

Негосударственное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Учебный центр «Системэнерго»

УТВЕРЖДАЮ
Директор НОУ ДПО
Учебный центр «Системэнерго»
Н.Н. Самутичева
« 20 » ноября 2023 г.



**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБУЧЕНИЯ - ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
ПО ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ
21299 «ДЕЛОПРОИЗВОДИТЕЛЬ»**

Срок освоения программы: 144 часа

Форма обучения: очная

Череповец
2023

Содержание

Аннотация программы	3
1 Общие положения	4
1.1 Основные понятия, используемые в настоящей программе	4
1.2 Назначение программы	5
1.3 Нормативные документы, используемые при разработке программы.....	5
1.4 Общая характеристика программы профессионального обучения	5
2 Планируемые результаты обучения	6
2.1 Результаты освоения программы повышения квалификации	6
2.2 Показатели уровня квалификации	7
3 Организация образовательного процесса и содержание программы.....	8
3.1 Учебный план программы	8
3.2 Учебно-тематический план программы	8
3.3 Календарный учебный график	10
3.4 Содержание программы	10
3.5 Организация и содержание оценивания достижения планируемых результатов	16
4 Организационно-педагогические условия реализации программы	20
4.1 Кадровое обеспечение программы.....	20
4.2 Учебно-методическое обеспечение и информационное сопровождение	20
4.3 Материально-технические условия реализации программы.....	20
Примерный перечень вопросов к зачету/квалификационному экзамену	22

Аннотация программы

Цель программы: профессиональное обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего, в целях получения профессии рабочего (должности служащего) по профессии «Делопроизводитель», с учётом потребностей производства и для работы с конкретным оборудованием и технологиями.

Срок освоения (трудоемкость/объем программы): 144 час.

Категория слушателей: программа направлена на обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

Технологии обучения: очная.

Форма итоговой аттестации: квалификационный экзамен в форме демонстрационного экзамена.

Присваиваемый квалификационный разряд/класс/категория: 3 разряд.

Краткое содержание программы:

№	Наименование модуля/раздела/дисциплины/темы	Содержание
1	Теоретическое обучение	Основные понятия делопроизводства Деловой этикет Охрана труда Архивное дело Основы редактирования документов
2	Профессиональный курс	Общие правила оформления документов Организация секретарского обслуживания Технические средства управления в офисе Виды документов Организация работы с документами
3	Итоговая аттестация	Квалификационный экзамен

Теоретическое обучение и профессиональный курс программы реализуется на базе Негосударственного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Учебный центр «Системэнерго».

Преподавательский состав/требования к преподавательскому составу:

Реализация программы профессионального обучения обеспечивается педагогическими кадрами образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа сотрудников организаций, деятельность которых связана с направленностью программы профессионального обучения. Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям.

1 Общие положения

1.1 Основные понятия, используемые в настоящей программе

Профессиональное обучение направлено на приобретение лицами различного возраста профессиональной компетенции, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными профессиональными средствами, получение указанными лицами квалификационных разрядов, классов, категорий по профессии рабочего или должности служащего без изменения уровня образования.

Профессиональное обучение осуществляется по средствам реализации:

- программ профессиональной подготовки;
- программ переподготовки рабочих и служащих;
- программ повышения квалификации рабочих и служащих.

Под профессиональным обучением по программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих и должностям служащих понимается профессиональное обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

Под профессиональным обучением по программам переподготовки рабочих и служащих понимается профессиональное обучение лиц, уже имеющих профессию рабочего, профессии рабочих или должность служащего, должности служащих, в целях получения новой профессии рабочего или новой должности служащего с учетом потребностей производства, вида профессиональной деятельности.

Под профессиональным обучением по программам повышения квалификации рабочих и служащих понимается профессиональное обучение лиц, уже имеющих профессию рабочего, профессии рабочих или должность служащего, должности служащих, в целях последовательного совершенствования профессиональных знаний, умений и навыков по имеющейся профессии рабочего или имеющейся должности служащего без повышения образовательного уровня.

Квалификация - уровень знаний, умений, навыков и компетенции, характеризующий подготовленность к выполнению определенного вида профессиональной деятельности;

Профессиональный стандарт - характеристика квалификации, необходимой работнику для осуществления определенного вида профессиональной деятельности.

Вид профессиональной деятельности - совокупность обобщенных трудовых функций, имеющих близкий характер, результаты и условия труда.

Обобщенная трудовая функция - совокупность связанных между собой трудовых функций, сложившихся в результате разделения труда в конкретном производственном или (бизнес-) процессе.

Трудовая функция - система трудовых действий в рамках обобщенной трудовой функции.

Трудовое действие - процесс взаимодействия работника с предметом труда, при котором достигается определенная задача.

Компетенция - динамическая комбинация знаний и умений, способность их применения для успешной профессиональной деятельности.

1.2 Назначение программы

Программа профессионального обучения (профессиональная переподготовка) по профессии «Делопроизводитель» дает возможность приобрести теоретические и практические умения, необходимые для правомерной деятельности на профессиональном уровне, обеспечивающую производственную компетентность работника.

Программа представляет собой комплекс нормативно-методической документации, разработанной на основе Приказа Минтруда России от 15.06.2020 N 333н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией".

Цель реализации программы: получение лицами различного возраста компетенции, необходимой для выполнения вида профессиональной деятельности «Делопроизводитель» с учетом потребности производства и для работы с конкретным оборудованием и технологиями.

1.3 Нормативные документы, используемые при разработке программы

Настоящая программа профессиональной подготовки разработана в соответствии со следующими документами:

— Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

— Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» (Зарегистрирован 11.09.2020 № 59784);

— Приказ Минтруда России от 15.06.2020 N 333н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией" 1.4 Общая характеристика программы профессионального обучения

Цель программы: профессиональное обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего, в целях получения профессии рабочего (должности служащего) по профессии «Делопроизводитель», с учётом потребностей производства и для работы с конкретным оборудованием и технологиями.

Трудоемкость (объем) программы: 144 час.

Форма обучения: очная.

Категория слушателей (требования к слушателям): программа направлена на обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

Форма итоговой аттестации: квалификационный экзамен в форме демонстрационного экзамена.

Присваиваемый квалификационный разряд/класс/категория: 3 разряд.

Документ о квалификации, выдаваемый по итогам обучения: свидетельство о профессии рабочего, должности.

2 Планируемые результаты обучения

2.1 Результаты освоения программы профессиональной переподготовки

В результате освоения программы слушатель должен освоить выполнение предусмотренных профессиональным стандартом «Делопроизводитель» трудовых функций, соответствующих 3 уровню квалификации.

Планируемые результаты обучения по программе профессиональной подготовки в соответствии с профессиональным стандартом

Обобщенные трудовые функции	Наименование трудовой функции	Необходимые знания	Необходимые умения	Трудовые действия
Организационное обеспечение деятельности организации	Прием и распределение телефонных звонков организации	<ul style="list-style-type: none"> - функции, задачи, структура; организации, ее связи; - этика делового общения; - правила речевого этикета; - требования охраны труда. 	<ul style="list-style-type: none"> - вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы; - установить контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных разговоров; - сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия; - соблюдать служебный этикет. 	<ul style="list-style-type: none"> - перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации; - регистрация поступающих телефонных звонков; - получение необходимой информации и передача санкционной информации по телефону.
Документальное обеспечение деятельности организации.	Организация работы с посетителями организации	<ul style="list-style-type: none"> - правила организации приема посетителей; - правила делового общения; - правила организации приема в офисе; - этика делового общения. - правила речевого этикета; - требования охраны труда. 	<ul style="list-style-type: none"> - общаться с посетителями; - использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации; - вести учетные формы, использовать их для работы; - создавать положительный имидж организации; - принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций; 	<ul style="list-style-type: none"> - встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителям и сотрудникам; - ведение журнала записи посетителей; - учет посетителей и оформление пропусков; - прием и передача документов

			- обеспечивать конфиденциальность информации.	посетителей руководству и сотрудникам организации.
Документальное обеспечение деятельности организации.	Организация работы с документами	<ul style="list-style-type: none"> - нормативно-правовые акты и нормативно-методические документы, определяющие порядок документационного обеспечения управления; - порядок работы с документами; - правила работы с входящими, исходящими и внутренними документами; - типовые сроки исполнения документов - виды документов и их назначение; - требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами; - правила и сроки отправки исходящих документов; - требования охраны труда. 	<ul style="list-style-type: none"> - работать со всей совокупностью информационно-документальных ресурсов организации; - пользоваться базами данных, в том числе удаленно; - пользоваться справочно-правовыми системами; - применять правила русского языка. 	<ul style="list-style-type: none"> - прием и первичная обработка входящих документов; - предварительное рассмотрение и сортировка документов на регистрируемые и нерегистрируемые; - подготовка входящих документов для рассмотрения руководителем; - регистрация входящих документов; - ведение базы данных документов организации; - обработка и отправка исходящих документов; - организация работы по регистрации, учету, хранению и передаче в соответствующие структурные подразделения документов текущего производства.

2.2 Показатели уровня квалификации

Уровень	Показатели уровней квалификации		
	Полномочия и ответственность	Характер умений	Характер знаний
3 уровень	<ul style="list-style-type: none"> Деятельность под руководством с проявлением самостоятельности при решении типовых практических задач Планирование собственной деятельности, исходя из поставленной руководителем задачи Индивидуальная ответственность 	<ul style="list-style-type: none"> Решение типовых практических задач Выбор способа действия на основе знаний и практического опыта Корректировка действий с учетом условий их выполнения 	<ul style="list-style-type: none"> Понимание технологических или методических основ решения типовых практических задач Применение специальных знаний

3 Организация образовательного процесса и содержание программы

3.1 Учебный план программы

№	Наименование дисциплины/темы	Трудо- емкость всего, акад. час	Контактная работа, акад. час			Форма контроля
			Лекции	Практич. занятия	Промежу точная аттестация/ аттестация	
Теоретическое обучение		40	24	12	4	
1	Основные понятия делопроизводства	3	2	-	1	Зачет
2	Деловой этикет	11	6	4	1	Зачет
3	Охрана труда	3	2	-	1	Зачет
4	Архивное дело	11	6	4	1	
5	Основы редактирования документов	12	8	4	-	
Профессиональный курс		98	40	49	9	
6	Общие правила оформления документов	14	6	6	2	Зачет
7	Организация секретарского обслуживания	18	8	8	2	Зачет
8	Технические средства управления в офисе	8	4	3	1	Зачет
9	Виды документов	26	10	14	2	Зачет
10	Организация работы с документами	32	12	18	2	Зачет
11	Консультация	2	2	-	-	-
12	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	4	-	-	4	Экзамен
ИТОГО:		144	66	61	17	

3.2 Учебно-тематический план программы

№	Наименование дисциплины/темы	Трудо- емкость всего, акад. час	Контактная работа, акад. час			Форма контрол я
			Лекци и	Практич. занятия	Промежу точная аттестаци я/ аттестаци я	
Теоретическое обучение		40	24	12	4	
1	Основы понятия делопроизводства	3	2	-	1	
1.1	Делопроизводство- одна из функций управления.	1	1	-		
1.2	Требования, предъявляемые документам.	2	1	-	1	Зачет
2	Деловой этикет	11	6	4	1	
2.1	Эстетика. Этика. Сферы действия этикета.	1	1	-	-	
2.2	Культура общения в профессиональной сфере	2	1	1	-	
2.3	Конфликты, их причины; стратегия поведения.	2	1	1	-	
2.4	Имидж. Культура речи.	1	1	-	-	
2.5	Культура телефонного разговора.	2	1	1	-	
2.6	Деловой протокол	3	1	1	1	Зачет
3	Охрана труда	3	2	-	1	

3.1	Организация работы по охране труда на предприятии.	1	1	-	-	-
3.2	Основные понятия об безопасности электрического тока. Основные понятия о пожарной безопасности и порядок действия работников при пожаре. Приемы оказания первой доврачебной медицинской помощи.	2	1	-	1	Зачет
4	Архивное дело	11	6	4	1	Зачет
5	Основы редактирования документов	12	8	4	-	-
	Профессиональный курс	98	40	49	9	
6	Общие правила оформления документов	14	6	6	2	
6.1	Требования оформления документов	14	6	6	2	Зачет
7	Организация секретарского обслуживания	18	8	8	2	
7.1	Секретарь в структуре управления	4	2	2	-	--
7.2	Организация работы секретаря	14	6	6	2	Зачет
8	Технические средства управления в офисе	8	4	3	1	-
8.1	Офисные средства работы с документами.	4	2	2	-	-
8.2	Средства административно-управленческой связи	4	2	1	1	Зачет
9	Виды документов	26	10	14	2	
9.1	Организационные документы	9	4	5	-	-
9.2	Распорядительные документы	9	4	5	-	-
9.3	Информационно-справочные документы	8	2	4	2	Зачет
10	Организация работы с документами	32	12	18	2	
10.1	Понятие документооборота	5	1	2	2	Зачет
10.2	Прием и первичная обработка входящих документов	5	2	3	-	
10.3	Регистрация документов. Регистрационные формы и их заполнение.	5	2	3	-	
10.4	Обработка исходящих документов	3	1	2	-	
10.5	Порядок прохождения внутренних документов.	3	1	2	-	
10.6	Контроль исполнения документов и поручений, справочная работа по документам.	3	1	2	-	
10.7	Номенклатура дел и порядок работы с ней.	4	2	2	-	
10.8	Формирование и хранение дел, персональные данные.	2	1	1	-	
10.9	Подготовка и передача дел на хранение в архив	2	1	1	-	
11	Консультация	2	2	-	-	
12	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	4	-	-	4	Экзамен
	ИТОГО:	144	66	61	17	

3.3 Календарный учебный график

№	Наименование модуля/раздела/дисциплины/темы	Порядковый номер дня													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	Теоретическое обучение	12	12	12	4										
1	Основные понятия делопроизводства	3													
2	Деловой этикет	9	2												
3	Охрана труда		3												
4	Архивное дело		7	4											
5	Основы редактирования документов			8	4										
	Профессиональный курс				8	12	12	12	12	12	12	6			
6	Общие правила оформления документов				8	6									
7	Организация секретарского обслуживания					6	12								
8	Технические средства управления в офисе							8							
9	Виды документов							4	12	10					
10	Организация работы с документами									2	12	12	6		
11	Консультация													2	
12	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)														4

3.4 Содержание программы

№	Наименование модуля/раздела/дисциплины/темы	Содержание
Теоретическое обучение		
1	Основы понятия делопроизводства	
1.1	Основы материалов и экологических требований к ним	<p><u>Содержание учебного материала</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Делопроизводство, как самостоятельная отрасль. Периоды развития и реформирования ДОУ, характеристика и исторические особенности формирования делопроизводства, изменение его структуры в зависимости от социально-экономических предпосылок, технических возможностей. 2 Современное делопроизводство: цели, задачи и основные принципы. 3 Государственная система ДОУ. Нормы и методы законодательного регулирования деятельности в сфере документационного обеспечения управления. 4 Служба ДОУ: сущность, задачи и функции, структура, права и ответственность. 5 Должностной и технический состав работников, функциональные обязанности.
1.2	Требования, предъявляемые к документам	<p><u>Содержание учебного материала</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Информационно-справочное обеспечение предприятия, как важнейшее условие его функционирования в условиях рынка. Документ, его определение, функции. Виды документов в делопроизводстве. 2 Классификации их по видам деятельности предприятия, по назначению, содержанию, происхождению, носителям информации. 3 Требования, предъявляемые к документам. Процедура подготовки и согласования проектов документов. Функции документов.

		Трафаретные и типовые документы. Подготовка документа. Значение документов в управленческой практике, правовые особенности документирования. 4 Понятие бланк документа, его значение и использование. Правила оформления реквизитов бланка. Проектирование бланков документов учреждений различных форм собственности.
2	Деловой этикет	
2.1	Эстетика. Этика. Сферы действия этикета	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Эстетика. Области эстетической деятельности человека. Эстетический вкус. 2 Этика. Поведение человека; правила и нормы. Нравственные требования к профессиональному поведению: вежливость, тактичность, доброжелательность и др. Этикет. Сферы деятельности этикета.
2.2	Культура общения в профессиональной сфере	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Коммуникация. 2 Этикет в деловом общении. 3 Стили общения. Основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства и др. 4 Нормы отношений в коллективе. 5 Отношение руководителя и подчиненных. 6 Межличностные контакты. 7 Организация деловых контактов.
2.3	Конфликты, их причины; стратегия поведения	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Нормы отношений. 2 Конфликты, их причины; стратегия поведения поражения.
2.4	Имидж. Культура речи	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Составляющие имиджа: внешний облик, манеры поведения, речь, умение общаться с людьми. 2 Составление внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары, макияж, осанка, походка, жесты. 3 Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Речевой этикет в деловом общении. Элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражение признательности, способы аргументации в деловых ситуациях
2.5	Культура телефонного разговора	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Этикет в деловом диалоге по телефону. 2 Требования к содержанию деловых телефонных разговоров; основные элементы диалога. 3 Структура и стиль официальной телефонограммы. 4 Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.
2.6	Деловой протокол	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Понятие «деловой протокол»; его роль в поведении деловых встреч (переговоров, приемов). 2 Сущность деловой беседы. Виды бесед. Подготовка беседы. Структура деловой беседы. Этикет деловой беседы. 3 Методы, используемые в разных этапах деловой беседы. 4 Этикет деловой беседы
3	Охрана труда	
3.1	Организация работы по охране труда на предприятии	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Общие принципы организации работы по охране труда на предприятии. 2 Служба охраны труда, ее функции и основные задачи. 3 Проведение обучения и инструктажа по охране труда на предприятии

3.2	Основные понятия об безопасности электрического тока. Основные понятия о пожарной безопасности и порядок действия работников при пожаре. Приемы оказания первой доврачебной медицинской помощи	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Понятие электробезопасности. Действие электрического тока и электрических полей на организм человека. Типичные случаи поражения человека электрическим током. 2 Технические и организационные мероприятия по обеспечению электробезопасности. Индивидуальные средства защиты при работе в электроустановках. 3 Причины возникновения пожаров. Основные поражающие факторы при пожаре. Меры предупреждения пожаров. Порядок хранения пожароопасных веществ и материалов. Обеспечение помещений средствами пожаротушения. 4 Правила пользования первичными средствами пожаротушения, места их расположения. 5 Приемы оказания первой доврачебной медицинской помощи. Основные способы проведения искусственного дыхания и непрямого массажа сердца при оказании доврачебной помощи.
4	Архивное дело	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Управление архивным делом. 2 Организация хранения документов в архивах. 3 Режим и способы хранения архивные документов, учет документов. 4 Экспертиза ценности документов. 5 Система научно-справочного аппарата.
5	Основные редактирования документов	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Понятие о практической стилистике. Основные положения стилистики, лексики, фразеологии 2 Специальная лексика. Терминология. Официально-деловой стиль. 3 Основные положения орфографии и морфологии с элементами практической стилистики 4 Техника редактирования текстов
Профессиональный курс		
6	Общие правила оформления документов	
6.1	Требования к документам	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Реквизиты управленческих документов и их оформление. Требования к оформлению документов. ГОСТ Р 7.0.97—2016 <p><u>Практическое занятие</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Оформление реквизитов.
7	Организация секретарского обслуживания	
7.1	Секретарь в структуре управления	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Секретарь в современной структуре управления. Современные категории секретарей и профессиональные требования к ним. 2 Функции секретаря. 3 Нормативно-методическая база работы секретаря. 4 Должностная инструкция секретаря. <p><u>Практические занятия:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Планирование рабочего дня руководителя. 2 Разбор письменного обращения граждан. 3 Составить отчет о деловой поездке руководителя.
7.2	Организация работы секретаря	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Требования к организации и оборудованию рабочего места. 2 Технические средства в организации деятельности секретаря. 3 Планирование и организация рабочего дня секретаря. Планирование рабочего дня руководителя. Организация процесса совместной работы. 4 Основные формы работы секретаря с документами. Требования к работе секретаря с конфиденциальными документами. Бездокументные формы работы секретаря. 5 Участие секретаря в подготовке и обслуживании совещаний, конференций.

		6 Организация приема делегаций. Организация прием посетителей. 7 Обязанности секретаря по организации командировок руководителя и посетителей. 8 Организация и ведение телефонных переговоров. 9 Деловая переписка. 10 Деловая и корпоративная культура. 11 Взаимоотношения секретаря с работниками организации
8	Технические средства управления в офисе	
8.1	Офисные средства работы с документами	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Назначение, выбор, классификация средств офисной техники. 2 Средства обработки документов. Средства хранения документов. 3 Средства сканирования документов. 4 Средства копирования документов. <u>Практические занятия</u> 1 Ознакомление с видами средства связи офиса. 2 Ознакомление с видами техники и технологиями копирования и тиражирования документов. 3 Сканирование и распознавание документов. Электронный документооборот.
8.2	Средства административно-управленческой связи	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Классификация систем административно-управленческой связи. 2 Системы передачи недокументированной информации
9	Виды документов	
9.1	Организационные документы	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Значение и общая характеристика организационной документации, ее виды, сфера применения (уставы, положения, штатное расписание, правила внутреннего распорядка, должностные инструкции работников). 2 Правовой статус учреждения и его закрепление в уставе или положении. 3 Требования к составлению и оформлению организационной документации <u>Практическое задание:</u> 1 Составление должностной инструкции (произвольно)
9.2	Распорядительные документы	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Понятие «распорядительные документы» и их виды. 2 Классификация этой группы документов в соответствии с полномочиями органов управления и компетенцией должностных лиц. 3 Виды распорядительных документов. Обязательность соответствия содержания и оформления документов действующему законодательству, нормативным актам вышестоящих органов управления и ведомственным правовым актам, регламентирующим работу с документами. Особенности изложения текста распорядительных документов, отражение распорядительных, властных полномочий в тексте документов. 4 Роль приказов по основной деятельности для оперативного управления. Требования к тексту приказа. Правила подготовки и оформления приказов по личному составу. Роль кодекса законов о труде для подготовки кадровых приказов. <u>Практическое занятие:</u> 1 Составление приказа по личному составу (произвольно). 2 Составление приказа по основной деятельности.
9.3	Информационно-справочные документы	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Понятие информационно-справочные документы и их виды. Значение этой группы документов для решения оперативных вопросов и обмена информацией. Особенности подготовки и оформления информационно-справочных документов. 2 Информационные справки, докладные и объяснительные записки. Особенности оформления актов. Понятие «служебные письма» и

		<p>область их применения.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3 Структура текста служебного письма, видовое многообразие переписки. 4 Инициативные и ответные письма, телеграммы, телефонограммы. <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Составление докладных и объяснительной, справок. 2 Составление акта, заявления. 3 Составление протоколов. 4 Составление выписок из приказа и протокола. 5 Составление писем. 6 Составление резюме.
10	Организация работы с документами	
10.1	Понятие документооборота	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Документооборот, документопотоки, их виды. Рациональный документооборот. 2 Объем документооборота. 3 Централизованная, децентрализованная и смешанная форма делопроизводства в организации. 4 Основные этапы документооборота <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Организация документооборота по видам документов. 2 Составление и оформление личных документов: заявление, резюме, автобиография, расписка, доверенность.
10.2	Прием и первичная обработка входящих документов	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Виды работ, выполняемых при обработке поступающей корреспонденции. 2 Предварительное рассмотрение и распределение документов. 3 Документы, поступающие на рассмотрение руководства. 4 Документы, направляемые в структурные подразделения, не требующие резолюции руководства. 5 Документы, не требующие регистрации. 6 Примерный перечень документов, не подлежащих регистрации. <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Прием поступающих документов. 2 Оформление журнала учёта входящих документов. 3 Отправка корреспонденции адресатам.
10.3	Регистрация документов. Регистрационные формы и их заполнение.	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Формы регистрации: журнальная, карточная и автоматизированная (электронная). 2 Форма журнала регистрации входящих, исходящих и внутренних документов. 3 Порядок заполнения журнала регистрации. 4 Форма регистрационной карточки. Порядок заполнения регистрационной карточки. 5 Регистрация документов на компьютере. Этапы регистрации. <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Регистрация поступающих документов. 2 Заполнение регистрационных форм (журнальная, карточная, электронная).
10.4	Обработка исходящих документов	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Этапы обработки исходящих документов. 2 Схема работы с исходящими документами. 3 Согласование исходящих документов. <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Оформить журнал учёта исходящих документов. 2 Отправка документации адресатам, с применением современных видов оргтехники. Штамп для регистрации документов. Оформление конвертов отправляемых документов.

10.5	Порядок прохождения внутренних документов	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Составление и оформление проекта документа, визирование, согласование. 2 Схема прохождения внутренних документов. <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Проверить правильность составления документа. 2 Согласовать и утвердить (подписать) документ руководителем. 3 Зарегистрировать документ в журнале учета.
10.6	Контроль исполнения документов и поручений, справочная работа с документами	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Контроль по существу, контроль за сроками исполнения. Сроковая картотека. 2 Типовые и индивидуальные сроки исполнения. Этапы контроля. 3 Информационно-справочные картотеки. <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Проверить своевременность доведения документа до исполнителя. 2 Проверять и регулировать ход исполнения документов (поручений). 3 Снимать с контроля документы (поручения)
10.7	Номенклатура дел и порядок работы с ней	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Номенклатура дел, ее назначение. 2 Виды номенклатур: типовая, примерная, индивидуальная. 3 Номенклатура дел структурных подразделений, сводная номенклатура. 4 Составление и оформление номенклатуры дел. <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Составление номенклатуры дел.
10.8	Формирование и хранение дел, персональные данные	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Формирование дел, оформление обложки дела. 2 Признаки группировки документов дела. Требования, которые необходимо соблюдать при формировании дел. Хранение дел. 3 Лист – заместитель, карта-заместитель дела. 4 Персональные данные. <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Формирование документов в дело.
10.9	Подготовка и передача дел на хранение в архив	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Оформление дел. Составление описей. 2 Порядок передачи документов в архив организации. 3 Порядок передачи документов на государственное хранение. <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Оформление дел для архивного хранения, прием, передача дел в архив.
11	Консультация	
12	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	Квалификационный экзамен в форме демонстрационного экзамена

3.5 Организация и содержание оценивания достижения планируемых результатов

Описание организации промежуточной аттестации, форм и правил оценивания достижения планируемых результатов (компетенций) освоения программы:

№	Наименование дисциплины/темы	Форма контроля (зачет/экзамен)	Оценочное средство (тест, устные/письменные ответы по перечню вопросов, контрольная работа, проектная работа и пр.)	Формы оценивания (зачет/ не зачет; неудовлетворительно /удовлетворительно /хорошо /отлично)	Критерии оценивания / шкалы оценивания
	Теоретическое обучение	освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий			
1	Основные понятия делопроизводства	зачет	тест	зачет/ не зачет	«зачет» – выполнение работы не менее 55% «не зачет» – выполнение работы менее 55%
2	Деловой этикет	зачет	тест	зачет/ не зачет	
3	Охрана труда	зачет	устные ответы по перечню вопросов	зачет/ не зачет	
4	Архивное дело	зачет	тест	зачет/ не зачет	
	Профессиональный курс	освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий			
6	Общие правила оформления документов	зачет	устные ответы по перечню вопросов	зачет/ не зачет	«зачет» – выполнение работы не менее 55% «не зачет» – выполнение работы менее 55%
7	Организация секретарского обслуживания	зачет	устные ответы по перечню вопросов	зачет/ не зачет	
8	Технические средства управления в офисе	зачет	тест	зачет/ не зачет	
9	Виды документов	зачет	тест	зачет/ не зачет	
10	Организация работы с документами	зачет	тест	зачет/ не зачет	
11	Консультация	-	-	-	-
12	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	Экзамен	Тест; практическая часть	неудовлетворительно /удовлетворительно /хорошо /отлично	Представлены в таблице «Критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания при проведении квалификационного экзамена»

Перечень и содержание оценочных средств по промежуточной аттестации (контрольно-измерительных материалов):

- 1 Зачет/экзамен по дисциплине/теме «Основы понятия делопроизводства».
Оценочное средство: тест.
Описание проведения испытания: тестирование.

Содержание испытания: примерный перечень к тестированию прил.1.
Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.

2 Зачет/экзамен по дисциплине/теме «Деловой этикет».

Оценочное средство: тест.

Описание проведения испытания: тестирование.

Содержание испытания: примерный перечень к тестированию прил.1.

Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.

3 Зачет/экзамен по дисциплине/теме «Охрана труда».

Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.

Описание проведения испытания: устные ответы по перечню вопросов.

Содержание испытания: примерный перечень вопросов прил.1.

Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.

4 Зачет/экзамен по дисциплине/теме «Архивное дело».

Оценочное средство: тест.

Описание проведения испытания: тестирование.

Содержание испытания: примерный перечень к тестированию в прил.1.

Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.

5 Зачет/экзамен по дисциплине/теме «Общие правила оформления документов».

Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.

Описание проведения испытания: устные ответы по перечню вопросов.

Содержание испытания: примерный перечень вопросов в прил.1.

Максимальное время выполнения задания: 2 ак.час.

6 Зачет/экзамен по дисциплине/теме «Организация секретарского обслуживания».

Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.

Описание проведения испытания: устные ответы по перечню вопросов.

Содержание испытания: примерный перечень вопросов в прил.1.

Максимальное время выполнения задания: 2 ак.час.

7 Зачет/экзамен по дисциплине/теме «Технические средства управления в офисе».

Оценочное средство: тест.

Описание проведения испытания: тестирование.

Содержание испытания: примерный перечень к тестированию прил.1.

Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.

8 Зачет/экзамен по дисциплине/теме «Виды документов».

Оценочное средство: тест.

Описание проведения испытания: тестирование.

Содержание испытания: примерный перечень к тестированию прил.1.

Максимальное время выполнения задания: 2 ак.час.

9 Зачет/экзамен по дисциплине/теме «Организация работы с документами».

Оценочное средств: тест.

Описание проведения испытания: тестирование.

Содержание испытания: примерный перечень к тестированию прил.1.

Максимальное время выполнения задания: 2 ак.час.

Описание организации итоговой аттестации – квалификационного экзамена, форм и правил оценивания достижения планируемых результатов (компетенций) освоения программы:

1 Теоретическая часть квалификационного экзамена.

Описание проведения испытания (как организована теоретическая часть экзамена): выполнение задания по экзаменационному билету.

Содержание испытания: примерный перечень вопрос к тестированию в прил.1.

Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.

Критерии и шкалы оценивания: представлены в таблице «Критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания при проведении квалификационного экзамена».

2 Практическая часть квалификационного экзамена.

Описание проведения испытания (как организована теоретическая часть экзамена): выполнение задания по экзаменационному билету.

Содержание испытания: выполнение практического задания по форме, указанной в экзаменационном билете.

Максимальное время выполнения задания: 3 ак.час.

Критерии и шкалы оценивания: представлены в таблице «Критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания при проведении квалификационного экзамена»

Критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания при проведении квалификационного экзамена

Шкалы	Не освоена	Освоена частично	Освоена в основном	Освоена полностью
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Знать	Фрагментарные знания и понимание содержания основных тем курса, дисциплины (модуля). Отсутствие знаний и понимания содержания основных тем курса, дисциплины (модуля)	Общие, но не структурированные знания и понимание содержания основных тем курса, дисциплины (модуля)	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы в знаниях и достаточно глубокое понимание содержания основных тем курса, дисциплины (модуля)	Сформированные систематические знания, глубокое понимание содержания основных тем курса, дисциплины (модуля)
Уметь	Отсутствие сформированных умений / частично освоенные умения по основным темам курса, дисциплины (модуля)	В основном сформированные умения по основным темам курса, дисциплины (модуля). В целом успешные умения, но осуществляемые не систематически	Сформированные умения по основным темам курса, дисциплины (модуля). В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы	Полностью сформированные умения по основным темам курса, дисциплины (модуля)
Владеть	Отсутствие	В основном	Сформированные	Полностью

Шкалы	Не освоена	Освоена частично	Освоена в основном	Освоена полностью
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	сформированных навыков / частично сформированные навыки, фрагментарное их применение	сформированные навыки по основным темам курса, дисциплины (модуля). В целом успешные навыки, но применяемые не систематически	навыки по основным темам курса, дисциплины (модуля). В целом успешное применение навыков, но содержащее отдельные пробелы	сформированные навыки по основным темам курса, дисциплины (модуля). Успешное и систематическое применение навыков

4 Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1 Кадровое обеспечение программы

Реализация программы профессионального обучения (профессиональная переподготовка) обеспечивается педагогическими кадрами образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа сотрудников организаций, деятельность которых связана с направленностью программы профессионального обучения.

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и/или профессиональных стандартах (при наличии).

4.2 Учебно-методическое обеспечение и информационное сопровождение

- техническое описание компетенции;
- печатные раздаточные материалы для слушателей;
- учебные пособия, изданных по отдельным разделам программы;
- профессиональная литература;
- отраслевые и другие нормативные документы;
- электронные ресурсы;
- Приказ Минтруда России от 15.06.2020 N 333н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией".

4.3 Материально-технические условия реализации программы

Сведения об оснащенности образовательного процесса учебными кабинетами, специализированным и лабораторным оборудованием.

Учебные кабинеты:

- аудитория 2

Тренинговые кабинеты:

- аудитория 3

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест;
- справочная и нормативная документация;
- наглядные пособия по каждой теме обучения;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы.

состав списка средств обучения:

- мультимедийный проектор
- компьютер с выходом в интернет.
- настенный экран.
- мультимедийные колонки (SVEN)
- интерактивная доска

Примерный перечень вопросов к зачету/квалификационному экзамену

1 Основные понятия делопроизводства	
1.1	Делопроизводство-одна из функций управления
1.1.1	Делопроизводство (ДОУ) — это:
2	отрасль деятельности, обеспечивающая организацию работы с документами;
1	Отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с документами;
2	отрасль деятельности, обеспечивающая документирование;
3	нет правильно ответа.
1.1.2	Документооборот — это:
1	движение документов в организации с момента их создания до их исполнения;
2	движение документов с момента их получения до их отправления;
3	движение документов в организации с момента их создания или получения до их исполнения;
4	движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления.
1.1.3	Организация работы с документами — это:
1	организация документооборота;
2	организация документооборота, хранение и использование документов в текущей деятельности учреждения;
3	организация документооборота, хранение и использование документов;
4	все вышеперечисленные.
1.1.4	Укажите, этапы развития делопроизводства
1	приказное;
2	коллегиальное;
3	министерское;
4	нет варианта ответа.
1.1.5	Укажите, когда были установлены должности личных секретарей-помощников руководителей
1	23 марта 1840 года;
2	27 февраля 1720 года;
3	01 января 2003 года;
4	нет варианта ответа
1.1.6	Какими документами определяется порядок ведения делопроизводства
1	правовыми;
2	нормативно-методическими;
3	законодательными;
4	стандартами.
1.1.7	Какие документы составляют нормативно-методическую базу делопроизводства:
1	законодательные и правовые акты РФ в области документационного обеспечения;
2	государственные стандарты на документацию;
3	ГСДОУ;
4	все вышеперечисленные.
1.1.8	Требования к оформлению организационно-распорядительных документов устанавливает:
1	ГОСТ Р 51141-98;
2	ГОСТ 9327-60;
3	ГОСТ Р 6.30-2003;
4	все вышеперечисленные.
1.1.9	Укажите, в каком веке появилось приказное делопроизводство:

- 2 XVI;
- 3 XV;
- 4 XIV;
- 5 XVII.

1.1.10 Сколько всего в настоящее время действует УСД:

- 1 8;
- 2 2;
- 3 6;
- 4 4.

1.1.11 Бланк документа — это:

- 1 набор реквизитов, идентифицирующий автора официального документа;
- 2 набор реквизитов, идентифицирующий автора официального письменного документа;
- 3 набор реквизитов, идентифицирующий автора письменного документа;
- 4 нет варианта ответа.

1.1.12 Постоянный реквизит — это:

- 1 реквизит, наносимый при изготовлении унифицированного бланка документа;
- 2 реквизит, наносимый при изготовлении унифицированной формы документа;
- 3 реквизит, наносимый при изготовлении унифицированной формы или бланка документа;
- 4 все вышеперечисленные.

1.1.13 Переменный реквизит — это:

- 1 реквизит, наносимый при составлении документа;
- 2 реквизит, наносимый при изготовлении документа;
- 3 реквизит, наносимый при изготовлении и составлении документа;
- 4 все вышеперечисленные.

1.1.14 Формуляр-образец документа — это:

- 1 модель построения документа;
- 2 модель построения документа, требования к построению конструкционной сетки;
- 3 модель построения документа, устанавливающая области применения, форматы, размеры полей, требования к построению конструкционной сетки и основные реквизиты;
- 4 модель построения документа, устанавливающая области применения, форматы, размеры полей, требования к основным реквизитам.

1.1.15 Могут ли 30 реквизитов присутствовать в одном документе:

- 1 по желанию составителя документа;
- 2 нет;
- 3 да;
- 4 по рекомендации руководителя.

1.1.16 Для изготовления документов ГОСТ Р 6.30-2003 устанавливает форматы бланков:

- 1 А4;
- 2 А5;
- 3 А4 и А5;
- 4 нет варианта ответа.

1.1.17 Левое поле документов предназначено для:

- 1 подшивки
- 2 простановки делопроизводственных пометок;
- 3 резолюции;
- 4 все вышеперечисленные.

1.1.18 Сколько существуют способов расположения реквизитов на бланках документов:

- 1 1;
- 2 2;
- 3 3;
- 4 4.

1.1.19 Назовите способы расположения реквизитов:

- 1 угловой, флаговый;

- 2 центrovанный, флаговый;
 - 3 центrovанный, продольный;
 - 4 по левому краю, по середине листа.
- 1.1.20 Какие основные формы организации делопроизводства вы знаете:
- 1 централизованная;
 - 2 децентрализованная;
 - 3 смешанная;
 - 4 все вышеперечисленные.
- 1.2 Требования, предъявляемые к документам. Виды бланков**
- 2.1 Дайте определение:
- 1 документ — это...
 - 2 реквизит — это...
- 1.2.2 При создании документа на двух и более страницах, документ нумеруют:
- 1 начиная с первой страницы;
 - 2 начиная со второй страницы;
 - 3 в зависимости от обстоятельств.
- 1.2.3 Номера страниц проставляются:
- 1 посередине верхнего поля документа;
 - 2 посередине нижнего поля документа;
 - 3 с края нижнего поля документа.
- 1.2.4 Для создания документов необходимо использовать:
- 1 только утвержденные ГОСТом шрифты;
 - 2 рекомендованные ГОСТом шрифты;
 - 3 свободно распространяемые бесплатные шрифты.
- 1.2.5 Для оформления документов НЕ рекомендуется использовать размеры шрифтов:
- 1 № 12;
 - 2 № 18;
 - 3 № 14.
- 1.2.6 Интервал между словами в документе:
- 1 три пробела;
 - 2 два пробела;
 - 3 один пробел.
- 1.2.7 Для переписки с иностранными корреспондентами используют бланки на:
- 1 русском и английском языках;
 - 2 на английском и немецком языках;
 - 3 на итальянском и французском языках.
- 1.2.8 Каждый лист документа должен иметь поля не менее:
- 1 20 мм - левое; 10 мм - правое; 20 мм - верхнее; 20 мм - нижнее;
 - 2 15 мм - левое; 15 мм - правое; 15 мм - верхнее; 15 мм - нижнее;
 - 3 20 мм - левое; 30 мм - правое; 10 мм - верхнее; 30 мм - нижнее.
- 1.2.9 Форматы бумаги, которые не используются в делопроизводстве:
- 1 А0;
 - 2 А4;
 - 3 А5.
- 1.2.10 ГОСТ определяет:
- 1 29 реквизитов;
 - 2 32 реквизита;
 - 3 30 реквизитов
- 1.2.11 Какой формат бумаги используется для изготовления бланков?
- 1 А4;
 - 2 А4 и А5;
 - 3 А3.
- 1.2.12 Для оформления каких документов используют общие бланки?
- 1 для служебных писем;
 - 2 для организационно-распорядительных документов;

<p>3 1.2.13 1 2 3 1.2.14 1 2 3 1.2.15 1 2 3 1.2.16 1 2 3 1.2.17 1 2 3 1.2.18 1 2 3 1.2.19 1 2 3 1.2.20 1 2 3</p>	<p>для организационно-распорядительных документов (кроме служебных писем)</p> <p>Сколько потребуется бланков для оформления одного экземпляра трехстраничного документа?</p> <p>один; три; два.</p> <p>Какие существуют способы изготовления бланков?</p> <p>типографский и на ПК; с помощью штампера; машинписным способом.</p> <p>Какие могут быть виды штампов на бланках?</p> <p>продольный; угловой; комбинированный</p> <p>Какие бланки предпочтительнее для оформления служебных писем?</p> <p>с продольным штампом; с угловым штампом; любым штампом.</p> <p>Какие элементы могут наноситься на бланках, кроме постоянных реквизитов организации?</p> <p>обозначение ссылки, регистрационный номер и дата входящего документа; метки для адресата и заголовка к тексту; ограничительные метки реквизита «Отметка о контроле».</p> <p>На чем оформляются вторая и последующие страницы многостраничного документа?</p> <p>на бланках; на обычной писчей бумаге соответствующего формата; на бланках или обычной писчей бумаге соответствующего формата.</p> <p>Что такое должностной бланк?</p> <p>общий бланк с указанием должности руководителя организации; бланк письма с указанием должности руководителя организации; бланк, на котором вместо наименования организации печатается должность руководителя организации.</p> <p>Можно ли при изготовлении бланков документов печатать сокращенное наименование организации, являющейся автором документа?</p> <p>нельзя; можно в случаях, если оно закреплено в учредительных документах; если оно закреплено, но только вместе с полным наименованием организации.</p>
<p>2</p>	<p>2 Деловой этикет</p>
<p>1.1 1 2 3 4 2.1.2 1 2 3 4 2.1.3 1 2 3</p>	<p>2.1 Эстетика. Этика. Сферы действия этикета</p> <p>Что такое этика?</p> <p>наука об этикете; наука о прекрасном; область знаний о морали, нравственности; философские рассуждения о необходимости для человека стремиться к извлечению из всего выгодного и полезного для себя.</p> <p>Над этим рассуждает этика:</p> <p>в чем заключается смысл жизни? в чем состоит предназначение человека? в чем заключается хорошее и что есть плохое? в чём суть трагического и комического в жизни?</p> <p>Кто ввел термин этика?</p> <p>Демокрит; Гераклит Аристотель;</p>

- 4 Сократ
- 2.1.4 Гедонизм-этическое направление, утверждающее:
- 1 ограничение, подавление чувствительных желаний;
 - 2 наслаждение, стремление к счастью, полноценному раскрытию возможностей тела духа как высшее благо;
 - 3 строгое проведение какого-либо принципа в действии, поведении мысли, исключаящее компромиссы, учет других принципов;
 - 4 принцип оценки всех явлений только с точки зрения их полезности, выгоды для человека.
- 2.1.5 Ригоризм-этическое направление:
- 1 поощряющее компромиссы, учет других принципов;
 - 2 определяющее принцип оценки всех явлений только с точки зрения их полезности, выгоды для человека;
 - 3 считается высшим благом, наиглавнейшим в жизни наслаждение, стремление к счастью, полноценному раскрытию возможностей тела и духа;
 - 4 возводящее в культ строгое проведение какого-либо принципа в действии, поведении мысли, исключаящее компромиссы, учет других принципов.
- 2.1.6 Родиной этикета считается:
- 1 Франция;
 - 2 Великобритания;
 - 3 Италия;
 - 4 Испания.
- 2.1.7 Чувство меры, границ общения, превышение которых может поставить человека в неловкое положение:
- 1 вежливость;
 - 2 тактичность;
 - 3 точность;
 - 4 предупредительность.
- 2.1.8 Умение выразить мысль так, чтобы у собеседника не осталось вопросов по сути сказанного:
- 1 точность;
 - 2 вежливость;
 - 3 скромность;
 - 4 тактичность.
- 2.1.9 Приоритетным статусом для работника сферы сервиса обладает:
- 1 государство;
 - 2 партнер;
 - 3 клиент;
 - 4 начальник
- 2.1.10 Знания, умения и навыки в области взаимодействия с клиентами, обеспечивающие успешность и эффективность профессиональной деятельности в сфере сервиса:
- 1 этикет;
 - 2 культура речи;
 - 3 коммуникативная культура;
 - 4 культура телефонного разговора.
- 2.1.11 Что означает в переводе с греческого слово «Эстетика»?
- 1 чувственный, чувствующий;
 - 2 созерцательность;
 - 3 понимающий, знающий.
- 2.1.12 Подберите к каждому понятию (1,2,3) нужное определение:
- 1 эстетические чувства;
 - 2 эстетический вкус;
 - 3 эстетический идеал.
- а) конкретно-чувствительный прообраз высшего совершенства личности и общества, их гармоничных взаимоотношений;
- б) субъективная способность человека судить о прекрасном и безобразном, о трагическом и комическом;

в) способность к восприятию гармонии и красоты, когда человек получает удовольствие от созерцаемых им предметов и существ.

2.2 Культура общения в профессиональной сфере

2.2.1 Общение — это:

- 1 взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;
- 2 взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;
- 3 отношение к поступающей информации.

2.2.2 Стили общения бывают:

- 1 ритуальный;
- 2 манипулятивный;
- 3 иронический.

2.2.3 Содержание общения:

- 1 передача от человека к человеку информации;
- 2 восприятие партнерами по общению друг с другом;
- 3 ориентация в коммуникативной ситуации;
- 4 взаимооценка партнерами по общению друг друга;
- 5 взаимодействие партнера друг с другом.

2.2.4 Функции общения:

- 1 инструментальная;
- 2 интегративная;
- 3 деловая;
- 4 трансляционная;
- 5 экспрессивная.

2.2.5 Виды общения:

- 1 формальное;
- 2 деловое;
- 3 спор;
- 4 духовное;
- 5 светское.

2.2.6 Структура делового общения состоит из:

- 1 коммуникативной стороны;
- 2 интерактивной стороны;
- 3 перцептивной стороны;
- 4 субъективной стороны.

2.2.7 Стиль общения это:

- 1 индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми;
- 2 индивидуально-типологические особенности между людьми;
- 3 индивидуально-субъективные особенности между людьми.

2.2.8 Механизм общения включает в себя:

- 1 заражение;
- 2 внушение;
- 3 убеждение;
- 4 принуждение;
- 5 копирование.

2.2.9 Барьеры восприятия в общении бывают:

- 1 эстетический барьер;
- 2 барьер «возраста»;
- 3 состояние здоровья;
- 4 барьер «боязни контактов».

2.2.10 Невербальные средства общения являются:

- 1 интерактивной стороной общения;
- 2 перспективной стороной общения;
- 3 коммуникативной стороной общения.

2.2.11 Невербальное поведение — это:

- 1 открытое социально-психологические и индивидуально-психологические характеристики личности;
 - 2 скрытие для непосредственного наблюдателя социально-психологические и индивидуально-психологические характеристики личности.
- 2.2.12 Невербальные средства общения:
- 1 кинесика;
 - 2 дистанция;
 - 3 такесика;
 - 4 проксемика;
 - 5 рукопожатие.
- 2.2.13 Вербальные средства общения являются:
- 1 коммуникативной стороной общения;
 - 2 интерактивной стороной общения;
 - 3 перспективной стороной общения.
- 2.2.14 К вербальным средствам общения относятся:
- 1 мимика;
 - 2 слова;
 - 3 жесты.
- 2.2.15 Речь в деловом общении направлена на:
- 1 то, чтобы убедить собеседника в своей точки зрения и склонить к сотрудничеству;
 - 2 то, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.
- 2.2.16 Из чего складывается речевая структура:
- 1 словарный запас;
 - 2 точная передача мысли по средством слова;
 - 3 просторечием;
 - 4 чистота речи;
 - 5 правильное произношение слов.
- 2.2.17 Деловое общение можно разделить на:
- 1 прямое;
 - 2 косвенное;
 - 3 опосредованное.
- 2.2.18 Основными этапами деловой беседы является?
- 1 начало беседы;
 - 2 аргументирование выдвигаемых положений;
 - 3 информирование партнеров;
 - 4 принятие решения;
 - 5 подведение итогов.
- 2.2.19 На стадии начала беседы становятся следующие задачи:
- 1 установить контакт с собеседником;
 - 2 создать благоприятную атмосферу для беседы;
 - 3 подготовить тему обсуждения;
 - 4 определить степень важности беседы;
 - 5 привлечь внимание к теме разговора;
 - 6 пробудить интерес.
- 2.3 Конфликты и их причины; стратегия поведения**
- 2.3.1 Что необходимо для перехода конфликта из внутреннего состояния во внешнее действие:
- 1 инцидент;
 - 2 перерыв в общении;
 - 3 план решения конфликта;
 - 4 стереотип.
- 2.3.2 Общение — это:
- 1 заучивание правил при овладении культурой взаимоотношений;
 - 2 чуткость, отзывчивость, доброта, сопереживание, понимание;
 - 3 сложный процесс установления и развития контактов между людьми.
- 2.3.3 Улучшает морально-психологический климат в коллективе и выводит отношения на

- новый уровень:
- 1 деструктивный конфликт;
 - 2 межличностный конфликт;
 - 3 конструктивный конфликт.
- 2.3.4 Конфликт деструктивного уровня:
- 1 улучшает морально-психологический климат коллектива;
 - 2 разрушает отношения;
 - 3 не оказывает никакого влияния на деятельность коллектива.
- 2.3.5 Способ разрешения конфликта:
- 1 письменные жалобы;
 - 2 уклонение, конкуренция;
 - 3 взаимные претензии.
- 2.3.6 Конкуренция, это способ разрешения конфликта не может быть использована:
- 1 в деловом партнерстве;
 - 2 в дружбе;
 - 3 в трудовом коллективе.
- 2.3.7 К какому уровню сознания обратиться человеческий организм в ситуации нравственного выбора?
- 1 бессознательное;
 - 2 надсознание;
 - 3 сознание;
 - 4 подсознание.
- 2.3.8 Конфликтующие стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках при стиле:
- 1 примирение;
 - 2 компромисс;
 - 3 вражда.
- 2.3.9 При стрессе фаза мобилизации характеризуется:
- 1 активизацией защитных сил организма;
 - 2 невозможностью удовлетворения требований сторон;
 - 3 согласованием между конфликтующими.
- 2.3.10 К способам снятия эмоционально напряжения, вызываемого стрессом, конфликтами, не относиться:
- 1 интенсивные физические нагрузки;
 - 2 расслабление;
 - 3 релаксация.
- 2.3.11 Из приведенных типов конфликтов выберите правильный ответ:
- 1 внутриличностные;
 - 2 межрасовые;
 - 3 межличностные.
- 2.3.12 Альтруизм предполагает:
- 1 полное самопожертвование;
 - 2 отречение от собственных принципов;
 - 3 бескорыстие, готовность пожертвовать своими интересами в пользу другого.
- 2.3.13 Настроение является:
- 1 психическим явлением;
 - 2 психическим состоянием;
 - 3 психическим свойством личности.
- 2.3.14 Конфликтная ситуация — это:
- 1 ситуация, в которой присутствует инцидент;
 - 2 ситуация, в которой две или более сторон противоречат друг другу;
 - 3 ситуация, в которой присутствует инцидент.
- 2.3.15 Инцидент — это
- 1 повод, случай;
 - 2 компромисс, сотрудничество;
 - 3 конкуренция, противостояние.
- 2.3.16 Конфликт — это:

- 1 процесс социального взаимодействия;
 - 2 наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах;
 - 3 система поощрений.
- 2.3.17 Конфликты являются предметом изучения науки:
- 1 социологии;
 - 2 политологии;
 - 3 конфликтологии;
 - 4 верны все варианты.
- 2.3.18 Основой возникновения конфликта является:
- 1 мотив;
 - 2 предмет конфликта;
 - 3 стороны конфликта.
- 2.4 Имидж. Культура речи**
- 2.4.2 Имидж в переводе с английского языка означает:
- 1 впечатление;
 - 2 образ;
 - 3 оценка.
- 2.4.3 Термины «имидж», «репутация», «идентичность», «организационная культура» являются:
- 1 синонимами;
 - 2 четко взаимосвязанными понятиями;
 - 3 не являются взаимосвязанными между собой и изучаются различными науками.
- 2.4.4 К внутренним факторам, зависимым от носителя имиджа, относятся:
- 1 общие физические данные, мимика, среда обитания;
 - 2 коммуникабельность, уровень нравственности;
 - 3 верны оба варианта.
- 2.4.5 Формирование делового имиджа следует начинать с ...
- 1 создания имидж-портрета;
 - 2 выбора стратегии;
 - 3 формулирования имиджевых целей.
- 2.4.6 Чему должна соответствовать рабочая одежда?
- 1 внутренней корпоративной культуре определенной организации (компании);
 - 2 интересам, нормам и вкусам клиентов организации;
 - 3 времени года.
- 2.4.7 Для предпринимателей, менеджеров, взаимодействующих с различными группами общественности, при создании делового имиджа целесообразно использовать стратегию ...
- 1 формирования целевого имиджа;
 - 2 формирования универсального имиджа;
 - 3 «креативный взрыв».
- 2.4.8 Деловая одежда в первую очередь должна быть ...
- 1 строгой и элегантной;
 - 2 дорогой и модной;
 - 3 яркой и стильной.
- 2.4.9 В одном наряде рекомендуется сочетать не более ... цветов:
- 1 трёх;
 - 2 четырёх;
 - 3 двух.
- 2.4.10 Вербальным элементом имиджа является ...
- 1 речь;
 - 2 одежда;
 - 3 почерк.
- 2.4.11 Дресс-код – это ...
- 1 форма одежды, требуемая во время посещений определенных мероприятий, заведений и организаций;
 - 2 иностранная забава;

<p>3 правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем.</p>
<p>2.5 Культура телефонного разговора</p> <p>В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения.</p> <p>Если вы всегда соблюдаете данное правило, запишите себе 2 балла, иногда – 1, никогда – 0.</p> <p>Вопросы:</p> <p>2.5.2 Я набираю номер телефона только тогда, когда твёрдо уверен в его правильности.</p> <p>2.5.3 Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.</p> <p>2.5.4 Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листе бумаги.</p> <p>2.5.5 Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем, и если нет, то переношу разговор на другой, согласованный день и час.</p> <p>2.5.6 Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и своё предприятие.</p> <p>2.5.7 Если я не туда попал, приношу извинения, а не вешаю молча трубку.</p> <p>2.5.8 На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.</p> <p>2.5.9 Работая над важным документом, выключаю телефон или переключаю его на секретаря.</p> <p>2.5.10 В деловых телефонных разговорах держу себя в руках, даже если до этого был чем-то занят.</p> <p>2.5.11 Находясь на службе, в качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию.</p> <p>2.5.12 Во время продолжительного монолога собеседника по телефону благодарю собеседника и желаю ему успеха.</p> <p>2.5.13 Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.</p> <p>2.5.14 Завершая телефонный разговор, благодарю собеседника и желаю ему успеха.</p> <p>2.5.15 Если во время беседы с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.</p> <p>2.5.16 Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.</p> <p>Результаты теста 25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы. 20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования. менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.</p>
<p>3 Охрана труда</p>
<p>3.1 Правовые и организационные основы охраны труда на предприятиях.</p> <p>3.2 Основные положения законодательства об охране труда на предприятии.</p> <p>3.3 Организация работ по ОТ на предприятии.</p> <p>3.4 Производственный травматизм. Причины и методы изучения.</p> <p>3.5 Несчастный случай на производстве.</p> <p>3.6 Аттестация рабочих мест по условиям труда.</p> <p>3.7 Правила техники безопасности и производственной санитарии.</p> <p>3.8 Инструкции по охране труда.</p> <p>3.9 Содержание типовой инструкции для работников предприятия.</p> <p>3.10 Требования техники безопасности к оборудованию и технологической оснастке.</p> <p>3.11 Электробезопасность и пожаробезопасность.</p> <p>3.12 Пожарная безопасность объекта.</p> <p>3.13 Порядок расследования несчастных случаев на производстве.</p> <p>3.14 Приемы оказания первой доврачебной медицинской помощи.</p>
<p>4 Архивное дело</p>

- 4.1 Архивный документ - это.....
- 1 документ, не имеющий себе подобных по содержащей в нем информации и (или)его внешним признакам, невозполнимый при утрате;
 - 2 материальный носитель с зафиксированной на нем информацией, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и подлежит хранению в силу значимости указанных носителя и информации для граждан, общества и государства;
 - 3 документ, прошедший экспертизу ценности документов, поставляемый на государственный учет и подлежащий обязательному хранению;
 - 4 документ Архивного фонда РФ, который имеет непреходящую культурно-историческую и научную ценность, особую важность для общества и государства и в отношении которого установлен особый режим учета, хранения и использования;
- 4.2 Архив-это....
- 1 совокупность архивных документов, отражающих материальную и духовную жизнь общества, имеющих историческое, научное, социальное, экономическое, политическое и культурное значение, являющихся неотъемлемой частью историко-культурного наследия народов РФ, относящихся к информационным ресурсам и подлежащих постоянному хранению;
 - 2 федеральное государственное учреждение, создаваемое Правительством РФ, или государственное учреждение субъекта РФ, создаваемое органом государственной власти субъекта РФ, которое осуществляет хранение, комплектование, учет и использование документов;
 - 3 структурное подразделение органа местного самоуправления муниципального района, городского округа или муниципальное учреждение, создаваемое этим органом, которые осуществляют хранение, комплектование, учет и использование документов Архивного фонда РФ, а также других архивных документов;
 - 4 учреждение или структурное подразделение организации, осуществляющие хранение, комплектование, учет и использование архивных документов;
- 4.3 Первым уровнем системы архивного законодательства является:
- 1 конституционное законодательство;
 - 2 общепринятые принципы и нормы международного права и международные договоры РФ;
 - 3 законодательство РФ;
 - 4 нормативно-правовые акты местного самоуправления.
- 4.4 Наиболее важной формой использования документов архива является:
- 1 предоставление документов пользователям через читальный зал;
 - 2 исполнение запросов;
 - 3 информационные материалы;
 - 4 выдача документов и дел во временном пользование.
- 4.5 Какой документ архив не предоставляет заявителям:
- 1 тематический перечень документов;
 - 2 тематическая подборка документов;
 - 3 акт об отсутствии запрашиваемых документов в архиве;
 - 4 тематический обзор документов.
- 4.6 Какие дела не подлежат описанию:
- 1 дела постоянного хранения;
 - 2 дела временного (до 10 лет) хранения;
 - 3 дела временного (свыше 10 лет) хранения;
 - 4 дела постоянного хранения.
- 4.7 НЕ существует критерия ценности документов:
- 1 внешних особенностей;
 - 2 содержания;
 - 3 происхождения;
 - 4 экономического.
- 4.8 При комплектовании архива обязательно должен вести список:
- 1 учреждений и организаций, в деятельности которых создаются документы, имеющие

<p>государственное значение;</p> <p>2 физических лиц;</p> <p>3 учреждений и организаций, находящихся под контролем государственных архивов как возможные источники комплектования.</p> <p>4.9 Срок исполнения запроса, требующего обращения к документам архива, не должен превышать:</p> <p>1 7 дней;</p> <p>2 10 дней;</p> <p>3 15 дней;</p> <p>4 30 дней.</p> <p>4.10 Какой документ архив не представляет заявителям:</p> <p>1 архивная справка;</p> <p>2 информационное письмо;</p> <p>3 архивная копия;</p> <p>4 акт проверки наличия документов.</p> <p>4.11 В систему научно-справочного аппарата (СНСА) к документам архива не входят:</p> <p>1 путеводители;</p> <p>2 каталоги;</p> <p>3 описи;</p> <p>4 планы и отчеты работы архива.</p> <p>4.12 Целевая комплексная экспертиза проводится:</p> <p>1 в ведомственном архиве;</p> <p>2 в государственном архиве;</p> <p>3 в делопроизводстве организации.</p> <p>4.13 В состав экспертной комиссии не входит</p> <p>1 секретарь;</p> <p>2 архивист;</p> <p>3 контрактный управляющий;</p> <p>4 заместитель директора.</p> <p>4.14 Экспертиза ценности документов – это..</p> <p>1 процесс изучения документов на основе критериев ценности;</p> <p>2 оформление дел, завершенных в делопроизводстве;</p> <p>3 назначенная приказом директора комиссия из наиболее опытных работников.</p> <p>4.15 Сколько лет хранить личные дело сотрудников?</p> <p>1 15;</p> <p>2 25;</p> <p>3 75.</p>
<p>6 Общие правила оформления документов</p>
<p>6.1 Требования к оформлению документов</p> <p>6.1.1 Оформление реквизитов (бланки заданий прилагаются)</p>
<p>7 Организация секретарского обслуживания</p>
<p>7.1 Продолжите, слово «секретарь» обозначает...</p> <p>7.2 Какова роль секретаря в структуре документационного обеспечения управления?</p> <p>7.3 День рождения секретарской должности в России?</p> <p>7.4 Перечислите квалификационные требования и образование к секретарю приемной.</p> <p>7.5 Напишите структуру резюме.</p> <p>7.6 Какие законы важны в регулировании нормативно-методической базе секретаря.</p> <p>7.7 Напишите структуру документа «Должностная инструкция».</p> <p>7.8 Перечислите деловые и личные качества необходимые в работе секретаря.</p> <p>7.9 При поиске работы, какие этапы нужно пройти.</p> <p>7.10 Перечислите правила бесконфликтного общения.</p> <p>7.11 Опишите идеальный внешний вид секретаря.</p> <p>7.12 Укажите, размер и структуру визитной карточки.</p> <p>7.13 Продолжите, во главу угла этикетных правил служебных взаимоотношений должна</p>

- быть поставлена...
- 7.14 Виды подарков в сфере деловых взаимоотношений
- 7.15 Оптимальный ритм работы секретаря.
- 7.16 Перечислите, на какие зоны делится рабочее место секретаря.
- 7.17 При организации и планировании рабочего дня руководителя, на какие группы вы разделите дела и задачи на день.
- 7.18 Напишите, на какие виды можно разделить прием посетителей.
- 7.19 Продолжите, при организации работы приемной основной задачей секретаря является...
- 7.20 Письменные обращения граждан делятся на...
- 7.21 Запишите схему телефонного разговора, когда звонит секретарь.
- 7.22 Каковы условия успешной деловой беседы?
- 7.23 Напишите структуру протокола при проведении совещания.
- 7.24 Перечислите, что в себя включает организация и подготовка переговоров.
- 7.25 Перечислите виды приемов.
- 7.26 Текст приглашения на презентацию состоит из...
- 7.27 Отчет о деловой поездке руководителя состоит из ...

8 Технические средства управления в офисе

- 8.1 Полиграфия – это ...
- 1 получение большого количества копий с промежуточной печатной формы, изготовленной с документа оригинала;
 - 2 ввод текстовой или графической информации в компьютер, путем преобразования ее в цифровой вид;
 - 3 процесс просвечивания прозрачного оригинала, наложенного на светочувствительную диазобумагу.
- 8.2 Один из способов фотографического копирования:
- 1 проекционное;
 - 2 централизованное;
 - 3 проявление изображения.
- 8.3 Какой принтер печатает за счет картриджа с тонером?
- 1 матричный;
 - 2 струйный;
 - 3 лазерный.
- 8.4 Когда появились лазерные принтеры?
- 1 в начале 70-х годов;
 - 2 в начале 90-х годов;
 - 3 в начале 80-х годов.
- 8.5 Телефоны делятся по системе связи на:
- 1 проводные;
 - 2 носимые;
 - 3 стационарные.
- 8.6 Что не входит в процедуры электрографического копирования?
- 1 затемнение изображения;
 - 2 проявление изображения;
 - 3 светоэкспозиция.
- 8.7 Какой сканер предназначен для сканирования брошюрных документов?
- 1 книжные сканеры;
 - 2 планетарные сканеры;
 - 3 барабанные сканеры.
- 8.8 Для печати в больших форматах (A2 и A1) обычно применяют?
- 1 принтеры;
 - 2 плоттеры;
 - 3 ризографы.
- 8.9 Недостатки матричного принтера?
- 1 медленная скорость печати, низкое качество;
 - 2 дешевый, медленная цветная печать;
 - 3 высокая стоимость, медленная скорость работы.

- 8.10 Скрепки. Как не может осуществляться скрепление стоп бумаги?
- 1 по краю стопы;
 - 2 по центру пачки;
 - 3 снизу.
- 8.11 Характеристики копировального аппарата:
- 1 скорость работы, оптическое разрешение, глубина цвета;
 - 2 скорость копирования, объем, формат оригинала копии;
 - 3 оптическое разрешение, формат оригинала копии, глубина цвета.
- 8.12 Основным достоинством современных офисных АТС является:
- 1 практически бесплатное пользование внутренней телефонной связью;
 - 2 большое количество городских абонентских линий.
- 8.13 Сколько экземпляров с одной формы можно сделать с трафаретной печати?
- 1 от 40 до 100;
 - 2 от 200 до 800;
 - 3 от 400 до 1500.
- 8.14 Какой принтер появился первым?
- 1 струйный;
 - 2 лазерный;
 - 3 матричный
- 8.15 Отдельная группа аппаратов, у которой между базой и трубкой нет соединительного шнура:
- 1 радиотелефон;
 - 2 сотовый телефон;
 - 3 пейджер.
- 8.16 Устройство ввода текстовой или графической информации в компьютере путем преобразования ее в цифровой вид для последующего использования, обработки, хранения или вывода:
- 1 ксерокс;
 - 2 сканер;
 - 3 принтер.

9 Виды документов

- 9.1 Основные организационно-правовые документы — это:
- 1 устав;
 - 2 положение об организации;
 - 3 трудовой договор;
 - 4 положения о ее структурных подразделениях.
- 9.2 Срок действия организационно-правовых документов:
- 1 не ограничен;
 - 2 ограничен.
- 9.3 Разработка организационно-правовых документов требует соблюдения следующих принципов:
- 1 текст должен быть максимально лаконичным и при этом точным и ясным;
 - 2 допускается возможность неоднозначного толкования;
 - 3 он изложения должен быть нейтральным и вместе с тем убедительным;
 - 4 допускается использование только устойчивых, общепринятых словосочетаний и сокращений;
 - 5 текст должен соответствовать требованиям служебно-делового стиля речи;
 - 6 проект должен дублировать другие организационно правовые документы деятельности предприятия и противоречить им.
- 9.4 Назовите виды организационно-правовых документов.
- 9.5 Датой организационного документа является:
- 1 дата подписания;
 - 2 дата согласования;
 - 3 дата утверждения;
 - 4 дата отправки.

- 9.6 Организационные документы разрабатываются:
- 1 руководителем структурного подразделения;
 - 2 руководством учреждения и структурного подразделения;
 - 3 руководителем организации;
 - 4 специалистами учреждения.
- 9.7 Целью разработки организационных документов является:
- 1 наиболее рациональное разделение труда между подразделениями и работниками;
 - 2 управленческие функции, реализуемые в деятельности учреждений;
 - 3 решение наиболее важных задач, стоящих перед данной организацией.
- 9.8 К организационным документам относят:
- 1 план;
 - 2 решение;
 - 3 штатное расписание.
- 9.9 Какой документ служит основой при разработке должностной инструкции?
- 1 СТБ 6.38-2004;
 - 2 инструкция по созданию должностных инструкций;
 - 3 квалификационный справочник должностей служащих.
- 9.10 Регламент оформляют:
- 1 на общем бланке;
 - 2 на специальном бланке;
 - 3 на анкетном бланке.
- 9.11 Распорядительный документ вступает в силу:
- 1 с момента составления проекта документа;
 - 2 с проставления печати на документе;
 - 3 с момента его подписания;
 - 4 с момента получения документа исполнителем.
- 9.12 Распорядительный документ, имеющий ограниченный срок действия и касающийся узкого круга организаций и должностных лиц называется:
- 1 указанием;
 - 2 решением;
 - 3 распоряжением.
- 9.13 Какой реквизит не входит в состав формуляра-образца приказа по основной деятельности:
- 1 наименование организации;
 - 2 наименование вида документа;
 - 3 дата;
 - 4 регистрационный номер;
 - 5 место издания;
 - 6 адресат;
 - 7 заголовок к тексту;
 - 8 текст;
 - 9 подпись.
- 9.14 Какой документ имеет две подписи руководителя и секретаря?
- 1 приказ;
 - 2 решение;
 - 3 протокол.
- 9.15 Распорядительная часть распоряжения начинается словом?
- 1 приказываю;
 - 2 предлагаю.
- 9.16 Письмо, своевременно информирующее заинтересованное должностное лицо или организацию о свершившемся факте — это:
- 1 акт;
 - 2 докладная записка;
 - 3 информационное письмо.
- 9.17 Письменное предложение одного лица другому лицу, выражающему желание заключить с ним договор — это
- 1 оферта;

- 2 деловое (служебное) письмо;
 - 3 договор о сотрудничестве;
 - 4 заявление.
- 9.18 Документ, направляемый с целью подтверждения данных ранее обещаний или оговоренных условий — это
- 1 письмо - извещение;
 - 2 гарантийное письмо;
 - 3 исполнительный лист;
 - 4 докладная записка.
- 9.19 Письмо, содержащее не только напоминание о выполнении взятых обязательств, но и возможные меры, которые будут приняты при их невыполнении — это...
- 1 докладная записка;
 - 2 письмо - извещение;
 - 3 письмо-напоминание;
 - 4 письмо - просьба.
- 9.20 Документ, в котором фиксируется последовательность и содержание обсуждаемых коллегиальным органом (совещанием, конференцией, советом и т. д.) поставленных вопросов и принятых решений — это
- 1 диктофон;
 - 2 постановление;
 - 3 акт;
 - 4 протокол.

10 Организация работы с документами

- 10.1 Что означает термин «документооборот»:
- 1 полный цикл обработки и движения всех документов за определенный промежуток времени (месяц, квартал, год);
 - 2 движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления;
 - 3 суммарный годовой оборот всех документов организации;
 - 4 общее количество созданных в организации (структурном подразделении) и поступивших в организацию (структурное подразделение) документов в течение года (квартала, месяца).
- 10.2 Какие документы подлежат регистрации:
- 1 документы, которые впоследствии подвергаются экспертизе ценности заключенной в них информации;
 - 2 только те документы, которые требуют постановки на контроль по срокам исполнения;
 - 3 все документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях;
 - 4 все входящие, исходящие и внутренние документы.
- 10.3 Входящий документ регистрируется ...
- 1 не позднее 10 дней со дня поступления в организацию;
 - 2 не позднее пяти дней со дня поступления в организацию;
 - 3 не позднее трех дней со дня поступления в организацию;
 - 4 в день поступления в организацию.
- 10.4 Отметка о поступлении документа в организацию проставляется ...
- 1 на всех входящих документах, за исключением имеющих надпись «лично» и адресованных общественным организациям;
 - 2 только на документах, регистрируемых службой делопроизводства;
 - 3 только на регистрируемых документах;
 - 4 на всех входящих документах.
- 10.5 Внутренний документ регистрируется ...
- 1 в день его подписания или утверждения;
 - 2 не позднее трех дней после его подписания или утверждения;
 - 3 в день завершения его согласования;
 - 4 не позднее 10 дней после его подписания или утверждения.
- 10.6 Исходящее письмо регистрируется ...

- 1 в день его подписания;
 - 2 не позднее трех дней со дня его подписания;
 - 3 не позднее 10 дней со дня его подписания;
 - 4 в день отправки его из организации.
- 10.7 Когда производится рассмотрение и передача на исполнение поступивших в организацию документов:
- 1 в день их поступления в организацию;
 - 2 на следующий день после их поступления в организацию;
 - 3 не позднее трех дней со дня их поступления в организацию;
 - 4 не позднее 10 дней со дня их поступления в организацию.
- 10.8 В каком случае следует сохранить конверт от поступившего в организацию письма, приложив его к находившимся в нем документам:
- 1 когда письмо получено от разового корреспондента;
 - 2 когда письмо доставлено фельдъегерем;
 - 3 когда полученное письмо является ответным;
 - 4 когда в конверте присланы ценные документы.
- 10.9 Как следует поступить секретарю с ошибочно полученной корреспонденцией:
- 1 немедленно доложить об этом своему непосредственному руководителю;
 - 2 вскрыть конверт, проверить состояние вложений, обеспечить их сохранность до востребования;
 - 3 обеспечить сохранность корреспонденции до востребования, не нарушая почтовой упаковки;
 - 4 вернуть корреспонденцию отправителю.
- 10.10 Обязан ли секретарь читать корреспонденцию, поступающую на имя его руководителя:
- 1 обязан;
 - 2 обязан только в случае, если руководитель отсутствует, например, находится в командировке;
 - 3 обязан только после того, когда руководитель рассмотрит эту корреспонденцию;
 - 4 не обязан.
- 10.11 Какое утверждение о цели регистрации документов ошибочно:
- 1 учет документов;
 - 2 контроль исполнения документов;
 - 3 справочная работа по документам;
 - 4 хранение документов.
- 10.12 В каком случае предпочтительно применение журнальной системы регистрации документов:
- 1 когда на первое место выступает необходимость учета документов;
 - 2 когда требуется обеспечить эффективную исполнительскую дисциплину;
 - 3 когда требуется обеспечить эффективную справочно-поисковую работу по документам;
 - 4 когда приходится регистрировать большое количество документов (более 10 тыс. документов в год).
- 10.13 Какие цели преследуются применением карточной системы регистрации документов в делопроизводстве организации:
- 1 цели анализа документов;
 - 2 цели систематизации документального фонда организации;
 - 3 цели учета, контроля исполнения документов и обеспечения справочно-поисковой работы по ним;
 - 4 только цели обеспечения справочно-поисковой работы по документам.
- 10.14 Какой документ считается исходящим:
- 1 официальный документ, содержащий исходную информацию для составления другого документа;
 - 2 официальный документ, являющийся юридическим основанием для составления другого документа;
 - 3 официальный документ, отправляемый из учреждения;
 - 4 официальный документ, являющийся актом применения норм права.
- 10.15 При каком объеме документооборота предпочтительна журнальная система регистрации документов:

<p>10.16</p> <p>10.17</p> <p>10.18</p> <p>10.19</p>	<p>1 до 1500 документов в год;</p> <p>2 более 1500 документов в год;</p> <p>3 от 1500 до 3000...5000 документов в год;</p> <p>4 более 3000...5000 документов в год.</p> <p>При каком годовом объеме документооборота карточная система наиболее эффективна и предпочтительна по отношению к журнальной системе регистрации документов:</p> <p>1 1000 документов;</p> <p>2 3000 документов;</p> <p>3 6000 документов;</p> <p>4 9000 документов.</p> <p>Сколько регистрационно-контрольных карточек следует заполнить при регистрации контролируемого документа, содержащего два вопроса (аспекта), относящихся к разным исполнителям:</p> <p>1 одну;</p> <p>2 две;</p> <p>3 три;</p> <p>4 четыре.</p> <p>При регистрации какого документа дату регистрации указывают не в день его подписания:</p> <p>1 распоряжение;</p> <p>2 протокол;</p> <p>3 постановление;</p> <p>4 письмо-ответ.</p> <p>Какие поступившие в организацию документы не следует направлять ее руководителю для рассмотрения:</p> <p>1 документы, касающиеся деятельности организации в целом;</p> <p>2 распорядительные документы вышестоящих организаций;</p> <p>3 письма, содержащие новую информацию, адресованные специалистам;</p> <p>4 документы, адресованные профсоюзной организации.</p>
<p>12 Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)</p>	
<p>12.1 Теоретическая часть</p>	
<p>12.1.1</p> <p>12.1.2</p> <p>12.1.3</p>	<p>Документооборот — это:</p> <p>1 движение документов в организации с момента их создания до их исполнения;</p> <p>2 движение документов с момента их получения до их отправления;</p> <p>3 движение документов в организации с момента их создания или получения до их исполнения;</p> <p>4 движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления.</p> <p>Архив - это...</p> <p>1 совокупность архивных документов, отражающих материальную и духовную жизнь общества, имеющих историческое, научное, социальное, экономическое, политическое и культурное значение, являющихся неотъемлемой частью историко-культурного наследия народов РФ, относящихся к информационным ресурсам и подлежащих постоянному хранению;</p> <p>2 федерального государственное учреждение, создаваемое Правительством РФ, или государственное учреждение субъекта РФ, создаваемое органом государственной власти субъекта РФ, которое осуществляет хранение, комплектование, учет и использование документов;</p> <p>4 структурное подразделение органа местного самоуправления муниципального района, городского округа или муниципальное учреждение, создаваемое этим органом, которые осуществляют хранение, комплектование, учет и использование документов; Архивного фонда РФ, а также других архивных документов.</p> <p>5 учреждение или структурное подразделение организации, осуществляющие хранение, комплектование, учет и использование архивных документов.</p> <p>Первым уровнем системы архивного законодательства является:</p>

- 1 конституционное законодательство;
 - 2 общепринятые принципы и нормы международного права и международные договоры РФ;
 - 3 законодательство РФ;
 - 4 нормативно-правовые акты местного самоуправления.
- 12.1.4 Какие документы подлежат регистрации:
- 1 документы, которые впоследствии подвергаются экспертизе ценности заключенной в них информации;
 - 2 только те документы, которые требуют постановки на контроль по срокам исполнения;
 - 3 все документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях;
 - 4 все входящие, исходящие и внутренние документы.
- 12.1.5 Наиболее важной формой использования документов архива является:
- 1 предоставление документов пользователям через читальный зал
 - 2 исполнение запросов
 - 3 информационные материалы
 - 4 выдача документов и дел во временном пользовании.
- 12.1.6 Полиграфия – это ...
- 1 получение большого количества копий с промежуточной печатной формы, изготовленной с документа оригинала;
 - 2 ввод текстовой или графической информации в компьютер, путем преобразования ее в цифровой вид;
 - 3 процесс просвечивания прозрачного оригинала, наложенного на светочувствительную диазобумагу.
- 12.1.7 Ригоризм-этическое направление:
- 1 поощряющее компромиссы, учет других принципов;
 - 2 определяющее принцип оценки всех явлений только с точки зрения их полезности, выгоды для человека;
 - 3 считается высшим благом, наиглавнейшим в жизни наслаждение, стремление к счастью, полноценному раскрытию возможностей тела и духа;
 - 4 возводящее в культ строгое проведение какого-либо принципа в действии, поведение мысли, исключая компромиссы, учет других принципов.
- 12.1.8 Общение — это:
- 1 взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;
 - 2 взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;
 - 3 отношение к поступающей информации.
- 12.1.9 Содержание общения:
- 1 передача от человека к человеку информации;
 - 2 восприятие партнерами по общению друг с другом;
 - 3 ориентация в коммуникативной ситуации;
 - 4 взаимооценка партнерами по общению друг друга;
 - 5 взаимодействие партнера друг с другом.
- 12.1.10 На стадии начала беседы становятся следующие задачи:
- 1 установить контакт с собеседником;
 - 2 создать благоприятную атмосферу для беседы;
 - 3 подготовить тему обсуждения;
 - 4 определить степень важности беседы;
 - 5 привлечь внимание к теме разговора;
 - 6 пробудить интерес.
- 12.1.11 Разработка организационно-правовых документов требует соблюдения следующих принципов:
- 1 текст должен быть максимально лаконичным и при этом точным и ясным;
 - 2 допускается возможность неоднозначного толкования;
 - 3 тон изложения должен быть нейтральным и вместе с тем убедительным;
 - 4 допускается использование только устойчивых, общепринятых словосочетаний и сокращений;

- 5 текст должен соответствовать требованиям служебно-делового стиля речи;
 - 6 проект должен дублировать другие организационно правовые документы деятельности предприятия и противоречить им.
- 12.1.12 Наиболее важной формой использования документов архива является
- 1 предоставление документов пользователям через читальный зал;
 - 2 исполнение запросов;
 - 3 информационные материалы;
 - 4 выдача документов и дел во временном пользовании.
- 12.1.13 Какой документ архив не представляет заявителям
- 1 архивная справка;
 - 2 информационное письмо;
 - 3 архивная копия;
 - 4 акт проверки наличия документов.
- 12.1.14 Какие поступившие в организацию документы не следует направлять ее руководителю для рассмотрения:
- 1 документы, касающиеся деятельности организации в целом;
 - 2 распорядительные документы вышестоящих организаций;
 - 3 письма, содержащие новую информацию, адресованные специалистам;
 - 4 документы, адресованные профсоюзной организации.
- 12.1.15 Улучшает морально-психологический климат в коллективе и выводит отношения на новый уровень:
- 1 деструктивный конфликт;
 - 2 межличностный конфликт;
 - 3 конструктивный конфликт.
- 12.1.16 Для предпринимателей, менеджеров, взаимодействующих с различными группами общественности, при создании делового имиджа целесообразно использовать стратегию ...
- 1 формирования целевого имиджа;
 - 2 формирования универсального имиджа;
 - 3 «креативный взрыв».
- 12.1.17 Архивный документ - это.....
- 1 документ, не имеющий себе подобных по содержащей в нем информации и (или)его внешним признакам, невозможный при утрате;
 - 2 материальный носитель с зафиксированной на нем информацией, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и подлежит хранению в силу значимости указанного носителя и информации для граждан, общества и государства;
 - 3 документ, прошедший экспертизу ценности документов, поставляемый на государственный учет и подлежащий обязательному хранению;
 - 4 документ Архивного фонда РФ, который имеет непреходящую культурно-историческую и научную ценность, особую важность для общества и государства и в отношении которого установлен особый режим учета, хранения и использования.
- 12.1.18 При комплектовании архива обязательно должен вести список
- 1 учреждений и организаций, в деятельности которых создаются документы, имеющие государственное значение;
 - 2 физических лиц
 - 3 учреждений и организаций, находящихся под контролем государственных архивов как возможные источники комплектования.
- 12.1.19 Разработка организационно-правовых документов требует соблюдения следующих принципов:
- 1 текст должен быть максимально лаконичным и при этом точным и ясным;
 - 2 допускается возможность неоднозначного толкования;
 - 3 тон изложения должен быть нейтральным и вместе с тем убедительным;
 - 4 допускается использование только устойчивых, общепринятых словосочетаний и сокращений;
 - 5 текст должен соответствовать требованиям служебно-делового стиля речи;
 - 6 проект должен дублировать другие организационно правовые документы деятельности предприятия и противоречить им.

12.1.20	Целью разработки организационных документов является: 1 наиболее рациональное разделение труда между подразделениями и работниками; 2 управленческие функции, реализуемые в деятельности учреждений; 3 решение наиболее важных задач, стоящих перед данной организацией.
12.2 Практическая часть	
12.2.1	Задание 1. 1 Оформить приказ по основной деятельности. 2 Оформление приказов по личному составу. 3 Оформление приказов 30,31,32. 4 Обязательные реквизиты для приказов по личному составу.
12.2.2	Задание 2. 1 Оформить письмо-циркуляр. 2 Оформление реквизитов 27,28,29. 3 Правила подготовки оформления документов. 4 Оформление письма напоминания и извещения.
12.2.3	Задание 3. 1 Оформить сопроводительное письмо. 2 Оформление приказа перевода на другую работу. 3 Оформление письма-подтверждения. 4 Оформление реквизитов 12,13,14.
12.2.4	Задание 4 1 Оформить заявление об изменении фамилии и издать приказ на основании заявления. 2 Оформить приказ о поощрении и взыскании. 3 Реквизиты ОРД. 4 Организация рабочего места делопроизводителя.
12.2.5	Задание 5. 1 Оформить приказ об увольнении и издать приказ на основании заявления. 2 Составление и оформление докладной записки. 3 Виды бланков. 4 Оформление телеграммы.
12.2.6	Задание 6. 1 Оформить письмо-требование. 2 Оформление приказа об увольнении. 3 Оформление справочно-информационных документов. 4 Организационные документы.
12.2.7	Задание 7. 1 Оформить заявление о предоставлении отпуска и издать приказ на основании заявления. 2 Составление и оформление дел (листа-заверителя дела, листа и карты-заместителя дела). 3 Виды документов. 4 Оформление акта.
12.2.8	Задание 8. 1 Оформить гарантийное письмо. 2 Оформление реквизитов 24,25,26. 3 Контроль за исполнением документов. 4 Коммерческое письмо (Оферта).
12.2.9	Задание 9. 1 Оформить заявление о назначении на должность и издать приказ на основании заявления. 2 Составление и оформление инструкции по делопроизводству. 3 Служебные письма. 4 Оттиски печати.
12.2.10	Задание 10 1 Оформить протокол. 2 Оформление письма поздравления. 3 Оформление сводных приказов по личному составу.

- 4 Оформление реквизитов 18,19,20.
- 2.2.11 Задание 11.
 - 1 Оформить заявление о приеме на работу и издать приказ на основании заявления.
 - 2 Составление и оформление согласия на обработку персональных данных работника.
 - 3 Понятие о документах.
 - 4 Оформление протокола.
- 2.2.12 Задание 12.
 - 1 Оформить письмо-приглашение.
 - 2 Оформление приказа об увольнении.
 - 3 Регистрация документов.
 - 4 Оформление реквизитов 18,19,20.
- 2.13 Задание 13.
 - 1 Оформить заявление о предоставлении учебного отпуска и издать приказ на основании заявления.
 - 2 Составление и оформление объяснительной записки.
 - 3 Адресование документов.
 - 4 Оформление телефонограммы.
- 2.14 Задание 14.
 - 1 Оформить докладную записку.
 - 2 Виды приказов по личному составу.
 - 3 Организационно-распорядительные документы.
 - 4 Телефакс.
- 2.15 Задание 15.
 - 1 Оформить заявление о командировании и издать приказ на основании заявления.
 - 2 Составление и оформление доверенности.
 - 3 Организационные формы ведения делопроизводства.
 - 4 Оформление справки.
- 2.16 Задание 16.
 - 1 Оформить заявление о предоставлении отпуска по беременности и родам и издать сложный приказ на основании заявления.
 - 2 Составление и оформление дел (обложки дела, внутренней описи дела).
 - 3 Бланк и его состав.
 - 4 Оформление штатного расписания.
- 2.17 Задание 17.
 - 1 Оформить письмо-просьбу.
 - 2 Оформление приказа по основной деятельности.
 - 3 Оформление приказа о назначении на должность.
 - 4 Оформить письмо-ответ (с текстом).
- 2.18 Задание 18
 - 1 Оформить письмо-отказ.
 - 2 Должностная инструкция и ее основные разделы.
 - 3 Оформление распорядительных документов.
 - 4 Оформление реквизитов 08,09,10
- 2.19 Занятие 19.
 - 1 Оформить краткий протокол.
 - 2 Организация документооборота на предприятии.
 - 3 Претензионное письмо.
 - 4 Оформление реквизитов 21,22,23.