

**ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет  
народного хозяйства»**

**Профессиональный колледж**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ  
ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«ОРГАНИЗАЦИЯ СЕКРЕТАРСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»**

**ПРОФЕССИЯ 21299 ДЕЛОПРОИЗВОДИТЕЛЬ**

**Квалификация – Делопроизводитель**

**Махачкала – 2024**

**Составитель** – Абдуллаева Эльмира Магомедовна, старший преподаватель профессионального колледжа ДГУНХ.

**Внутренний рецензент** – Салахова Ираида Наримановна, старший преподаватель профессионального колледжа ДГУНХ.

**Внешний рецензент** - Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономической наук, доцент кафедры «Мировая и региональная экономика», ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет».

*Методические рекомендации по выполнению практических работ по выполнению практических средств дисциплины программы профессионального обучения «Организация секретарского обслуживания» разработаны в соответствии с профессиональным стандартом "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией", утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты российской федерации от 15 июня 2020 г. N 333н, в соответствии с приказом Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. N 438 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения".*

Методические рекомендации по выполнению практических работ дисциплины «Организация секретарского обслуживания» размещены на официальном сайте [www.dgunh.ru](http://www.dgunh.ru).

Абдуллаева Э.М. Методические рекомендации по выполнению практических работ дисциплины «Организация секретарского обслуживания» для профессии 21299 Делопроизводитель. Махачкала: ДГУНХ, 2024. - 17 с.

Рекомендованы к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 26 января 2024 г.

Рекомендованы к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих по профессии 21299 Делопроизводитель, Абдуллаевой Э.М.

Одобрены на заседании Педагогического совета Профессионального колледжа ДГУНХ, 10 января 2024 г. протокол № 4.

## Пояснительная записка

Дисциплина «Организация секретарского обслуживания» способствует формированию у деловых людей соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий их повседневной деятельности и поведения. Профессиональное общение и профессиональная этика рассматриваются в контексте проблемы формирования российской деловой культуры в целом.

Данные методические рекомендации составлены в соответствии с рабочей программой «Организация секретарского обслуживания» по профессии 21299 Делопроизводитель и разработаны с целью оказания помощи обучающимся по данной профессии.

Целью методических рекомендаций является получение знаний, умений, навыков и формирование компетенций, необходимых для выполнения определенных трудовых, служебных функций, необходимых для выполнения должностных обязанностей по должности служащих «Делопроизводитель» в соответствии с требованиями «Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих» (ЕКС), 2017 и требованиями профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

Методические рекомендации по выполнению практических работ по дисциплине «Организация секретарского обслуживания» разработаны таким образом, что обучающиеся имеют возможность закрепить уже полученные ранее знания и приобрести новые пользовательские навыки в организации секретарского обслуживания;

Основная цель методического указания – повысить уровень профессиональной подготовки будущих специалистов в области секретарского обслуживания.

В результате выполнения практической работы № 1 «Использование нормативно-методических документов в организации секретарского обслуживания» обучающиеся научатся работать с законодательными и нормативно-методическими актами в деятельности секретаря.

В результате выполнения практической работы № 2 «Составление должностной инструкции в зависимости от категории секретаря» обучающиеся научатся составлять должностную инструкцию секретаря-референта.

В результате выполнения практической работы № 3 «Имидж секретаря. Визитная карточка – важная составляющая имиджа» обучающиеся научатся оформлять основные виды визитных карточек в соответствии с требованиями к их оформлению.

В результате выполнения практической работы № 4 «Организация рабочего места секретаря» обучающиеся научатся рационально организовывать рабочее пространство в соответствии с эргономическими требованиями; планировать расположение рабочих зон приемной руководителя.

В результате выполнения практической работы № 5 «Планирование рабочего дня» обучающиеся научатся рационально распределять рабочее время, учитывая задачи различных категорий сложности.

В результате выполнения практической работы № 6 «Организация и ведение телефонных переговоров» обучающиеся научатся организовывать и проводить телефонные переговоры; составлять и оформлять телефонограммы.

В результате выполнения практической работы № 7 «Протоколирование совещаний и конференционных мероприятий» обучающиеся научатся составлять текст приглашения на совещание, оформлять протоколы в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

В результате выполнения практической работы № 8 «Подготовка и оформление командировок» обучающиеся научатся заполнять унифицированную форму Т-9 приказ (распоряжение) о направлении сотрудника в командировку.

В результате выполнения практической работы № 9 «Организация работы с конфиденциальной информацией» обучающиеся научатся разрабатывать перечень сведений, которые могут составлять коммерческую тайну конкретной организации.

В результате выполнения практической работы № 10 «Регистрация документов в журнальной форме» обучающиеся научатся составлять и оформлять письма с угловым расположением реквизитов, в соответствии с правилами оформления служебных документов; проводить регистрацию входящей и исходящей корреспонденции.

Каждая практическая работа посвящена изучению нового теоретического материала и приобретению практических навыков по изучаемой теме. Поэтому в каждой работе выделены следующие логические части: *название работы, цели, пояснение к работе* (теоретические сведения), *задание, содержание отчета и контрольные вопросы*.

Содержание тем практических работ на лекционных занятиях не изучались, поэтому весь необходимый теоретический материал отражен в Пояснении к работе.

## Правила выполнения практических работ

Обучающийся обязан:

- строго выполнять весь объем домашней подготовки по выполнению практических работ;
- знать, что выполнению каждой работы предшествует проверка готовности обучающийся, которая проводится преподавателем;
- знать, что после выполнения практической работы, должен представить отчет о проделанной работе с обсуждением полученных результатов.

Обучающиеся, отсутствующие на практических занятиях по уважительным или неуважительным причинам, обязаны отработать все пропущенные ими часы в свободное от занятий время. Время отработки назначается преподавателем.

### Рекомендации по работе с методическими указаниями

При работе с методическими указаниями по выполнению практических работ, обучающийся необходимо придерживаться следующей последовательности действий:

1. Сначала ознакомиться с *темой* и *целью* практической работы.
2. Чтобы составить общее представление о тематике предстоящей работы изучить раздел *Пояснение к работе*.
3. Внимательно прочитать текст *задания*, который часто представляет собой алгоритм будущих технологических действий.
4. После полного выполнения задания, необходимо составить *отчет* о проделанной работе и подготовиться к защите практической работы по *контрольным вопросам*.

### Содержание отчета

1. Точное наименование и цель практической работы.
2. Используемое учебно-наглядное пособие.
3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.
4. Вывод по практической работе.

### Защита практической работы

1. Наличие выполненного практического задания.
2. Отчет о проделанной работе.
3. Ответы на контрольные вопросы.

## Практическая работа № 1

### Использование нормативно-методических документов в организации секретарского обслуживания

#### Цель работы:

- изучение содержания нормативно-методических документов в области документационного обеспечения управления;
- приобретение навыков работы с законодательными и нормативно-методическими актами в деятельности секретаря.

#### Пояснение к работе

Весь комплекс нормативно-методических документов обеспечения деятельности секретаря состоит из двух групп:

**I. Документы, составляющие правовую основу деятельности секретаря и определяющие его должностной статус:** Конституция РФ; Гражданский кодекс РФ; трудовое законодательство; Кодекс РФ об административных нарушениях; основы законодательства об охране труда; законы РФ об организациях с различной формой собственности и др.

**II. Внутренние документы организации:** Устав; Положение; Структура и штатная численность; Штатное расписание; Программа развития персонала и Положение о персонале; Коллективный договор; Положения о структурных подразделениях; Трудовой договор (контракт); должностная инструкция и др.

В настоящее время правовая основа деятельности секретаря состоит из нескольких направлений: законодательное регулирование, нормативное и нормативно-методическое регулирование общегосударственного действия.

Высшей правовой значимостью обладают законы Российской Федерации. Для деятельности секретаря наиболее важны такие законы, как Федеральный закон "Об информации, информатизации и защите информации", Федеральный закон "Об электронной цифровой подписи", Федеральный закон "Об архивном деле", Закон Российской Федерации "О языках народов Российской Федерации", Закон "О государственном языке Российской Федерации" и другие.

В результате выполнения задания практического занятия обучающиеся должны:

- знать назначение, содержание основных нормативно-методических документов в области ДОУ;
- уметь работать с законодательными и нормативно-методическими актами в деятельности секретаря.

#### Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.
2. Кратко законспектировать содержание нормативных актов.
3. Подготовить форму отчета.
4. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

## Работа в аудитории

### **Основные законодательные нормативно-методические акты**

*Федеральный закон РФ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ* (редакция от 19.12.2016) закрепил обязательность документирования информации, установил ряд терминов (информация, информационные ресурсы и других), урегулировал отношения, возникающие при создании и использовании информационных технологий, установил обязанность предоставления информации государственным органам.

*Федеральный закон РФ «Об электронной подписи» от 06.04.2011 № 63-ФЗ* осуществляет правовое регулирование отношений в области использования электронных подписей. Целью закона является обеспечение правовых условий использования электронной цифровой подписи в электронных документах, при соблюдении которых электронная цифровая подпись в электронном документе признается равнозначной собственноручной подписи в документе на бумажном носителе. Действие закона распространяется на отношения, возникающие при совершении гражданско-правовых сделок.

*Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ "Об архивном деле"* регулирует отношения в сфере организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов независимо от их форм собственности, а также отношения в сфере управления архивным делом в Российской Федерации в интересах граждан, общества и государства.

В соответствии с *Законом "О языках народов РФ" от 25.10.1991 № 1807-1* официальное делопроизводство может вестись на государственном языке Российской Федерации - русском, государственных языках республик и иных языках народов Российской Федерации, определяемых законодательством республик.

В *Законе "О государственном языке Российской Федерации" от 01.07.2005* отмечено, что государственный язык подлежит обязательному использованию в деятельности федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций всех форм собственности, в том числе в деятельности по ведению делопроизводства. Данный Закон уточняет, что в случае использования других языков тексты на русском языке и языках других народов Российской Федерации должны быть идентичны по содержанию и техническому оформлению.

*Федеральный закон РФ «Об акционерных обществах» от 26.12.1995 № 208-ФЗ* (с изменениями на 03.07.2016) (редакция, действующая с 01.01.2017).

*Федеральный закон РФ «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 08.02.1998 № 14-ФЗ* (редакция, действующая от 03.07.2016) (с изменениями и дополнениями вступившими в силу 01.01.2017).

*Трудовой кодекс Российской Федерации* устанавливает обязательность применения каждой организацией независимо от ее организационно-правовой формы ряда локальных правовых актов, таких, как коллективный договор, соглашение, правила внутреннего трудового распорядка, положение об

использовании и защите персональных данных и др. В Трудовом кодексе названы документы, которыми документируется прием, перевод, увольнение, командирование, отпуска, поощрения и взыскания работников.

Огромное значение при работе секретаря имеют и **нормативно-методические акты**. Одним из основных общегосударственных нормативно-методических документов по организации делопроизводства является *"Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения (ГСДОУ)"*, разработанная Росархивом в 1991 году. Государственная система документационного обеспечения управления - это совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в органах государственного управления, на предприятиях, в учреждениях и общественных организациях.

ГСДОУ устанавливает состав управленческих документов, правила оформления управленческих документов, а также рассматривает организацию работы с документами, в т.ч. организацию рационального документооборота, создание информационно-поисковых систем по документам организации, контроль исполнения документов и подготовку документов к передаче в ведомственный архив.

Основные положения об организации архивного хранения документов изложены в Федеральном законе РФ «Об архивном деле в Российской Федерации» от 22.10.2004 № 125-ФЗ (последняя редакция), и в «Положении о Федеральном архивном агентстве» от 22.06.2016 № 293 утвержденному Указом Президента РФ. Данные Положения регулируют формирование, организацию хранения, учет, использование архивов и архивных фондов и управление ими в целях обеспечения сохранности архивных документов и их всестороннего использования в интересах граждан, общества и государства.

Немаловажным нормативным документом в области хранения документов являются *«Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях»* (утверждены приказом Министерства культуры России от 31.03.2015 № 526).

Несколько иным справочником, но также имеющим нормативный характер, является *«Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения»* (Зарегистрировано в Министерстве юстиции России 08.09.2010 № 18380).

Данный документ предназначен для использования в качестве основного нормативного документа при составлении номенклатуры дел организации, определении сроков хранения, отборе на хранение и уничтожение управленческих типовых документов в деятельности организации (учреждения) и распространяется на все организации, независимо от того, поступают их документы на хранение в государственные, муниципальные архивы или же не поступают.

*«Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих»* (утвержден Постановлением Правительства РФ от 31.10.2002 № 787) является нормативным документом и рекомендуется для применения на



предприятиях, в учреждениях и организациях различных отраслей экономики независимо от форм собственности и организационно-правовых форм для наименования должностей и предъявляемых к ним квалификационных требований.

При работе с кадровой документацией необходимы *«Правила ведения и хранения трудовых книжек, изготовления бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателей»* Постановление Правительства РФ от 16.04.2003 № 225 (редакция, действующая от 25.03.2013) и *«Инструкция по заполнению трудовых книжек»* (с изменениями и дополнениями) (утверждена Постановлением Министерства труда России от 10.10.2003 № 69).

В Постановлении *«Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты»*, утвержденном постановлением Государственного комитета РФ по статистике от 05.01.2004 № 1, приведен перечень форм первичной учетной документации, который состоит из двух разделов: по учету кадров и по учету использования рабочего времени; расчетов с персоналом по оплате труда.

Знание *«Правил оказания услуг почтовой связи»* Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 31.07.2014 № 23. и *«Правил оказания услуг телеграфной связи»* утвержденные приказом Министерства информации и связи Российской Федерации от 11.09.2007 № 108. позволит секретарю грамотно оформить любое почтовое, телеграфное или телексное отправление.

*ГОСТ 12.0.004-2015 «Система стандартов безопасности труда»* документы по охране труда и технике безопасности, являющиеся элементами иерархической системы стандартов безопасности труда (ССБТ), но не принадлежащие к высшему ее уровню - Госстандартам РФ. Это санитарные правила и гигиенические нормативы, правила и инструкции по охране труда, положения, методические указания и другие.

*ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «Управление документами. Общие требования»* и *ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»* определяет термин «дело» как «документ или совокупность документов, относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную обложку».

Ключевую роль при оформлении документов играет *ГОСТ Р 7.0.97-2016 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.*

Настоящий стандарт распространяется на организационно-распорядительные документы: уставы, положения, правила, инструкции, регламенты, постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, договоры, акты, письма, справки и др. (далее – документы), в том числе включенные в ОК 011-93 «Общероссийский классификатор управленческой документации» (ОКУД), класс 0200000.

Настоящий стандарт определяет состав реквизитов документов, правила их оформления, в том числе с применением информационных технологий: виды бланков, состав реквизитов бланков, схемы расположения реквизитов на документе, образцы бланков; правила создания документов. Положения настоящего стандарта распространяются на документы на бумажном и электронном носителях.

Секретарю важно постоянно следить за обновлением содержания нормативно-методической базы.

Правовой основой деятельности секретаря наряду с общегосударственными

законодательно-правовыми актами является также комплекс нормативно-правовых и нормативно-методических документов той организации, в которой работает секретарь. Они образуют **локальную нормативную базу** в состав которой входят следующие документы: *устав, положение, структура и штатная численность, штатное расписание, программа развития персонала и Положение о персонале, коллективный договор, должностная инструкция, положения о структурных подразделениях, инструкция по делопроизводству, номенклатура дел организации, правила внутреннего трудового распорядка, инструкция по охране труда и другие.*

Пакет этих документов необходимо постоянно обновлять по мере замены нормативно-методических актов.

Каждый локальный нормативный акт организации проходит определённые этапы. Сначала он разрабатывается, потом согласовывается, затем утверждается, после чего только получает законную силу и вводится в действие.

#### Содержание отчета

1. Точное наименование и цель практической работы.
2. Используемое учебно-наглядное пособие.
3. Наличие выполненного практического задания.
4. Вывод по практической работе.

#### Контрольные вопросы

1. Какие документы составляют правовую основу деятельности секретаря и определяют его должностной статус?

2. Какие внутренние документы организации регламентируют деятельность секретаря?

3. Раскройте содержание нормативно-методического акта - «Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования

к документам и службам документационного обеспечения (ГСДОУ)».

4. Область применения и содержание ГОСТ Р 7.0.97-2016.

5. Назначение Инструкции по ведению делопроизводства в организации.

#### Литература

ГОСТ Р 7.0.97-2016 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов. М., 2018

ГОСТ Р 1.5 – 2002 Государственная система стандартизации РФ. Стандарты. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению. М., 2003

Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. М., 2004 (с дополнением от 12 февраля 2014 г.)

Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков их хранения. М., отредактированный в 2016

Разработка нормативных документов по документационному обеспечению организации: рекомендации. М., 2007

## Практическая работа № 2

### Составление должностной инструкции в зависимости от категории секретаря

#### Цель работы:

- изучение методики составления, порядка оформления, согласования и утверждения должностных инструкций секретарского персонала;
- приобретение навыков составления должностной инструкции секретаря.

#### Пояснение к работе

*Должностная инструкция* – правовой акт, издаваемый организацией в целях регламентации организационно-правового положения работника.

Обязанности, права и виды работ, которые должен выполнять секретарь, требования к его профессиональным знаниям и умениям закрепляются в его должностной инструкции.

Должностная инструкция является обязательным документом длительного пользования и применяется до замены новой должностной инструкцией.

Приступая к составлению должностной инструкции, нужно прежде всего, использовать новый *“Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих”*.

Должностная инструкция относится к документам, имеющим унифицированную форму и установленную структуру текста:

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ** - содержит основные сведения о должности, порядке назначения и освобождения от должности, нормативные документы, которыми необходимо пользоваться при исполнении служебных обязанностей, квалификационные требования к профессии, а также правила по охране труда и техники безопасности.

2. **ФУНКЦИИ** - указывают основные направления деятельности.

3. **ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ** - перечисляются конкретные задачи, возложенные на специалиста; указывается форма его участия в управленческом процессе – руководит, утверждает, обеспечивает, подготавливает, рассматривает, исполняет, контролирует, согласовывает, представляет, курирует и т.д. которые обеспечивают выполнение этих функций.

Часто разделы «Функции» и «Должностные обязанности» объединяют в один – «Функции и должностные обязанности»

4. **ПРАВА** - этот раздел очень важен для секретаря. В нем определяются права, предоставляемые специалисту для выполнения возложенных на него функций и обязанностей.

5. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ** - устанавливаются виды ответственности за несвоевременное и некачественное выполнение специалистом должностных обязанностей.

6. **ВЗАИМООТНОШЕНИЯ** (связи по должности) - перечисляется круг должностных лиц, с которыми специалист вступает в служебные взаимоотношения и обменивается информацией, указываются сроки получения и предоставления информации, определяется порядок подписания, согласования и утверждения документов.

7. **КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ** (указываются в том случае, если они отсутствуют в первом пункте).

Должностная инструкция оформляется на общем бланке организации. Обязательными реквизитами должностной инструкции являются наименование

организации, наименование структурного подразделения, дата, номер документа, место составления, заголовок к тексту, подпись, гриф утверждения.

Должностную инструкцию подписывает руководитель структурного подразделения и утверждает руководитель (заместитель руководителя) организации. Визируют должностные инструкции руководители заинтересованных подразделений и юридической службы (юрист), а также другие должностные лица, от действий которых может зависеть ее выполнение. Датой должностной инструкции является дата ее утверждения.

После утверждения должностная инструкция передается работнику, который проставляет на ней или на отдельном листе ознакомления ознакомительную визу:

*С инструкцией ознакомлен, дата, подпись, расшифровка.*

В результате выполнения задания практического занятия обучающиеся должны:

- знать назначение, порядок оформления, структуру и содержание должностной инструкции секретаря;
- уметь составлять должностные инструкции различных категорий секретарского персонала.

#### Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.
2. Составить должностную инструкцию секретаря-референта организации (предприятия).
3. Подготовить форму отчета.
4. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

#### Работа в аудитории

1. Руководствуясь формой должностной инструкции (приложение 1) и таблицей «Основные функции и квалификационные требования, предъявляемые к секретарю» (приложение 2) внимательно продумайте содержание разделов должностной инструкции секретаря-референта;
2. В рабочей тетради оформите должностную инструкцию секретаря-референта, подробно распишите содержание каждого раздела.
3. Согласуйте должностную инструкцию с заинтересованными лицами.
4. Отдайте документ на утверждение руководителю организации.
5. Ознакомьте секретаря-референта с его Должностной инструкцией.

#### Содержание отчета

1. Точное наименование и цель практической работы.
2. Используемое учебно-наглядное пособие.
3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.
4. Вывод по практической работе.

#### Контрольные вопросы

1. Определение должностной инструкции.
2. Назначение должностной инструкции секретаря.
3. Структура текста должностной инструкции.
4. Перечислить основные сведения, содержащиеся в каждом разделе.
5. Кем утверждается и кем подписывается должностная инструкция?
6. В скольких экземплярах составляется должностная инструкция? Место нахождения каждого экземпляра.

## Практическая работа № 3

### Имидж секретаря. Визитная карточка – важная составляющая имиджа

#### Цель работы:

- ознакомление с деловым внешним видом женщины и мужчины;
- изучение основных требований к оформлению различных видов визитных карточек;
- приобретение навыков оформления и использования визитных карточек в деловом общении.

#### Пояснение к работе

Выступление докладчиков на темы: «Деловой внешний вид женщины», «Деловой внешний вид мужчины».

*Визитная карточка* – важная составляющая имиджа современного человека:

- она подчеркивает индивидуальность как отдельно взятого человека, так и всего учреждения, организации;
- эффективная и недорогая форма рекламы;
- характеризует владельца как делового человека.

### Оформление визитных карточек

В современном мире существуют специальные требования к оформлению визитных карточек:

- материал (белый картон хорошего качества);
- размер: для мужчин – 90х50 мм; для женщин – 80х40 мм;
- хорошо читаемый текст;
- максимум необходимой информации;
- фамилия владельца карточки указывается впереди имени;
- нет перегруженности текста;
- использование новых технологий.

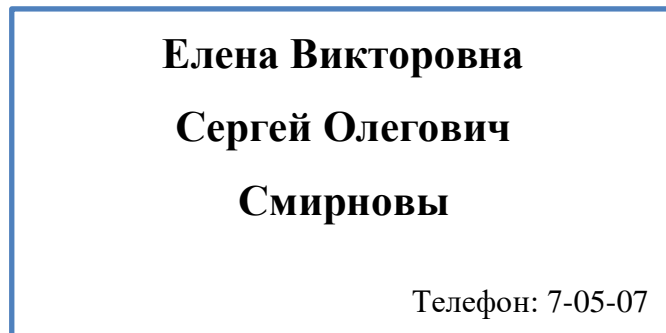
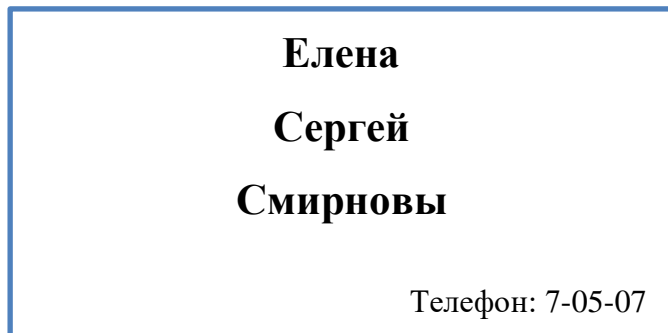
### Виды визитных карточек

1. *Личная визитная карточка* – содержит фамилию, имя, отчество (печатают крупными буквами, по центру); сведения о профессии, звании или учёной степени (указывают под именем и отчеством); а также дополнительные сведения: адрес, телефоны, адрес электронный почты (располагают в правом нижнем углу). На личной визитной карточке женщины дополнительные сведения могут не указывать (указывают только фамилию, имя, отчество, а дополнительные сведения вносят от руки на своё усмотрение). Личные карточки используются в неслужебных ситуациях, для дружеских и светских контактов.

**Смирнова  
Елена Владимировна**  
(ЗАО «Карро», секретарь)

468320, г. Байконур,  
ул. Титова, д. 28, кв. 93  
Телефон: 7-05-07  
Сот. тел.: 87051141516

2. *Семейная визитная карточка* – является разновидностью личной карточки. На такой карточке указываются имена (имя жены перед именем мужа), отчества супругов, их фамилия, телефон. Адрес на семейной визитке не указывается. Она используется при знакомстве, направлении поздравлений друзьям семьи, прилагается к подаркам.

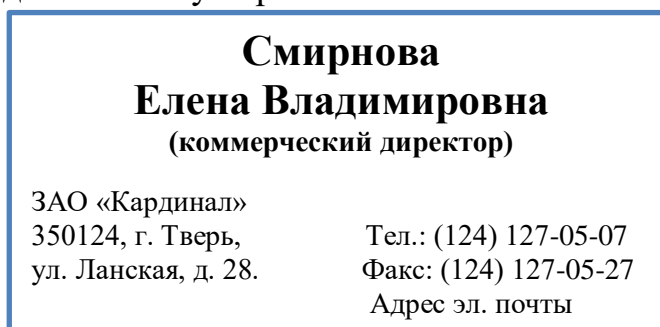


3. *Деловая стандартная карточка* – указывают фамилию, имя, отчество (печатают крупными буквами, по центру); должность (указывают под именем и отчеством). В левом верхнем углу может располагаться логотип организации. Название и адрес фирмы располагают в левом нижнем углу, причём адрес должен быть указан в определённой последовательности: индекс – город – улица – дом.

4. Номер телефона, факс (обязательно с кодом города), адрес электронной почты – в нижнем правом углу. На деловой карточке сотрудника, который не занимает руководящей должности, в центре печатается название и адрес фирмы, в нижнем левом углу – его фамилия, имя, отчество; в правом нижнем углу – номера телефонов, адрес электронной почты.

Если визитка напечатана на иностранном языке, фамилия и имя пишутся полностью, а вместо отчества ставят инициал. В иностранных языках понятие «отчество» отсутствует, и его могут воспринять как второе имя.

Деловые визитные карточки сотрудников магазинов, предприятий сферы услуг, вполне могут быть оформлены с отступлением от строгих норм этикета – ведь не только информация, но и рекламная продукция. На такой карточке можно разместить схему проезда или схему окрестности.



5. *Представительская карточка* – указывают фамилию, имя, отчество владельца (печатают крупными буквами, по центру); должность, полное название фирмы (печатают ниже по центру), но не проставляется ни адрес, ни телефон. Используется для специальных и представительских целей, Облегчает непосредственное общение, но её вручение не означает намерение владельца продолжать контакты с собеседником.

**Смирнова  
Елена Владимировна**  
**Коммерческий директор  
ЗАО «КАРДИНАЛ»**

5. *Карточка фирмы, предприятия, отдела* – с указанием полного наименования фирмы (отдела), адрес, телефон, факс, адрес электронной почты (располагают по центру). В левом верхнем углу может располагаться логотип фирмы. Применяется для представительских целей, в том числе на конференциях, презентациях, выставках, при вручении подарков и поздравлений от имени фирмы. Хранятся такие визитные карточки у секретаря в приёмной.

**Закрытое Акционерное Общество**  
**«КАРДИНАЛ»**  
350124, г. Тверь, ул. Ланская, д. 28  
Тел.: (124) 127-05-07  
Факс: (124) 127-05-27  
Адрес эл. почты

6. *Комбинированная карточка* – является разновидностью деловой и личной визитки. Фамилию, имя, отчество, должность владельца указывают по центру, крупными буквами. Наряду со служебными координатами (в левом нижнем углу) на ней указывают и домашний адрес, и телефон (в правом нижнем углу). Такие карточки обычно используют научные и творческие работники, которые часто работают дома или не имеют офиса.

**Смирнова  
Елена Владимировна  
(коммерческий директор)**

ЗАО «Кардинал»	Тел.: (124) 127-05-07
350124, г. Тверь, ул. Ланская, д. 28.	Факс: (124) 127-05-27
350124, г. Тверь, ул. Новая, д. 28, кв. 4.	Тел.: (124) 129-45-70

### **Использование визитных карточек**

Наиболее распространённая область использования визитных карточек – очное или заочное знакомство. При первой встрече после слов представления собеседники передают друг другу свои визитные карточки. Существуют общие правила: первым вручает карточку тот, чья должность или социальный статус ниже. При равноправии, младший собеседник предлагает свою карточку старшему, мужчина – женщине, при этом женщина может свою карточку не вручать. При получении визитной карточки, следует внимательно её прочесть. Фамилию партнёра желательно произнести вслух, чтобы убедиться в её правильном произношении. На переговорах целесообразно расположить визитки на столе перед собой в таком порядке, в каком сидят партнёры. Это позволит правильно произносить их имена и не путать их.

При деловой встрече с иностранными партнёрами первыми визитные карточки вручают хозяева. Процедуре обмена визитками придаётся различное значение в разных культурах. В странах Юго-Восточной Азии (например, Японии, Корее) визитка практически заменяет удостоверение личности. Передавать её собеседнику следует двумя руками, текст визитки должен быть обращён к тому, кому она передаётся. Брать карточку желательно также двумя руками. При общении с партнёрами из стран Ближнего Востока ни в коем случае нельзя давать или брать визитку левой рукой, так как левая рука в мусульманской культуре считается нечистой.

При общении в неформальной обстановке обмен личными или комбинированными (но не деловыми) визитками может происходить и в конце знакомства, когда собеседники договариваются о дальнейшем сотрудничестве.

Посетитель в офисе, особенно если он пришёл без предварительной договорённости, может передать свою визитку секретарю для доклада о себе. Визитные карточки широко используются для выражения поздравлений, соболезнований, для сопровождения подарков. Карточку можно вложить в конверт с поздравительной открыткой или письмом, в букет цветов, посылаемый к празднику.

В результате выполнения задания практического занятия обучающиеся должны:

- знать требования к деловому имиджу секретаря; назначение визитных карточек и требования к их оформлению; виды визитных карточек и их использование;

- уметь оформлять основные виды визитных карточек в соответствии с требованиями к их оформлению.

#### Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.

2. Кратко законспектировать теоретическое изложение материала.

3. В рабочей тетради составить шесть видов визитных карточек на свое имя.

4. Подготовить форму отчета.

5. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

#### Содержание отчета

1. Точное наименование и цель практической работы.

2. Используемое учебно-наглядное пособие.

3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.

4. Вывод по практической работе.

#### Контрольные вопросы

1. Назначение визитных карточек.

2. Требования к оформлению визитных карточек.

3. Виды визитных карточек и их содержание.

4. Использование визитных карточек.



## Практическая работа № 4

### Организация рабочего места секретаря

#### Цель работы:

– приобретение навыков рациональной организации рабочего пространства секретаря в приемной руководителя; выбора необходимого оборудования и средств офисной техники;

– приобретение практических навыков планирования приемной руководителя, расположения офисной мебели и оргтехники.

#### Пояснение к работе

*Организация рабочего места* – это система мероприятий по оснащению рабочего места средствами и предметами труда и их функциональному размещению.

Основное требование – это обеспечить экономию времени на поиск средств и предметов труда и сократить физические усилия работника.

*Рабочее место секретаря* – это зона его трудовой деятельности, оснащенная необходимыми средствами для выполнения должностных обязанностей.

Условия труда регулируются едиными законодательными актами, нормативами и стандартами.

Важнейшими факторами обеспечения производительной и качественной работы секретаря при сохранении здоровья являются:

1. Санитарно-гигиенические (температура, влажность воздуха, освещение, шум, окраска стен и т.д.);

2. Эстетические (озеленение служебного помещения, использование в интерьерах произведения живописи и прикладного искусства);

3. Психофизиологические связаны с осуществлением мер психофизиологического характера т.е. чередование труда и отдыха;

4. Социально-психологические связаны с осуществлением мер, направленных на формирование психологической готовности человека к работе (снятие психологических барьеров, создание нормального психологического климата).

Приёмную секретаря можно разделить на три сектора – *основной*, где находится рабочий стол с приставками и необходимой оргтехникой; *сектор обслуживания посетителей* – комплектуется стульями, журнальным столиком и цветочницей, если в здании нет гардероба, в приемной следует поставить шкаф для верхней одежды; *вспомогательный сектор*, где располагаются стеллаж, шкафы для документации, копировальный аппарат, факс и другое вспомогательное оборудование.

Основной сектор следует разместить таким образом, чтобы секретарь мог видеть всех входящих в приёмную, а посетители при входе в офис сразу же видели секретаря, рабочее место секретаря должно располагаться рядом с входом кабинета руководителя.

При выборе размеров площади необходимо учитывать следующие факторы:

- 1) подходы к мебели и оборудованию;
- 2) расстановку и эксплуатацию мебели и оборудования;
- 3) в отдельных случаях потребность в особых условиях;
- 4) возможность установки дополнительного оборудования.

В комплект средств оргтехники рабочего места секретаря входят:

- 1) стол однотумбовый;

- 2) приставка с тумбой под компьютер, компьютер;
- 3) стул подъемно-поворотный;
- 4) вспомогательный стол.

Примерный перечень оргтехники и компьютерных средств, применяемых в работе секретаря:

1) *средства малой оргтехники* (письменные принадлежности: ручки, бумага, карандаши, ластик и т. п.);

2) *средства составления и изготовления текстовых документов* (компьютер, диктофон, принтер, сканер, в запасе – портативная пишущая машинка);

3) *средства обработки бумажных документов* (склеивающие и скрепляющие машины, конвертовскрывающее и резательное оборудование, адресовальное и штемпелевальное оборудование, машина для уничтожения документов);

4) *средства хранения и поиска документов* (картотеки различного типа, шкафы и полки, сейф);

5) *средства связи* (телефон, радиотелефон, радио, телетайп, факс, сетевая плата для локальной сети, средства оперативной диспетчерской связи, электронная почта, модем);

6) *копировальные средства и аппараты;*

7) *шредер для оперативного уничтожения конфиденциальной информации;*

8) *офисная мебель и оборудование.*

Рабочее место секретаря должно отвечать всем требованиям, обеспечивающим максимальное удобство в работе, минимальные затраты сил и времени на непроизводительные перемещения. Одно из главных требований, которое неукоснительно должен выполнять секретарь, – исключительный порядок и чистота, как на рабочем месте, так и в помещении приемной.

Задача секретаря – сделать все необходимое, чтобы посетитель в приемной чувствовал себя удобно. Допускается размещение на стенах информационных стендов или таблиц с указанием времени приема посетителей, календаря и т. п.

Секретарь должен осуществлять постоянный контроль над сохранностью мебели, технических средств, их санитарным состоянием.

Приемная руководителя (приложение 3). Рабочее место секретаря (приложение 4)

В результате выполнения задания практического занятия обучающиеся должны:

– знать требования к организации рабочих мест секретаря; перечень оргтехники и компьютерных средств;

– уметь организовывать рабочее пространство в соответствии с эргономическими требованиями; планировать расположение рабочих зон приемной руководителя.

#### Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.

2. Составить проект рабочего места секретаря.

3. Разработать наиболее рациональную планировку приёмной, с учётом расположения технических средств управления (в соответствии с правилами СанПин и техники безопасности).

4. Выполнить тест «Организация рабочего места» (приложение 5).

5. Подготовить форму отчета о проделанной работе.

6. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

Содержание отчета

1. Точное наименование и цель практической работы.
2. Используемое учебно-наглядное пособие.
3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.
4. Вывод по практической работе.

Контрольные вопросы

1. Требования конфигурации к офисной мебели, бытовой и офисной технике.
2. Основные правила расположения рабочего места секретаря в приемной.

Зоны обслуживания.

3. Техническое обеспечение приемной.
4. Правила техники безопасности, охранная сигнализация.

## Практическая работа № 4 Планирование рабочего дня

Цель работы - приобретение навыков рационального распределения профессиональных задач в период рабочего времени; эффективного планирования рабочего дня секретаря руководителя.

### Пояснение к работе

Планирование рабочего времени секретарем осуществляется ежедневно исходя

из планов деятельности руководителя на соответствующий период времени.

Важнейшая задача секретаря – разгрузка руководителя, помощь в рациональном распределении такого ресурса, как время.

При планировании рабочего дня выделяют следующие типы задач:

*1 шаг. Жесткие задачи* – это события, имеющие срок начала и окончания; дела, которые необходимо сделать именно в это время (например, провести тренинг с 8 до 10).

*2 шаг. Гибкие задачи* – дела, которые необходимо сделать в течение дня, не имеющие критичного срока начала, это список дел на сегодня (например: написать статью, сделать методичку и т.д.).

*3 шаг. Приоритетные задачи*, которые необходимо выполнить в первую очередь, следует выделить (подчеркиванием, цветом). С них необходимо начинать выполнение «гибких» задач. Таковыми задачами могут быть:

- *уточняющие* (задачи, которые организуют рабочий распорядок для себя и подчиненных);
- *безотлагательные* (ключевые для рабочих процессов);
- *направленные на стратегические цели*.

*4 шаг. Бюджетлируемые задачи* – это задачи, являющиеся крупными по своему объему, наиболее приоритетные, не предусматривающие жесткого времени для их исполнения, но требующие большого временного ресурса (подготовиться к докладу – 4 часа).

*5 шаг.* Если в ходе дня есть свободное время между «жесткими» задачами, его необходимо заполнять. Заполнять это время следует начиная с *приоритетных задач*.

### Примерный перечень профессиональных задач рабочего времени секретаря

#### *1. Первая половина рабочего дня*

Прийти на работу за 30 минут до прихода руководителя для того, чтобы привести себя в порядок, проверить состояние рабочих мест (своего и руководителя), составить или уточнить план на предстоящий день.

Подобрать в соответствии с планом нужные документы и дела.

Получить корреспонденцию, ознакомиться с содержанием и зарегистрировать. Отложить документы, требующие первоочередного решения руководителя. По остальным документам подготовить варианты возможных ответов или распределить по исполнителям. Кроме того, секретарь должен подобрать документы, относящиеся к вопросам по корреспонденции, чтобы руководитель мог глубже изучить вопрос и принять взвешенное решение.

Просмотреть поступившие обзоры, отчеты, ведомственные издания, приглашения, а также сообщения о конференциях, встречах, юбилейных торжествах и

других мероприятиях.

Разложить поступившую корреспонденцию в зависимости от срочности исполнения. Телеграммы, срочные факсы немедленно передать руководителю.

Доложить руководителю о полученной корреспонденции.

Уточнить вместе с руководителем содержание намечаемых мероприятий на текущий день (и желательно на следующий).

Передать по телефону (или лично) указания руководителя соответствующим исполнителям об истекающих сроках исполнения документов.

Работа с посетителями, телефонные переговоры (в течение всего дня).

Подшивка исполненных документов в дела.

Выполнение работ на компьютере.

Организация копирования документов в соответствии с указаниями руководителя.

### *II. Вторая половина дня*

Продолжить работу с посетителями и посредством телефона.

Собрать и подготовить для подписи исполненные документы.

Доложить руководителю о проделанной работе, взять у руководителя отобранные им документы.

Обработать и отправить исходящие документы адресатам.

Наметить мероприятия на следующий день.

### *III. Конец рабочего дня*

Просмотреть свой ежедневник и проинформировать соответствующие отделы о необходимости подготовки к проведению определенных мероприятий.

Если руководитель остается работать после окончания рабочего дня, обеспечить его всей необходимой информацией и материалами.

Привести в порядок свое рабочее место, убрать документы, закрыть на ключ сейф, все шкафы с документами, выключить из сети технические средства.

В результате выполнения задания практического занятия обучающиеся должны:

- знать профессиональные задачи секретаря;
- уметь рационально распределять рабочее время, учитывая задачи различных категорий сложности.

### Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.

2. В конспекте составить план рабочего дня секретаря, с учётом предложенного временного интервала:

8.30-9.00;

9.00-10.00;

10.00-12.00;

12.00-13.00;

13.00-14.00 – обед;

14.00-15.30 - совещание;

15.30-17.00;

17.00-17.30.

При составлении плана, необходимо руководствоваться примерным перечнем профессиональных задач рабочего времени, учитывать срочность и важность планируемых задач.

3. Подготовить форму отчета о проделанной работе.

4. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

Содержание отчета

1. Точное наименование и цели практической работы.

2. Используемое учебно-наглядное пособие.

3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.

4. Вывод по практической работе.

Контрольные вопросы

1. Какие задачи входят в обязанности секретаря?

2. Какие типы задач учитывает секретарь при планировании рабочего времени?

3. Режим труда и отдыха секретаря.

4. Оптимальный ритм работы.

5. Использование компьютера для планирования работы.

## Практическая работа № 6

### Организация и ведение телефонных переговоров

Цель работы - приобретение навыков правильной организации и ведения телефонных переговоров; составления и оформления телефонограмм.

#### Пояснение к работе

Организация телефонных переговоров руководителя и ведение телефонных переговоров секретарем входит в обязательную функцию секретарского обслуживания.

Телефонные переговоры можно условно разделить на два вида: *вы отвечаете на звонок и вам надо позвонить*.

Разговор по телефону из офиса имеет свою специфику: вы говорите от лица компании, и поэтому необходимо соблюдать установленные правила ведения телефонных переговоров. Тон и манера разговора могут иметь первостепенное значение при общении с абонентом, который может стать постоянным клиентом фирмы.

#### **Звонят секретарю**

В тех случаях, когда звонят секретарю, он должен придерживаться следующих рекомендаций:

- старайтесь снять трубку после 2-3 звонков, чтобы не заставлять абонента долго ждать;
- начинайте говорить, только когда микрофон находится близко у рта, иначе первые Ваши фразы абонент не услышит;
- улыбайтесь - это придаст мелодичность и доброжелательность голосу;
- поздоровайтесь и назовите организацию;
- если звонит постоянный деловой партнер (или клиент фирмы), которого секретарь узнает по голосу, следует назвать его по имени, прежде чем он представится;
- если абонент не представился, вежливо, но настойчиво предложите ему это сделать;

– далее Вам нужно узнать цель телефонного звонка;

Если секретарь что-то не расслышал, уместны будут фразы: *"Простите, я не расслышала"* или *"Будьте любезны, повторите, пожалуйста"*.

В случае отсутствия руководителя секретарь должен спросить: *"Что ему передать?"* или *"Продиктуйте, пожалуйста, я запишу"*.

#### **Особенности служебного телефонного разговора:**

1) если по телефону Вам диктуют информацию: *«Передайте, пожалуйста, что звонил Борис Семенович и просил с ним связаться до 19.00 по телефону 473-22-56»*, то обязательно повторите имена, даты, цифры;

2) если необходимо навести справки для того, чтобы дать ответ абоненту, то нужно предупредить его о продолжительности времени поиска (на время поиска информации не забудьте включить кнопку *«Hold»*, которая исключает утечку информации из офиса;

3) если невозможно быстро найти нужную информацию, лучше назвать абоненту точное время, когда он может перезвонить, или попросить его номер телефона и позвонить самой;

4) если Вам звонит чем-то рассерженный человек, Вы можете прервать собеседника в подходящем месте и спросить: «*Простите, если я могу Вам чем-нибудь помочь, скажите, что я должна сейчас сделать?*» (подобные фразы настраивают, как правило, на конструктивный разговор без лишних эмоций);

5) вежливо ответить, сохраняя самообладание и терпение даже в том случае, когда Вас не понимают или просто ошиблись номером;

6) в том случае, если секретарь переадресует телефонный вызов другому сотруднику, следует назвать фамилию, имя, отчество этого сотрудника, его должность и телефон;

7) в конце разговора следует подвести итог, выделить самое главное из сказанного; заканчивает разговор тот, кто позвонил (он же перезванивает, если разговор был прерван по каким-либо причинам).

В заключении разговора со стороны секретаря уместны будут фразы: «*Спасибо, что позвонили*», «*Рада была Вас слышать*», «*Успехов Вам*» и т.п.

### **Звонит секретарь**

К телефонному разговору готовятся так же тщательно, как и непосредственно к деловой беседе. Прежде всего, следует определить:

- фамилию, имя, отчество человека, с которым необходимо поговорить;
- наиболее удобное время для звонка;
- цель звонка;
- о чем конкретно Вы хотите договориться.

Деловой разговор по телефону должен быть предельно кратким, иначе он теряет свою эффективность. Специалисты называют оптимальное время - до 4-х минут.

Для любого телефонного разговора подходит схема, которую легко запомнить как «Семь П»:

П1 - Приветствие.	Продолжительность	каждого
этапа		
П2 - Представление.	разговора (в секундах):	
П3 - Причина (объяснение цели звонка).	П1+П2= 15;	
П4 - Проблема (обсуждение вопроса).	П3 = 20;	
П5 - Подведение итогов обсуждения.	П4= 150;	
П6 - Признательность (выражение благодарности).	П5 = 35;	
П7 - Прощание.	П6+ П7 = 20.	

### **Оформление телефонограмм**

Офисный телефон служит не только для ведения переговоров с собеседником, находящимся за пределами офиса, но и для приема передачи специфического оперативного документа – *телефонограммы*.

### **Общий порядок подготовки телефонограмм**

Оформление телефонограмм производится секретарем в соответствующей книге (журнале): первый ее раздел отводится для записи телефонограмм, поступающих в адрес предприятия, второй – для записи телефонограмм, подлежащих отправке.

Проект подлежащей отправке телефонограммы, как правило, оформляется секретарем на основании соответствующего распоряжения руководителя на



отдельном листке бумаги, при необходимости согласуется с соответствующими должностными лицами предприятия, после чего представляется руководителю. Завизированный руководителем проект оформляется секретарем в соответствующем разделе книги (журнала) телефонограмм с учетом указанных в проекте замечаний, после чего представляется руководителю на подпись.

Подписанной телефонограмме присваивается регистрационный номер. Дата телефонограммы соответствует дате ее подписания.

**Передача адресату** на соответствующий номер телефона зарегистрированной телефонограммы производится секретарем с соблюдением следующих основных правил:

1. Секретарь связывается по телефону с адресатом (должностным лицом, уполномоченным адресатом принимать телефонограммы) и после приветствия убеждается в правильности набранного номера.

2. Удостоверившись в правильности набранного номера, секретарь после слов *«Примите телефонограмму»* медленно, внятно и громко зачитывает текст телефонограммы (как правило, по предложениям, возобновляя диктовку после получения подтверждения о записи, переданного ранее фрагмента текста).

3. По окончании диктовки последнего слова текста секретарь просит принимающее должностное лицо прочитать записанный текст, сличая его с оригиналом, и при необходимости, диктует неверно записанные фрагменты текста повторно. Особое внимание при этом обращается на правильность записи цифровой (даталогической) информации (дата и время, номер рейса или партии груза и пр.), а также на передаваемые в тексте фамилии и наименования должностей тех или иных лиц.

4. Убедившись, что текст принят правильно, секретарь записывает фамилию и должность принявшего телефонограмму, после чего называет время окончания передачи, например *«17 часов 20 минут»*, а также свою фамилию и должность.

5. В соответствующей графе книги (журнала) телефонограмм секретарь делает отметку о передаче, заверенную своей личной подписью.

**Прием телефонограмм** производится секретарем с соблюдением следующих основных правил:

1. После обращенных к нему слов *«Примите телефонограмму»* секретарь записывает – по предложениям – текст, при необходимости просит передающее должностное лицо повторить тот или иной его фрагмент.

2. По окончании передачи по просьбе передающего должностного лица зачитывает записанный текст, при необходимости вносит в него исправления (уточнения).

3. Убедившись, что текст принят правильно, секретарь называет свою фамилию и должность, после чего записывает фамилию и должность передавшего телефонограмму, а также сообщенное ему время окончания передачи.

4. В соответствующей графе книги (журнала) телефонограмм секретарь делает отметку о приеме, заверенную подписью.

5. Текст принятой телефонограммы, как правило, безотлагательно докладывается руководителю. Последующая работа секретаря с телефонограммой осуществляется в соответствии с содержанием резолюции руководителя.

В результате выполнения задания практического занятия обучающиеся должны:

- знать правила ведения телефонных переговоров;

– уметь организовывать и проводить телефонные переговоры; составлять и оформлять телефонограммы.

### Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.

2. Рассмотреть ситуацию:

Абонент просит пригласить к телефону сотрудника Сергеева, но Сергеев отсутствует. Секретарь: “Его нет!” – и вешает трубку. Через четверть часа тот же абонент еще раз осведомляется о сотруднике Сергееве. Прошло еще немного времени – и снова он, с тем же вопросом. Раздраженная секретарь еще резче отвечает: «Его нет» – и снова вешает трубку: настойчивый абонент своими повторяющимися звонками мешает ему работать.

3. Деловая игра:

Группа делится на две части (секретари разных организаций), разрабатывают телефонные переговоры между собой (прием и передача телефонных сообщений). Несколько обучающихся («секретарей») передают информацию по телефону, после этого группа обсуждает положительные и отрицательные моменты «телефонных переговоров».

Во время организации телефонных переговоров необходимо руководствоваться правильными формами общения по телефону (приложение 6).

4. В рабочей тетради оформить телефонограмму, для этого:

– Отредактируйте текст телефонограммы.

– Руководствуясь формой телефонограммы (приложение 7), дополните недостающие реквизиты.

– Оформите телефонограмму в соответствии с правилами оформления служебных документов, используйте следующие данные:

СВЯЗЬ-ИНФОРМ. ООО «Уральский электронный завод», главному инженеру Промину Д.О., телефон 522-56-16. Передал секретарь Краснова С.А., телефон 412-88-76. Принял секретарь Лунина И.Т., телефон 522-55-15. Составлена 28.05.2014 г. (зарегистрирована под № 28), время передачи 14 ч. 50 мин.

04.07.2014 г. в 11.30 состоится заседание административного состава по вопросу сотрудничества с акционерным обществом «Мега-Сталь». На заседание приглашается начальник управления Воронин О.Б. Начальник технического управления В.В. Дмитриев.

### Содержание отчета

1. Точное наименование и цели практической работы.

2. Используемое учебно-наглядное пособие.

3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.

4. Вывод по практической работе.

### Контрольные вопросы

1. Технические возможности телефонных аппаратов.

2. Последовательность действий секретаря при входящем телефонном звонке.

3. Последовательность действий секретаря при исходящем телефонном звонке.

4. Определение телефонограммы, реквизиты телефонограммы.

## Практическая работа № 7

### Протоколирование совещаний и конференстных мероприятий

#### Цель работы:

- формирование представления об организации и проведении организационно-технических мероприятий по подготовке совещания;
- приобретение навыков составления и оформления полных протоколов.

#### Пояснение к работе

*Деловое совещание* – наиболее распространенная форма группового обсуждения деловых (служебных) вопросов, основным элементом которой является дискуссия.

Такие совещания имеют повестку дня, участники оценивают состояние дел, делятся информацией, обсуждают вопросы повестки, принимают по ним решения, распределяют обязанности и согласовывают свои действия.

Цель любого совещания – поиск объективного решения.

#### **Подготовка и проведение совещания с большим количеством участников**

Подготовка к большим совещаниям или заседаниям начинается за 1,5 - 2 недели до проведения.

Секретарь совместно с руководителем:

1. *Определяют тему, цель совещания и состав участников.*
2. *Уточняют дату, время и место проведения совещания.*
3. *Составляют повестку дня, списки участников и докладчиков.*
4. *Составляют текст приглашения.*

Типовой текст приглашения включает:

- ФИО приглашаемого;
- название организации;
- характер совещания;
- время (следует указать продолжительность совещания);
- дату и место его проведения;
- рассматриваемые вопросы.

Подписывает приглашение руководитель.

5. *Оповещение участников и рассылка приглашений.*
6. *Уточнение списка участников.* За 5-6 дней до начала совещания секретарь проверяет список участников.

7. *Подготовка материалов для рассмотрения на совещании* (основного сообщения, справочно-информационных материалов, проекта решения). Большое значение имеет своевременная подготовка, размножение и рассылка участникам документов, намечаемых для коллегиального обсуждения.

8. *Организация рабочей группы совещания и распределение обязанностей.* По перечню работ создается рабочая группа, распределяется, кто из сотрудников какую работу выполняет, и на каком этапе.

9. *Определение финансовых расходов:* аренда помещения, канцтовары, вода и т.д.

10. *Проведение организационных мероприятий:* размещение участников; заказ гостиницы и транспорта; организация культурно-массовых мероприятий; закупка канцелярских принадлежностей, воды, цветов; встреча, регистрация участников;

техническое обслуживание совещания.

### Обслуживание совещаний

В обслуживание совещания входит:

- 1) Встреча участников совещания.
- 2) Регистрация участников совещания.
- 3) Контроль за временем ведения совещания.
- 4) Документирование совещания.
- 5) Принятие решения.

Во время проведения совещания, секретарь совещания документирует ход обсуждения вопросов повестки дня, голосование и принятые решения.

После окончания совещания, не позднее трехдневного срока, секретарь обязан оформить протокол в соответствии с правилами оформления служебных документов.

В результате выполнения задания практического занятия обучающиеся должны:

– знать порядок подготовки и проведения больших совещаний; организацию обслуживания совещаний;

– уметь составлять приглашение на совещание, оформлять протоколы в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

#### Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.

2. Составить и оформить текст приглашения на совещание.

3. Составить и оформить протокол совещания, в соответствии с правилами оформления служебных документов. Форма полного протокола (приложение 8). Дополнить недостающие реквизиты, использовать следующие данные:

Председатель: Кузьмин С.В. - начальник территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости.

Секретарь: Кошельняк О.В. - и.о. ведущего специалиста территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости

Присутствовали:

Иванов Ю. П. - начальник отдела ФГУ «Земельная кадастровая палата г. Иваново»;

Гончаров Б.Г. - директор МУП «Градостроительство»;

Платонов А. А. -директор «138 Экспедиция»;

Николаев М. А. -директор ОАО «Земельный кадастр»;

Мартыненко Д. Н. - директор ООО НПП «Аршин»;

Паймин В. А. - начальник отдела МУ «Земельное управление»;

Токмолаева Л. И. - директор ООО НПП «Инженер», ООО НПП «Землемер»;

Михеев В. А. - директор ООО НПП «Румб»;

Афанасьев С. В. - директор ООО «Земля»;

Марков С. В. - инженер МУП «БТИ и ПЖФ»;

Антонова Л. А. - директор ООО «Координат»;

Карпов В. В. - директор ООО «Геосфера»;

Иванов В. Н. - директор ООО «Гипрозем»;

Алексеев Б. В. - главный специалист территориального отдела по г. Иваново  
Управления Роснедвижимости;

Исмаилов Р. В. - и.о. главного специалиста территориального отдела по г.  
Иваново Управления Роснедвижимости;

Ильин Н. В. - ведущий специалист территориального отдела по г. Иваново  
Управления Роснедвижимости.

Повестка дня: Выполнение землеустроительных работ на территории г.  
Иваново.

Слушали:

Кузьмин С. В. - отметил, что у подрядных межевых организаций г. Иваново  
возникают проблемы, связанные с прохождением землеустроительных (межевых)  
дел.

Выступили:

Токмолаева Л.И. - предложила о сокращении времени прохождения межевых  
дел, так как, межевые дела относят в УАиГ для того, чтобы получить перечень  
документов, устанавливающих особый режим использования земель. УАиГ не  
возвращает межевые дела до тех пор, пока землепользователь (заказчик) не оплатит  
градостроительное заключение. То есть дела «лежат» минимум месяц. Почему-то  
город очень долго согласовывает по сравнению с территориальным отделом по г.  
Иваново, у вас нет задержек.

Михеев В.А. - полностью подтвердил.

Мартыненко Д.Н. - подтвердил, что без градостроительного заключения в  
УАиГ ни одно межевое дело не будет проходить. Также отметил, что не решен  
вопрос об охранных зонах, даже за каталоги координат приходится платить в МУП  
«Градостроительство».

Николаев М.А. - отметил, что электронная база данных о земельных участках  
по г. Иваново (МУ «Земельное управление») отличается от единого  
государственного реестра земель (ФГУ «Земельная кадастровая палата - Иваново»  
). Получается так, что есть данные в ФГУ «Земельная кадастровая палата», но того нет  
в МУ «Земельное управление» и начинаются проблемы, «лежат» дела месяцами.

Мартыненко Д.Н. - подтвердил, что в МУ «Земельное управление» забывают  
каждую точку, а это затягивает время.

Кузьмин С.В. - сказал, что нужно ссылаться на базу данных ФГУ «Земельная  
кадастровая палата».

Николаев М.А. - сказал, что МУ «Земельное управление» ссылаются на  
материалы инвентаризации, а это старые данные. Пусть они свою базу данных  
оставят как архив и начнут по новому.

Карпов В.В. - отметил, проблема такая давно стоит, надо принять волевое  
решение, подгонять материалы по каталогам координат нельзя, ведь возникают  
ошибки.

Николаев М.А. - отметил, страдает заказчик, ведь по закону все решается  
через суд. А он нам денег заплатил, и мы должны теперь отвечать за то, в чем не  
виноваты.

Токмолаева Л.И. - сказала, бывает так, что промежевали участок, получили  
техусловия, утвердили межевое дело, сдали описание в ЗКП и выясняется, что  
другой промежеванный участок. Что нам делать, нам дают отказ.

Иванов Ю.П. - отметил, выдадим сведения, на который предоставлен участок.

Кузьмин С.В. - сказал, приносите каталоги координат, внесем изменения.

Токмолаева Л.И. - согласилась.

Кузьмин С.В. - хотел обратить внимание, что в МУ «Земельное управление» можно сдавать акт согласования границ земельного участка, схему границ земельного участка и каталоги координат, а также копии правоустанавливающих документов, то есть, все межевое дело можно не сдавать. Акт согласования границ земельного участка можно писать от руки, если где-то ошиблись, то зачеркнуть и написать верное. Также в карте (плане) земельного участка не должны быть подчистки, помарки и исправления. Как сказано в методических рекомендациях по проведению межевания объектов землеустройства лица, права которых могут быть затронуты при проведении межевания (собственники земельного участка, землевладельцы, землепользователи и арендаторы, соответствующие органы государственной власти и (или) органы местного самоуправления), не позднее, чем за 7 календарных дней извещаются о времени и месте проведения межевания. При неявке на процедуру согласования границ, то, в течение 30 календарных дней направляются повторные уведомления. В случае повторной неявки составляется акт, затем приносите в Территориальный отдел по г. Иваново на утверждение. На счет проектов границ, особенно касается МУП «Градостроительство», неприглядно сделаны графически. Возьмите в пример такие организации как ООО НПП «Инженер», ООО «Земля» - все аккуратно, приятно работать. ОАО «Земельный кадастр» пишет от руки, тоже красиво и аккуратно. Ведь документы запрашивают в суд, а они в таком виде. Когда делаете проект грани, выясняйте, чьи здания, где проезжая часть и т.д. При условиях юридической достоверности и нормального качества землеустроительных дел не будет проблем в согласовании или утверждении. Наши исполнители все досконально проверяют, если не понятно - объяснят. Показывайте наши замечания своим исполнителям, ведь бывает, что допускают одни и те же ошибки.

#### Решили:

Сократить время прохождения землеустроительных работ в г. Иваново, выяснить все вопросы, связанные с УАиГ, МУП «Градостроительство» и МУ «Земельное управление».

Председатель С. В. Кузьмин. Секретарь О.В. Кошельняк.

4. Подготовить форму отчета.

5. Подготовить ответы на контрольные вопросы

#### Содержание отчета

1. Точное наименование и цели практической работы.
2. Используемое учебно-наглядное пособие.
3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.
4. Вывод по практической работе.

#### Контрольные вопросы

1. Определение делового совещания.
2. Цель любого совещания.
3. Требования к оформлению кратких протоколов.
4. Требования к оформлению полных протоколов.
5. Кто подписывает протокол совещания?

## Практическая работа № 8

### Подготовка и оформление командировок

#### Цель работы:

- формирование представления об особенностях подготовки к служебным командировкам и порядке оформления документов;
- приобретение навыков заполнения унифицированных форм № Т-9 и Т-9а.

#### Пояснение к работе

*Служебной командировкой* является поездка работника по распоряжению работодателя на определённый срок для выполнения служебного поручения вне места постоянной работы (ст. 166 ТК РФ).

### Документирование служебной командировки

Документы по оформлению командировки:

1. Приказ (распоряжение) о направлении отдельного работника в командировку (УФ № Т-9) или группу работников (УФ № Т-9а).
2. Авансовый отчёт (форма АО-1).

Первым документом является *проект приказа (распоряжения)* о направлении в командировку отдельного работника или группу работников – заполняется сотрудником кадровой службы, подписывается руководителем организации или уполномоченным им лицом. В приказе (распоряжении) о направлении в командировку указываются: фамилия, имя, отчество работника; структурное подразделение; должность (профессия) командируемого; место назначения; цель; время командировки.

После подписания приказа (распоряжения), приказ регистрируется в журнале.

*Авансовый отчёт* составляется командированным (подотчётным лицом) и работником бухгалтерии в одном экземпляре. На оборотной стороне формы записывается перечень документов, подтверждающих произведённые расходы. Проверенный авансовый отчёт утверждается руководителем организации или уполномоченным лицом и принимается к учёту.

Авансовый отчет составляется по возврату работника из командировки.

### План подготовки командировки

#### **I. Согласовать с руководителем:**

1. Даты (день, месяц) приезда/отъезда.
2. Список сопровождающих сотрудников (фамилии, имена, отчества, занимаемые должности).
3. Оплата проезда и проживания.
4. Необходимость оформления визы.
5. Способ передвижения (самолёт, машина, поезд), удобное время прибытия/отправления, форма оплаты билетов.
6. Бронирование мест в гостинице (уточнить: уровень гостиницы, тип бронируемого номера, форму оплаты – наличные, кредитные карточки, безналичный расчёт).
7. Предварительная программа пребывания:

– если запланировано совещание (дата и время проведения, предварительный список участников, необходимость подготовки рекламных или информационных материалов);

– если запланирован приём в ресторане (дата и время проведения, предварительный список приглашённых гостей, вид одежды);

– если запланирована культурная программа (вид программы, дата и время проведения).

8. Контактное лицо приглашающей стороны для координации организационных мероприятий.

### **II. Согласовать с приглашающей стороной:**

1. Даты (день, месяц) приезда/отъезда.

2. Предварительную программу пребывания (запросить/предоставить информацию обо всех официальных и неофициальных мероприятиях, при необходимости внести изменения и уточнения в планы руководителя).

3. Возможность оказания помощи в бронировании гостиницы, встречи в аэропорту, в передвижении по городу (машины с водителем).

4. Специальные пожелания.

### **III. На основании полученной информации:**

1. Проинформировать сотрудников, сопровождающих руководителя, о предстоящей командировке.

2. Отправить документы на получение визы.

3. Забронировать или купить билеты.

4. Забронировать номер в гостинице (отправить информацию о кредитной карточке – номер, срок действия).

5. Заказать транспорт для встречи/проводов.

6. Отметить в расписании руководителя период его отсутствия.

7. Регулярно докладывать руководителю о ходе подготовки визита.

### **IV. При необходимости:**

1. Размножить информационно/рекламные материалы.

2. Заказать дополнительные визитные карточки.

### **V. Накануне отъезда:**

1. Убедитесь в наличии выездной визы.

2. Иметь проверенную информацию о прибытии/отъезде (место, точное время прибытия/отъезда, номера рейсов, убедиться, что билеты выкуплены и доставлены).

3. Иметь окончательный список отъезжающих в командировку.

4. Подтвердить бронирование гостиницы.

5. Иметь утверждённую программу прибытия (убедиться, что выполнены все необходимые заказы, связанные с проведением мероприятий).

6. Определить время и место отъезда (проинформировать водителя).

7. Предоставить сотрудникам компании сопровождающих руководителя в командировке, окончательную информацию о возможных изменениях в программе мероприятия.

8. Составить контрольный список необходимых для поездки личных и служебных документов.

9. Проинформировать руководителя о выполненных работах.

В результате выполнения задания практического занятия обучающиеся должны:



– знать организацию подготовки служебных командировок сотрудников организации; порядок оформления документов;

– уметь правильно заполнять унифицированную форму Т-9 приказ (распоряжение) о направлении сотрудника в командировку.

#### Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.

2. Оформить приказ (распоряжение) о направлении работника в командировку. Унифицированная форма Т-9 (приложение 9).

3. Подготовить форму отчета.

4. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

#### Содержание отчета

1. Точное наименование и цели практической работы.

2. Используемое учебно-наглядное пособие.

3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.

4. Вывод по практической работе.

#### Контрольные вопросы

1. Что признаётся командировкой?

2. Время пребывания в командировке.

3. План подготовки командировки.

4. Денежные выплаты за период нахождения в командировке.

5. Документирование служебной командировки.

## Практическая работа № 9

### Организация работы с конфиденциальной информацией

#### Цель работы:

- знать Постановление Правительства о перечне сведений, которые не могут составлять коммерческую тайну; технологическую схему и процесс проведения проверки наличия конфиденциальных документов, дел и носителей информации;
- уметь составлять примерный перечень сведений, которые могут составлять коммерческую тайну организации.

#### Пояснение к работе

К понятию *конфиденциальный документ* следует относить все документы организации, содержащие сведения, составляющие его служебную или коммерческую тайну.

*Коммерческая тайна* – научно-техническая, коммерческая, организационная или иная используемая в предпринимательской деятельности информация, которая обладает реальной или потенциальной экономической ценностью и не является общеизвестной.

#### **Сведения, относящиеся к коммерческой тайне**

Сведения коммерческой тайны организации можно условно разделить на два крупных блока:

1. научно-техническая (технологическая) информация;
2. деловая информация.

**Научно-техническая информация, представляющая коммерческую тайну, включает:**

- сведения о конструкциях машин и оборудования, чертежи, схемы;
- используемые материалы;
- рецептуры;
- методы и способы производства;
- новые технологии;
- направления модернизации известных технологий, процессов и оборудования;
- программное обеспечение ПК, пароли, ключи, коды и процедуры доступа к информации;
- организацию о системе безопасности организации.

**Деловая информация, представляющая коммерческую тайну, включает:**

- сведения о финансовой стороне деятельности организации;
- сведения о наиболее выгодных формах использования денежных средств, ценных бумаг, акций;
- сведения о размере прибыли, себестоимости производственной продукции;
- планы развития организации (тактические и стратегические);
- планы и объемы реализации продукции;
- анализ конкурентоспособности производимой продукции, эффективность импорта и экспорта, предполагаемое время выхода на рынок;
- планы рекламной деятельности;
- списки торговых и других клиентов, представителей, посредников, конкурентов, сведения о взаимоотношениях с ними, их финансовом положении, проводимых операциях и объемах, условиях действующих и заключаемых

контрактов;

- структура и методы управления, связи внутри фирмы и вне ее, распределение обязанностей и их содержание;
- кадровый состав и его формирование;
- сведения их деловой переписки.

### **Сведения, которые не являются коммерческой тайной**

Согласно законодательству РФ не является коммерческой тайной информация:

- содержащаяся в учредительных документах и документах, дающих право заниматься коммерческой деятельностью;
- содержащаяся в годовых отчетах, бухгалтерских балансах и других формах бухгалтерской отчетности;
- связанная с исчислением и уплатой налогов и других обязательных платежей в бюджет;
- по задолженности работодателей по зарплате и другим социальным выплатам;
- о наличии свободных рабочих мест;
- связанная с соблюдением экологического и антимонопольного законодательства;
- по обеспечению безопасных условий труда.

### **Обеспечение сохранности конфиденциальной информации**

*Обеспечение сохранности конфиденциальной информации требует соблюдения следующих условий:*

- определение сведений, составляющих коммерческую тайну организации;
- обеспечение порядка защиты коммерческой тайны.

*Обеспечение защиты конфиденциальной информации включает в себя:*

- установление правил отнесения информации к конфиденциальным сведениям;
- разработку инструкций по соблюдению режима конфиденциальности для лиц, допущенных к конфиденциальным сведениям;
- ограничение доступа к носителям информации, содержащим конфиденциальную информацию;
- ведение делопроизводства, обеспечивающего выделение, учет и сохранность документов, содержащих конфиденциальную информацию;
- использование организационных, технических и иных средств защиты конфиденциальной информации;
- осуществление контроля за соблюдением установленного режима охраны конфиденциальной информации.

Все документы, содержащие конфиденциальные сведения, имеют специальное обозначение (гриф) и подлежат учету.

Гриф «Конфиденциально» показывает, что право собственности на информацию, содержащуюся в документе, принадлежит организации и охраняется законом.

Все дела с грифом «Конфиденциально», журналы (картотеки) учета документов «Конфиденциально» вносятся в номенклатуру дел организации.

По окончании года специально созданная комиссия организации выполняет следующие работы:

- проверяет наличие всех документов с грифом «Конфиденциально»;
- отбирает документы с грифом «Конфиденциально» для архивного хранения;
- отбирает документы с грифом «Конфиденциально» для уничтожения.

### **Проверка наличия конфиденциальных документов, дел и носителей информации**

*Целью проверки* наличия документов, дел и носителей конфиденциальной информации является установление их реального соответствия записям в учетных формах, сохранности, целостности и комплектности, а также своевременное выявление фактов утраты конфиденциальных материалов и определение правильности выполнения процедур и операций по их учету, хранению и использованию.

Проверки наличия конфиденциальных материалов могут быть **регламентированными** (периодическими) и **нерегламентированными** (непериодическими).

*Регламентированные*, обязательные проверка наличия документов, дел и носителей информации проводятся ежедневно, ежеквартально и по окончании календарного года. Они охватывают весь массив конфиденциальных материалов фирмы.

*Нерегламентированные* проверки осуществляются при смене руководителей подразделений или направлений деятельности фирмы, увольнении сотрудников, после завершения экстремальной ситуации, при выявлении факта возможной утраты информации и в других случаях. Этот вид проверки обычно ограничивается конкретной частью конфиденциальных материалов.

Ежедневные проверки наличия (самопроверки или проверки вторым работником) проводятся в конце рабочего дня всеми сотрудниками фирмы, работающими с конфиденциальными материалами. Квартальные и годовые проверки наличия осуществляются специально назначаемой комиссией. По результатам квартальной и годовой проверок составляется акт.

Любой вид проверки может быть закончен лишь после выявления фактического наличия всех документов, числящихся по учетным формам. Для проверки используются только основные учетные формы — журналы регистрации и учетные карточки. Другие учетные формы (описи, перечни, реестры, акты, карточки учета разрешений и выдачи материалов и т.д.) носят вспомогательный информационный и оправдательный характер.

*Технологическая схема проверки наличия документов, дел и носителей информации включает в себя следующие процедуры:*

- 1) подготовка квартальной или годовой проверки;
- 2) проверка в службе конфиденциальной документации;
- 3) проверка на рабочих местах исполнителей;
- 4) оформление и анализ результатов проверки.

В процессе проведения *квартальной проверки* наличия конфиденциальных материалов контролируется сохранность традиционных и электронных документов, находящихся на исполнении у сотрудников фирмы и не подшитых в дела. Одновременно проверяется соблюдение сотрудниками установленного порядка работы с конфиденциальными материалами, их хранения, правильности ведения внутренней описи документов, находящихся у исполнителя, своевременности и

полноты ежедневной сдачи всех материалов в службу КД. Проверка ведется только в присутствии самого сотрудника.

В процессе проведения *годовой проверки* наличия конфиденциальных материалов контролируется сохранность всех традиционных и электронных документов, как находящихся на исполнении, так и исполненных, подшитых в дела независимо от времени их поступления, получения или издания. Дела проверяются по листу. Отсутствие конфиденциального документа, дела или носителя информации у сотрудника, которому они были выданы, считается утратой этих материалов. В подобном случае комиссия составляет соответствующий *акт* и немедленно докладывает об утрате первому руководителю фирмы для принятия решения. Акт составляется также в случае обнаружения в базе данных компьютера сотрудника или на дискете неучтенной или несанкционированно сохраненной копии электронного документа.

Следовательно, проверка наличия документов, дел и носителей информации реализует одну из главных частей функции контроля работы сотрудников фирмы с конфиденциальными материалами и дает возможность достоверно определить степень ответственного отношения каждого сотрудника к этой работе. Одновременно выявляются факты утраты конфиденциальных материалов, что является основанием для начала служебного расследования. Для расследования факта утраты руководитель организации назначает комиссию.

После того как розыск пропавшего документа не принес положительных результатов, составляется акт, и в Журнале регистрации документов с грифом «Конфиденциально» вносятся соответствующие отметки об его утрате.

В результате выполнения задания практического занятия обучающиеся должны:

- знать перечень сведений, относящийся и не относящийся к коммерческой тайне организации; технологическую схему и процесс проведения проверки наличия конфиденциальных документов, дел и носителей информации;
- уметь разрабатывать перечень сведений, которые могут составлять коммерческую тайну конкретной организации.

#### Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.

2. Разработать:

- название своей организации;
- примерный перечень сведений, которые могут составлять коммерческую тайну вашей организации.

3. Объяснить технологическую схему и процесс проведения квартальной и годовой проверки наличия документов с грифом «конфиденциально».

4. Подготовить форму отчета.

5. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

#### Содержание отчета

1. Точное наименование и цели практической работы.

2. Используемое учебно-наглядное пособие.

3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.

4. Вывод по практической работе.

#### Контрольные вопросы

1. Основные источники, каналы утечки и методы получения информации о

конкурентах.

2. Научно-техническая информация, представляющая коммерческую тайну.
3. Деловая информация, представляющая коммерческую тайну.
4. Сведения, не относящиеся к коммерческой тайне.
5. Условия обеспечения сохранности конфиденциальной информации.
6. Цель проверки наличия конфиденциальных документов, дел и носителей информации.
7. Регламентированные проверки наличия конфиденциальных материалов.
8. Нерегламентированные проверки наличия конфиденциальных материалов.

## Практическая работа № 10

### Регистрация документов в журнальной форме

#### Цель работы:

- формирование представления об организации работы с основными потоками документов в организации;
- приобретение навыков создания, оформления и регистрации входящих, исходящих писем.

#### Пояснение к работе

В организации работ с документами главную роль играет регистрация документов.

*Регистрация документов* – запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения.

Регистрация преследует три цели:

- 1) учет документов;
- 2) контроль за их исполнением;
- 3) информационно-справочная работа.

#### **Общие правила регистрации документов**

Регистрации подлежат все документы требующие учета, исполнения и использования в справочных целях.

Документы, полученные только для сведения и не требующие ответа и исполнения, не регистрируются.

В организации должен быть разработан перечень документов, не подлежащих регистрации. Обычно он оформляется как приложение к инструкции по делопроизводству и обновляется по мере необходимости.

К нерегистрируемым документам обычно относятся:

- все рекламные письма;
- все поздравительные письма и телеграммы, приглашения, программы семинаров, конференций;
- все платные издания;
- информационные материалы.

Все документы должны регистрироваться только один раз.

*Внутренние документы* должны регистрироваться в день подписания или утверждения.

*Входящие документы* – в день поступления.

*Исходящие документы* – в день отправки.

Для внутренних, входящих и исходящих документов ведутся отдельные формы регистрации (журналы) с самостоятельными регистрационными номерами.

В результате выполнения задания практического занятия обучающиеся должны:

- знать организацию работы с исходящими и входящими;
- уметь составлять и оформлять письма с угловым расположением реквизитов, в соответствии с правилами оформления служебных документов; проводить регистрацию входящей и исходящей корреспонденции.

#### Задание

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению

практической работы.

2. Практическое задание выполняется в команде, состоящей из двух человек.

2.1 На формате листа А4 (в верхнем правом углу), указать фамилии и инициалы обучающийся выполнявших задание.

2.2 Каждый обучающийся, от имени своей организации составляет письмо, регистрирует и отправляет в другую организацию (обмениваются друг с другом письмами). Форма письма с угловым расположением реквизитов (приложение 10).

2.3 Получив письмо необходимо соблюдать все этапы рассмотрения и регистрации.

2.4 Регистрацию писем проводят в журнальных формах: форма журнала регистрации входящих документов (приложение 11); форма журнала регистрации исходящих документов (приложение 12).

3. Подготовить форму отчета.

4. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

Содержание отчета

5. Точное наименование и цели практической работы.

6. Используемое учебно-наглядное пособие.

7. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.

8. Вывод по практической работе.

Контрольные вопросы

1. Понятие и цели регистрации документов.

2. Определение письма.

3. Состав реквизитов письма.

4. Правила регистрации документов.

5. Нерегистрируемые документы.

6. Регистрационные формы.

### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### **Обязательные источники**

1. Конституция Российской Федерации (с изменениями на 2016 г.)

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (с изменениями на 2016 г.)

3. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 №197-ФЗ с изменениями на 2016 г.)

4. ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ (с изменениями на 31 декабря 2014 г.)

5. ФЗ «Об электронной цифровой подписи» от 10.01.2002 № 1-ФЗ (с изменениями на 28 июня 2014 г.).

#### **Нормативно-методическая литература**

6. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. М., 2003

7. ГОСТ Р 1.5 – 2002 Государственная система стандартизации РФ. Стандарты. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению. М., 2003

8. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. М., 2004 (с дополнением от 12 февраля 2014 г.)



9. Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков их хранения. М., отредактированный в 2016
10. Разработка нормативных документов по документационному обеспечению организации: рекомендации. М., 2007

#### Архивоведческая литература

11. Байкова И. Настольная книга секретаря-референта М: «ЭКСМО», 2010
12. Байкова И. Полное руководство секретаря-референта (+ CD-ROM) М: Рид Групп, 2012
13. Галахов В.В., Назаренко О.Б. Организация секретарского обслуживания: учебник для обучающихся учреждений СПО; - М: Академия, 2014
14. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. М: - Юрайт, 2016
15. Кузнецова, Т.В. Документы и делопроизводство: Справочное пособие. М.: Дело ЛТД, 2012
16. Пешкова Г.Д. Секретарское дело: учебное пособие, г. Тверь Высшая школа, 2014
17. Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления: учебник М: Академия, 2014

#### Адреса ресурсов Интернета

- Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела. <https://vniidac.ru/>.
- Кодекс. Профессиональная справочная система. <https://kodeks.ru/>