

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Настоящая программа профессионального обучения Секретарь-администратор, далее «Программа», разработана в рамках Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение», а также на основе требований профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 мая 2015 г. N 276н.

Программа разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ (ред. от 25.11.2013) «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), а также Приказами Министерства образования и науки Российской Федерации от 21 августа 2013 г. №977, от 20 января 2015 г. №17, от 26 мая 2015 г. №524 «О внесении изменения в порядок организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. №292».

Цель реализации программы: формирование у обучающихся профессиональных знаний, умений и навыков, необходимых для осуществления трудовых функций по организационно-информационному обеспечению деятельности организации.

Виды деятельности и обобщенные трудовые функции

Основной вид профессиональной деятельности: Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм.

Обобщенная трудовая функция: Организационное обеспечение деятельности организации; Уровень квалификации в соответствии с профессиональным стандартом – 3.

К освоению дополнительной профессиональной программы «Секретарь-администратор» допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

По окончании обучения по программе профессионального обучения выдается свидетельство служащего «СЕКРЕТАРЬ-АДМИНИСТРАТОР»

Учебная программа содержит описание, учебный план, календарный- учебный график, рабочие программы дисциплины (модулей), планируемые результаты освоения программы, условия реализации учебной программы, систему оценки результатов освоения учебной программы, учебно- методические материалы, обеспечивающие реализацию учебной программы.

Учебный план содержит перечень учебных предметов базового, специального и профессионального циклов с указанием времени, отводимого на освоение учебных предметов, включая время, отводимое на теоретические и практические занятия.

Рабочая программа учебных предметов раскрывает рекомендуемую последовательность изучения разделов и тем, а также распределение учебных часов по разделам и темам.

Условия реализации учебной программы содержат организационно- педагогические, кадровые, информационно-методические и материально- технические требования. Учебно- методические материалы обеспечивают реализацию учебной программы.

Учебная программа предусматривает достаточный для формирования,

закрепления и развития практических навыков и компетенций объем практики (стажировки).

Курс рассчитан на 364 часа, в том числе 208 часов теоретического обучения и 148 часов практического обучения, 8 часов итоговая аттестация (консультации, квалификационный экзамен). Количество часов, отводимое на изучение отдельных тем программы, последовательность их изучения в случае необходимости разрешается изменять при условии, что программа будет выполнена полностью по содержанию и общему количеству часов.

Основой профессионального обучения является курс теоретического обучения. Программа стажировки. Стажировка представляет собой вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Стажировка проводится при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и могут реализовываться как концентрированно в несколько периодов, так и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей. Производственная практика должна проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

К концу обучения каждый обучающийся должен уметь самостоятельно выполнять все работы, предусмотренные квалификационной характеристикой, технологическими условиями и нормами, установленными на предприятии (организации).

Учебная группа при проведении занятий формируется численностью до 10 человек. Продолжительность учебного часа теоретических и лабораторных занятий составляет 1 академический час (45 минут), а при практическом обучении - 1 астрономический час (60 минут).

Теоретические занятия проводятся в специально оборудованных кабинетах, практические занятия могут проводиться на предприятии (организации) по договоренности, либо на базе учебного центра. В целях рационального использования учебного времени и обеспечения качества подготовки теоретические занятия проводятся с недельной нагрузкой в объеме до 36 часов, практические занятия до 40 часов.

Освоение учебной программы, в том числе отдельной части или всего объема учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) образовательной программы, сопровождается промежуточной аттестацией обучающихся, проводимой в формах зачетов и экзаменов за счет времени, отведенного на указанные предметы.

Итоговая аттестация проводится по окончании курса практического и теоретического обучения в форме квалификационного экзамена за счет специально отведенного времени экзаменационной комиссией, состав которой определяется и утверждается генеральным директором. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений. Аттестация по итогам практического экзамена проводится в форме практической квалификационной работы с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций.

Экзамен и зачеты проводятся с использованием материалов промежуточной и итоговой аттестации. Результаты итоговой аттестации оформляются протоколом. По результатам

итоговой аттестации выдается свидетельство о квалификации «Секретарь-администратор» установленного образца .

Индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах информации об этих результатах осуществляются на бумажных и (или) электронных носителях.

Условия реализации программы профессионального обучения

Материально-техническое оснащение программы профессионального обучения

Специальные помещения представляют собой учебные аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных программой профессионального обучения, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, аудитория, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Кабинеты:

Учебный кабинет документационного обеспечения управления

Оборудование:

- Компьютер;
- Проектор;
- Принтер;
- Сканер

Кадровые условия реализации программы

Реализация программы профессионального обучения обеспечивается педагогическими работниками, имеющими стаж работы в данной профессиональной области более 3 лет.

Квалификация педагогических работников отвечает квалификационным требованиям, указанным в профессиональном стандарте «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования».

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

К педагогической деятельности в соответствии с требованиями ст. 331 ТК РФ допущены лица:

- не лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;
- не имеющее или не имевшее судимости, не подвергавшееся уголовному преследованию (за исключением, если уголовное преследование в отношении него прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконной госпитализации в медицинскую организацию, оказывающую психиатрическую помощь в стационарных условиях, и клеветы), половой неприкосновенности и

половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, основ конституционного строя и безопасности государства, мира и безопасности человечества, а также против общественной безопасности;

- не имеющие неснятой или непогашенной судимости за иные умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;

- не признанные недееспособным в установленном федеральным законом порядке;

не имеющие заболеваний, предусмотренных перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

Категория обучающихся. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение.

К освоению программы допускаются:

- лица в возрасте до восемнадцати лет при условии их обучения по основным общеобразовательным программам или образовательным программам среднего профессионального образования, предусматривающим получение среднего общего образования;

- лица в возрасте старше восемнадцати лет при наличии среднего общего образования.

Учебно-методическое и информационное обеспечение учебного процесса обеспечена необходимой учебно-методической документацией и материалами по всем учебным модулям.

Реализация данной программы профессионального обучения обеспечивает доступ каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам. Во время самостоятельной подготовки обучающиеся обеспечены доступом к сети Интернет. Библиотечный фонд укомплектован печатными и/или электронными изданиями основной учебной литературой по учебным модулям. Учебные модули обеспечены литературой, изданной за последние 10 лет.

Для обучающихся создан фонд дополнительной литературы, включающий справочные, периодические и информационные издания. В электронной библиотеке имеются в открытом доступе для обучающихся необходимые методические материалы для обеспечения учебного процесса в соответствии с учебным планом.

Требования к результатам освоения программы «Секретарь- администратор»

Описание трудовых функций

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификаци И	наименование	Код	уровень (подуровень) квалификации
А	Организационное обеспечение деятельности организации	3	Прием и распределение телефонных звонков организации	A/01. 3	3
			Организация работы с посетителями	A/02. 3	3

			организации		
			Выполнение координирующих обеспечивающих функций	А/03. 3	3

Планируемые результаты

В результате изучения программы «Секретарь-администратор» выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

ПК-1 Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации (А/01.3)

ПК-2 Регистрация поступающих телефонных звонков (А/01.3)

ПК-3 Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону (А/01.3)

ПК-4 Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками (А/02.3) ПК-5 Ведение журнала записи посетителей (А/02.3)

ПК-6 Учет посетителей и оформление пропусков (А/02.3)

ПК-7 Содействие оперативному рассмотрению просьбы предложений посетителей (А/02.3)

ПК-8 Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации (А/02.3)

ПК-9 Организация и бронирование переговорных комнат (А/02.3) ПК-10 Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе (А/02.3)

ПК-11 Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки) (А/02.3)

ПК-12 Ведение журнала развозов работников организации (А/03.3) ПК-13 Координация работы курьеров и водителей организации (А/03.3)

ПК-14 Ведение журнала развозов курьеров организации и маршрутов водителей (А/03.3)

ПК-15 Составление справки о развозах работников, курьеров и маршрутах водителей организации (А/03.3)

ПК-16 Соблюдение требований охраны труда, гигиены труда, производственной санитарии.

Соблюдение требований пожарной безопасности

Слушатели, освоившие программу должны уметь:

А/01.3	Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия Соблюдать служебный этикет
--------	---

A/02.3	<p>Общаться с посетителями</p> <p>Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации</p> <p>Вести учетные формы, использовать их для работы Создавать положительный имидж организации</p> <p>Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций Применять информационно-коммуникационные технологии Обеспечивать конфиденциальность информации</p>
A/03.3	<p>Составлять и вести учетные документы</p> <p>Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации</p> <p>Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации</p> <p>Оценивать результаты в рамках поставленных задач</p> <p>Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками</p>

знать:

A/01.3	<p>Функции, задачи, структура организации, ее связи</p> <p>Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации</p> <p>Этика делового общения Правила речевого этикета Требования охраны труда</p> <p>Правила защиты конфиденциальной служебной информации</p>
A/02.3	<p>Правила организации приема посетителей Правила делового общения</p> <p>Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами</p> <p>Правила организации приемов в офисе</p> <p>Правила сервировки чайного (кофейного) стола</p> <p>Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним</p> <p>Этика делового общения Правила речевого этикета Требования охраны труда</p> <p>Правила защиты конфиденциальной служебной информации</p>
A/03.3	<p>Правила речевого этикета Этика делового общения Требования охраны труда</p> <p>Правила защиты конфиденциальной служебной информации</p> <p>Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами</p>

2. СОДЕРЖНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

№ п/п	Наименование	Всего Час	Всего ауд.зан	Аудиторные занятия		Самостоятельная работа	Форм контроля	
				Лекции	Практические занятия		Тек. контроль	Промежут. контроль
1	Общепрофессиональный курс	48	48	32	16			
1.1	Введение в специальность. Профессиональный стандарт	4	4	2	2		тестирование	Зачет
1.2	Правовое обеспечение профессиональной деятельности	6	6	4	2		тестирование	Зачет
1.3	Основы экономики труда и управления	18	18	14	4		тестирование	Экзамен
1.4	Психология общения	12	12	6	6		тестирование	Зачет
1.5	Основы безопасности жизнедеятельности. Охрана труда	8	8	6	2		тестирование	Зачет
	Профессиональный курс	46	46	18	28			
2.1	Документационное обеспечение управления и основы архивного дела	16	16	8	8		Тестирование	Экзамен
2.2	Информационно-техническое сопровождение профессиональной деятельности	20	20	6	14		тестирование	Зачет
2.3	Технология и этикет делового общения	10	10	4	6		тестирование	Зачет
	Итого	94	94	50	44			
3	Стажировка	144			144			Диф.зачет
4	Подготовка к итоговой аттестации	6				6		
	Квалификационный экзамен	8						
	Итого	252				6		

2.2. Календарный учебный график

1 неделя	2неделя	3 неделя	4 неделя	5 неделя	6 неделя	7 неделя	8неделя	9неделя
Организационная	Т 30 ч	Т 32 ч	Т 32 ч	С 36 ч	С 36 ч	С 36 ч	С 36 ч	и.а 14 ч

Объемные показатели реализации программы	Итого
Количество учебных недель	8
Количество дней	37
Количество часов	252
Количество зачетов	7

3.РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины	<i>Введение в профессию. Профессиональный стандарт.</i>				
Цель	Формирование представлений о будущей профессиональной деятельности обучающихся, ее видах и трудовых функциях.				
Результаты освоения дисциплины (модуля)	<p><i>Знать:</i> Особенности профессиональной деятельности секретаря администратора; Требования профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»;</p> <p><i>Уметь:</i> Оценивать результаты в рамках поставленных задач;</p>				
Трудоемкость	4 часа				
Объем занятий, часов	Всего	Лекций	Практических (семинарских) занятий	Лабораторных занятий	Самостоятельная работа
	4	2	2		
Наименование	Вид учебных занятий/ работ, час.	Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), тематика практических занятий, используемые образовательные технологии и рекомендованная литература			
Организация и особенности профессиональной деятельности секретаря-администратора	Лекция 1	Особенности профессиональной деятельности секретаря-администратора. Квалификационные характеристики и требования. Проблемы профессионального воспитания и обучения. Профессиональные особенности секретаря-администратора.			
Требования профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»;	Практическое занятие 1	Особенности профессиональной деятельности секретаря-администратора. Квалификационные характеристики и требования. Проблемы профессионального воспитания и обучения. Требования профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 мая 2015 г. N 276н			
Не предусмотрена	самостоятельная работа				

Используемые образовательные технологии	Практико-ориентированные				
Наименование дисциплины	Правовое обеспечение профессиональной деятельности				
Цель	Целью освоения дисциплины является - изучение слушателями основ нормативно-правового и нормативно методического обеспечения деятельности секретаря администратора				
Результаты освоения дисциплины (модуля)	<p><i>Знать:</i> Правила защиты конфиденциальной служебной информации; Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами; <i>Уметь:</i> Обеспечивать конфиденциальность информации; Составлять и вести учетные документы; <i>Владеть навыками:</i> Прием и передача документов посетителям руководству и сотрудникам организации;</p>				
Трудоемкость	6 часов				
Объем занятий, часов	Всего	Лекций	Практических (семинарских) занятий	Лабораторных занятий	Самостоятельная работа
	6	4	2		
Наименование	Вид учебных занятий/ работ, час.	Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), тематика практических занятий, используемые образовательные технологии и рекомендованная литература			
Законодательное регулирование деятельности секретаря администратора	Лекция 1	Структура законодательной и нормативной базы: Конституция РФ, Конституционные Законы, Федеральные Законы, акты Президента РФ, постановления Правительства РФ, ведомственные акты, затрагивающие вопросы деятельности секретаря-администратора. Нормативно методические акты по ДОУ: инструкции, правила, перечни документов со сроками хранения и др. Их значение для постановки делопроизводства в конкретной организации. Вопросы делопроизводства и доступа к информации в кодексах Российской Федерации.			

Нормативно-методическое регулирование документационного обеспечения	Лекция 2	Нормативно-методические акты по ДОУ: инструкции, правила, перечни документов со сроками хранения и др. Их значение для постановки делопроизводства в конкретной организации. Вопросы делопроизводства и доступа к информации в кодексах Российской Федерации.
Современная методическая база делопроизводства информационных технологиях.	Лекция 3	Современная нормативно-методическая база делопроизводства об информационных технологиях. Федеральная целевая программа «Информационное общество. 2011-2020 гг.». Федеральные законы: «Об информации, информационных технологиях и защите информации», «О персональных данных», «Об электронной цифровой подписи», «Об архивном деле в Российской Федерации», «О государственном языке Российской Федерации» и др. Национальные стандарты о политике управления документами.
Современная методическая база делопроизводства информационных технологиях.	Практическое занятие 1	Современная нормативно-методическая база делопроизводства об информационных технологиях. Федеральная целевая программа «Информационное общество. 2011-2020 гг.». Федеральные законы: «Об информации, информационных технологиях и защите информации», «О персональных данных», «Об электронной цифровой подписи», «Об архивном деле в Российской Федерации», «О государственном языке Российской Федерации» и др. Национальные стандарты о политике управления документами.
Не предусмотрена	самостоятельная работа	
Используемые образовательные технологии	Практико-ориентированные социальные технологии	

Наименование дисциплины	Основы экономики труда и управления
Цель	Формирование у обучающихся комплекса знаний, умений и навыков в области социально-экономических отношений, возникающих в процессе функционирования организации, раскрытие сущности основных категорий.
Результаты освоения дисциплины (модуля)	<p><i>Знать:</i> Функции, задачи, структура организации, ее связи; Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации; Правила защиты конфиденциальной служебной информации; Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами; <i>Уметь:</i> Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками; <i>Владеть навыками:</i> Ведение журнала развозов работников организации; Координация работы курьеров и водителей организации; Ведение журнала развозов курьеров организации и маршрутов водителей; Составление справки о развозах работников, курьеров и маршрутах водителей организации;</p>
Трудоемкость	18 часов

Объем занятий, часов	Всего	лекций	Практических	Лабораторных	Самостоятельная работа
	18	14	4		
Наименование	Вид учебных занятий/ работ, час.	Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), тематика практических занятий, используемые образовательные технологии и рекомендованная литература			
Основные понятия и категории экономики труда.	Лекция 1	Теоретические основы и предмет экономики труда. Социально-трудовые отношения. Человек в социально-экономической системе. Качество и уровень жизни. Трудовой потенциал и занятость населения. Оптимизация численности и структуры персонала на предприятии.			
Структура и функции общественного труда. Показатели эффективности труда.	Лекция 2	Организация труда в обществе. Нормативные материалы для организации труда. Формы и системы оплаты труда. Принципы и модели формирования доходов в рыночной экономике и оплата труда. Эффективность труда.			
Развитие рабочей силы: понятие, цели и задачи. Рынок труда. Разделение и кооперация труда.	Лекция 3	Развитие рабочей силы. Целью развития персонала. Разделение труда. Виды разделения труда. Достоинства разделения труда. Недостатки разделения труда. Допустимые границы разделения труда			
Формы организации трудовых коллективов	Лекция 4	Формы организации трудовых коллективов: постоянные, временные, производственные, специализированные.			
Трудовые отношения	Лекция 5	Трудовые отношения. Элементы системы трудовых отношений. Уровни трудовых отношений. Предметы трудовых отношений: организация и эффективность труда; наем увольнение; оценка, условия и оплата труда, вопросы пенсионного обеспечения ;кадровая политика организации и т.д.			

<p>Теории мотивации, стимулирование и вознаграждение персонала.</p>	<p>Лекция 6</p>	<p>Понятие «мотивация» и «стимулирование» в области управления персоналом. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей А. Маслоу, двухфакторная теория Ф. Герцберга, мотивационная теория Д. Макклелланда, теория ERG К.Альдерфера. Процессуальные теории мотивации: теория ожидания В.Врума, теория справедливости С.Адамса, модель Л.Портера – Э.Лоулера, теория постановки Э.Лока, концепция партисипативного управления. Восприятие человеком внутренней и внешней справедливости. Современные механизмы обеспечения справедливости в организации. Современные факторы мотивации. Система мотивации персонала. Методы определения Оплата труда. Постоянная часть денежного вознаграждения работника. Базовый должностной оклад. Основные факторы определения должностного оклада. Надбавки и доплаты. Переменная часть денежного вознаграждения работника. Оплата труда государственного служащего. Премирование, виды премий, депремирование. Психологическое воздействие материального и нематериального вознаграждения, длительность воздействия на сотрудника. Нематериальная мотивация. Важные кластеры факторов мотивации: психологическая защищенность и значимость работы. Социальный пакет: виды и составляющие.</p>
<p>Стиль менеджмента</p>	<p>Лекция 7</p>	<p>Теория принятия решений. Эффективность управленческих решений. Власть и партнерство. Стиль менеджмента.</p>

Система внутренних коммуникаций, обратная связь.	Практическое занятие 1	Понятие «внутренние коммуникации». История развития отдела внутренних коммуникаций. Цели и задачи внутренних коммуникаций. Связь с корпоративной культурой, целями и ценностями организации. Каналы коммуникаций и форма связи. Система внутренних коммуникаций. Виды передачи информации (формальные и неформальные). Признаки эффективной внутренней коммуникации. Методы управления коммуникацией. Этапы создания системы внутренних коммуникаций. Механизм обратной связи.
Корпоративная культура и бренд работодателя	Практическое занятие 2	Понятие «корпоративная культура организации». Составляющие организации. Роль корпоративной культуры в организации. Модели корпоративной культуры. Модель Э. Шейна. Модель Ф. Харриса и Р. Морана. Влияние корпоративной культуры на бизнес результаты организации. Алгоритм формирования корпоративной культуры. Распространённые ошибки при формировании корпоративной культуры. «Дисфункция» культуры. Характеристики высокоэффективных культур. Факторы, влияющие на создание высоко-эффективной культуры. Понятие «имиджа», «бренда» и «брендинга» работодателя. История развития науки о бренде работодателя. Составляющие имиджа организации. Характеристики бренда работодателя, научный и практический опыт. Соотношение имиджа, бренда и брендинга работодателя. Управление брендом работодателя. Международный опыт применения брендинга для повышения имиджа государственных органов. Ограничение и возможности использование инструмента брендинга работодателя в государственных органах.
Используемые образовательные технологии	Практико-ориентированные образовательные технологии	
Наименование дисциплины	Психология общения	

Цель	Целью дисциплины «Психология общения» является овладение обучающимися психологическими знаниями и практическими навыками, необходимыми в дальнейшем для эффективной профессиональной деятельности.				
Результаты освоения дисциплины (модуля)	<p><i>Знать:</i> Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации; Правила делового общения;</p> <p><i>Уметь:</i> Общаться с посетителями; Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации; Создавать положительный имидж организации; Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций; Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации;</p> <p><i>Владеть навыками:</i> Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками.</p>				
Трудоемкость	12 часов				
Объем занятий, часов	Все	Лекций	Практических (семинарских) занятий	Лабораторных занятий	Самостоятельная работа
	12	6	6		
Наименование	Вид учебных занятий/ работ, час.		Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), тематика практических занятий, используемые образовательные технологии и рекомендованная литература		
Психологические особенности общения	Лекция 1		Категория «общение» в психологии. Виды и уровни общения. Понятие общения и его цели. Предмет, задачи психологии общения. Функции общения. Виды и уровни общения. Стороны общения, их проявления в единстве. Понятие модели общения. Виды. Теория трансактного анализа Э. Берна. Стили общения. Вербальное и невербальное общение. Общение и речь. Понятие невербальных средств общения. Визуальные, акустические, тактильно кинестетические, ольфакторные средства общения. Язык телодвижений, жестов, поз. Психологическая интерпретация и значение		

		жестов, мимики, поз. Ведущие репрезентативные системы.
Социальное общение.	Лекция 2	<p>Общение в системе межличностных и общественных отношений. Перцептивная сторона общения. Межличностные и общественные отношения. Перцептивная функция общения. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания. Механизмы взаимопонимания в общении. Трудности и дефекты межличностного общения. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. Имидж и самопрезентация.</p> <p>Общение как взаимодействие (интерактивная функция общения). Структура межличностного взаимодействия. Структура и тактика взаимодействия. Позиции и ориентации в деловом взаимодействии. Формы стратегического поведения в общении. Понятие социальной роли. Виды и характеристика социальных ролей. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения. Природа и цель коммуникации. Эффективность коммуникации. Коммуникативные барьеры. Технологии обратной связи в говорении и слушании.</p>
Деловое общение	Лекция 3	<p>Понятие, структура и формы делового общения. Понятие делового общения. Деловые беседы: правила, принципы, функции, структура. Этапы, техники, приемы деловых переговоров.</p> <p>Публичные выступления. Публичные презентации. Публичные речи. Публичные презентации, аргументации и возражения. Публичные коммуникации: свойства и функции.</p>
Психология труда и профессиональной деятельности»	Практическое занятие 1	Предмет психологии труда. Методология психологии труда. Понятие профессии. Профессиональный подбор кадров;

		<p>профессиональная ориентация; профессиональная консультация, профессиональный отбор. Профессиональная диагностика. Работоспособность. Утомление. Снижение профессионального утомления. Оптимальный режим труда и отдыха. Профилактика усталости. Повышение работоспособности. Социально - психологические аспекты научной организации труда, наставничество. Психологические аспекты социальной адаптации молодых работников. Психологическая служба, её задачи.</p>
Эффективные технологии общения	Практическое занятие 2	<p>Технология беспроblemного общения Т. Гордона Концепция «владения проблемой». Распознавание и устранение своей проблемы и проблемы партнера. Бесприоритетный метод разрешения конфликтов. Технология идеального общения Ч.Тойча и Дж. Тойч. Разрушительные модели поведения. Переобучение или изменение жизненной программы. Принципы переобучения. Модель переобучения по Ч.Тойч и Дж. Тойч. Аффирмация как инструмент изменения общения.</p>
Предупреждение и преодоление конфликтов	Практическое занятие 3	<p>Конфликт как тип трудных ситуаций. Структура конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Динамика конфликтов. Эмоциональное реагирование в конфликтах. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Тревога, тревожность и эмоциональная ригидность в конфликтах. Гнев и агрессия в конфликтах. Стрессы. Приемы саморегуляции. Понятие стресса. Причины возникновения стресса. Стадии, виды, субсиндромы, категории стресса. Защитные механизмы и копинг стратегии. Саморегуляция, её приемы. «Окно Джохари». Управление конфликтами. Способы управления конфликтами. Переговоры - эффективный способ разрешения конфликтов. Оптимальные стратегии поведения в конфликтных ситуациях.</p>
Используемые образовательные технологии	Практико-ориентированные образовательные технологии	

Наименование дисциплины	Основы безопасности жизнедеятельности и охрана труда				
Цель	Целью дисциплины «Основы безопасности жизнедеятельности и охраны труда» является получение обучающимися знаний и умений, направленных на уменьшение в техносфере физических, химических, биологических и иных негативных воздействий до допустимых значений. Дисциплина изучает и идентифицирует вредные и опасные факторы, причины возможной опасности, сопровождающей человека в течение всей жизни, а также возможные способы предупреждения вредных воздействий и защиты от них.				
Результаты освоения дисциплины (модуля)	<p><i>Знать:</i> Основы безопасности жизнедеятельности; Требования охраны труда;</p> <p><i>Уметь:</i> Использовать требования охраны труда в своей профессиональной деятельности;</p>				
Трудоемкость	8 часов				
Объем занятий, часов	Всего	Лекций	Практических (семинарских) занятий	Лабораторных занятий	Самостоятельная работа
	8	6	2		
Наименование	Вид учебных занятий/ работ, час.	Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), тематика практических занятий, используемые образовательные технологии и рекомендованная литература			
Теоретические основы БЖД	Лекция 1	Человек и среда обитания. Эволюция среды обитания, переход от биосферы к техносфере. Взаимодействие человека и техносферы. Опасность. Признаки опасности. Таксономия опасности. Номенклатура, квантификация, идентификация опасностей. Причины и последствия. Аксиома о потенциальной опасности. Безопасность. Системы безопасности. Системный анализ безопасности. Теоретические основы и практические функции БЖД. Критерии комфортности и безопасности техносферы. Показатели негативности техносферы. Аксиомы БЖД.			

<p>Безопасность труда. Охрана труда на предприятии и на рабочем месте.</p>	<p>Лекция 2</p>	<p>Опасные и вредные производственные факторы. Общие понятия. Метеорологические условия, влияние на организм человека и их нормирование. Основные параметры микроклимата, создание требуемых параметров. Требования к состоянию воздуха с точки зрения его чистоты и физических параметров: давления, температуры, подвижности, наличия радиационного тепла. Нормирование состояния воздушной среды и способы обеспечения требуемых параметров. Освещение и его роль в комплексе параметров, определяющих условия труда. Естественное и искусственное освещение. Нормирование освещения. Источники света и светильники; их сравнительная характеристика. Расчет и контроль освещенности. Шум, ультра- и инфразвук, вибрация; их воздействие на организм человека. Параметры, характеризующие шум, ультра- и инфразвук, вибрацию; их нормирование. Основные методы борьбы с шумом, ультра- и инфразвуком и вибрацией. Защита от электромагнитных полей и лазерного излучения. Защита человека от ионизирующих излучений. Электробезопасность. Основные понятия. Защита человека от поражения электрическим током. Оказание первой медицинской помощи пострадавшим. Пожарная и взрывная безопасность. Общие сведения о горении и взрыве. Показатели взрыво- и пожароопасности веществ и материалов. Классификация помещений по взрыво- и пожароопасности. Понятие о пределе огнестойкости и пределе распространения огня. Степень огнестойкости зданий и сооружений. Эвакуация людей из зданий при пожаре. Средства и методы тушения пожаров. Пожарная связь и сигнализация. Оказание первой медицинской помощи пострадавшим.</p>
--	-----------------	---

Безопасность труда. Охрана труда на предприятии и на рабочем месте.	Лекция 3	Обеспечение безопасности при работе на компьютерах. Гигиенические требования к помещениям, эргономические требования к организации рабочего места. Микроклимат помещений, их освещение, уровень шума. Допустимые значения параметров неионизирующих электромагнитных излучений от монитора и системного блока в соответствии с нормами и требованиями к организации режима работы с ПК.
Безопасные условия труда	Практическое занятие 1	Законодательная база безопасных условий труда. Режим труда и отдыха. Дисциплина труда. Обеспечение здоровых и безопасных условий труда
Используемые образовательные технологии	Практико-ориентированные образовательные технологии	
Наименование дисциплины	Документационное обеспечение управления и основы архивного дела	
Цель	Цель изучения дисциплины «Документационное обеспечение управления и основы архивного дела» - формирование у слушателей знаний, навыков и умений по организации работы с документами и их хранения.	
Результаты освоения дисциплины (модуля)	<p><i>Знать:</i> Правила защиты конфиденциальной служебной информации; Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами; <i>Уметь:</i> Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы Вести учетные формы, использовать их для работы; Составлять и вести учетные документы; <i>Владеть навыками:</i> Регистрация поступающих телефонных звонков; Ведение журнала записи посетителей Учет посетителей и оформление пропусков Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей Прием и передача документов посетителям руководству и сотрудникам организации Ведение журнала разъездов работников организации; Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей; Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации;</p>	
Трудоемкость	16 часов	

Объем занятий, часов	Всего		Лекций	Практических (семинарских) занятий	Лабораторных занятий	Самостоятельная работа
	16		8	8		
Наименование	Вид учебных занятий/ работ, час.	Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), тематика практических занятий, используемые образовательные технологии и рекомендованная литература				
Основы документооборота: принципы организации, специфика документооборота	Лекция 1	<p>Документооборот как эффективный инструмент оптимизации управленческих решений. Оценка современного состояния документационного обеспечения управления. Структура и общая характеристика документопотоков в документообороте. Правила организации движения документов в организации. Основные понятия; требования к организации документооборота; особенности работы с электронными документами; обязательные сведения о документах, используемых в целях учета и поиска документов в системах электронного документооборота. Принципы организации документооборота. Основные этапы документооборота: прием и первичная обработка поступающих документов, предварительное рассмотрение, регистрация поступающих документов, порядок рассмотрения документов руководством и доведения документов до исполнителей, работа исполнителя с документами, организация работы с отправляемыми документами, их регистрация и отправка; регистрация и прохождение внутренних документов.</p>				
Организация хранения документов в текущем делопроизводстве.	Лекция 2	<p>Понятие «комплекса документов». Формирование комплексов документов в текущем делопроизводстве. Федеральный закон Российской Федерации от 22 октября 2004 г. N 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (актуальная версия). Нормативно-методические материалы федеральной архивной службы об организации работы с документами по подготовке к архивному хранению. и ведение номенклатуры дел. Номенклатура дел в организации со смешанным документооборотом. Методика составления номенклатуры дел: изучение состава документов, Сроки хранения документов. Порядок оформления, согласования и утверждения номенклатуры дел. Понятие “перечень документов”. и использование перечней в качестве основных источников по изучению состава и содержания документов, установлению сроков хранения и обеспечению единства оперативного</p>				

		<p>хранения и архива. перечни с типовыми сроками хранения документов: Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 31 июля 2007 г. N 1182 "Об утверждении Перечня типовых архивных документов, образующихся в научно-технической и производственной деятельности организаций, с указанием сроков хранения" (с изменениями и дополнениями); Приказ Минкультуры России от 25.08.2010 N 558 (ред. от 16.02.2016) "Об утверждении "Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения". Ответственность за сохранность документов.</p>
<p>Организация работы с обращениями граждан</p>	<p>Лекция 3</p>	<p>Операции по приему, регистрации, контролю исполнения, принятию решений по обращениям граждан как часть управленческого документооборота. Требования к срокам подготовки ответов на обращения граждан. Требования к содержанию ответных документов. Формирование и хранение предложений, заявлений, жалоб граждан. Обобщение, анализ и использование данных о работе с обращениями граждан в аппарате управления. Применение электронных технологий для подготовки ответов и организации информационно-справочной службы в учреждениях с большим объемом предложении, заявлений, жалоб граждан. Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан (Федеральный закон 2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями и дополнениями). Формирование законодательной базы, регламентирующей работу органов управления с гражданами (Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ и Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных»).</p>
<p>Архив предприятия.</p>	<p>Лекция 4</p>	<p>Архив предприятия, его задачи: прием, учет и хранение документов, законченных делопроизводством; информационно справочная работа по архивным документам предприятия; организационно-методическая помощь по ведению делопроизводства. Подготовка документов к хранению и использованию (экспертиза научной и практической ценности документов; оформление дел; описание документов постоянного и долговременного хранения; обеспечение сохранности документов). Функции экспертизы. Сроки</p>

		<p>хранения документов. Виды документов, передаваемых в архив. Система экспертных органов. Состав экспертной комиссии предприятия. Критерии экспертизы ценности. Этапы работы по организации экспертизы ценности документов. Порядок проведения экспертизы ценности документов. Уничтожение документов. Передача дел на государственное хранение. Оформление дел. Составление описей. Архивная опись. Порядок передачи дел в архив организации. Организация депозитарного хранения документов. Учет документов в ведомственных архивах. Основные и вспомогательные учетные документы. Состав учетных документов: книга учета поступления и выбытия документов, список фондов, паспорт архива, описи дел, лист фонда и др. Их значение и формы. Учетные документы централизованного учета. Особенности ведения учетных документов в архивах организаций и ведомств. Учет особо ценных и секретных документов. Организация учета уникальных и особо ценных документов. Создание и учет страхового фонда и фонда пользования. Характерные черты и особенности учета секретных документов в архивных учреждениях. Внесения изменений в учетные документы архива. Разработка и внедрение автоматизированной информационно-поисковой системы АФ РФ и ее учетные функции. Факторы разрушения документов. Физико-химические факторы разрушения документов и основные способы борьбы с ними. Старение, угасание текста, картонирование дел и документов. Биологические факторы разрушения документов: бактерии, грибы, насекомые, грызуны. Создание оптимальных условий сохранности архивных документов. Нормативные режимы хранения документов: санитарно-гигиенический, температурно-влажностный, световой, охранный. Требования к помещению архива. Электро- и противопожарное оборудование. Размещение документов в хранилище. Выдача документов из хранилища и их возврат. Дополнительные способы обеспечения сохранности документов Архивного фонда РФ. Проверка наличия и состояния документов и первичная их реставрация. Цели, значение и порядок проведения проверки наличия и состояния документов в архивах. Оформление ее результатов. Организация розыска недостающих документов. Реставрация и консервация документов. Восстановление первоначальных внешних свойств документов.</p>
--	--	--

<p>Основы документооборота: принципы организации, специфика документооборота</p>	<p>Практическое занятие 1</p>	<p>Основные этапы документооборота: прием и первичная обработка поступающих документов, предварительное рассмотрение, регистрация поступающих документов, порядок рассмотрения документов руководством и доведения документов до исполнителей, работа исполнителя с документами, организация работы с отправляемыми документами, их регистрация и отправка; регистрация и прохождение внутренних документов.</p>
<p>Организация хранения документов в текущем делопроизводстве.</p>	<p>Практическое занятие 2</p>	<p>Номенклатура дел в организации со смешанным документооборотом. Методика составления номенклатуры дел: изучение состава документов, Сроки хранения документов. Порядок оформления, согласования и утверждения номенклатуры дел. Понятие "перечень документов". и использование перечней в качестве основных источников по изучению состава и содержания документов, установлению сроков хранения и обеспечению единства оперативного хранения и архива. перечни с типовыми сроками хранения документов: Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 31 июля 2007 г. N 1182 "Об утверждении Перечня типовых архивных документов, образующихся в научно-технической и производственной деятельности организаций, с указанием сроков хранения" (с изменениями и дополнениями); Приказ Минкультуры России от 25.08.2010 N 558 (ред. от 16.02.2016) "Об утверждении "Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения". Ответственность за сохранность документов.</p>
<p>Архив предприятия</p>	<p>Практическое занятие 3</p>	<p>Подготовка документов к хранению и использованию (экспертиза научной и практической ценности документов; оформление дел; описание документов постоянного и долговременного хранения; обеспечение сохранности документов). Функции экспертизы. Сроки хранения документов. Виды документов, передаваемых в архив.</p>

<p>Электронные архивы и автоматизированные технологии.</p>	<p>Практическое занятие 4</p>	<p>Организация информатизации архивного дела на современном этапе. Научно справочный аппарат к электронным архивным документам. Электронные архивы документов. Системы коллективной обработки документов. Комплексные системы управления документами. Подготовка электронных документов при отборе к передаче в архив организации. Технологические и нормативно методические основы архивоведения аудиовизуальных документов. Классификация и систематизация АД в архивоведческой практике. Комплектование и экспертиза ценности АД в государственных архивах. Обеспечение сохранности аудиовизуальных документов в государственных архивах. Этапы информатизации архивного дела. Объекты и цели информатизации архивного дела. Информационные технологии и организация их внедрения в архивах. Создание автоматизированной рабочей среды современного архивиста. Современные проблемы и перспективы автоматизации архивного дела. Проблемы и трудности информатизации архивного дела.</p>
<p>Используемые образовательные технологии</p>	<p>Практико-ориентированные образовательные технологии</p>	
<p>Наименование дисциплины</p>	<p>Информационно-техническое сопровождение профессиональной деятельности</p>	
<p>Цель</p>	<p>Формирование у обучающихся самостоятельного мышления в области использования информационных технологий, получение ими систематических знаний о технике и технологиях, используемых в профессиональной деятельности секретаря-администратора.</p>	

Результаты освоения дисциплины (модуля)	<p><i>Знать:</i> Правила защиты конфиденциальной служебной информации;</p> <p><i>Уметь:</i> Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи; Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации; Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы Применять информационно-коммуникационные технологии; Обеспечивать конфиденциальность информации; Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации; Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации;</p> <p><i>Владеть навыками:</i> Перенаправления телефонных звонков руководству и сотрудникам организации; Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону;</p>				
Трудоемкость	20 часов				
Объем занятий, часов	Всего	Лекций	Практических (семинарских) занятий	Лабораторных занятий	Самостоятельная работа
	20	6	14		
Наименование	Вид учебных занятий/ работ, час.	Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), тематика практических занятий, используемые образовательные технологии и рекомендованная литература			

Информационные системы, их классификация. Интегрированные информационные системы.	Лекция 1	Информационные системы – основные понятия и определения. Факторы, влияющие на развитие корпоративных информационных систем. Области применения и примеры реализации информационных систем. Структура жизненного цикла информационной системы, модели жизненного цикла. Методология и технология разработки информационных систем. Стандарты и методики разработки информационных систем.
Технология обработки текстовой информации (текстовый процессор Microsoft Word).	Лекция 2	Возможности текстового редактора в работе секретаря: -Редактирование (копирование, перемещение, удаление, поиск, замена); - Форматирование абзацев (интервал, выравнивание, отступы); -Создание списков, колонок. Табуляция; - Работа с документами (стили); -Вставка объектов; -Работа с таблицами; -Работа с шаблонами; -Подготовка к печати (размещение текста по страницам, колонтитул, номер страницы, автоматическое оглавление).
Возможности табличного редактора в работе секретаря администратора	Лекция 3	Работа с формулами в электронных таблицах. Создание диаграмм в электронных таблицах. Обобщение материала по теме «Электронные таблицы».
Технические средства обеспечения деятельности секретаря	Практическое занятие 1	Современный телефон и факс-модем. Персональный компьютер. Сканер. Цифровые фотокамеры. Принтер. Принцип действия лазерных, светодиодных и струйных принтеров.
Возможности текстового редактора в работе секретаря администратора	Практическое занятие 2	Редактирование документов. Форматирование символов. Форматирование абзацев. Вставка объектов. Конструирование таблиц. Использование шаблонов текстовом редакторе. Обобщение материала: работа в текстовом редакторе. Создание графических объектов.
Возможности табличного редактора в работе секретаря администратора	Практическое занятие 3	Конструирование электронных таблиц. Простые вычисления в электронных таблицах. Создание диаграмм. Сортировка, форматирование данных в таблицах.

Электронный документооборот	Практическое занятие 4	Современные информационные технологии, применяемые при организации работы с документами. (Нормативно-правовое обеспечение работы с электронными документами. Ведущие российские системы электронного документооборота).
Создание презентаций в среде PowerPoint.	Практическое занятие 5	Создание презентаций в среде PowerPoint. Использование технических средств в процессе презентации. Методы подачи информации при презентации. Анализ и презентация результатов проектной деятельности)
Интернет-технологии в работе секретаря-администратора	Практическое занятие 6	Локальные и глобальные компьютерные сети и их применение в секретарском обслуживании. Электронная почта. Интернет-технологии в работе секретаря администратора (новые средства коммуникации в секретарском обслуживании, «облачные» технологии). Создание почтового ящика. Отправка и получение писем. Работа в локальной сети.
Создание публикаций и Web страниц с помощью MS Publisher. Основы гипертекстовой разметки документа	Практическое занятие 7	Использование MS Publisher при работе в Интернете (создание и разработка Web страниц, вставка гиперссылок, использование Web-форм). Гипертекстовая разметка документа, язык HTML. Цвет текста, цвет фона, расположение текста на странице. Размер, начертание шрифта. Вставка графических объектов. Текст и картинка на странице. Вставка гиперссылок. Списки. Линии. Спецсимволы. Таблицы. Тестирование и публикация Web-сайта. Программы-браузеры: Internet Explorer. Поисковые Программы-браузеры: Internet Explorer. Поисковые системы.
Используемые образовательные технологии	Практико-ориентированные образовательные технологии	
Наименование дисциплины	Технология и этикет делового общения	
Цель	Цель дисциплины «Технология и этикет делового общения» - сформировать у обучающихся систему современных базовых знаний и навыков в области делового этикета и подготовить их к дальнейшей профессиональной деятельности	

<p>Результаты освоения дисциплины (модуля)</p>	<p><i>Знать:</i> Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации; Этика делового общения; Правила речевого этикета; Правила организации приема посетителей; Правила делового общения; Правила организации приемов в офисе Правила сервировки чайного (кофейного) стола Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним;</p>				
	<p><i>Уметь:</i> Общаться с посетителями; Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации; Создавать положительный имидж организации; <i>Владеть навыками:</i> Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками; Организация и бронирование переговорных комнат Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки);</p>				
<p>Трудоемкость</p>	<p>10 часов</p>				
<p>Объем занятий, часов</p>	<p>Всего</p>	<p>Лекций</p>	<p>Практических (семинарских) занятий</p>	<p>Лабораторных занятий</p>	<p>Самостоятельная работа</p>
	<p>10</p>	<p>4</p>	<p>6</p>		
<p>Наименование</p>	<p>Вид учебных занятий/ работ, час.</p>	<p>Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), тематика практических занятий, используемые образовательные технологии и рекомендованная литература</p>			

<p>Этикет как социокультурное явление. Из истории этикета.</p>	<p>Лекция 1</p>	<p>Соотношение понятий «этикет» и «культура поведения», «этикет» и «мораль», «этикет» и «ритуал». Несводимость этикета к другим формам культуры при всей его способности растворяться в них.</p> <p>Этикет как сложное, многослойное образование. Антиномичность этикета: формальное и содержательное; стандартизованное и творческое; объективное и субъективное; утилитарное, практичное и непрактичное, «бесполезное»; серьезное и несерьезное; внешнее и внутреннее. Структура этикета: формы (вербальный и невербальный); виды (дипломатический, придворный, воинский, общегражданский); подвиды (деловой, служебный, столовый, гостевой и т. д.).</p> <p>Проблема происхождения этикета. Этикет и социальные нормы первобытного общества. Первобытные верования и обряды как источник многих современных правил этикета. Этикет как часть общей ритуальной культуры первобытного общества. Этикет и эпоха античности. Постепенное складывание основ собственно – этикетного поведения как знаковой, символической формы. Стремление высших слоев общества выделиться, занять особое положение в обществе и подчеркнуть его с помощью особой «этикетной» атрибутики в одежде, украшениях, в поведении за трапезой и т. д., закрепив всё это в «правилах приличия».</p> <p>Этикет в эпоху Средневековья. Сложность и противоречивость этикетной культуры Западной Европы, обусловленная борьбой противоречивых тенденций светской и религиозных культур, традиции рационализма и иррационализма, духовности и телесности, стремления к свободе и формализма мышления.</p> <p>Этикет в Новое время. Принципы индивидуализма и полезности как основа этикета. Этикетные формы поведения как средство эквивалентного обмена и средство достижения успеха.</p> <p>История этикета в России.</p> <p>Моменты всеобщего (общечеловеческого, универсального), связывающего русскую и западноевропейскую культуру и особенного, присущего русской культуре.</p> <p>Российский этикет как одна из исторических форм и своеобразная ступень в прогрессивном движении человечества к интернациональной, общечеловеческой культуре.</p> <p>Современный этикет: система, принципы,</p>
--	-----------------	--

		<p>культурно - национальные особенности. Демократичность и открытость современного этикета. Основные принципы: принцип гуманизма (<u>вежливость</u>, тактичность, скромность, точность); принцип целесообразности действий (возможность выбора и творчества в нестандартных ситуациях); принцип эстетической привлекательности поведения (единство формы и содержания); принцип связи с прошлым (опора на народные обычаи и традиции). Дисциплинирующее, социализирующее воздействие этикета на людей. Диалоговый характер современного этикета.</p>
<p>Этикет как коммуникативный процесс, его структура.</p>	<p>Лекция 2</p>	<p>Нормы и правила «грамотного общения». Основные средства этикетного общения: вербальные компоненты этикета (стандартные формулы приветствий, обращений, прощаний, благодарности, извинений, комплиментов и т. п.); невербальные компоненты (жесты, мимика, позы, этикетная полемика, контакт глаз, прикосновения, улыбка). Влияние расположения участников общения относительно друг друга на этикетное поведение (оппозиция «спереди-сзади», «слева-справа», «выше-ниже», «внутри-снаружи» и т. п.). Этикетная атрибутика. Вещи, приобретающие этикетный смысл (цветы, подарки, <u>визитные карточки</u> и т. п.) и не предназначенные специально для этого (элементы одежды: шляпа, галстук и т. п.; предметы утвари и т. п.). Этикетные ситуации: повседневный этикет (знакомство, встреча, застолье, поведение в транспорте, в магазине), окказиональный (от слова «окказия» - случай) этикет (прием гостей, посещение театра, концерта, музея и т. п.), праздничный этикет, протокол.</p>

<p>Этикет в культуре деловых отношений</p>	<p>Практическое занятие 1</p>	<p>Деловой этикет как результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, способствующие успеху в деловых отношениях. Деловой этикет – существенная характеристика делового мира. Основные принципы делового этикета (честность, прагматизм, деловой вкус, целесообразность). Основные правила этикета делового общения; этикет деловой беседы, ведения переговоров, деловой переписки, деловых телефонных разговоров, правила проведения приемов. Внешний облик делового человека (общие правила, история моды. Внешность деловой женщины. Костюм делового мужчины). Служебный этикет (просьбы, приказы, наказания, поощрения и т. п.). Визитные карточки. Трудности служебных коммуникаций. Оптимизация служебного общения.</p>
<p>Правила организации приемов в офисе</p>	<p>Практическое занятие 2</p>	<p>Прием посетителей. Основные правила приема посетителей. Подготовка к приему посетителей. Подготовка к очередному приему. Основные показатели приема посетителей. Форма журнала учета посетителей. Прием сотрудников по текущим вопросам. Прием сотрудников по личным вопросам. Прием посетителей из других организаций. Прием командированных работников.</p>
<p>Участие секретаря администратора в организации деловых приемов</p>	<p>Практическое занятие 3</p>	<p>Протокольные мероприятия. Виды приемов: дневные и вечерние, приемы с рассадкой за столом и без рассадки за столом. Дневные приемы: типа «бокал шампанского», «бокал вина», завтрак, журфикс. Приглашение. Визитная карточка. Рассадка гостей. Правила сервировки чайного (кофейного) стола. Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним.</p>
<p>Используемые образовательные технологии</p>	<p>Практико-ориентированные образовательные технологии</p>	
<p>Наименование дисциплины</p>	<p>Стажировка</p>	

Цель	Формирование у обучающихся профессиональных компетенций и практических навыков, соответствующих видам профессиональной деятельности по должности служащего «Секретарь-администратор», с целью организации деятельности, направленной на организационное обеспечение деятельности организации
Результаты освоения дисциплины (модуля)	<p><i>Знать:</i> Особенности профессиональной деятельности секретаря администратора; Требования профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»; Функции, задачи, структура организации, ее связи; Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации; Этика делового общения; Правила речевого этикета; Основы безопасности жизнедеятельности; Требования охраны труда; Правила защиты конфиденциальной служебной информации; Правила организации приема посетителей; Правила делового общения; Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами; Правила организации приемов в офисе Правила сервировки чайного (кофейного) стола Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним</p> <p><i>Уметь:</i> Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи; Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации; Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы Использовать требования охраны труда в своей профессиональной деятельности; Общаться с посетителями; Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации; Вести учетные формы, использовать их для работы; Создавать положительный имидж организации; Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций; Применять информационно-коммуникационные технологии; Обеспечивать конфиденциальность информации; Составлять и вести учетные документы; Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации; Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации; Оценивать результаты в рамках поставленных задач;</p>

	<p>Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками;</p> <p><i>Владеть навыками:</i></p> <p>Перенаправления телефонных звонков руководству и сотрудникам организации;</p> <p>Регистрация поступающих телефонных звонков; Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону;</p> <p>Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками;</p> <p>Ведение журнала записи посетителей</p> <p>Учет посетителей и оформление пропусков</p> <p>Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей</p> <p>Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации</p> <p>Организация и бронирование переговорных комнат</p> <p>Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе</p> <p>Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)</p> <p>Ведение журнала разъездов работников организации;</p> <p>Координация работы курьеров и водителей организации;</p> <p>Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей;</p> <p>Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации;</p>				
Трудоемкость	144 часа				
Объем занятий, часов	Всего	Лекций	Практических (семинарских) занятий	Лабораторных занятий	Самостоятельная работа
	144		144		
Наименование	Вид учебных занятий/ работ, час.		Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), тематика практических занятий, используемые образовательные технологии и рекомендованная литература		

	<p>Основными задачами стажировки являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой профессии; 2. Развитие общих и профессиональных компетенций; 3. Освоение современных производственных процессов, технологий; 4. Адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм. 	
Прием и распределение телефонных звонков организации	24 часа	<p>Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации. Регистрация поступающих телефонных звонков. Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону.</p>
Организация работы с посетителями организации.	72 часа	<p>Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками. Ведение журнала записи посетителей. Учет посетителей и оформление пропусков. Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей. Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации. Организация и бронирование переговорных комнат. Подготовка формуляра-образца протокола для дальнейшего заполнения. Оформление протокола с использованием программных средств MS Word. Отработка приемов работы в MS Word, Power Point. при подготовке совещаний и переговоров. Составление плана приемов в зависимости от их типа. Создание инструкционно-технологической карт организации приемов: коктейль, фуршет, барбекю, шведский стол, банкет. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе. Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки). Разработка плана сценария приемов по заданной тематике. Отработка приемов создания, обработки, размножения материалов для проведения деловых приемов.</p>

Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	48 часов	Ведение журнала развозов работников организации. Координация работы курьеров и водителей организации. Ведение журнала развозов курьеров организации и маршрутов водителей. Составление справки о развозах работников, курьеров и маршрутах водителей организации.
Используемые образовательные технологии	Практико-ориентированные образовательные технологии	

Компьютеры, установленные в аудитории имеют доступ в Internet посредством проводного соединения. Компьютеры имеют необходимое лицензионное программное обеспечение.

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов освоения программы .

Наименование	Основные показатели оценки	Формы и методы контроля и оценки
Введение в специальность. Профессиональный стандарт	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся , который дал правильные ответы на не менее, чем 75% материала	Форма контроля – зачет Метод контроля –тестирование
Правовое обеспечение профессиональной деятельности	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся , который дал правильные ответы на не менее, чем 75% материала	Форма контроля – зачет Метод контроля –тестирование
Основы экономики труда и управления	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он 1) глубоко и прочно усвоил программный материал в полном объеме, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, четко формулирует основные понятия, приводит соответствующие примеры, уверенно владеет методологией курса, свободно ориентируется в его внутренней структуре, четко выявляет межпредметные связи с другими учебными дисциплинами; 2) умеет иллюстрировать теоретические положения курса примерами, самостоятельно придумывает такие примеры, применять теоретические знания	Форма контроля – экзамен Метод контроля – устный опрос

	<p>к решению практических задач;</p> <p>оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он</p> <p>3) твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его без существенных ошибок, правильно применяет теоретические положения при решении конкретных задач, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, не допускает существенных неточностей при выборе и обоснованности методов;</p> <p>4) владеет методологией методами исследования, устанавливает внутренние и межпредметные связи, умеет увязывать теорию с практикой;</p> <p>5) по ходу изложения допускает небольшие пробелы, не искажающие содержания ответа;</p> <p>оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не совсем твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемого курса, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности, знаниями. Выполняет текущие задания, устанавливаемые графиком учебного процесса. При ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности при изложении материала, неточную аргументацию теоретических положений курса, испытывает затруднения при решении сложных задач;</p> <p>оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, имеющему серьезные пробелы в знании учебного материала, допускающему принципиальные ошибки при выполнении предусмотренных программой контрольных заданий. Уровень знаний недостаточен для дальнейшей учебы и будущей профессиональной деятельности.</p>	
Психология общения	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который дал правильные ответы на не менее, чем 75% материала	Форма контроля – зачет Метод контроля – тестирование

<p>Основы безопасности жизнедеятельности и охрана труда</p>	<p>Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который дал правильные ответы на не менее, чем 75% материала</p>	<p>Форма контроля – зачет Метод контроля – тестирование</p>
<p>Документационное обеспечение управления и основы архивного дела</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он</p> <p>1) глубоко и прочно усвоил программный материал в полном объеме, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, четко формулирует основные понятия, приводит соответствующие примеры, уверенно владеет методологией курса, свободно ориентируется в его внутренней структуре, четко выявляет межпредметные связи с другими учебными дисциплинами;</p> <p>2) умеет иллюстрировать теоретические положения курса примерами, самостоятельно придумывает такие примеры, применять теоретические знания к решению практических задач;</p> <p>оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он</p> <p>3) твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его без существенных ошибок, правильно применяет теоретические положения при решении конкретных задач, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, не допускает существенных неточностей при выборе и обоснованности методов;</p> <p>4) владеет методологией методами исследования, устанавливает внутренние и межпредметные связи, умеет увязывать теорию с практикой;</p> <p>5) по ходу изложения допускает небольшие пробелы, не искажающие содержания ответа; оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не совсем твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемого курса, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности, знаниями. Выполняет текущие задания,</p>	<p>Форма контроля – экзамен Метод контроля – устный опрос</p>

	<p>устанавливаемые графиком учебного процесса. При ответах допускает малозначительные погрешности, искажения логической последовательности при изложении материала, неточную аргументацию теоретических положений курса, испытывает затруднения при решении сложных задач;</p> <p>оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, имеющему серьезные пробелы в знании учебного материала, допускающему принципиальные ошибки при выполнении предусмотренных программой контрольных заданий. Уровень знаний недостаточен для дальнейшей учебы и будущей профессиональной деятельности.</p>	
<p>Информационно-техническое сопровождение профессиональной деятельности</p>	<p>Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который дал правильные ответы на не менее, чем 75% материала</p>	<p>Форма контроля – зачет Метод контроля – тестирование</p>
<p>Технология и этикет делового общения</p>	<p>Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который дал правильные ответы на не менее, чем 75% материала</p>	<p>Форма контроля – зачет Метод контроля – тестирование</p>

<p>Стажировка</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он</p> <p>1) глубоко и прочно усвоил программный материал в полном объеме, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, четко формулирует основные понятия, приводит соответствующие примеры, уверенно владеет методологией курса, свободно ориентируется в его внутренней структуре, четко выявляет межпредметные связи с другими учебными дисциплинами;</p> <p>2) умеет иллюстрировать теоретические положения курса примерами, самостоятельно придумывает такие примеры, применять теоретические знания к решению практических задач; оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он</p> <p>3) твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его без существенных ошибок, правильно применяет теоретические положения при решении конкретных задач, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, не допускает существенных неточностей при выборе и обоснованности методов;</p> <p>4) владеет методологией методами исследования, устанавливает внутренние и межпредметные связи, умеет увязывать теорию с практикой;</p> <p>5) по ходу изложения допускает небольшие пробелы, не искажающие содержания ответа; оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не совсем твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемого курса, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности, знаниями. Выполняет текущие задания, устанавливаемые графиком учебного процесса. При ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности при изложении материала, неточную аргументацию</p>	<p>Аттестация по итогам стажировки производится в виде защиты обучающимися предоставленного отчета, оформленного в соответствии с правилами и требованиями, установленными АНОО ВО «ИСО».</p>
<p>Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)</p>	<p>Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена.</p> <p>Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в профессиональном стандарте «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденном Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 мая 2015 г. N 276н.</p>	

	<p>теоретических положений курса, испытывает затруднения при решении сложных задач;</p> <p>оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, имеющему серьезные пробелы в знании учебного материала, допускающему принципиальные ошибки при выполнении предусмотренных программой контрольных заданий. Уровень знаний недостаточен для дальнейшей учебы и будущей профессиональной деятельности.</p>	
--	---	--

4.2. Оценочные материалы

4.2.1. Примерные тестовые задания по дисциплине «Введение в профессию. Профессиональный стандарт»

1. В случае противоречия нормативных и правовых актов друг другу, какой акт будет иметь приоритет перед остальными?

а) Постановление Правительства РФ №23 от 22.01.2013. «О правилах разработки, утверждения и б) Приказ Министерства труда от 12.04.2013 N 147н "Об утверждении Макета профессионального стандарта"

с) Трудовой Кодекс РФ. Статья 57, 195.1.

2. Что такое «профессиональный стандарт» исходя из требований трудового законодательства? а) характеристика квалификации, необходимой работнику для осуществления определенного вида профессиональной деятельности

б) описание требований к характеристике квалификации

с) описание наименования должностей, трудовых функций и квалификационных характеристик

3. Что такое «квалификация» исходя из требований трудового законодательства?

а) уровень образования и опыт работы

б) уровень образования, профессиональных навыков и опыт работы

с) знания, умения, профессиональные навыки и опыт работы

д) уровень знаний, умений, профессиональных навыков и опыта работы работника е) уровень знаний, умений, профессиональных навыков и опыт работы

4. Как принимаемые профессиональные стандарты влияют на систему образования?

а) Никак, профессиональные стандарты определяют только сферу трудовых отношений

б) На основе соответствующих [профессиональных стандартов](#) осуществляется

формирование требований федеральных государственных образовательных стандартов профессионального образования к результатам освоения основных образовательных программ профессионального образования в части профессиональной компетенции

5. Кто утверждает профессиональный стандарт?

- a) Национальный совет при Президенте РФ по профессиональным квалификациям.
- b) Отраслевой совет по профессиональным квалификациям
- c) Минюст РФ
- d) Минтруд РФ

4.2.2. Примерные тестовые задания по дисциплине «Правовое обеспечение профессиональной деятельности»

1. К какому документу относится следующая характеристика «является основным нормативно-методическим документом, определяющим и устанавливающим единый порядок составления, оформления документов и работы с ними в организации»? 1 Инструкция по делопроизводству

- 2. Номенклатура дел
- 3. Регламент работы

2. Какой ГОСТ регламентирует правила размещения и оформления реквизитов организационно распорядительных документов?

- 1.ГОСТ Р 6.30-2003
- 2.ГОСТ Р 6.30-97
- 3 ЕГС ДОУ
- 4. ГОСТ Р 7.0.97-2016

3.Вопросы использования государственного языка Российской Федерации и государственных языков субъектов РФ регулирует:

- 1. Закон РФ от 25 октября 1991 г. N 1807-1 «О языках народов Российской Федерации»; 2. Федеральный закон от 22 октября 2004 г. N 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- 3. Конституция РФ;

4. Общее методическое руководство организацией архивного дела и документационным обеспечением управленческой деятельности на территории России возложено на:

- 1. Федеральное архивное агентство Российской Федерации;
- 2. Министерство труда и социальной защиты РФ;
- 3. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии.

5. Предельные сроки ведомственного хранения документов, составляющих государственную часть Архивного фонда Российской

Федерации устанавливает:

1. Федеральный закон от 22 октября 2004 г. N 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
2. "ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018).

4.2.3. Примерные тестовые задания по дисциплине «Основы экономики труда и управления»

1. Основными критериями, отличающими трудовую деятельность, от нетрудовой, выступают:

1. создание и наращивание материальных, духовных, бытовых благ;
2. целенаправленная деятельность;
3. легитимность деятельности;
4. востребованность деятельности;
5. правильно только 1 и 2;
6. правильно все.

2. К средствам труда относятся:

1. орудия труда;
2. рабочее место;
3. режим работы;
4. правильно 1 и 2.

3. Какая наука даёт возможность анализа эффективности труда на основе количественных показателей производительности труда, численности и динамики персонала, фонда заработной платы и др.

1. нормирование труда;
2. социология труда;
3. физиология труда;
4. статистика труда;
5. эргономика.

4. Эта наука изучает поведение работодателей и наёмных работников в ответ на действие экономических и социальных стимулов к труду

1. физиология труда;

2. социология труда;
3. нормирование труда;
4. статистика труда;
5. эргономика

5. Предметом изучения экономики труда является...

1. изучение поведения работодателей и наёмных работников в ответ на действие экономических и социальных стимулов к труду;
2. изучение процессов, совершающихся между человеком и природой, процессов, в которых человек своей собственной деятельностью опосредует, регулирует и контролирует обмен веществ между собой и природой;
3. система социально-экономических отношений, складывающихся в процессе трудовой деятельности, между работодателем, наёмным работником и государством по поводу организации труда.

Примерные вопросы к экзамену по дисциплине «Основы экономики труда и управления»

1. Понятие о труде и человеческом потенциале.
2. Предмет и задачи экономики труда
3. Теоретические предпосылки развития экономики труда
4. Методология экономики труда.
5. Особенности формирования и механизм функционирования рынка труда
6. Классификация видов, моделей, сегментов рынка труда
7. Рынок труда внутри предприятия
8. Проблемы занятости и безработицы трудоспособного населения
9. Сущность и значение производительности труда
10. Система показателей измерения производительности факторов производства
11. Показатели и методы измерения производительности труда
12. Факторы и резервы роста производительности труда
13. Механизм управления трудом на предприятии
14. Организация и нормирование труда
15. Планирование рабочего времени и численности персонала
16. Планирование трудоемкости и производительности труда
17. Планирование средств на заработную плату персонала
18. Система социально-трудовых показателей

19. Анализ динамики и уровня производительности труда
20. Анализ использования рабочего времени и нормирования труда Анализ выполнения плана по численности и составу работников
21. Анализ движения кадров
22. Анализ использования фонда заработной платы.
23. Сущность, содержание и цели государственной социальной политики
24. Виды, структура и источники доходов населения
25. Уровень и качество жизни населения
26. Государственная политика доходов населения
27. Экономическая природа и сущность заработной платы
28. Организация оплаты труда на предприятии
29. Корпоративные системы мотивации труда
30. Современные формы и системы оплаты труда
31. Сущность структур и модели социально-трудовых отношений
32. Факторы формирования и развития социально-трудовых отношений
33. Условия и безопасность труда в системе социально-трудовых отношений
34. Регулирование социально-трудовых отношений в период экономического кризиса
35. Единовременные поощрения и вознаграждения: сущность, виды, условия применения
36. Дополнительное поощрение работников в современных условиях
37. Сущность социального управления.
38. Общие и конкретные методы управления.
39. Модели и методы принятия решений.
40. Основные теории руководства.

4.2.4. Примерные тестовые задания по дисциплине «Психология общения» 1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

- А. общение
- Б. восприятие
- В. взаимодействие
- Г. идентификация

2. Характеристика делового общения:

- А. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
- Б. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела

В. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество

Г. все ответы правильные

3. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

А. неформальное общение

Б. деловое общение

В. конфиденциальное общение

Г. нет правильного ответа

4. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

А. восприятие

Б. Коммуникация

В. взаимодействие

Д. эмпатия

5. Обратная связь:

А. препятствует коммуникативному процессу

Б. способствует коммуникативному процессу

В. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу

Г. все ответы правильные

4.2.5. Примерные тестовые задания по дисциплине «Основы безопасности жизнедеятельности и охрана труда»

1. Повреждение кожи и тканей вследствие воздействия высокой температуры называется... а) Термическим ожогом;

б) Отравлением газом;

в) Тепловым ударом;

г) Радиоактивным поражением.

2. При укусах змей не запрещается:

а) Накладывать жгут выше места укуса;

б) Прижигать место укуса огнем;

в) Разрезать рану на месте укуса;

г) Обрабатывать рану 5%-м раствором йода, спиртом одеколоном.

3. Что не следует использовать при работе с ртутью:

а) Респиратор;

- б) Обувь с гладкими подошвами;
- в) Полиэтиленовые перчатки;
- г) Халаты открытого типа.

4. Что является четвертой степенью обморожения?

- а) Появление на коже небольших пузырей;
- б) Покраснение и припухлость кожи;
- в) Некроз тканей;
- г) Появление на коже больших пузырей наполненных жидкостью.

5. Чем нельзя охарактеризовать возбудителей инфекционных заболеваний: а) Дальностью распространения

- б) Социально-экономическими процессами
- в) Токсичностью
- г) Эпидемичностью

4.2.6. Примерные практические задания по дисциплине «Документационное обеспечение управления и основы архивного дела»

1. Делопроизводство – это:

- 1. отрасль деятельности, которая обеспечивает документооборот между организацией и контрагентом;
- 2. отрасль деятельности, которая обеспечивает документирование и организацию работы с офисными документами;
- 3. сфера деятельности по обеспечению организации офисными документами; 4. нет правильного ответа.

2. Какие функции имеют все официальные документы:

- 1. общие и основные;
- 2. общие и специальные;
- 3. материальные и процессуальные.
- 4. деловые и общие.

3. Документооборот – это:

- 1. движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки;
- 2. движение документов в организации от распорядителя к исполнителю;
- 3. движение документов из одной инстанции в другую в процессе его рассмотрения; 4. верны все варианты.

4. С какой целью проводится предварительное рассмотрение документов?

Выберите все правильные ответы:

1. распределения нагрузки по рассмотрению документов между руководителями в соответствии с их полномочиями;
2. экспертизы ценности документов и определения сроков их хранения;
3. сокращения времени на исполнение документа;
4. верны все варианты ответов

5. Установите последовательность обработки входящего документа. Запишите ответ в виде последовательности цифр, обозначающих действия:

1. Исполнение документа
2. Направление исполненного документа в дело
3. Приём и первичная обработка документа
4. Предварительное рассмотрение
5. Рассмотрение руководителем
6. Передача на исполнение
7. Регистрация документа
8. Передача документа на резолюцию руководителю.

Примерные вопросы к экзамену по дисциплине «Документационное обеспечение управления и основы архивного дела»

1. Понятие «делопроизводство» и «документационное обеспечение управления». Роль документационного обеспечения в управлении организацией (учреждением, предприятием).
2. Характеристика современной законодательной и нормативно-методической базы делопроизводства.
3. Понятие информации. Требования, предъявляемые к управленческой информации. Информационные ресурсы.
4. Анализ понятия «документ». Роль документа в управлении. Характеристика функций документа.
5. Виды документов. Юридическая сила документа. Способы документирования.
6. Электронный документ.
7. Унифицированная система организационно-распорядительной документации: характеристика, назначение, состав.
8. Понятие бланка документа. Виды бланков документов. Требования, предъявляемые к бланкам документов. Реквизиты бланка документа.
9. Характеристика реквизитов, определяющих юридическую силу документа.

10. Реквизиты, отражающие обработку и движение документа.
11. Реквизиты содержательной части документа. Способы представления текста.
12. Язык и стиль служебных документов.
13. Назначение, состав и оформление организационно-правовых документов.
14. Понятие договора, его составление и оформление.
15. Инструкция по виду деятельности и должностная инструкция.
16. Назначение, состав и оформление распорядительных документов.
17. Процедура подготовки распорядительных документов.
18. Приказы по основной деятельности и личному составу.
19. Справочно-информационные документы: назначение, виды, порядок разработки и оформления.
20. Правила составления и оформления служебного письма.
21. Порядок составления и оформления служебной, докладной и объяснительной записки. 22. Протокол как справочно-информационный и распорядительный документ 23. Порядок составления и оформления акта.
24. Назначение, состав и оформление личных документов.
25. Служба ДОУ, ее типовые организационные структуры, права и ответственность. Задачи и функции службы ДОУ.
26. Должностной и численный состав служб документационного обеспечения управления. Функции, права и ответственность сотрудников служб ДОУ.
27. Нормативно-методическая база службы ДОУ.
28. Нормативные и нормативно-методические документы, регламентирующие порядок составления инструкции по документационному обеспечению управления организации.
29. Анализ и организация документооборота.
30. Объем документооборота.
31. Система управления документами. Характеристика и этапы внедрения. 32. Прием, первичная обработка и предварительное рассмотрение документов. 33. Согласование документов.
34. Утверждение документов.
35. Учет и регистрация документов. Информационно-поисковые системы.
36. Контроль исполнения документов.
37. Система автоматизации делопроизводства (САД) и система электронного документооборота (СЭД).
38. Современное программное обеспечение в сфере ДОУ: критерии выбора и

требования. 39. Конфиденциальность информации. Правила работы и защиты конфиденциальных документов. 40. Организация хранения документов: понятие, способы, нормативное регулирование.

4.2.7. Примерные тестовые задания по дисциплине «Информационно-техническое сопровождение профессиональной деятельности»

1. При компьютеризации общества основное внимание уделяется:

- a) обеспечению полного использования достоверного, исчерпывающего и своевременного знания во всех видах человеческой деятельности.
- b) развитию и внедрению технической базы компьютеров, обеспечивающих оперативное получение результатов переработки информации и ее накопление.

2. Результатом процесса информатизации является создание:

- a) информационного общества.
- b) индустриального общества.

3. Информационная услуга — это:

- a) совокупность данных, сформированная производителем для распространения в вещественной или невещественной форме.
- b) результат непроизводственной деятельности предприятия или лица, направленный на удовлетворение потребности человека или организации в использовании различных продуктов.
- c) получение и предоставление в распоряжение пользователя информационных продуктов.
- d) совокупность связанных данных, правила организации которых основаны на общих принципах описания, хранения и манипулирования данными.

4. Информационно-поисковые системы позволяют:

- a) осуществлять поиск, вывод и сортировку данных
- b) осуществлять поиск и сортировку данных
- c) редактировать данные и осуществлять их поиск
- d) редактировать и сортировать данные

5. Информационная культура человека на современном этапе в основном

определяется: а) совокупностью его умений программировать на языках высокого уровня; б) его знаниями основных понятий информатики;

с) совокупностью его навыков использования прикладного программного обеспечения для создания необходимых документов;

д) уровнем понимания закономерностей информационных процессов в природе и обществе, качеством знаний основ компьютерной грамотности, совокупностью технических навыков взаимодействия с компьютером, способностью эффективно и своевременно использовать средства информационных и коммуникационных технологий при решении задач практической деятельности;

е) его знаниями основных видов программного обеспечения и пользовательских

характеристик компьютера.

4.2.8. Примерные тестовые задания по дисциплине «Технология и этикет делового общения»

1. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

1. польза, выгода, трудолюбие;
2. справедливость, добро, благо;
3. честь, свобода, вера.

2. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):

1. межъязыковые;
2. мировоззренческие;
3. психологические;
4. соматические;
5. социальные;
6. технические;

3. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение: 1. доброжелательность;

2. порядочность;
3. тактичность;
4. уважительность;
5. эгоизм

4. Высококультурный человек всегда:

1. законопослушный, морально устойчивый;
2. потенциальный бездельник;
3. преступник;
4. склонный к злоупотреблениям служебным положением;
5. честолюбивый

5. Деловая беседа предполагает:

1. использование лести;
2. использование литературного языка;
3. комплиментарное воздействие;

4.чрезмерное использование иностранных слов и

профессионального жаргона

4.2.9. Примерные практические задания к стажировке.

Ведение служебного телефонного разговора.

Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации. Регистрация поступающих телефонных звонков.

Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону. Прием и отправка факса.

Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками.

Организация приема сотрудников своего предприятия

Прием посетителей других организаций

Ведение журнала записи посетителей.

Учет посетителей и оформление пропусков.

Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей. Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации. Организация и бронирование переговорных комнат.

Организация совещаний.

Подготовка формуляра-образца протокола для дальнейшего заполнения.

Оформление протокола с использованием программных средств MS Word. Отработка приемов работы в MS Word, Power Point. при подготовке совещаний и переговоров. Составление плана приемов в зависимости от их типа.

Создание инструкционно-технологической карт организации приемов: коктейль, фуршет, барбекю, шведский стол, банкет.

Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе.

Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки).

Разработка плана сценария приемов по заданной тематике.

Отработка приемов создания, обработки, размножения материалов для проведения деловых приемов.

Планирование рабочего дня секретаря-администратора

Подготовка и проведение переговоров

Подготовка командировок и деловых поездок

Подготовка сувениров и памятных подарков

Прием командированных посетителей

Ведение журнала разъездов работников организации.

Координация работы курьеров и водителей организации.

Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей.

Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации.

**5. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ТЕОРИТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ
КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА**

Трудовая Функция	Вопросы	Критерии оценки
<p>Прием и распределение телефонных звонков организации</p>	<p>1. Технические и программные средства для проведения голосовой или видео конференц-связи.</p> <p>2. Средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации.</p> <p>3. Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации.</p> <p>4. Правила речевого этикета.</p> <p>5. Правила защиты конфиденциальной служебной информации.</p> <p>6. Охрана труда на предприятии.</p> <p>7. Правила установления контакта с собеседником, поддержание и развитие деловой беседы в процессе телефонных переговоров.</p> <p>8. Предупреждение конфликтов.</p> <p>Сглаживание конфликтных и сложных ситуации межличностного взаимодействия.</p> <p>9. Работа секретаря – администратора с техническими средствами и средствами связи.</p> <p>10. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность секретаря-администратора</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он</p> <p>1) глубоко и прочно усвоил программный материал в полном объеме, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, четко формулирует основные понятия, приводит соответствующие примеры, уверенно владеет методологией курса, свободно ориентируется в его внутренней структуре, четко выявляет межпредметные связи с другими учебными дисциплинами;</p> <p>2) умеет иллюстрировать теоретические положения курса примерами, самостоятельно придумывает такие примеры, применять теоретические знания к решению практических задач;</p> <p>оценка «хорошо» выставляется слушателю, если он</p> <p>1) твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его без существенных ошибок, правильно применяет теоретические положения при решении конкретных задач, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, не допускает существенных неточностей при выборе и обоснованности методов;</p>

<p>Организация работы с посетителями организации</p>	<p>11. Правила организации приема посетителей.</p> <p>12. Журнал записи посетителей. Форма и правила ведения.</p> <p>13. Порядок оформления пропусков.</p> <p>14. Создание положительного имиджа организации.</p> <p>15. Правила организации приемов в офисе.</p> <p>16. Правила сервировки чайного (кофейного) стола.</p> <p>17. Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним</p> <p>18. Организация и бронирование переговорных комнат.</p> <p>19. Порядок приема и передачи документов посетителям руководству и сотрудникам организации.</p> <p>20. Организация делопроизводства по обращениям граждан. Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей.</p>	<p>2) владеет методологией методами исследования, устанавливает внутренние и межпредметные связи, умеет увязывать теорию с практикой;</p> <p>3) по ходу изложения допускает небольшие пробелы, не искажающие содержания ответа;</p> <p>оценка «удовлетворительно» выставляется слушателю, который не совсем твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемого курса, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности, знаниями. Выполняет текущие задания, устанавливаемые графиком учебного процесса. При ответах допускает малозначительные погрешности, искажения логической последовательности при изложении материала, неточную аргументацию теоретических положений курса, испытывает затруднения при решении сложных задач;</p> <p>оценка «неудовлетворительно» выставляется слушателю, имеющему серьезные пробелы в знании учебного материала, допускающему принципиальные ошибки при выполнении предусмотренных программой контрольных заданий. Уровень знаний недостаточен для</p>
--	---	--

<p>Выполнение координирующих и обеспечивающих функций</p>	<p>21. Ведение журнала разъездов работников организации</p> <p>22. Координация работы курьеров и водителей организации</p> <p>23. Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей. 24. Осуществление контроля исполнения поручений руководителя сотрудниками.</p> <p>25. Распорядительные документы: виды, требования и составление.</p> <p>26. Информационно-справочные документы: виды, требования и составление.</p> <p>27. Текущее хранение документов: номенклатура дел, формирование, хранение дел.</p> <p>28. Документирование конфиденциальной информации.</p> <p>29. Компьютерные технологии в работе с электронными документами: создание, использование, хранение.</p> <p>30. Задачи и роль информационных технологий в работе секретаря администратора.</p>	<p>дальнейшей учебы и будущей профессиональной деятельности.</p>
---	--	--

5.2. Перечень заданий практической части квалификационного экзамена

Трудовая функция	Задания	Критерии оценки
<p>Прием и распределение телефонных звонков организации</p>	<p>Задание 1. К Вам поступил телефонный звонок от клиента, который не может связаться со своим менеджером, который нарушил сроки исполнения поручения руководства. Он требует связать его с руководителем организации. Урегулируйте конфликтную ситуацию.</p> <p>Задание 2. Абонент просит Вас передать информацию сотруднику, который вышел. Что нужно предпринять в этой ситуации.</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он</p> <p>1) глубоко и прочно усвоил программный материал в полном объеме, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, четко формулирует основные понятия, приводит соответствующие примеры, уверенно владеет методологией курса, свободно ориентируется в его внутренней структуре, четко выявляет межпредметные связи с другими учебными дисциплинами;</p>
<p>Организация работы с посетителями организации выполнение координирующих и обеспечивающих функций</p>	<p>Задание 3. В организацию пришли представители проверяющих органов. Руководителя нет на месте. Ваши действия?</p> <p>Задание 4. Секретарь-администратор общается с посетителем организации. По внутренней связи секретаря администратора срочно вызвал руководитель подразделения. Что НЕ должен сделать секретарь администратор, оставляя свое рабочее место?</p> <p>Задание 5. Секретарь-администратор общается с посетителем организации. По внутренней связи секретаря администратора срочно вызвал руководитель подразделения. Что должен сделать секретарь администратор, оставляя свое рабочее место?</p> <p>Задание 6. Посетитель пришел на прием на 15 мин. раньше назначенного времени. Ваши действия. Обоснуйте.</p> <p>Задание 7. Посетитель, которому назначена встреча у руководителя компании, ждет уже 5 мин. В это время руководитель по телефону сообщает вам, что будет на месте только через 15 мин. Ваши действия?</p> <p>Задание 8. Создайте на компьютере форму регистрационно-контрольной карточки (для регистрации обращений граждан по личным вопросам) и правильно ее заполните.</p>	<p>2) умеет иллюстрировать теоретические положения курса примерами, самостоятельно придумывает такие примеры, применять теоретические знания к решению практических задач;</p> <p>оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он</p> <p>1) твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его без существенных ошибок, правильно применяет теоретические положения при решении конкретных задач, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, не допускает существенных неточностей при выборе и обосновании методов;</p> <p>2) владеет методологией методами исследования, устанавливает внутренние и межпредметные связи, умеет увязывать теорию с практикой;</p> <p>3) по ходу изложения допускает небольшие пробелы, не искажающие содержания ответа;</p> <p>оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не совсем твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемого курса, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности знаниями. Выполняет текущие задания, устанавливаемые графиком</p>

	<p>Задание 9. Сотрудники организации сообщают Вам о своих предстоящих встречах с клиентами, осуществляемых по заданию руководителя. Какой должна быть последовательность Ваших действий?</p> <p>Задание 10. Какие документы, справки должны быть у секретаря, чтобы он мог исполнить распоряжение руководителя по сбору производственного совещания? Какой должна быть последовательность Ваших действий?</p>	<p>учебного процесса. При ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности при изложении материала, неточную аргументацию теоретических положений курса, испытывает затруднения при решении сложных задач;</p> <p>оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, имеющему серьезные пробелы в знании учебного материала, допускающему принципиальные ошибки при выполнении предусмотренных программой контрольных заданий. Уровень знаний недостаточен для дальнейшей учебы и будущей профессиональной деятельности.</p>
--	---	---

6. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Основная

1. Безопасность жизнедеятельности [Электронный ресурс]: учебник / под ред. Холостовой Е. И., Прохоровой О. Г. - М.: Дашков и К, 2017. - 456 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/document?id=873753>
2. Бороздина Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник / Г. В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/762215>
3. Гвоздева В. А. Информатика, автоматизированные информационные технологии и системы [Электронный ресурс] : учебник / В. А. Гвоздева. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 542 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/999615>
4. Кибанов А. Я. Основы управления персоналом [Электронный ресурс]: учебник / А. Я. Кибанов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — www.dx.doi.org/10.12737/4118.
5. Персональный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник / С. Д. Резник, В. В. Бондаренко, Ф. Е. Удалов, И. С. Чемезов ; под общ. ред. С. Д. Резника. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 453 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/document?id=339641>
6. Михалкина Е. В. Экономика труда [Электронный ресурс]: учебник / Е. В. Михалкина, О. С. Белокрылова, Е. В. Фурса. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 273 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/773649>
7. Основы права [Электронный ресурс]: учебник для неюридических вузов и факультетов / под ред. В. Б. Исакова. - М.: Норма: ИНФРА-М, 2019. - 480 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/10198443>

8. Папкина О. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / О. В. Папкина. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. - 160 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/999587>
9. Ушакова О. А. Документоведение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ушакова О. А. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 64 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/809874>.
10. Черников Б. В. Информационные технологии управления [Электронный ресурс]: учебник / Б. В. Черников. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 368 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/document?id=330041>

Дополнительная

1. Асалиев А. М. Экономика труда [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. М. Асалиев, Г. Г. Вукович, Л. И. Сланченко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 171 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/770292>
2. Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс]: учебное пособие / Барышева А. Д., Матюхина Ю. А., Шередер Н. Г. - М.: Альфа М: ИНФРА-М, 2016. - 256 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/535092>
3. Безопасность жизнедеятельности [Электронный ресурс]: учебник / Арустамов Э. А., Волощенко А. Е., Прокопенко Н. А., Косолапова Н. В.; под ред. Арустамова Э. А., - 20-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2018. - 448 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/document?id=14562>
4. Быкова Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. А. Быкова, Т. В. Кузнецова, Л. В. Санкина ; под общ. ред. Т. В. Кузнецовой. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 304 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1016098>
5. Гагарина Л. Г. Технические средства информатизации [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л. Г. Гагарина. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 255 с. — (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1021128>
6. Гарькуша О. Н. Профессиональное общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Гарькуша О. Н. - М.: РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 111 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/970136>
7. Гасумова С. Е. Информационные технологии в социальной сфере [Электронный ресурс]: учебное пособие / Гасумова С. Е. - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 312 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/document?id=72904>
8. Гуреева М. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности [Электронный ресурс] : учебник / М. А. Гуреева. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 239 с. — (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/document?id=333275>
9. Графкина М. В. Охрана труда [Электронный ресурс]: учебное пособие / М. В. Графкина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 298 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/document?id=339847>
10. Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии [Электронный

- ресурс]: учебное пособие / Н. С. Ефимова. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/document?id=329778>
11. Зверева В. П. Организация и технология работы с конфиденциальными документами [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. П. Зверева, А. В. Назаров. - М.: КУРС: ИНФРА М, 2018. - 320 с. - (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/754287>
 12. Зверева В. П. Технические средства информатизации [Электронный ресурс]: учебник / В. П. Зверева, А. В. Назаров. — М.: КУРС: ИНФРА-М, 2018. — 256 с. – (Среднее профессиональное образование) - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog_product/908679
 13. Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / И. П. Кошечкина, А. А. Канке. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/document?id=329894>
 14. Кузнецов И. Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Кузнецов И. Н. - 7-е изд., пересм. - М.: Дашков и К, 2018. - 528 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/document?id=82021>
 15. Кузнецов И. Н. Современный этикет / Кузнецов И. Н. - 8-е изд. - Москва : Дашков и К, 2018. - 496 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/430551>
 16. Меньшов В. Л. Основы права [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. Л. Меньшов. - М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 158 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/document?id=342107>
 17. Митрофанова О. И. Профессиональные стандарты [Электронный ресурс] : учебно практическое пособие / Митрофанова О. И., Кузнецов Д. Л. - М.: Контракт: ИНФРА-М, 2017. - 136 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/954301>
 18. Никифоров Л. Л. Безопасность жизнедеятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л. Л. Никифоров, В. В. Персиянов. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 297 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/document?id=338853>
 19. Папкова О. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / О. В. Папкова. - М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. - 160 с. - Текст : электронный. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/999587>
 20. Плотникова Н. Г. Информатика и информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. Г. Плотникова. — Москва : РИОР : ИНФРА М, 2019. — 124 с. — (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/document?id=330336>
 21. Раздорозный А. А. Документирование управленческой деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. А. Раздорозный. - М.: ИНФРА-М,

2018. - 304 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/969585>
22. Разин А. В. Этика [Электронный ресурс]: учебник / А. В. Разин. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2019. — 415 с. - Режим доступа: <http://www.znaniium.com>
23. Резник С. Д. Персональный менеджмент [Электронный ресурс]: практикум / С. Д. Резник, В. В. Бондаренко, И. С. Чемезов ; под общ. ред. С. Д. Резника. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 306 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/document?id=339898>
24. Скляревская В. А. Экономика труда [Электронный ресурс]: учебник / Скляревская В. А. - М.: Дашков и К, 2017. - 304 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/512042>
25. Сычев Ю. Н. Безопасность жизнедеятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю. Н. Сычев. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 204 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/document?id=339391>
26. Тавокин Е. П. Основы социального управления [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. П. Тавокин. — Москва : ИНФРА-М, 2018. - 200 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/978544>
27. Тельчаров А. Д. Архивоведение [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Тельчаров А. Д. - Москва : Дашков и К, 2017. - 184 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/936125>
28. Тыщенко А. И. Правовое обеспечение профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: учебник / А. И. Тыщенко. — 4-е изд. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 221 с. — (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/document?id=339597>
29. Федотова Е. Л. Информационные технологии в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Л. Федотова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 367 с. — (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1016607>
30. Хабибуллин А. Г. Правовое обеспечение профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: учебник / А. Г. Хабибуллин, К. Р. Мурсалимов. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 333 с. — (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/document?id=335010>
31. Шувалова И. А. Психология отношений на работе [Электронный ресурс]: практическое пособие для работника / И. А. Шувалова. - М.: РИОР : ИНФРА-М, 2018. - 176 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/908218>
32. Щепакин М. Б. Экономика труда [Электронный ресурс]: учебник / М. Б. Щепакин, А. С. Молчан, Э. Ф. Хандамова. — М. : Магистр : ИНФРА-М, 2020. — 400 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/document?id=343758>
33. Экономика труда [Электронный ресурс]: учебник / под ред. А. М. Асалиева. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 336 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/965998>

Интернет-ресурсы:

1. Федеральный сайт Российского архивного агентства <http://archives.ru/>
2. Сайт Всероссийского научно-исследовательского института документоведения и архивного дела <http://www.vniidad.ru/>
3. Правовой портал Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>
4. Информационно-правовой портал Гарант <http://www.garant-center.ru/>