабочими программами учебных дисциплин (модулей), требованиями к текущему контролю, итоговой аттестации и к уровню подготовки лиц, успешно освоивших программу.

#### 1.6 Требования к кадровым условиям реализации программы

К преподавательской деятельности по программе допускаются лица, имеющие среднее профессиональное образование или высшее профессиональное образование, дополнительное профессиональное образование в области, соответствующей преподаваемому предмету. Образовательный ценз указанных лиц подтверждается документами государственного образца о соответствующем уровне образования и (или) квалификации.

**Для реализации программы задействован следующий кадровый потенциал:**

- Преподаватели учебных дисциплин – обеспечивается необходимый уровень компетенции преподавательского состава соответствующей дисциплины программы; использование при изучении программы эффективных методик преподавания, предполагающих решение слушателями ситуационных задач, контрольных вопросов.
- Административный персонал – обеспечивает условия для эффективной работы педагогического коллектива, осуществляет контроль и текущую организационную работу.
- Информационно-технологический персонал - обеспечивает функционирование информационной структуры (включая ремонт техники, оборудования, макетов и иного технического обеспечения образовательного процесса, поддержание сайта и т.п.)

#### 1.7 Форма обучения и срок обучения

Очно-заочная – с частичным отрывом от производства, которое предполагает обязательное посещение практических занятий и итоговой аттестации, проходящей по расписанию, утвержденному генеральным директором ООО «Фитворлд».

Трудоемкость обучения по данной программе - 112 часов (теоретическое обучение – 80 часов, практика – 30 часов, итоговая аттестация – 2 часа).

Срок освоения: 28 дней

Режим занятий: 4 часов в день

#### 1.8 Формы аттестации

Текущий контроль проводится посредством учета и контроля посещаемости - периода нахождения на занятиях.

Промежуточный контроль знаний, полученных слушателем посредством очного или самостоятельного обучения (освоения части образовательной программы), осуществляется в форме опроса на наиболее актуальные темы раздела дисциплины программы.

К итоговой аттестации допускаются слушатели прошедшие промежуточную аттестацию, прослушавшие все лекционные задания и выполнившие практические занятия.

Итоговая аттестация проводится преподавателями в форме экзамена. Перечень контрольных (экзаменационных) вопросов для проверки знаний разрабатывается с учетом специфики производственной деятельности (организационного управления, организационно-технических функций по документационному обеспечению деятельности предприятия, вопросов охраны труда и обеспечения информационной безопасности, знаний делового этикета и имиджа секретаря).

Результаты определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления протоколов заседаний соответствующих экзаменационных комиссий.

После успешного прохождения итоговой аттестации слушатели получают Свидетельство о профессии рабочего, должности служащего, установленного ООО «Фитворлд».

### **1.9 Материально-техническое обеспечение**

Аудитория для проведения занятий расположенная на этаж 1, комната №7, оснащенная мультимедийной установкой - 1 шт., экран - 1 шт., ноутбук с программами: Word, Power Point - 2 шт., стол - 2 шт., стул 3 шт., маркерная доска - 1 шт.

Аудитория для проведения занятий расположенная на этаже 2, помещение I, комната №15, оснащенная мультимедийной установкой - 1 шт., экран - 1 шт ноутбук с программами: Word, Power Point - 8 шт.  
стол - 4 шт., стол для преподавателя - 1 шт., стул 8 шт.  
стул для преподавателя - 1 шт., шкаф для учебных материалов - 1 шт., маркерная доска - 1 шт.



**2. Содержание дополнительной образовательной программы профессиональной подготовки «Секретарь- администратор»**

**2.1 Учебный план**

№	Наименование разделов, дисциплин и тем	Общая трудоемкость, час.	В том числе		Форма контроля
			Лекционные занятия	Практические занятия	
1.	Моделирование профессиональной деятельности	4	4	-	-
2.	Основы менеджмента организации	4	4	-	-
3.	Правовые основы трудовой деятельности	6	6	-	-
4.	Охрана труда, пожарная безопасность, санитария и гигиена	6	5	-	1 (тест)
5.	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	16	12	-	-
6.	Организационное обеспечение управления	18	17	-	1 (тест)
7.	Документационное обеспечение управления. Конфиденциальное делопроизводство, защита информации. Основы архивного дела	16	16	-	-
8.	Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.	12	12	-	-
9.	Производственное (практическое) обучение	28	-	28	Зачет
10.	Итоговая аттестация	2	-	-	Экзамен
<b>ИТОГО:</b>		<b>112</b>	<b>82</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

**2.2 Календарный учебный график  
дополнительной образовательной программы профессиональной подготовки  
«Секретарь- администратор»**

Модули	Всего, час
--------	---------------

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Моделирование профессиональной деятельности	4	4													
Основы менеджмента организации	4	4													
Правовые основы трудовой деятельности	6		6												
Охрана труда, пожарная безопасность, санитария и гигиена	6		2	3 1 (тест)											
Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	16			4	8	4									
Организационное обеспечение управления	18					4	8	5 1 (тест)							
Документационное обеспечение управления. Конфиденциальное делопроизводство защита информации. Основы архивного дела	16							2	8	6					
Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря. Организация работы с посетителями	12									2	8	2			
Производственное (практическое) обучение	28											6	8	8	6
Итоговая аттестация	2														2 Экзамен



### 3. Содержание программы

#### 3.1 Рабочая программа учебной дисциплины Моделирование профессиональной деятельности Содержание и последовательность изложения

##### 1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Целью освоения модуля является совершенствование знаний в специфике работы секретаря и в сфере организационного и документационного обеспечения.

Задачи освоения модуля:

- совершенствование знаний о квалификационных характеристиках секретаря-администратора
- углубление знаний в терминологии и определениях организационного и документационного обеспечения управления, информации

##### 2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

###### 2.1 Структура дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин, тем	Общая трудо-емкость, ч.	Всего ч.	В том числе		Форма контроля
				Лекции	Практические занятия	
1.	Моделирование профессиональной деятельности	4	4	4	-	-
<b>Итого:</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

##### Раздел 1. Моделирование профессиональной деятельности

Краткая история секретарского дела. Квалификационная характеристика секретаря-администратора, его роль в структуре организации. Деловые качества секретаря. Организация рабочего места секретаря. (рабочая зона, оформление, освещение, микроклимат)

Основные термины и определения в сфере организационного и документационного обеспечения управления.

Информация, ее виды и свойства. Функции информации. Требования, предъявляемые к информации, качество информации. Информационные потоки в организации. Информационные уровни документа.

#### 3.2 Рабочая программа учебной дисциплины Основы менеджмента организации Содержание и последовательность изложения

##### 1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Целью освоения модуля является совершенствование знаний в основах менеджмента.

Задачи освоения модуля:

- совершенствование знаний в принципах и методах управления
- углубление знаний в организационно-правовых формах организаций

##### 2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

## 2.1 Структура дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин, тем	Общая трудоемкость, ч.	Всего ч.	В том числе		Форма контроля
				Лекции	Практические занятия	
1.	Основы менеджмента организации	4	4	4	-	-
<b>Итого:</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### Раздел 2. Основы менеджмента организации

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.

### 3.3 Рабочая программа учебной дисциплины Правовые основы трудовой деятельности Содержание и последовательность изложения

#### 1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Целью освоения модуля является совершенствование знаний в нормативно-правовой базе.

Задачи освоения модуля:

- приобретение знаний о системе организационно-распорядительной документации
- углубление знаний в управленческих документах
- приобретение знаний о трудовом праве и основах трудового законодательства

#### 2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

##### 2.1 Структура дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин, тем	Общая трудоемкость, ч.	Всего ч.	В том числе		Форма контроля
				Лекции	Практические занятия	
1.	Нормативно-правовая база Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления	3	3	3	-	-
2.	Система организационно-распорядительной документации	3	3	3	-	-
<b>Итого:</b>		<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

#### Раздел 1. Нормативно-правовая база. Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления.

Определение нормативно-правового акта. Правовая система РФ.

Общие сведения о трудовом праве и основах трудового законодательства в системе производственных отношений.

Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.

Роль информационно-документационного обеспечения управления в деятельности организации. Признаки нормативно-правового акта в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления.

#### Раздел 2. Система организационно-распорядительной документации

Основные положения Государственной системы документационного обеспечения (ГСДОУ).



Документирование управленческой деятельности.

Виды управленческих документов.

Трудовой договор как форма трудовых взаимоотношений работника и работодателя. Виды документов, необходимых для предоставления работодателю при заключении трудового договора. Гарантии при приеме на работу.

### **3.4 Рабочая программа учебной дисциплины Охрана труда, пожарная безопасность, санитария и гигиена Содержание и последовательность изложения**

#### **1. Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Целью освоения модуля является получение знаний о правилах охраны труда, обеспечения пожарной безопасности, соблюдения правил санитарии и гигиены.

Задачи освоения модуля:

- совершенствование знаний о правилах и нормах безопасности труда
- расширение знаний в области электробезопасности
- освоение санитарно-гигиенических требований

#### **2. Структура и содержание дисциплины (модуля)**

##### **2.1 Структура дисциплины (модуля)**

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин, тем	Общая трудо-емкость, ч.	Всего ч.	В том числе		Форма контроля
				Лекции	Практические занятия	
1.	Правила и нормы безопасности труда	2	2	2	-	-
2.	Противопожарная безопасность	2	2	2	-	-
3.	Основы санитарии и гигиены	1	1	1	-	-
4.	Промежуточная аттестация	1	1	-	-	Зачет
<b>Итого:</b>		<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

#### **Раздел 1. Правила и нормы безопасности труда**

Требования охраны труда перед началом, во время и при окончании работы.

Перечень состояний, при которых оказывается первая помощь. Алгоритмы оказания первой помощи при различных повреждениях и состояниях. Приемы сердечно-легочной реанимации. Аптечка первой помощи в организации. Порядок вызова скорой помощи. Электробезопасность.

#### **Раздел 2. Противопожарная безопасность**

Требования безопасности, предъявляемые при эксплуатации офисной техники. Причины возникновения пожаров в помещениях. Меры предупреждения пожаров, правила поведения в аварийных ситуациях, порядок вызова пожарной команды. Пользование первичными средствами пожаротушения.

#### **Раздел 3. Основы санитарии и гигиены**

Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к помещению и оборудованию. Личная гигиена.

### **3.5 Рабочая программа учебной дисциплины Информационные компьютерные технологии и технические средства управления Содержание и последовательность изложения**

#### **1. Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Целью освоения модуля является получение новых компетенций в организации управления.

Задачи освоения модуля:

- совершенствование знаний о технических средствах управления
- расширение знаний в правилах применения компьютерной техники
- освоение нового пакета офисных программ

## 2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 2.1 Структура дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин, тем	Общая трудоемкость, ч.	Всего ч.	В том числе		Форма контроля
				Лекции	Практические занятия	
1.	Технические средства управления	8	8	8	-	-
2.	Принцип действия и правила применения - компьютерная техника	8	8	8	-	-
<b>Итого:</b>		<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

#### Раздел 1. Технические средства управления

Классификация технических средств управления. Носители информации.

Рабочее место секретаря-администратора:

- копировально-множительная техника. Общие сведения о процессах копирования и тиражирования документов. Основные виды копировально-множительной техники, принципы действия и правила применения.
- средства связи. Телефонная связь: радиотелефоны, автоответчики. Факсимильная связь. Внутриофисная связь.

#### Раздел 2. Принцип действия и правила применения - компьютерная техника.

Компьютерная техника и информационные технологии в организации труда секретаря-администратора.

Технические устройства персонального компьютера: системный блок, монитор, клавиатура, «мышь». периферийные устройства: принтер, сканер, модем.

- средства хранения, поиска и транспортирования документов. Принцип действия и правила применения.
- оргтехника для обработки служебных документов. Машины для маркировки, машины для уничтожения документов, настольные переплетные машины, принцип действия и правила применения.

Пакет прикладных программ Microsoft Office. Текстовый процессор Microsoft Word. Табличный процессор Microsoft Excel. Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint.

Электронная почта: ее значение для обмена информацией, роль в организации документооборота. Почтовые сообщения: правила работы, способы применения адресной книги.

### 3.6 Рабочая программа учебной дисциплины Организационное обеспечение управления Содержание и последовательность изложения

#### 1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Целью освоения модуля является получение новых компетенций в организации управления.

Задачи освоения модуля:

- совершенствование знаний о технических средствах управления
- приобретение знаний в области организации приема посетителей, обслуживании совещаний
- получение знаний о правилах оформления деловых поездок

## 2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 2.1 Структура дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин, тем	Общая трудоемкость, ч.	Всего ч.	В том числе		Форма контроля
				Лекции	Практические занятия	
1.	Понятие организационного обеспечения управления.	4	4	6	-	-
2.	Организация приема посетителей	3	3	3	-	-
3.	Организация и обслуживание совещаний	4	4	4	-	-



4.	Подготовка и организация деловых переговоров	4	4	4	-	
5.	Координация работы курьеров и водителей организации	2	2	2	-	
6.	Промежуточная аттестация	1	1	-	-	Зачет
<b>Итого:</b>		<b>18</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### **Раздел 1. Понятие организационного обеспечения управления**

Виды, структура, функции.

Информационное обеспечение управления.

Организация телефонных переговоров.

Планирование рабочего времени руководителя.

Планирование рабочего времени секретаря.

Координирование работы сотрудников организации.

### **Раздел 2. Организация приема посетителей**

Рекомендации по организации и ведению приема.

Виды и цели приема посетителей.

Подготовка к приему посетителей.

Деятельность секретаря во время приема посетителей.

Деловой этикет ведения приема посетителей. Прием различных категорий посетителей: сотрудники организации, посетители из других организаций, командированные сотрудники.

Прием и общение с незапланированными посетителями.

### **Раздел 3. Организация и обслуживание совещаний.**

Общие рекомендации по подготовке и проведению совещаний. Задачи, выполняемые секретарем в процессе организации совещания.

Понятие и организация неофициальных совещаний и оперативных совещаний.

Понятие и организация виртуальных совещаний.

Понятие и характеристики крупного совещания. Этапы подготовки к крупному совещанию. Составление плана работы.

Подготовка необходимых для совещания материалов и документов. Встреча и регистрация участников.

Деятельность секретаря в ходе совещания и после его окончания.

Способы документирования совещания.

### **Раздел 4. Подготовка и организация деловых переговоров**

Понятие и схема подготовки переговоров. Работа с делегацией.

Организация визита вежливости. Обслуживание переговоров. Подготовка официальных поздравлений и подарков.

### **Раздел 5. Подготовка командировок и деловых поездок.**

Схема подготовки командировки руководителя. Подготовка командировочных документов.

Разработка программы командировки руководителя.

Деятельность секретаря в отсутствие руководителя.

Составление отчета о командировке по прибытии.

### **Раздел 6. Координация работы курьеров и водителей организации.**

Ведение журнала развозов работников организации. Координация работы курьеров и водителей организации.

Ведение журнала развозов курьеров организации и маршрутов водителей.

Контроль выполнения сотрудниками поручений руководителя. Составление справки о развозах работников, курьеров и маршрутах водителей организации

## **3.7 Рабочая программа учебной дисциплины**

### **Документационное обеспечение управления. Конфиденциальное делопроизводство, защита информации. Основы архивного дела Содержание и последовательность изложения**

#### **1. Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Целью освоения модуля является получение знаний в области документационного обеспечения управления и правилах защиты информации.

Задачи освоения модуля:

- получение знаний в организации полноценной работы с документами

- получение знаний в правилах оформления различной документации
- получение знаний в организации текущего хранения документов
- получение знаний в области конфиденциальной информации

## 2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 2.1 Структура дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин, тем	Общая трудоемкость, ч.	Всего ч.	В том числе		Форма контроля
				Лекции	Практические занятия	
1.	Организация работы с документами	4	4	4	-	-
2.	Основные документы управления	4	4	4	-	-
3.	Организация текущего хранения документов	4	4	4	-	-
4.	Конфиденциальное делопроизводство	4	4	4	-	-
<b>Итого:</b>		<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

#### **Раздел 1. Организация работы с документами**

Оформление и работа с документами

Основы редактирования документов

Редактирование текста

Анализ фактического материала

Языковые нормы

Работа с входящей и исходящей документацией

Работа с внутренними документами

Регистрация документов.

Контроль исполнения документов

#### **Раздел 2. Основные документы управления**

Классификация организационно-распорядительных документов (ОРД).

Понятие и виды бланков ОРД.

Состав реквизитов ОРД

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

Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики.

#### **Раздел 3. Организация текущего хранения документов**

Основные понятия: архив, архивный документ, архивный фонд.

Архив организации (учреждения, предприятия).

Сроки использования документов в делопроизводстве организации. Порядок подготовки и оформления документов для архивного хранения: регистрационной карточки, описи дел, компьютерных баз данных, прием, передача дел.

Сроки хранения дел. Порядок уничтожения документов дел. Порядок использования архивного фонда.

Организация обработки дел для последующего хранения (архивное)

Анализ информации и подготовка информационно-аналитических материалов

Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации.

Оперативное хранение документов

#### **Раздел 4. Конфиденциальное делопроизводство**

Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации. Виды конфиденциальной информации.

Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна.

Определение состава конфиденциальных документов.

Организация работы с конфиденциальными документами. Принципы защиты информации. Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи.

Потенциальные угрозы информационной безопасности



### 3.8 Рабочая программа учебной дисциплины Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря. Содержание и последовательность изложения

#### 1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Целью освоения модуля является получение знаний в организационной культуре общения и конфликтологии  
Задачи освоения модуля:

- получение знаний в психологии общения
- получение знаний в характеристиках общения
- получение знаний в понятии «имидж» и требованиях речи в рамках разных форматах делового общения

#### 2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

##### 2.1 Структура дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин, тем	Общая трудоемкость, ч.	Всего ч.	В том числе		Форма контроля
				Лекции	Практические занятия	
1.	Этическая, эстетическая и организационная культура.	2	2	2	-	-
2.	Психология общения. Процесс делового общения.	4	4	4	-	-
3.	Культура общения в профессиональной сфере. Конфликтология.	2	2	2	-	-
4.	Имидж. Культура речи.	4	4	4	-	-
<b>Итого:</b>		<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

#### **Раздел 1. Этическая, эстетическая и организационная культура.**

Общие сведения о предмете "Деловая культура". Задачи предмета; его значение для овладения профессиональными навыками. Общее понятие о культуре и ее роли в обществе.

Понятие о деловой культуре. Общее понятие об общении.

Области эстетической деятельности человека. Эстетический вкус.

Этика. Поведение человека; правила и нормы. Нравственные требования к профессиональному поведению: вежливость, тактичность, доброжелательность и др. Этикет. Сферы действия этикет.

#### **Раздел 2. Психология общения.**

Психологические процессы: ощущение, восприятие, воображение, мышление, эмоции, чувства, воля.

Психические свойства: темперамент, характер; их виды и особенности. Определение темперамента и характера человека по его внешнему виду.

Психические состояния человека: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность и др., их влияние на процесс общения.

Психологические основы общения. Уровни общения, их характеристика. Роль психологии в повышении культуры общения.

Профессиональная направленность личности. Зависимость профессиональных качеств от психических свойств личности.

Характеристика процесса делового (профессионального) общения с психологической точки зрения. Контакт в общении; значение установления контакта в деловом общении.

Примеры учета психологических аспектов в профессиональном деловом общении.

#### **Раздел 3. Культура общения в профессиональной сфере. Конфликтология.**

Коммуникация. Средства вербального общения. Невербальные средства общения. Этикет в деловом общении.

Стили общения. Основные правила поведенческого этикета.

Нормы отношений в коллективе. Отношения руководителя и подчиненных.

Межличностные контакты. Организация деловых контактов.

Психология конфликта: определение конфликта, типы конфликтов, конфликтогены, возникновение конфликта, причины и последствия конфликтов, стадии конфликта, конструктивные способы разрешения конфликтов.

Стиль поведения в конфликтной ситуации

#### **Раздел 4. Имидж. Культура речи.**

Основные требования к речи.  
Речевой этикет в деловом общении.  
Элементы речевого этикета  
Культура телефонного разговора. Этикет в деловом диалоге по телефону.  
Требования к содержанию деловых телефонных разговоров  
Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.  
Техника поведения и этикет деловой беседы.

#### 4. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

##### **Раздел 1. Изучение организационных документов учреждения**

Изучить организационно-правовые документы, регламентирующие юридический статус учреждения, его организационно-правовую форму, организационную структуру:

- Устав
- Положения о структурных подразделениях
- Должностные инструкции сотрудников
- Штатное расписание

*В процессе изучения обучающиеся должны узнать:*

- Дату создания организации;
- Название организации;
- Цель создания организации;
- Функции организации;
- Организационно-правовую форму организации;
- Состав организационных документов организации.

##### **Раздел 2. Нормативно-методические документы организации.**

Обучающимся необходимо изучить нормативно-методические документы и установить требования к документированию деятельности организации, зафиксированные в них. В числе таких документов должны быть: инструкции по делопроизводству, правила оформления документов, регламенты, приказы о порядке создания отдельных видов документов.

Учитывая задачи, функции организации и её структуру, обучающиеся должны выявить системы документации, которые фиксируют деятельность организации.

*Задание:*

1. Описать состав нормативно-методической базы делопроизводства на предприятии (преимущества и недостатки).
2. Проанализировать любую систему документации предприятия и заполнить таблицу:
  - Наименование документа
  - Анализ
  - Функция управления
  - Кто ввел документ
  - Место и срок хранения
  - Адресат: откуда, куда направляется
  - Удостоверение: гриф, подпись, печать.
  - Регистрация
  - Примечания

##### **Раздел 3. Особенности оформления документов, используемых в работе секретаря-администратора.**

Задача - проанализировать порядок составления и оформления документов, используемых в работе секретаря-администратора:

- Регистрация поступающих телефонных звонков;
- Регистрация телефонограмм;
- Регистрация входящей и исходящей корреспонденции;



- Прием и передача внутренних документов;
- Журнал учета посетителей;
- Оформление пропусков;
- Бронирование переговорных комнат;
- Журнал разъездов работников организации;
- Журнал разъездов курьеров организации и маршрутов водителей и др.

Обучающимся следует описать порядок ведения отдельных документов.

**Обучающимся необходимо:**

1. Проанализировать способы создания документов, отметить, кто изготавливает, заполняет, контролирует ведение документов.
2. Отметить, какие программные и технические средства используются для ведения отдельных документов.

**Выполнить следующие задания:**

1. Составить и оформить должностную инструкцию секретаря-администратора. Спроектировать визуально в виде схемы или рисунка (на бумажном или электронном носителе) рабочее место секретаря.
2. Составить и оформить приказ по основной деятельности.
3. Составить и оформить письмо-сообщение электронной почты.
4. Провести классификацию деловых документов и разложить их по папкам в соответствии с классификацией.
5. Оформить журнал регистрации входящих документов.
6. Напечатать и отредактировать текст в программе Microsoft Word, применяя разные стили форматирования.
7. Составить таблицу и диаграмму в программе Microsoft Excel.
8. Подготовить мини-презентацию в программе Microsoft PowerPoint и показать ее на видеопроекторе.
9. Провести печать, сканирование, копирование и ламинирование документа с помощью средств оргтехники.

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

### 1. Нормативно-законодательная база деятельности секретаря-администратора и локальные нормативные акты по документационному обеспечению

**Задание:**

определить нормативно-методические документы, регламентирующие порядок документирования организацию работы с документами хранение документов

2. **Охрана труда, пожарная безопасность, санитария и гигиена. Организация рабочего места секретаря-администратора. Правила безопасного труда, санитарии и гигиены, внутреннего распорядка.**
  - Ознакомление обучающихся с рабочим местом, Уставом, историей, целями, задачами, структурой, органами управления в организации, функциями подразделений,
  - коллегиальными органами режимом работы, правилами внутреннего распорядка в организации
  - Знакомство функциями, местом в структуре организации, должностными обязанностями секретаря-администратора, особенностями взаимодействия с подразделениями, руководителями и сотрудниками организации.
  - Составление блок-схемы взаимосвязи секретаря-администратора с другими подразделениями организации.
  - Правила и нормы безопасности труда. Изучение требований безопасности, предъявляемые при эксплуатации офисной техники (прохождение инструктажа по охране труда). Требования, предъявляемые к личной гигиене.



- Ознакомление с мерами предупреждения пожаров, с противопожарным инвентарем, правилами пользования первичными средствами пожаротушения.

**Задание:** Обучающимся необходимо графически вычертить структуру организации.

Пройти инструктажи по охране труда, инструктаж по пожарной безопасности в организации.

**Ситуационная задача:** В офисе звучит сирена пожарной тревоги. Ваши действия?

Осмотрите наш офис/эту комнату. Что здесь удачно и что бы Вы предложили улучшить с точки зрения офис-менеджмента?

### **3. Документационное обеспечение управления.**

- Составление и оформление служебных документов. Выполнение работ по оформлению организационно-правовых: положений, правил, инструкций; распорядительных; приказов, распоряжений; информационно-справочных: писем, актов, заявлений, справок и пр.
- Работа с документами на всех этапах: прием, первичная обработка, регистрация входящих и исходящих документов. Изучение порядка передачи служебных документов на исполнение в соответствии с резолюцией руководителя организации.
- Постановка документа на контроль, снятие с контроля.
- Овладение правилами отправки электронной почты.

**Задание:**

Подготовить 2-3 документа с использованием текстового редактора, графического редактора

Принять участие в формировании и оформлении дел. Проанализировать правильность группировки документов в делах

Оформить различные виды служебных писем.

Оформить документы по личному составу, составить и оформить анкету и характеристики работников

Использовать средства печати, копирования, сканирования документов.

Подготовить презентацию с использованием специального программного обеспечения.

Познакомиться с порядком утверждения, согласования и подписания документов в организации.

Изучить формы и порядок регистрации документов в организации. Осуществить технологический процесс обработки и регистрации входящих, исходящих, внутренних документов (не менее 10 документов каждого вида).

Охарактеризовать уровень использования компьютерных технологий в документационном обеспечении управления в организации.

При наличии электронного документооборота и автоматизированных систем управления документами в организации выполнить задания с использованием этих систем.

### **4. Основы архивного дела.**

Организация архивного дела.

Составление номенклатуры дел. Выполнение работ по систематизации и формированию дел по группам

документов, введение документов в информационную базу.

Оформление регистрационной картотеки, описи дел. Прием и передача дел

для архивного хранения. Формирование навыков использования архивного фонда.

**Задание:**

Подготовить и оформить документы для архивного хранения.

Составить и оформить папки для оперативного хранения документов.

### **5. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации.**

Ознакомление с системой защиты информации в организации.

Политика организации в отношении обработки персональных данных.

**Задание:**

Подготовить документ «Согласие на обработку персональных данных работников»

### **6. Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.**

Определение психологического климата в коллективе.

Деловое общение.

Составление и редактирование текстов документов с точки зрения речевого этикета и документной лингвистики.

**Задание:**

Деловая игра «Моделирование делового разговора по телефону»

Деловая игра «Моделирование работы с посетителями в приемной».

### **7. Работа с посетителями, организация совещаний, поездок, переговоров, использование**



### **различных видов связи**

Принять участие в приеме посетителей: заказ пропуска, прием, общение, регистрация посетителей. Бронирование переговорной комнаты.

Принять участие (по возможности) в подготовке к совещанию, переговорам.

Осуществить прием приглашенных, их регистрацию, документационное обеспечение проведения совещание

Ознакомиться со средствами связи, информационными технологиями в организации, техническими устройствами обеспечения связи: телефонная связь, электронная почта, электронный документооборот, мобильные средства связи.

#### **Задание:**

Принять участие в приеме телефонных звонков.

Осуществить фиксирование звонков, прием телефонограмм.

Составить по 2-3 деловых электронных письма: руководителю, сотрудникам организации, внешним контрагентам.

Принять участие (по возможности) в организации конференц-связи.

#### **Задание:**

Организация командировки руководителя (подбор оптимальной гостиницы и авиарейса).

Подготовить групповую командировку сотрудников

Подготовить проведение совещания от назначения даты до составления протокола руководителю

## **6. ВОПРОСЫ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

- 1. На какие две основные группы можно разделить обязанности секретаря-администратора современной компании?**
  - ✓ *документационное обеспечение управления и бездокументное обслуживание;*
  - ✓ документационное обеспечение управления и обзорно-аналитическая функция;
  - ✓ обзорно-аналитическая и представительская функция.
- 2. Что из перечисленного не относится к функциональным задачам секретаря-администратора?**
  - ✓ деловая переписка и составление договоров;
  - ✓ организация выставок и встреч с клиентами;
  - ✓ *проведение внутрикорпоративных тренингов и семинаров.*
- 3. Что не входит в список профессиональных требований к секретарю-администратору?**
  - ✓ совершенное владение современной оргтехникой, мини-АТС, знание ПК;
  - ✓ *опыт составления пресс-релизов и рекламных текстов;*
  - ✓ высокая грамотность, высокая скорость печати.
- 4. Что является основанием для последующей передачи конфиденциального документа на исполнение сотруднику?**
  - ✓ *резюмиция;*
  - ✓ устное распоряжение;
  - ✓ специального распоряжения не требуется.
- 5. Как называется документ, который подтверждает установленные факты, события или действия и составляется при свидетелях?**
  - ✓ справка;
  - ✓ служебная записка;
  - ✓ *акт.*
- 6. Чем письма-отказы отличаются от других разновидностей писем?**
  - ✓ *всегда состоят как минимум из двух коммуникативно-смысловых частей;*
  - ✓ не требуется составлять заготовок к текстам письма;
  - ✓ отдается предпочтение консультациям, в которых обоснование предшествует заключению.
- 7. Какое из приведенных выражений лучше не использовать?**
  - «Вас оживает Иван Иванович»;
  - «*Срочно зайдите к Ивану Ивановичу!*»;
  - «Зайдите, пожалуйста, к Ивану Ивановичу».
- 8. Какая из частей будет излишней при составлении приказа?**
  - ✓ *вводная;*
  - ✓ констатирующая;
  - ✓ распорядительная.
- 9. Гарантийное письмо обязательно должно быть подписано:**
  - ✓ *руководителем предприятия и главным бухгалтером;*
  - ✓ руководителем предприятия и ответственным исполнителем письма;
  - ✓ исключительно главным бухгалтером предприятия.



10. Оттиск печати на служебном документе ставят таким образом, чтобы он захватывал:
- ✓ *первые несколько букв названия должности лица, подписавшего документ;*
  - ✓ последние несколько букв названия должности лица, и не захватывая собственноручную подпись лица, подписавшего документ;
  - ✓ последнюю строчку текста служебного документа.
11. Выберите правильное утверждение:
- ✓ все поступающие в организацию документы регистрируются секретарем-администратором;
  - ✓ *поступившие в организацию документы регистрируются секретарем администратором выборочно, в соответствии с утвержденным перечнем документов;*
  - ✓ из всех поступивших в организацию документов секретарь-администратор регистрирует только те, которые передаются на рассмотрение руководителю.
12. Распоряжения, издаваемые руководством организации считаются:
- ✓ правовыми актами;
  - ✓ *распорядительными документами;*
  - ✓ другой вариант.
13. Какой из документов регламентирует деятельность конкретного должностного лица?
- ✓ *должностная инструкция;*
  - ✓ приказ;
  - ✓ положение об отделе.
14. С какой фразы не рекомендуется начинать телефонный разговор с партнером или клиентом?
- ✓ *«Здравствуйте, Вас беспокоит компания N (секретарь компании N)»;*
  - ✓ «Здравствуйте, с Вами говорят из компании N»;
  - ✓ «Здравствуйте, секретарь NN компании N».
15. Какой из указанных видов приказов является ошибочным:
- ✓ приказ по основной деятельности;
  - ✓ приказ по личному составу;
  - ✓ *приказ по финансово-хозяйственной деятельности.*
16. В каком порядке, согласно правила документооборота, должна строиться работа с поступающими в компанию документами?
- ✓ прием – первоначальная обработка – предварительное рассмотрение – рассмотрение руководителем – исполнение управление в дело;
  - ✓ *прием – первоначальная обработка – предварительное рассмотрение – регистрация - рассмотрение руководителем – исполнение – направление в дело;*
  - ✓ оформление документа – подписание – регистрация – согласование – утверждение – отправка.
17. Какие из приведенных ниже входящих документов не подлежат регистрации:
- ✓ *поздравительные письма;*
  - ✓ гарантийные письма;
  - ✓ сопроводительные письма.
18. Как называется документ, фиксирующий ход обсуждения и принятия решения на заседании в организации?
- ✓ решение;
  - ✓ *протокол;*
  - ✓ распоряжение.
19. Реквизит «Фамилия исполнителя и номер его телефона» в служебном документе, оформленном на нескольких листах, указывают:
- ✓ *в левом нижнем углу лицевой стороны последнего листа документа;*
  - ✓ в левом верхнем углу обратной стороны последнего листа документа;
  - ✓ в левом нижнем углу лицевой стороны первого листа документа.
20. Если последний день срока исполнения документа приходится на нерабочий день, когда необходимо исполнить документ?
- ✓ не позднее дня, следующего за выходным;
  - ✓ *не позднее дня, предшествующего выходному.*
21. Документ – это:
- ✓ *зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать;*
  - ✓ носитель информации, используемой в целях регулирования социальных отношений;
  - ✓ информация, зафиксированная любым способом на любом носителе.
22. Документооборот – это:
- ✓ передача документа из одной инстанции в другую в процессе его рассмотрения;
  - ✓ *движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки;*



- ✓ движение комплекса документов в процессе выработки, принятия и исполнения решений.
23. Какую формулировку должен иметь заголовок к тексту протокола?
- ✓ в предложенном падеже;
  - ✓ в дательном падеже;
  - ✓ *в родительном падеже.*
24. Юридическая сила документа – это:
- ✓ особенности внешнего оформления документа;
  - ✓ свидетельство наличия в документе положений нормативного характера;
  - ✓ *способность документа порождать определенные правовые последствия.*
25. Имеет ли юридическую силу документ, полученный по факсимильной связи?
- ✓ да;
  - ✓ *да, по соглашению сторон информационного обмена;*
  - ✓ нет.
26. Каким правилом, используется в работе с документами, содержащими коммерческую тайну, конфиденциальные сведения?
- ✓ *учет;*
  - ✓ регистрация;
  - ✓ другой.
27. Ваш руководитель возвращается из недельной командировки. Что стоит сделать к его приходу, чтобы помочь быстрее включиться в работу?
- ✓ *подготовить краткий отчет о том, что произошло за неделю его отсутствия;*
  - ✓ постараться назначить на первый рабочий день максимум встреч;
  - ✓ выделить время на совместный просмотр внешней корреспонденции.
28. На этапе первоначальной обработки входящей корреспонденции секретарь-администратор:
- ✓ не уничтожает конверты, а подшивает их вместе с документами;
  - ✓ всегда уничтожает конверты, в дело подшивает только документы;
  - ✓ *не уничтожает конверты, если на самом документе недостаточно информации об авторе или характере документа.*
29. На каком этапе обработки дела проводится нумерация листов?
- ✓ *при обработке дела для передачи на архивное хранение;*
  - ✓ по завершении делопроизводственного года;
  - ✓ при помещении исполненных документов в дело.
30. Что используется при издании совместных приказов?
- ✓ бланки приказов;
  - ✓ *стандартные листы бумаги формата А4;*
  - ✓ общие бланки.

## 7. ВОПРОСЫ К ИТОГОВОМУ ЭКЗАМЕНУ

### ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

#### 1 БЛОК

1. Прием и первичная обработка входящей корреспонденции.
2. Обработка отправляемой корреспонденции.
3. Прохождение внутренних документов в организации.
4. Регистрация документов.
5. Контроль исполнения документов.
6. Классификация деловых документов.
7. Требования к формуляру и бланку документа.
8. Справочно-информационная работа с документами.
9. Нормативно-правовое обеспечение деятельности секретаря.
10. Способы защиты конфиденциальной информации в организации.

#### 2 БЛОК

1. Правила ведения телефонных переговоров.
2. Правила работы с посетителями в приемной.
3. Организация совещаний и протокольных мероприятий.
4. Организация командировок руководителя.
5. Планирование рабочего времени руководителя.
6. Организация рабочего пространства секретаря.
7. Правила речевого этикета секретаря.

8. Основные принципы деловой этики и этикета секретаря.
9. Требования охраны труда в работе секретаря.
10. Технические средства управления в офисе, их классификация, назначение, принцип работы.

### ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1. Подготовить презентацию в программе Power Point (1-5 слайдов) на свободную тему
2. Оформить различные виды организационно-распорядительной документации в программе Microsoft Word
3. Подготовить материалы, документы, необходимые руководителю для поездки в зарубежную командировку
4. Составить план мероприятий, в подготовке которых может участвовать секретарь в течение одного рабочего дня.
5. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-напоминание, выслать по электронной почте
6. Исправить лексико-фразеологические ошибки в предложенных текстах
7. Представьте себе, что Вам нужно выбрать оптимального поставщика канцелярских товаров для компании. Опишите свои действия и то, каким образом Вы будете принимать решение
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. Посетитель пришел на переговоры к одному из руководителей компании на 15 минут раньше назначенного времени. Ваши действия? Обоснуйте их.
10. В офисе звучит сирена пожарной тревоги. Ваши действия поэтапно.

### 8. РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Л.А. Практикум по экономике / Южный федеральный ун-т. -Ростов-на-Дону: Изд-во Пед. ин-та ЮФУ, 2010. - 134 с.
2. Сосунова И.Н. Введение в экономику: учебное пособие / И.Н. Сосунова. - Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2011. - 158 с.
3. Лысенко Н.А. Документирование управленческой деятельности на предприятии: Культура общения в деловой документации: Учебное пособие / Юж.-Рос. гос. техн. ун-т. - Новочеркасск: ЮРГТУ, 2004. - 137 с.
4. Коробейникова Л.С., Купрюшина О.М. Деловое общение: Учебное пособие. - Воронеж: Изд-во ВГУ, 2004. - 57 с.
5. Квеско Р.Б., Квеско С.Б. Документоведение и делопроизводство: учебное пособие. - Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2009. - 96 с.
6. Белозубов А.В., Николаев Д.Г. Основы работы на компьютере и в сети Интернет: Учебно-методическое пособие. - СПб.: СПбГУ ИТМО, 2007. - 100 с.
7. Клячкин В.Н., Родионова Т.Е. Компьютерный практикум: офисные технологии. Сборник лабораторных работ по курсу "Информатика" для студентов экономико-математического факультета (1 семестр). -Ульяновск: УлГТУ, 2000. - 27 с.
8. Георгиева Н.Н., Зольникова С.Н. Делопроизводство и корреспонденция: Методические указания к изучению курса. - Тюмень: ТюмГНГУ, 2001. - 32 с.
9. Методическое руководство к выполнению лабораторных работ по курсу "Информатика". "Основы работы в операционной системе MS
10. Лабораторный практикум по информатике для студентов гуманитарных факультетов. Часть 1. Microsoft Word. Проводник. Электронная почта: Учебно-методическое пособие / Н.Х. Насырова,
11. В.Н. Косолапов. - Казань: Издательский центр КГУ, 2010.
12. Лабораторный практикум по информатике для студентов гуманитарных факультетов. Часть 2. Электронные таблицы. Базы данных. Internet: Учебно-методическое пособие / Н.Х. Насырова, В.Н.
13. Федеральный портал "Информационно-коммуникативные технологии в образовании"

### ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ



1. Журнал «Экономика и предпринимательство».
2. Журнал "Информационные технологии"
3. Журнала "ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО", Издательство Общество с ограниченной ответственностью "Деловые коммуникации"
4. Журнал «Хороший секретарь»
5. Журнал «Секретарь-референт»
6. Форум ООО «Профессиональное издательство» — издательство
7. журнала «Секретарь-референт».

