

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«Средняя общеобразовательная школа № 21»**

**Принято**  
**Педагогическим советом**  
**МОУ СОШ № 21**  
**«30» августа 2023 г.**  
**Протокол № 1**



**«Утверждено»**

**Директор МОУ СОШ № 21**

**Г.Н. Савченко**

**«31» августа 2023 г.**

**Приказ № 165/20**

**Программа**

**профессионального обучения по профессии**

**«Секретарь-машинистка»**

**26 353**

**г. Тверь, 2023**

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Основная программа профессионального обучения (программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих) предназначена для обучения слушателей в рамках профессиональной подготовки по профессии «Секретарь-машинистка» и разработана в соответствии с нормативно-правовыми документами:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Глава 9. ст. 73, 74);

- Приказ Минпросвещения РФ от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 14.07.2023 № 534 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение" (Зарегистрирован 14.08.2023 № 74776);

- Правила организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения, в том числе особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья установлены Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения (утв. приказом Минпросвещения РФ от 26 августа 2020 № 438);

- Нормативно-правовые акты, регламентирующие образовательную деятельность МОУ СОШ № 21.

Содержание основной программы профессионального обучения представлено пояснительной запиской, учебным планом, рабочей программой учебного предмета, планируемыми результатами освоения основной программы профессионального обучения, условиями реализации программы, системой оценки результатов освоения программы профессионального обучения, учебно-методическими материалами,

обеспечивающими реализацию основной программы профессионального обучения.

1.2. Общая характеристика программы профессионального обучения  
Программа профессионального обучения регламентирует цели, планируемые результаты, содержание образовательной деятельности по профессии «Секретарь-машинистка»

Целью реализации программы является формирование общих и профессиональных компетенций, обеспечивающих получение соответствующей квалификации по профессии «Секретарь-машинистка»

1.3. Типы занятий по программе профессионального обучения определяются как теоретические и практические. Продолжительность учебного часа теоретических и практических занятий составляет 40 минут. Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме сдачи квалификационного экзамена в установленном порядке.

Выдаваемый документ — свидетельство об обучении по программе 26353 «Секретарь-машинистка»

1.4. Перечень сокращений, используемых в тексте

ПрР – Практическая работа

Пр. – Практическое занятие

Т – Теоретическое занятие

1.5. Календарный учебный график

Нормативный срок освоения программы профессионального обучения по профессии рабочего 26353 «Секретарь-машинистка» составляет 34 часа.

Структура учебного процесса:

Теоретическое обучение	20 часов
Практическое обучение	13 часов
Квалификационный экзамен	1 час

Занятия проводятся в соответствии с расписанием 10 классов МОУ СОШ № 21.

Начало учебного года – 01.09.2023 года.

Продолжительность учебного года для обучающихся 10 классов – 34 учебных недели.

В школе введена пятидневная учебная неделя для 10 классов при продолжительности урока 40 минут. Форма обучения – очная.

четверть	Дата		Продолжительность учебного периода	
	Начало четверти	Окончание четверти	Количество учебных недель	
			четверть	год
1 четверть	01.09.2023	27.10.2023	8 недель	34 недели
2 четверть	06.11.2023	29.12.2023	8 недель	
3 четверть	09.01.2024	22.03.2024	11 недель	
4 четверть	01.04.2024	24.05.2024	7 недель	

Продолжительность каникул в течение учебного года:

	Дата начала каникул	Дата окончания каникул	Продолжительность	
Осенние	28.10.2023	05.11.2023	9 дней	27дней
Зимние	31.12.2023	08.01.2024	9 дней	
Весенние	23.03.2024	31.03.2024	9 дней	

Сроки проведения промежуточной аттестации (квалификационных испытаний) - 13.05.2024 – 17.05.2024

1.6. К квалификационным экзаменам допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой и успешно аттестованных за оба полугодия. Итоговая отметка за курс ставится как среднее арифметическое двух полугодových отметок и отметки за квалификационный экзамен.

Лицам, прошедшим соответствующее обучение в полном объеме и аттестацию, образовательной организацией выдаются документы установленного образца.

1.7. Квалификация, присваиваемая обучающимся по окончании освоения образовательной программы: «Секретарь-машинистка 3 категория».

Программа разработана на основе установленных квалификационных требований по профессии «Секретарь-машинистка», с учетом профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 № 333н

## 2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№	Наименование практик	Содержание обучения	Количество часов	Форма промежуточной аттестации
1	Введение в профессию	Специфика работы секретаря. Основные термины и определения в сфере. Организация рабочего места секретаря. Информация, ее виды и свойства.	1	
2.	Основы менеджмента организации	Определение понятий «менеджмент» и «управление». Функции управления.	2	ПрР
2.1.	Менеджмент организации	Определение и общие характеристики организации. Организационно-правовые формы организаций.	1	
2.2	Жизненный цикл организации	Жизненный цикл организации.	1	
3.	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	Определение нормативно-правового акта.	2	ПрР
3.1.	Нормативная база, регламентирующая деятельность организации	Определение нормативно-правового акта. Федеральные законы РФ и кодексы. Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления.	1	
3.2.	ОКОК	Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.	1	
4.	Охрана труда	Общие требования охраны труда.	1	ПрР
5.	Документационное обеспечение управления		9	ПрР
5.1.	ОРД	Классификация организационно распорядительных документов (ОРД). Понятие и виды бланков ОРД.	1	

5.2.	Реквизиты ОРД	Состав реквизитов ОРД.	1	
5.3.	Организационно-правовая документация	Правила составления и оформления организационно правовой документации: правила, положения, инструкции	1	
5.4.	Организационно-правовая документация	Правила составления и оформления распорядительной документации: приказ по основной деятельности, распоряжение.	1	
5.5.	Номенклатура дел	Номенклатура дел. Правила составления и оформления информационно справочной документации.	1	
5.6.	Документооборот	Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики.	1	
5.7.	Регистрация документов	Регистрация документов. Контроль исполнения документов	1	
5.8.	Базы данных в организации	Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации.	1	
5.9.	Хранение документов	Оперативное хранение документов. Архивы	1	
6.	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления		11	ПрР
6.1.	Работа в текстовом редакторе	Текстовый редактор Microsoft WORD Основные сведения, принципы работы.	1	
6.2.	Работа в текстовом редакторе	Выбор шрифта, задание параметров абзаца. Создание таблиц	1	
6.3.	Навыки работы с клавиатурой	«Слепой» десятипальцевый метод печати. Ряды и зоны клавиатуры. Постановка рук и пальцев.	1	
6.4.	Техника работы с клавиатурой	«Слепой» десятипальцевый метод печати. Ряды и зоны клавиатуры. Постановка рук и пальцев.	1	
6.5.	Работа с электронными таблицами	Электронные таблицы Microsoft Excel Виды данных, формулы. Использование встроенных функций	1	
6.6.	Работа с электронными таблицами	Создание таблиц	1	
6.7.	Работа с электронными таблицами	Создание таблиц	1	
6.8.	1С: Предприятие	Интерфейс программы, оформление первичных документов.	1	
6.9.	1С: Зарплата и кадры.	Оформление кадровых документов	1	
6.10.	Понятие презентации	Понятие презентации. Запуск MS PowerPoint для Windows. Основные	1	

		элементы интерфейса Power Point.		
6.11.	Перевод документов в другие форматы	Перевод документов в другие форматы	1	
7.	Профессиональная этика и деловой этикет секретаря		3	
7.1.	Понятие делового общения	Сущность, функции и структура общения. Виды и формы делового общения	1	
7.2.	Стили общения	Культура речевого общения. Публичные выступления.	1	
7.3.	Деловые переговоры и совещания	Деловые переговоры. Культура деловых совещаний. Этика делового общения.	1	
8.	Деловое письмо	Основы делового письма	1	
9.	Работа с оргтехникой	Организационная техника. Работа с оргтехникой. Устранение неполадок и сбоев в работе	3	ПрР
9.1.	МФУ	Работа с МФУ. Сканирование и распечатывание документов.	1	
9.2.	Брошюратор	Работа с брошюратором.	1	
9.3.	Шредер	Работа с шредером.	1	

### 3. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

***Введение в профессию.*** Общие сведения о секретарском деле и делопроизводстве. История развития делопроизводства в России. Приказное делопроизводство. Требования, предъявляемые к деловым и личностным качествам секретаря.

Работа секретаря в приемной. Организация рабочего места секретаря. Телефон в работе секретаря. Правила ведения деловой беседы. Организация приема по личным и служебным вопросам.

#### ***Основы менеджмента организации.***

Определение и общие характеристики организации. Организационно-правовые формы организаций. Жизненный цикл организации. Циклограмма дел.

#### ***Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности.***

Федеральные законы РФ и кодексы. Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления.

Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.

***Охрана труда.***

Общие требования охраны труда. Требования охраны труда в аварийных ситуациях.

***Документационное обеспечение управления.*** Организационно-правовая документация. Состав реквизитов документов. Расположение реквизитов документов. Формуляр - образец.

Правила оформления реквизитов документов в соответствии с ГОСТом. Требования к изготовлению бланков документов. Правила оформления служебных документов.

Номенклатура дел. Виды номенклатуры дел. Структура номенклатуры дел. Составление и оформление номенклатуры дел.

Документооборот. Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики. Типовые технологии обработки поступающих документов. Внутренний документооборот. Культура работы с документами на рабочих местах. Регистрация документов. Контроль за исполнением документов и принятых решений. Хранение документов. Оперативное хранение документов Организационные формы работы с документами. Классификация документов. Организационно-правовые документы. Распорядительные документы. Информационно-справочные документы. Виды документов по личному составу. Оформление, хранение документов, соблюдение конфиденциальности. Оформление пенсионных документов. Оформление и ведение трудовых книжек.

***Информационные компьютерные технологии и технические средства управления***

Компьютерная подготовка документов. Набор, редактирование и форматирование текста. Технологии оформления документов. Оформление страницы многостраничных документов. Оформление заголовков и

подзаголовков. Требования к оформлению машинописных работ. Правила оформления цифровых и табличных работ. Работа в текстовом редакторе.

Требования к оформлению таблиц в документах. Составление и оформление таблиц.

Работа с клавиатурой. «Слепой» десятипальцевый метод печати. Преимущества и возможности. Схема клавиатуры. Основной (второй ряд клавиатуры), верхний ряд клавиатуры, нижний ряд клавиатуры. Четвертый ряд клавиатуры. Знаки препинания. Арабские цифры. Знаки, употребляемые с цифрами. Правила написания и применения римских цифр. Освоение малой цифровой клавиатуры. Изучение английской раскладки клавиатуры. Совершенствование техники письма. Подсчет скорости и процента опечаток. Автоматическая проверка и устранение ошибок.

Мультимедийные презентации. Программа Power Point. Задачи, характеристика. Правила оформления мультимедийных презентаций.

***Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.*** Основы делового письма. Общие сведения об этической культуре. Нормы и правила поведения, действующие в обществе. Этика делового общения. Профессиональная этика. Деловой этикет. Профессиональные моральные нормы: вежливость, корректность, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Нравственная культура и ответственность секретаря учреждения. Понятие делового этикета. Нормы, правила поведения и общения в деловой обстановке. Правила общения, приветствия и представления сторон. Прием посетителей. Визитные карточки. Культура телефонного общения. Основные требования к ведению телефонного разговора. Подготовка к служебному телефонному разговору. Композиционные и речевые особенности служебного телефонного разговора. Правила телефонного этикета и вежливости. Деловая беседа, деловая переписка, деловой протокол. Основные требования к деловой беседе.

***Деловое письмо.***

Характеристика служебной переписки. Бланк делового письма  
 Реквизиты делового письма Анализ композиционной структуры делового  
 письма (составление писем: простые письма, сложные письма,  
 сопроводительное письмо, письмо-просьба, письмо-запрос, письмо-ответ,  
 письмо-сообщение, письмо-подтверждение, информационное письмо,  
 гарантийное письмо, письмо-извещение, письмо-предложение, письмо-  
 напоминание, письмо-требование, письмо-заявка, письмо-благодарность,  
 письмо-поздравление, письмо-приглашение).

### *Работа с оргтехникой.*

Критерии выбора офисной техники. Безопасность работы с  
 техническими средствами. Устранение неполадок.

## 4. ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ КУРСА

	Раздел	Тема занятия	Содержание занятия	Теория// практика	Кол-во часов
1.	Введение в профессию	Профессия «Секретарь-машинистка»	Специфика работы секретаря. Основные термины и определения в сфере. Организация рабочего места секретаря. Информация, ее виды и свойства.	Т	1
2.	Основы менеджмента организации	Менеджмент организации	Определение понятий «менеджмент» и «управление». Функции управления	Т	1
3.		Жизненный цикл организации	Определение и общие характеристики организации Организационно-правовые формы организаций. Жизненный цикл организации	Т	1
4.	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	Нормативная база, регламентирующая деятельность организации	Определение нормативно-правового акта. Федеральные законы РФ и кодексы. Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления.	Т	1
5.		ОКОК	Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.	Т	1
6.	Охрана труда	Требования охраны труда	Общие требования охраны труда. Требования охраны труда в аварийных ситуациях	Т	1

7.	Документационное обеспечение управления	ОРД	Классификация организационно распорядительных документов (ОРД). Понятие и виды бланков ОРД.	Т	1	
8.		Реквизиты ОРД	Состав реквизитов ОРД.	Т	1	
9.		Организационно-правовая документация	Правила составления и оформления организационно правовой документации: правила, положения, инструкции	Пр	1	
10.		Организационно-правовая документация	Правила составления и оформления распорядительной документации: приказ по основной деятельности, распоряжение.	Т	1	
11.		Номенклатура дел	Номенклатура дел. Правила составления и оформления информационно справочной документации.	Пр	1	
12.		Документооборот	Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики.	Т	1	
13.		Регистрация документов	Регистрация документов. Контроль исполнения документов	Пр	1	
14.		Базы данных в организации	Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации.	Т	1	
15.		Хранение документов	Оперативное хранение документов. Архивы	Пр	1	
16.		Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	Работа в текстовом редакторе	Текстовый редактор Microsoft WORD Основные сведения, принципы работы.	Т	1
17.			Работа в текстовом редакторе	Выбор шрифта, задание параметров абзаца. Создание таблиц	Пр	1
18.			Работа с клавиатурой	«Слепой» десятипальцевый метод печати. Ряды и зоны клавиатуры. Постановка рук и пальцев.	Пр	1
19.			Техника работы с клавиатурой	«Слепой» десятипальцевый метод печати. Ряды и зоны клавиатуры. Постановка рук и пальцев.	Пр	1
20.			Работа с электронными таблицами	Электронные таблицы Microsoft Excel Виды данных, формулы. Использование встроенных функций	Т	1
21.			Работа с электронными таблицами	Создание таблиц	Пр	1
22.	Работа с электронными таблицами		Создание таблиц	Пр	1	

		электронными таблицами			
23.		1С: Предприятие	Интерфейс программы, оформление первичных документов.	Т	1
24.		1С: Зарплата и кадры.	Оформление кадровых документов	Т	1
25.		Понятие презентации	Понятие презентации. Запуск MS PowerPoint для Windows. Основные элементы интерфейса Power Poin.	Т	1
26.		Перевод документов в другие форматы	Перевод документов в другие форматы	Пр	1
27.	Профессиональная этика и деловой этикет секретаря	Понятие делового общения	Сущность, функции и структура общения. Виды и формы делового общения	Т	1
28.		Стили общения	Культура речевого общения. Публичные выступления.	Т	1
29.		Деловые переговоры и совещания	Деловые переговоры. Культура деловых совещаний. Этика делового общения.	Т	1
30.	Деловое письмо	Деловое письмо	Основы делового письма.	Т	1
31.	Работа с оргтехникой	МФУ	Работа с МФУ. Сканирование и распечатывание документов.	Пр	1
32.		Брошюратор	Работа с брошюратором	Пр	1
33.		Шредер	Работа с шредером	Пр	1
34.	Квалификационный экзамен				1

## **5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

### 5.1. Общие компетенции

Выпускник, освоивший программу профессиональной подготовки, должен обладать общими компетенциями:

1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.
3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей). Указанная компетенция является составной частью общепрофессиональной дисциплины «Безопасность жизнедеятельности», которая в полном объеме реализуется программой общеобразовательных организаций.

8. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения, использовать методы и средства делового общения.

9. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

10. Соблюдать требования безопасности труда, пожарной безопасности, санитарии и гигиены, охраны труда.

## 5.2. Профессиональные компетенции

Выпускник, освоивший программу профессиональной подготовки, должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими виду деятельности

### «Информационно-документационная деятельность»

1. Составлять, редактировать и оформлять организационно-распорядительную документацию, создаваемую в организации, согласно требованиям Государственных стандартов (ГОСТ) по оформлению документов с использованием современных видов организационной техники.

2. Организовывать документооборот в организации с использованием современных видов организационной техники.

3. Составлять и оформлять номенклатуру дел организации, формировать дела в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечивать их сохранность в текущем делопроизводстве с использованием современных видов организационной техники.

4. Осуществлять подготовку дел к передаче на архивное хранение.

5. Выполнять машинописные работы различной степени сложности.

«Организационная деятельность»

1. Координировать работу офиса (приемной руководителя), организовывать прием посетителей.

2. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсимильные сообщения.

3. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, заседаний, деловых встреч, приемов и презентаций.

4. Осуществлять подготовку деловых поездок (командировок) руководителя и других сотрудников организации.

5. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.

## **6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

### **6.1. Организационно-педагогические условия:**

Реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими следующую квалификацию в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 № 761Н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников образования":

#### **Мастер производственного обучения**

Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование в области, соответствующей профилю обучения и дополнительное профессиональное образование по

направлению подготовки «Образование и педагогика» без предъявления требований к стажу работы.

### **Преподаватель**

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

Организационно-педагогические условия обеспечивают реализацию программы в полном объеме, соответствие качества подготовки обучающихся установленным требованиям, соответствие применяемых форм, средств, методов обучения и воспитания возрастным, психофизическим особенностям, склонностям, способностям, интересам и потребностям обучающихся.

Теоретическое и практическое обучение проводится в оборудованном учебном кабинете с использованием учебно-материальной базы, соответствующей установленным требованиям.

#### **6.2. Материально-технические условия реализации образовательной программы**

Для проведения занятий необходима аудитория в соответствии с нормами

- санитарно-эпидемиологическими требованиями к организации воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи, утвержденными Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении СП 2.4. 3648-20»;

- Постановления Главного государственного санитарного врача

Российской Федерации от 28.01.2021 № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»;

Перечень оборудования учебного кабинета.

Аудиторное оборудование, в том числе специализированное компьютерное оборудование и программное обеспечение для аудиторных занятий требуется в следующем составе:

Наименование кабинетов	Вид занятий	Наименование оборудования
учебный кабинет (кабинет № 21) информатики	Учебные занятия (уроки, лекции, практические занятия, семинарские занятия и т.д.	учебная мебель ( парт – 14 шт., стулья – 28 шт), доска – 1 шт., интерактивная доска – 1шт., проектор -1 шт; стол для преподавателя – 1 шт., стул для преподавателя – 1 шт.; ПК преподавателя с установленным ПО в составе: системный блок, монитор, мышь, клавиатура, колонки – 1 шт.; ноутбук ученика с установленным ПО в составе: мышь, колонки; многофункциональное устройство – 1шт., шкаф для оборудования – 1шт.

Образовательная организация располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий: теоретических и практических занятий, предусмотренных учебным планом.

# **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ВОПРОСЫ К ИТОГОВОМУ КВАЛИФИКАЦИОННОМУ 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**

3 БЛОК 1. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word информационное письмо. 2. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word гарантийное письмо. 3. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-рекламацию. 4. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word рекламное письмо. 5. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word

сопроводительное письмо. 6. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-запрос. 7. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-подтверждение. 8. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-приглашение. 9. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-напоминание. 10. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word поздравительное письмо.

#### 4 БЛОК (ситуационные задачи)

1. Посетитель пришел на переговоры к одному из руководителей компании на 15 минут раньше назначенного времени. Ваши действия? Обоснуйте их.

2. Посетитель, которому назначена встреча одним из руководителей компании, ждет уже 5 минут. В этот момент руководитель сообщает Вам по телефону, что будет на месте только через 15 минут. Ваши действия?

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

4. Представьте себе, что Вам нужно выбрать оптимального поставщика канцелярских товаров для компании. Опишите свои действия и то, каким образом Вы будете принимать решение.

5. Одновременно Вас просят о каких-то действиях (которые входят в Ваши обязанности) два разных сотрудника. Параллельно делать это невозможно, а оба просят сделать как можно быстрее. Ваши действия?

6. Ваша задача — выбрать компанию-провайдера и организовать обеды в офисе. Ваши действия?

7. В офисе звучит сирена пожарной тревоги. Ваши действия?

8. Вас просят выполнить, работу, которая не входит в Ваши непосредственные обязанности, но больше никто ее сейчас не сможет сделать исходя из уровня квалификации. Ваши действия?

9. Ваш руководитель должен быть в Амстердаме через 5 дней. Виза в Голландию делается в течение трех недель. Ваши действия?

10. Вы — офис-менеджер и набираете персонал в секретариат. Ваши действия? Каковы будут основные 3-4 требования к будущим сотрудникам?