

**ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

*Утвержден решением  
Ученого совета ДГУНХ,  
протокол №7 от 29 января 2024 г*

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ СЕКРЕТАРСКОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ»**

**ПРОФЕССИЯ 21299 ДЕЛОПРОИЗВОДИТЕЛЬ**

**УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ – СРЕДНЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ**

**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».

*Фонд оценочных средств дисциплины программы профессионального обучения «Организация секретарского обслуживания» разработан 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".*

Фонд оценочных средств программы дисциплины «Организация секретарского обслуживания» размещена на официальном сайте [www.dgunh.ru](http://www.dgunh.ru).

Абдуллаева Э.М. Фонд оценочных средств программы дисциплины «Организация секретарского обслуживания» для профессии 21299 Делопроизводитель. Махачкала: ДГУНХ, 2024. - 43 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.

## СОДЕРЖАНИЕ

Назначение фонда оценочных средств.....	4
I. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....	11
2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	11
2.2. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины на различных этапах их достижения по видам оценочных средств.....	11
2.3. Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины при зачете.....	15
III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	16
3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся.....	16
3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся.....	40
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	41
Лист актуализации фонда оценочных средств по дисциплине.....	43

## Назначение фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) разрабатывается для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплины), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по дисциплине «Организация секретарского обслуживания» в целях определения соответствия их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы профессионального обучения по профессии 21299 Делопроизводитель.

ФОС по дисциплине «Организация секретарского обслуживания» включают в себя: перечень планируемых результатов освоения дисциплины; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения дисциплины, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения программы профессионального обучения, методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины, характеризующих этапы формирования компетенций.

ФОС сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности для достижения успеха.

Основными параметрами и свойствами фонда оценочных средств являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной дисциплины);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих дисциплины);
- объем (количественный состав оценочных средств, входящих в ФОС);
- качество фонда оценочных средств в целом, обеспечивающего получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

# І. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Цель дисциплины

Целью дисциплины 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».

1.2. Компетенции выпускников, формируемые в результате освоения дисциплины «Организация секретарского обслуживания» как часть планируемых результатов освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции
<b>ОК</b>	<b>Общие компетенции</b>
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
<b>ПК</b>	<b>Профессиональные компетенции</b>
ПК 1.1	Осуществлять прием, первичную обработку и регистрацию поступающей корреспонденции, в том числе с использованием автоматизированных систем.
ПК 1.2	Передавать документы на исполнение в подразделения с учетом резолюции руководителей организации.
ПК 1.3	Осуществлять контроль исполнения документов в организации, в том числе с использованием автоматизированных систем.
ПК 1.4	Вести базы данных документов организации и справочно-информационную работу по ним.
ПК 1.5	Осуществлять обработку, регистрацию и отправку исходящей документации адресатам, в том числе с использованием автоматизированных систем.
ПК 1.6	Осуществлять составление и оформление служебных документов на основе требований современных нормативных правовых актов.

## 1.2. Компонентный состав компетенций

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Компонентный состав компетенции</i>	
	<i>Уметь</i>	<i>Знать</i>
<b>ОК</b>	<b>Общие компетенции</b>	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	<p><b>Уметь:</b>            У1-распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p><b>Знать:</b>            З1-актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	<p><b>Уметь:</b>            У2-определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.</p>	<p><b>Знать:</b>            З2-номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.</p>
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<p><b>Уметь:</b>            У4-организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной</p>	<p><b>Знать:</b>            З4-психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.</p>

	деятельности.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<b>Уметь:</b> У5-грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.	<b>Знать:</b> 35-особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<b>Уметь:</b> У8-понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	<b>Знать:</b> 38-правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.
<b>ПК</b>	<b>Профессиональные компетенции</b>	
ПК 1.1. Осуществлять прием, первичную обработку и регистрацию поступающей корреспонденции, в том числе с использованием автоматизированных систем.	<b>Уметь:</b> У1-принимать, регистрировать, учитывать поступающие документы; проверять правильность оформления документов; работать со всей совокупностью информационно-документальных ресурсов организации; пользоваться базами данных, в	<b>Знать:</b> 31-нормативно-правовые акты и нормативно-методические документы, определяющие порядок документационного обеспечения управления; порядок работы с документами; правила работы с входящими, исходящими и внутренними документами;

	<p>том числе удаленно;  пользоваться справочно-  правовыми системами;  применять правила русского  языка.</p>	<p>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.</p>
<p>ПК 1.2. Передавать  документы на  исполнение в  подразделения с  учетом резолюции  руководителей  организации.</p>	<p><b>Уметь:</b>  У2-принимать,  регистрировать, учитывать  поступающие документы;  проверять правильность  оформления документов;  работать со всей  совокупностью  информационно-  документальных ресурсов  организации;  пользоваться базами данных, в  том числе удаленно;  пользоваться справочно-  правовыми системами;  применять.</p>	<p><b>Знать:</b>  З2-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.</p>
<p>ПК 1.3.  Осуществлять  контроль исполнения  документов в  организации, в том  числе с  использованием  автоматизированных</p>	<p><b>Уметь:</b>  У3-принимать,  регистрировать, учитывать  поступающие документы;  проверять правильность  оформления документов;  работать со всей  совокупностью</p>	<p><b>Знать:</b>  З3-нормативно-правовые  акты и нормативно-  методические документы,  определяющие порядок  документационного  обеспечения управления;  порядок работы с</p>



систем.	информационно-документальных ресурсов организации; пользоваться базами данных, в том числе удаленно; пользоваться справочно-правовыми системами; применять.	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.
ПК 1.4. Вести базы данных документов организации и справочно-информационную работу по ним.	<b>Уметь:</b> У4-пользоваться базами данных, в том числе удаленно; пользоваться справочно-правовыми системами; применять.	<b>Знать:</b> З4-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.
ПК 1.5. Осуществлять обработку, регистрацию и отpravку исходящей	<b>Уметь:</b> У5-принимать, регистрировать, учитывать поступающие документы; проверять правильность	<b>Знать:</b> З5-нормативно-правовые акты и нормативно-методические документы, определяющие порядок

<p>документации адресатам, в том числе с использованием автоматизированных систем.</p>	<p>оформления документов; работать со всей совокупностью информационно-документальных ресурсов организации; пользоваться базами данных, в том числе удаленно; пользоваться справочно-правовыми системами; применять.</p>	<p>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.</p>
<p>ПК 1.6. Осуществлять составление и оформление служебных документов на основе требований современных нормативных правовых актов.</p>	<p><b>Уметь:</b> Зб-принимать, регистрировать, учитывать поступающие документы; проверять правильность оформления документов; работать со всей совокупностью информационно-документальных ресурсов организации; пользоваться базами данных, в том числе удаленно; пользоваться справочно-правовыми системами; применять.</p>	<p><b>Знать:</b> Уб-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.</p>

## II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

### 2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код контрол лируемой компете нции	Планируемые результаты освоения дисциплины, характеризую щие этапы формирования компетенции	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль успеваемости	Промежуточ ная аттестация
1.	Тема 1. Секретарь в структуре управления.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 1.6	ОК 01-ОК 02; Уметь: У1-У2. Знать: 31-32. ОК 04-05 Уметь: У4-У5. Знать: 34-35. ОК 09 Уметь: У8. Знать: 38. ПК 1.1-ПК 1.6 Уметь: У1-У6. Знать: 31-36.	Тестирование	Зачет
2.	Тема 2. Организация работы секретаря	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 1.6	ОК 01-ОК 02; Уметь: У1-У2. Знать: 31-32. ОК 04-05 Уметь: У4-У5. Знать: 34-35. ОК 09 Уметь: У8. Знать: 38. ПК 1.1-ПК 1.6 Уметь: У1-У6. Знать: 31-36.	Тестирование	Зачет

### 2.2. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины на различных этапах их достижения по видам оценочных средств

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся.

Итоговая оценка сформированности компетенций обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов,

полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенций по дисциплине складывается из двух составляющих:

✓ первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенций в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

✓ вторая составляющая – оценка сформированности компетенций обучающихся на зачете с оценкой (максимум – 20 баллов).

<b>Пятибалльная шкала</b>	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
	«зачтено»			«не зачтено»
<b>100-балльная шкала</b>	85 и ≥	70 – 84	51 – 69	0 – 50

### ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

<b>№ n/n</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Характеристика оценочного средства</b>	<b>Представление оценочного средства в ФОСе</b>
<b>ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА</b>			
1.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.	Комплект контрольных заданий по вариантам
3.	Практическая работа	Средство проверки уровня освоения умений и практических навыков, выполненных обучающимся	Отчет, отражающий количество выполненных практических заданий

### А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

<b>№ n/n</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Количество баллов</b>	<b>Шкала оценок</b>
			<b>Оценка</b>
1.	90-100% правильных ответов	9-10	Отлично (высокий уровень достижения результатов обучения)
2.	80-89% правильных ответов	7-8	Хорошо (достаточный уровень достижения результатов обучения)
3.	70-79% правильных ответов	5-6	
4.	60-69% правильных	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень

	ответов		достижения результатов обучения)
5.	50-59% правильных ответов	1-2	
6.	менее 50% правильных ответов	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень достижения результатов обучения)

### **Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценок</b>	
		<b>Количество баллов</b>	<b>Оценка</b>
1.	исключительные знания, абсолютное понимание сути вопросов, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенные, содержательные, аргументированные и исчерпывающие ответы	28-30	Отлично (высокий уровень достижения результатов обучения)
2.	глубокие знания материала, отличное понимание сути вопросов, твердое знание основных понятий и положений по вопросам, структурированные, последовательные, полные, правильные ответы	25-27	
3.	глубокие знания материала, правильное понимание сути вопросов, знание основных понятий и положений по вопросам, содержательные, полные и конкретные ответ на вопросы. Наличие несущественных или технических ошибок	22-24	
4.	твердые, достаточно полные знания, хорошее понимание сути вопросов, правильные ответы на вопросы, минимальное количество неточностей, небрежное оформление	19-21	
5.	твердые, но недостаточно полные знания, по сути верное понимание вопросов, в целом правильные ответы на вопросы, наличие неточностей, небрежное оформление	16-17	Хорошо (достаточный уровень достижения результатов обучения)
6.	общие знания, недостаточное понимание сути вопросов, наличие большого числа неточностей, небрежное оформление	13-15	
7.	относительные знания, наличие ошибок, небрежное оформление	10-12	
8.	поверхностные знания, наличие грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала	7-9	Удовлетворительно (приемлемый уровень достижения результатов обучения)
9.	непонимание сути, большое количество грубых	4-6	

	ошибок, отсутствие логики изложения материала		орительно (недостаточный уровень достижения результатов обучения)
10.	не дан ответ на поставленные вопросы	1-3	
11.	отсутствие ответа, дан ответ на другие вопросы, списывание в ходе выполнения работы, наличие на рабочем месте технических средств, в том числе телефона	0	

### В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Работа выполнена в срок, с первого раза, полностью, без ошибок и недочетов, оформлена аккуратно. Все наименования и обозначения внесены верно.	9-10	Отлично (высокий уровень достижения результатов сформированности компетенции)
2.	Работа выполнена в срок, с первого раза, полностью, но допущены небольшие поправки и неверно внесено не более 1 наименования.	8-7	Хорошо (достаточный уровень достижения результатов сформированности компетенции)
3.	Работа выполнена в срок, с первого раза, не менее чем на 2/3, в оформлении присутствуют поправки, либо выполнена и оформлена с помощью уже выполненных работ на «отлично» и «хорошо», либо на выполнение работы затрачено много времени (работа завершена дома).	6-5	Удовлетворительно (приемлемый уровень достижения результатов сформированности компетенции)
4.	Работа не выполнена в срок с первого раза, в оформлении присутствуют существенные недочеты, заполнена не верно, либо не сдана на проверку, правильно выполнено менее 2/3 всей работы.	менее 5	Неудовлетворительно (недостаточный уровень достижения результатов обучения)

### 2.3. Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины при зачете

*При зачете:*

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Сумма баллов по дисциплине	Оценка
1.	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы.	51 и выше	Отлично (высокий уровень достижения результатов обучения)
2.	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов.		Хорошо (достаточный уровень достижения результатов обучения)
3.	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы.		Удовлетворительно (приемлемый уровень достижения результатов обучения)
4.	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов.	менее 51	Не зачтено (недостаточный уровень достижения результатов обучения)

### **III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся**

##### **Тема 1. Секретарь в структуре управления**

###### Контрольные вопросы:

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.

###### Практические занятия:

1. Планирование рабочего дня руководителя.

2. Разбор письменного обращения граждан.

3. Составить отчет о деловой поездке руководителя.

##### **Тема 2. Организация работы секретаря**

###### Контрольные вопросы:

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.

#### **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 студенты 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., редактированный 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 студенты 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 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 приемную, 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);

б) 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 студенты 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 № 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.

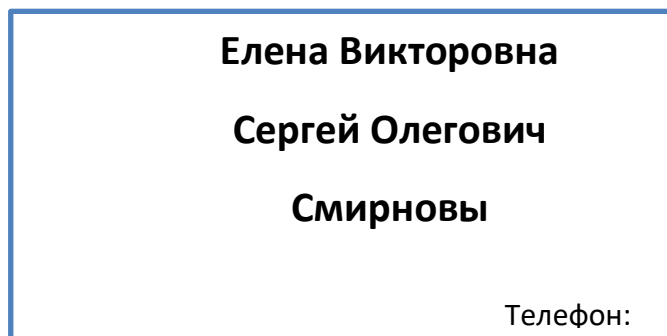
**Смирнова  
Елена Владимировна**  
(ЗАО «Карро», секретарь)

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

2. *Семейная визитная карточка* – является разновидностью личной карточки.

3. На такой карточке указываются имена (имя жены перед именем мужа), отчества супругов, их фамилия, телефон. Адрес на семейной визитке не указывается.

4. Она используется при знакомстве, направлении поздравлений друзьям семьи, прилагается к подаркам.



5. *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.

6. 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.

**Смирнова  
Елена Владимировна  
(коммерческий директор)**

ЗАО «Кардинал»  
350124, г. Тверь,  
ул. Ланская, д. 28.

Тел.: (124) 127-05-07  
Факс: (124) 127-05-27  
Адрес эл. почты

4. *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

7. *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»  
350124, г. Тверь, Тел.: (124) 127-  
05-07  
ул. Ланская, д. 28. Факс: (124)  
127-05-27

### **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 студенты 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 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

#### I. 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 студенты 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 № 5 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 студенты 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 студентов («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 № 6**

### **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 студенты 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, поправки 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?

### **3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся**

#### Перечень зачетных вопросов:

1. Продолжите, слово «секретарь» обозначает...
2. Какова роль секретаря в структуре документационного обеспечения управления?



3. День рождения секретарской должности в России?
4. Перечислите квалификационные требования и образование к секретарю приемной.
5. Напишите структуру резюме.
6. Какие законы важны в регулировании нормативно-методической базе секретаря.
7. Напишите структуру документа «Должностная инструкция».
8. Перечислите деловые и личные качества необходимые в работе секретаря.
9. При поиске работы, какие этапы нужно пройти.
10. Перечислите правила бесконфликтного общения.
11. Опишите идеальный внешний вид секретаря.
12. Укажите, размер и структуру визитной карточки.
13. Продолжите, во главу угла этикетных правил служебных взаимоотношений должна быть поставлена...
14. Виды подарков в сфере деловых взаимоотношений
15. Оптимальный ритм работы секретаря.
16. Перечислите, на какие зоны делится рабочее место секретаря.
17. При организации и планировании рабочего дня руководителя, на какие группы вы разделите дела и задачи на день.
18. Напишите, на какие виды можно разделить прием посетителей.
19. Продолжите, при организации работы приемной основной задачей секретаря является...
20. Письменные обращения граждан делятся на...
21. Запишите схему телефонного разговора, когда звонит секретарь.
22. Каковы условия успешной деловой беседы?
23. Напишите структуру протокола при проведении совещания.
24. Перечислите, что в себя включает организация и подготовка переговоров.
25. Перечислите виды приемов.
26. Текст приглашения на презентацию состоит из...
27. Отчет о деловой поездке руководителя состоит из ...

#### **IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Промежуточная аттестация – это система оценки качества усвоения обучающимися содержания дисциплины программы профессионального обучения.

Целью промежуточной аттестации является оценка соответствия персональных достижений обучающихся поэтапным требованиям программе профессионального обучения.

Промежуточная аттестация представляет собой тестовые вопросы по разделам дисциплины программы профессионального обучения.

Аттестационные испытания проводятся преподавателем, ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические занятия.

Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

Оценка результатов письменных аттестационных испытаний объявляется в – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Решение по результатам проведения промежуточной аттестации оформляется ведомостью промежуточной аттестации и должны быть объявлены обучающимся не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

## Лист актуализации фонда оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств дисциплины пересмотрен,  
обсужден и одобрен на заседании методической комиссии

Протокол от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Председатель метод. комиссии \_\_\_\_\_

Фонд оценочных средств дисциплины пересмотрен,  
обсужден и одобрен на заседании методической комиссии

Протокол от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Председатель метод. комиссии \_\_\_\_\_

Фонд оценочных средств дисциплины пересмотрен,  
обсужден и одобрен на заседании методической комиссии

Протокол от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Председатель метод. комиссии \_\_\_\_\_