

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И МОЛОДЕЖИ  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ГОУК ЛНР «ЛУГАНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ  
КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ ИМЕНИ М. МАТУСОВСКОГО»**

Кафедра библиотекovedения, документоведения и информационной деятельности

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ И.А.Федоричева

\_\_\_\_\_ 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
БИБЛИОТЕКОВЕДЕНИЕ**

*Уровень основной образовательной программы – бакалавриат*  
*Направление подготовки – 46.03.02 Документоведение и архивоведение*  
*Статус дисциплины – вариативная*  
 Учебный план 2018 года

**Описание учебной дисциплины по формам обучения**

Очная								Заочная								
Курс	Семестр	Всего час. / зач. единиц	Всего аудиторных час.	Лекции, часов	Практ.(семинарские) занятия, час.	Самост. работа, час..	Форма контроля	Курс	Семестр	Всего час. / зач. единиц	Всего аудиторных час.	Лекции, часов	Практ.(семинарские) занятия, час.	Самост. работа, час..	Контрольная работа	Форма контроля
1	1	108/ 3	68	34	34	40	<b>Зачет (1)</b>	1	1	108/ 3	12	6	6	96	+	<b>Зачет (1)</b>
<b>Всего</b>		108/ 3	68	34	34	40	<b>Зачет (1)</b>	<b>Всего</b>		108/ 3	12	6	6	96	+	<b>Зачет (1)</b>

Рабочая программа составлена на основании учебного плана с учетом требований ООПи ГОС ВО.

Программу разработала \_\_\_\_\_ А.С. Товчига, преподаватель кафедры библиотекovedения, документоведения и информационной деятельности.

Рассмотрено на заседании кафедры библиотекovedения, документоведения и информационной деятельности(ГОУК ЛНР «ЛГАКИ им. М. Матусовского»)

Протокол № 1 от 29 августа 2018 г.Зав. кафедрой А.В.Бобрышева

## 1. АННОТАЦИЯ

Дисциплина «Библиоковедение» является вариативной частью дисциплин ООП ГОС ВО (уровень бакалавриата) и адресована студентам 1 курса (I семестр) направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение ГОУК ЛНР «Луганская государственная академия культуры и искусств имени М.Матусовского». Дисциплина реализуется кафедрой библиоковедения, документоведения и информационной деятельности.

В содержание учебной дисциплины входят основные теоретические вопросы документоведения, изучение теоретических основ оформления документов разного вида: нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы по ведению делопроизводства на предприятии. Особое внимание уделяется освещению психолого-педагогическим приемам секретарской работы, навыкам организации комфортной и продуктивной социально-психологической работы организации.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, семинарские и практические занятия, самостоятельная работа студентов и консультации.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме:

- устная (устный опрос, защита письменной работы, доклад по результатам самостоятельной работы и т. п.);
- письменная (письменный опрос, выполнение письменных заданий и т. д.).

И итоговый контроль в форме дифференцированного зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия – 34 часа для очной формы обучения и 6 часов для заочной формы обучения, семинарские занятия - 34 часа для очной формы обучения и 6 часов для заочной формы обучения, самостоятельная работа - 40 часа для очной формы обучения и 96 часов для заочной формы обучения.

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью** изучения курса «Секретарское дело» состоит в подготовке высококвалифицированных специалистов по документационному и организационному обслуживанию деятельности руководителя предприятия независимо от его сферы деятельности и организационно-правовой формы. Расширение масштабов деятельности, усложнение выполняемых управленческими задачами задач, предполагают, что руководители в большей степени должны заниматься решением стратегических вопросов и делегировать выполнение некоторых оперативных функций своим подчиненным.

### **Задачи дисциплины:**

- изучить теоретические основы оформления документов разного вида: нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы по ведению делопроизводства на предприятии;
- познакомить с основами организации делопроизводства в учреждениях (вести учет получаемой и отправляемой корреспонденции, контрольную картотеку);
- составлять номенклатуру дел предприятия);
- научить пользоваться современными средствами оргтехники;
- ознакомиться с особенностями делового общения и этикета, улучшить свои способности на работе с персональным компьютером.

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина «Секретарское дело» относится к базовой части. Курс данной дисциплины методически связан с дисциплинами «Введение в документоведение и архивоведение», «Деловая корреспонденция», «Документоведение», «Корпоративная культура» они предоставляют обширную теоретическую базу, формируют навыки самостоятельной аналитической работы.

Изучение дисциплины «Секретарское дело» способствует успешному овладению студентами таких дисциплин как «Организация и технология документационного обеспечения управления», «Офисные технологии», «Документационное обеспечения управления в негосударственных организациях», «Кадровое делопроизводство» и др.

В программе учтены межпредметные связи с другими учебными дисциплинами.

#### 4.ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций в соответствии с ГОС ВО направления подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

##### Общекультурные компетенции (ОК):

№ компетенции	Содержание компетенции
ОК-2	способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции;
ОК-4	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности;
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
ОК-7	способность к самоорганизации и самообразованию;
ОК-10	способностью к использованию основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации.

##### Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

№ компетенции	Содержание компетенции
ОПК-2	владение базовыми знаниями в области информационных технологий (программные продукты, используемые в управлении документами, системы электронного документооборота, технологии сканирования документов);
ОПК-3	владение базовыми знаниями систем органов государственной власти, местного самоуправления;
ОПК-4	владение навыками использования компьютерной техники и информационных технологий в поиске источников и литературы, использовании правовых баз данных, составлении библиографических и архивных обзоров;
ОПК-6	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

##### Профессиональные компетенции (ПК):

№ компетенции	Содержание компетенции
ПК-3	владение знаний основных проблем в области документоведения и архивоведения;
ПК-5	владение тенденциями развития информационно-документационного обеспечения управления
ПК-10	владение принципами и методами создания справочно-информационных средств к документам;
ПК-14	технологическая деятельность: владением навыками использования компьютерной техники и информационных технологий в документационном обеспечении управления и архивном деле;
ПК-15	способностью совершенствовать технологии документационного обеспечения управления и архивного дела на базе использования средств

	автоматизации;
ПК-16	владениями правил эксплуатации технических средств и способностью использовать технические средства в документационном обеспечении управления и архивном деле;
ПК-18	владением современными системами информационного и технического обеспечения документационного обеспечения управления и управления архивами;
ПК-19	способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки;
ПК-20	способностью использовать правила организации всех этапов работы с документами, в том числе архивными документами;
ПК-25	владением навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки;
ПК-28	владением навыками учета и обеспечения сохранности документов в архиве;
ПК-32	владением законодательной и нормативно-методической базой информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, способностью ориентироваться в правовой базе смежных областей;
ПК-33	знанием основ трудового законодательства;
ПК-34	соблюдение правил и норм охраны труда;
ПК-35	знанием требований к организации секретарского обслуживания.

В процессе теоретического освоения курса «Секретарское дело» студент должен **знать**:

организационно-административные функции секретаря по обслуживанию работы руководителя и сотрудников,

- нормативно-законодательные акты регулирующие службу ДОУ,
- основные теоретические положения о секретарском деле,
- внутренние и внешние факторы формирующие секретарское дело,
- методы воздействия на работу секретаря в зависимости от ее величины.

В результате изучения данных разделов курса студент должен **уметь**:

- понимать роль и место секретаря в структуре управления, знать главные функции секретаря,
- классифицировать должность по степени профессионализма и компетентности.

В результате изучения данных разделов курса студент должен **владеть**:

- методами и способами управления секретарским делом в организации;
- психолого-педагогическими приемами секретарской работы,
- навыками организации комфортной и продуктивной социально-психологической работы организации.

## 5. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Названия разделов и тем	Количество часов								
	очная форма					заочная форма			
	всего	в том числе				всего	в том числе		
		л	с	пр.	с.р.		о	л	с
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Тема 1. Роль секретаря в структуре управления. Категории секретарей и требования, предъявляемые к ним	4	2			2	4,25	0,25		4
Тема 2. Изучение и формирование должностных инструкций секретарей различных категорий	6	2	2		2	7,75	0,25	0,5	7
Тема 3. Профессиональные и психологические качества секретаря	7	2	2		3	7,5	0,25	0,25	7
Тема 4. Законодательная и нормативная правовая база, регламентирующая работу секретаря	7	2	2		3	7,5	0,25	0,25	7
Тема 5. Методы оптимизации и совершенствования работы. Рабочее место секретаря	7	2	2		3	8	0,5	0,5	7
Тема 6. Виды управленческих документов: организационные, распорядительные, информационно-справочные	9	2	2	2	3	8	0,5	0,5	7
Тема 7. Обработка поступающих и отправляемых документов. Порядок работы с внутренними документами. Правила составления, оформления и обработки служебной корреспонденции	7	2	2		3	8	0,5	0,5	7
Тема 8. Регистрация и контроль исполнения документов. Формирование дел, организация их хранения и информационно-справочной работы с документами	11	4	2	2	3	8	0,5	0,5	7
Тема 9. Организация рабочего дня руководителя	9	2	2	2	3	8	0,5	0,5	7
Тема 10. Организация приёма посетителей	7	2	2		3	8	0,5	0,5	7
Тема 11. Работа с письменными обращениями граждан	11	4	2	2	3	8	0,5	0,5	7
Тема 12. Подготовка и обслуживание совещаний. Организационно-технические мероприятия по подготовке совещаний. Порядок документирования совещаний	7	2	2		3	8	0,5	0,5	7
Тема 13. Оформление служебных командировок	9	4	2		3	8	0,5	0,5	7
Тема 14. Основные требования к ведению телефонных переговоров	7	2	2		3	9	0,5	0,5	8
<b>ВСЕГО часов по дисциплине</b>	<b>108</b>	<b>34</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>40</b>	<b>108</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>96</b>

## 6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

## **Тема 1. Роль секретаря в структуре управления. Категории секретарей и требования, предъявляемые к ним**

Понятие «секретарь». Роль и место секретаря в структуре управления. Организационное и информационно-документационное обслуживание - главные функции секретаря. Категории секретарей, классификация должности по степени профессионализма и компетентности. Квалификационные и профессиональные требования к различным категориям. Составные части работы секретаря. Направления и виды получения дополнительного образования секретаря.

## **Тема 2. Изучение и формирование должностных инструкций секретарей различных категорий**

Должностная инструкция как описание должностных обязанностей и прав секретарей различных категорий.

Виды должностных инструкций: примерные, типовые и индивидуальные. Структура, наименование и содержание основных разделов должностных инструкций. Правила разработки и утверждения инструкции.

## **Тема 3. Профессиональные и психолого-личностные качества секретаря**

Деловые качества секретаря: профессиональные навыки, организаторские качества, умение работать в команде, ответственность и надежность, инициативность, пунктуальность, исполнительность, преданность фирме, умение работать со сведениями конфиденциального характера. Личностные качества секретаря: коммуникабельность, стрессоустойчивость, привлекательный внешний вид, доброжелательность, любознательность. Влияние деловых и профессиональных качеств на работу и карьеру секретаря.

## **Тема 4. Законодательная и нормативная правовая база, регламентирующая работу секретаря**

Гражданский кодекс, Трудовой кодекс, Федеральные законы, Указы Президента и Постановления Правительства, нормативные документы федеральных органов исполнительной власти, Унифицированные системы документации, стандарты в сфере информации и документационного обеспечения управления. Их значение в организации работы по документационному обслуживанию управленческой деятельности.

Использование законодательной и нормативно-методической базы, образцов документов справочно-правовых систем «Гарант», «Консультант Плюс Деловые бумаги» и др.

Разработка нормативных локальных документов предприятия, регламентирующих работу с официальными документами.

## **Тема 5. Методы оптимизации и совершенствования работы. Рабочее место секретаря**

Наименование элементов работы. Определение единицы работы. Фиксирование начала и конца каждого вида работы. Расчёт баланса времени по этапам работы. Анализ продуктивности работы. Оптимизация трудового распорядка дня секретаря.

Оборудование офиса: офисная мебель, компьютер с мультимедийным обеспечением и периферийными устройствами, бытовая техника, канцелярские принадлежности, расходные материалы. Значение рациональной организации рабочего места секретаря. Требования к освещённости, влажности, пылезащищённости, звукоизоляции. Рабочий стол секретаря и рабочие зоны секретаря: основная, вспомогательная и зона обслуживания, назначение каждой зоны. Техническое, методическое, нормативно-справочное и организационное обеспечение приёмной секретаря. Охранная сигнализация.

## **Тема 6. Виды управленческих документов: организационные, распорядительные, информационно-справочные**

Виды организационных и нормативно-методических документов организации: учредительный договор устав, положение о предприятии и его структурных подразделениях, должностные инструкции, инструкции по организации делопроизводства. Состав распорядительных документов организации: приказы, распоряжения, решения, указания, постановления. Виды информационно-справочных документов на предприятии: акты, справки, заявления, служебные записки и др.

### **Тема 7. Обработка поступающих и отправляемых документов. Порядок работы с внутренними документами. Правила составления, оформления и обработки служебной корреспонденции**

Этапы обработки входящих документов: приём документов, проверка правильности адресования и приложений. Первичная обработка, разметка, регистрация, рассмотрение документов руководством, направление на исполнение, контроль исполнения, исполнение документов, подшивка документов в дела. Процедура обработки исходящей информации: проверка правильности оформления проекта документа, согласование проекта документа, подписание (или утверждение) документа руководителем, регистрация документа, отправка документа адресату, оформление копии документа и подшивка его в дела.

Подготовка и оформление проекта документа, согласование проекта документа, подписание (или утверждение) документа руководителем, регистрация документа, передача документа исполнителю, отметка об исполнении, подшивка исполненного документа в дело.

Назначение деловой корреспонденции, её виды. Правила оформления делового письма, классификация писем. Реквизиты бланка письма. Конкуренты делового письма: телеграмма, телефонограмма, телефакс, электронное сообщение. Регистрация служебной корреспонденции. Конфиденциальность служебного письма.

### **Тема 8. Регистрация и контроль исполнения документов. Формирование дел, организация их хранения и информационно-справочной работы с документами**

Запись данных о документе в журнале, фиксирующая факт его создания, отправления или получения. Сроки исполнения документов. Группы регистрации документов. Состав регистрационного номера. Содержание граф журнала регистрации документов. Распространённые ошибки при регистрации документов. Составление номенклатуры дел. Формирование и оперативное хранение дел. Сроки хранения документов на предприятии. Подготовка документов к передаче на архивное хранение.

Работа экспертной комиссии. Порядок установления сроков хранения дел. Перечень документов, передаваемых в архив и порядок их оформления.

### **Тема 9. Организация рабочего дня руководителя**

Основы и принципы организации и планирования рабочего времени руководителя. Технология управления временем: постановка целей и задач, краткосрочное и ежедневное планирование, анализ использованного времени и оценка эффективности планирования.

Классификация мероприятия в зависимости от важности и срочности. Табличная форма фиксации и представления руководителю планируемых мероприятий. Роль ежедневных докладов. Современные офисные технологии электронных коммуникаций.

### **Тема 10. Организация приёма посетителей**

Категории посетителей: сотрудники организации, сотрудники других организаций, посетители по личным вопросам. Определение срочности и первоочередности приёма. Технология организации приёма: запись, представление руководству, перенос приёма и т. д. Значение личного приёма граждан руководителем. Оборудование приёмной. Определение места и времени приёма. Встреча граждан. Ведение журнала приёма.

### **Тема 11. Работа с письменными обращениями граждан**

Составление аналитической справки. Назначение и форма регистрационно-контрольной карточки. Виды обращений граждан. Нормативно-методические акты, определяющие порядок работы с этой категорией документов.

Особенности технологии работы с письменными обращениями: приём и первичная обработка, контроль сроков исполнения, информационно-справочная работа по обращениям с использованием традиционной и компьютерной технологии. Формирование дел. Сроки хранения обращений. Анализ поступивших обращений и контроль принятия решений по письменным обращениям.

#### **Тема 12. Подготовка и обслуживание совещаний. Организационно-технические мероприятия по подготовке совещаний. Порядок документирования совещаний**

Роль секретаря в обслуживании совещаний. Регистрация участников, её цели. Виды совещаний. Роль секретаря во время проведения совещания. Порядок документирования совещания: стенограмма, фонограмма, видеозапись, протокол. Требования к ведению и оформлению протокола. Организационно-технические мероприятия по подготовке совещаний. Подготовка видеоконференций.

#### **Тема 13. Оформление служебных командировок**

Подготовка проекта приказа о командировке. Выписка командировочного удостоверения. Составление программы командировки, подготовка и подбор документов. Обработка материалов командировки. Регистрация командировочных удостоверений.

#### **Тема 14. Основные требования к ведению телефонных переговоров**

Виды телефонных переговоров. Основные правила служебного телефонного общения. Фильтрация (сортировка) телефонных звонков руководителю. Запись телефонных сообщений. Приём и передача телефонограмм. Типовой формуляр телефонограммы.

### **7. СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Самостоятельная работа студентов обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных рефератов.

*СР включает следующие виды работ:*

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- подготовка к семинарским, практическим занятиям;
- поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- выполнение домашнего задания в виде подготовки презентации, реферата по изучаемой теме;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку;
- для студентов заочной формы обучения – выполнение контрольной работы;
- подготовка к экзамену.

#### **7.1. СОДЕРЖАНИЕ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

**Тема 1. Роль секретаря в структуре управления. Категории секретарей и требования, предъявляемые к ним**

*Выполнить:*

1. Рассмотреть понятие «секретарь», его роль и место в структуре управления.
2. Охарактеризовать организационное и информационно-документационное обслуживание - главные функции секретаря.

3. Перечислите категории секретарей, классификация должности по степени профессионализма и компетентности.

4. Назовите квалификационные и профессиональные требования к различным категориям секретарей.

5. Перечислите составные части работы секретаря.

6. Охарактеризуйте направления и виды получения дополнительного образования секретаря.

*Литература:* [\[4— С 15-26; 5—С 22-39\]](#)

## **Тема 2. Изучение и формирование должностных инструкций секретарей различных категорий**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Назовите основные направления деятельности и основные функции секретаря.

2. Назовите категории секретаря в соответствии с его компетентностью, уровнем образования и должностными обязанностями.

3. Каковы функции секретаря в документировании управленческих отношений?

4. Каковы основные направления бездокументной работы секретаря приёмной?

*Термины:*

Делопроизводство, секретарь, должностная инструкция, бездокументная работа, документная работа, номенклатура дел.

*Выполнить дополнительно:*

1. Виды должностных инструкций: примерные, типовые и индивидуальные.

2. Структура, наименование и содержание основных разделов должностных инструкций.

3. Правила разработки и утверждения инструкции.

*Литература:* [\[1— С 15-26; 2—С 22-39\]](#)

## **Тема 3. Профессиональные и психолого-личностные качества секретаря**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Деловые качества секретаря: профессиональные навыки, организаторские качества, умение работать в команде, ответственность и надежность, инициативность, пунктуальность, исполнительность, преданность фирме, умение работать со сведениями конфиденциального характера.

2. Личностные качества секретаря: коммуникабельность, стрессоустойчивость, привлекательный внешний вид, доброжелательность, любознательность.

3. Влияние деловых и профессиональных качеств на работу и карьеру секретаря.

*Термины:*

Профессиональные навыки, организаторские качества, личностные качества, деловые качества, профессиональные качества, карьера.

*Литература:* [\[3— С 12-19; 5—С 23-35\]](#)

## **Тема 4. Законодательная и нормативная правовая база, регламентирующая работу секретаря**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Гражданский кодекс, Трудовой кодекс, Федеральные законы, Указы Президента и Постановления Правительства, нормативные документы федеральных органов исполнительной власти, Унифицированные системы документации, стандарты в сфере информации и документационного обеспечения управления.

2. Значение нормативно-правовой документации в организации работы по документационному обслуживанию управленческой деятельности.

3. Использование законодательной и нормативно-методической базы, образцов документов справочно-правовых систем «Гарант», «Консультант Плюс Деловые бумаги» и др.

4. Разработка нормативных локальных документов предприятия, регламентирующих работу с официальными документами.

*Термины:*

Гражданский кодекс, трудовой кодекс, законы, указы, правовая база, нормативная база, справочно-правовые системы, управленческая деятельность, локальные документы, унификация.

*Литература:* [\[1— С 25-31; 4—С 32-49\]](#)

## **Тема 5. Методы оптимизации и совершенствования работы. Рабочее место секретаря**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Наименование элементов работы. Определение единицы работы Фиксирование начала и конца каждого вида работы.

2. Расчёт баланса времени по этапам работы.

3. Анализ продуктивности работы. Оптимизация трудового распорядка дня секретаря.

4. Оборудование офиса: офисная мебель, компьютер с мультимедийным обеспечением и периферийными устройствами, бытовая техника, канцелярские принадлежности, расходные материалы.

5. Значение рациональной организации рабочего места секретаря. Требования к освещённости, влажности, пылезащитённости, звукоизоляции.

6. Рабочий стол секретаря и рабочие зоны секретаря: основная, вспомогательная и зона обслуживания, назначение каждой зоны.

*Термины:*

Офисная мебель, компьютерная техника, организационная техника, рабочее место, система оперативного документирования.

*Выполнить дополнительно:*

1. Техническое, методическое, нормативно-справочное и организационное обеспечение приёмной секретаря.

2. Охранная сигнализация.

*Литература:* [\[4— С 48-58; 5—С 15-29\]](#)

## **Тема 6. Виды управленческих документов: организационные, распорядительные, информационно-справочные**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Что понимается под терминами «система документации» и «унифицированная система документации»?

2. Какие унифицированные системы документации содержатся в Общероссийском классификаторе управленческой документации?

3. Какие виды управленческих документов включает в себя Унифицированная система организационно-распорядительной документации?
4. Назовите реквизиты, отражающие обработку документа.
5. Каково назначение ГОСТ Р 6.30-2003?

*Термины:*

Организационные документы, ГОСТ, унифицированная система, управленческая документация, реквизиты, стандартизация.

*Выполнить дополнительно:*

1. Виды информационно-справочных документов на предприятии: акты, справки, заявления, служебные записки и др.

*Литература:* [\[5—С 30-51\]](#)

### **Тема 7. Обработка поступающих и отправляемых документов. Порядок работы с внутренними документами. Правила составления, оформления и обработки служебной корреспонденции**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Чем деловая корреспонденция отличается от других справочно-информационных документов?
2. В каких случаях деловые письма заверяются печатью?
3. По каким признакам классифицируют деловые письма??
4. Какие виды деловых писем вы знаете?
5. В каких случаях посылаются гарантийные письма?
6. Каковы правила оформления телеграммы?
7. В чём особенность оформления телефонограмм?

*Термины:*

Входящие документы, исходящие документы, внутренние документы, регистрация, разметка, проект документа, служебная корреспонденция, первичная обработка.

*Выполнить дополнительно:*

1. Назначение деловой корреспонденции, её виды.
2. Правила оформления делового письма, классификация писем. Реквизиты бланка письма.
3. Регистрация служебной корреспонденции. Конфиденциальность служебного письма.

*Литература:* [\[2— С 38-51; 3—С 63-76\]](#)

### **Тема 8. Регистрация и контроль исполнения документов. Формирование дел, организация их хранения и информационно-справочной работы с документами**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Виды и носители для регистрации документов
2. Из чего состоит регистрационный номер документа?
3. Способы и виды контроля сроков исполнения документов
4. Цели формирования номенклатуры дел в организации.
5. Сроки хранения дел в ведомственных архивах и дальнейшая судьба документов.
6. Реквизиты поиска для осуществления информационно-справочной работы с документами в учреждении.

*Термины:*

Журнал, группы регистрации, регистрационный номер, номенклатура дел, хранение дел.

*Выполнить дополнительно:*

1. Работа экспертной комиссии. Порядок установления сроков хранения дел. Перечень документов, передаваемых в архив и порядок их оформления.

*Литература:* [\[4— С 47-59; 5—С 65-75\]](#)

## **Тема 9. Организация рабочего дня руководителя**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Основы и принципы организации и планирования рабочего времени руководителя.
2. Технология управления временем: постановка целей и задач, краткосрочное и ежедневное планирование, анализ использованного времени и оценка эффективности планирования.
3. Классификация мероприятия в зависимости от важности и срочности.
4. Табличная форма фиксации и представления руководителю планируемых мероприятий.
5. Роль ежедневных докладов.

*Термины:*

Технологии управления, краткосрочное планирование, ежедневное планирование, табличная форма.

*Выполнить дополнительно:*

1. Современные офисные технологии электронных коммуникаций.

*Литература:* [\[1— С 77-93\]](#)

## **Тема 10. Организация приёма посетителей**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Категории посетителей: сотрудники организации, сотрудники других организаций, посетители по личным вопросам.
2. Определение срочности и первоочередности приёма.
3. Технология организации приёма: запись, представление руководству, перенос приёма и т. д.
4. Значение личного приёма граждан руководителем.
5. Оборудование приёмной. Определение места и времени приёма.
6. Встреча граждан. Ведение журнала приёма.

*Термины:*

Посетители, сотрудники, срочный прим, поочередный прием, приемная, гражданские.

*Литература:* [\[3— С 107-123\]](#)

## **Тема 11. Работа с письменными обращениями граждан**

*Вопросы для обсуждения:*

1. В какой форме выражаются обращения граждан?
2. Какие вопросы могут быть поставлены в обращениях граждан?
3. На какие группы делятся обращения?

4. Каким общеотраслевым документом регламентируется работа с обращениями граждан?

5 Какова общая технология работы организации с обращениями граждан?

*Термины:*

Аналитическая справка, регистрационно-контрольная карточка, нормативно-методические акты, письменные обращение, информационно-справочная работа, формирование дел.

*Выполнить дополнительно:*

1. Особенности технологии работы с письменными обращениями: приём и первичная обработка, контроль сроков исполнения, информационно-справочная работа по обращениям с использованием традиционной и компьютерной технологии.

2. Анализ поступивших обращений и контроль принятия решений по письменным обращениям.

*Литература:* [\[5— С 147-169\]](#)

## **Тема 12. Подготовка и обслуживание совещаний. Организационно-технические мероприятия по подготовке совещаний. Порядок документирования совещаний**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Способы оповещения участников  
2. Виды совещаний. Правила формирования повестки совещания  
3. Основные правила этикета при встрече делегации, вручении цветов, фирменных сувениров, проводах делегации.

4. Регистрация участников, её цели.

5. Роль секретаря во время проведения совещания.

6. Порядок документирования совещания: стенограмма, фонограмма, видеозапись, протокол..

*Термины:*

Совещание, документирование, регистрация, стенограмма, фонограмма, видеозапись, протокол.

*Выполнить дополнительно:*

1. Требования к ведению и оформлению протокола.

2. Организационно-технические мероприятия по подготовке совещаний.

3. Подготовка видеоконференций.

*Литература:* [\[5— С 189-234\]](#)

## **Тема 13. Оформление служебных командировок**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Подготовка проекта приказа о командировке.

2. Выписка командировочного удостоверения.

3. Составление программы командировки, подготовка и подбор документов.

4. Обработка материалов командировки.

5. Регистрация командировочных удостоверений.

*Термины:*

Приказ, выписка, командировочное удостоверение, командировка.

*Литература:* [\[1— С 289-304; 3 — С. 187-209\]](#)

## **Тема 14. Основные требования к ведению телефонных переговоров**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Виды телефонных переговоров.
2. Основные правила служебного телефонного общения.
3. Фильтрация (сортировка) телефонных звонков руководителю.
4. Запись телефонных сообщений.
5. Приём и передача телефонограмм.
6. Типовой формуляр телефонограммы.

*Термины:*

Телефонные переговоры, служебное телефонное общение, телефонный звонок, телефонограммы, формуляр.

*Литература:* [\[3— С 203-245; 2 — С. 211-236\]](#)

## **7.2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **Тема. Изучение и формирование должностных инструкций секретарей различных категорий Практическая работа 1. Составление должностной инструкции.**

**Задание 1.** Назовите основные направления деятельности и основные функции секретаря.

**Задание 2.** Назовите категории секретаря в соответствии с его компетентностью, уровнем образования и должностными обязанностями.

**Задание 3.** Составьте должностную инструкцию секретаря руководителя предприятия с определённой организационно-правовой структурой и сферы деятельности средствами MS Word на основе образцов документов из справочно-правовой системы «Консультант Плюс».

*Литература:* [\[1— С 15-26; 2—С 22-39\]](#)

### **Тема. Профессиональные психолого-личностные качества секретаря Практическая работа 2. Профессиональные знания и навыки**

**Задание 1.** Выписать и кратко охарактеризовать деловые качества секретаря: профессиональные навыки, организаторские качества, умение работать в команде, ответственность и надёжность, инициативность, пунктуальность, исполнительность, преданность фирме, умение работать со сведениями конфиденциального характера.

**Задание 2.** Подготовить презентацию на тему «Влияние деловых и профессиональных качеств на работу и карьеру секретаря.».

**Задание 3.** Срочно подготовить доклад руководителя на тему «Информационные технологии в деятельности службы ДОУ» Разработать этапы, назначить ответственных, сформулировать поручения, обозначить регламент.

*Литература:* [\[3— С 12-19; 5—С 23-35\]](#)

### **Тема. Законодательная и нормативная правовая база, регламентирующая работу секретаря Практическое занятие 3. Нормативно-методическая база ДОУ**

**Задание 1.** Ознакомиться и сделать краткий конспект: Гражданский кодекс, Трудовой кодекс, Федеральные законы, Указы Президента и Постановления Правительства, нормативные документы федеральных органов исполнительной власти, Унифицированные системы документации, стандарты в сфере информации и документационного обеспечения управления.

**Задание 2.** Определить значение нормативно-правовой документации в организации работы по документационному обслуживанию управленческой деятельности.

**Задание 3.** Использование законодательной и нормативно-методической базы, образцов документов справочно-правовых систем «Гарант», «Консультант Плюс Деловые бумаги» и др.

**Задание 4.** Разработать нормативные локальные документы предприятия, регламентирующих работу с официальными документами.

*Литература:* [\[1— С 25-31; 4—С 32-49\]](#)

### **Тема. Методы оптимизации и совершенствования работы. Практическая работа 4. Рабочее место секретаря**

**Задание 1.** Творческая работа на тему: «Эргономика современного офиса» Перечислить виды технического, программного, правового, организационного, методического, информационного обеспечения. Сформулировать перечень мероприятий по усовершенствованию работы секретаря.

*Литература:* [\[4— С 48-58; 5—С 15-29\]](#)

### **Тема. Виды управленческих документов: организационные, распорядительные, информационно-справочные Практическая работа 5. Виды управленческих документов**

**Задание 1.** Составить перечень и указать функции организационной документации, которая используется в управлении современными организациями.

**Задание 2.** Составить перечень и указать функции распорядительной документации, которая используется в управлении современными организациями.

**Задание 3.** Составить перечень и указать функции справочно-информационной документации, которая используется в управлении современными организациями.

**Задание 4.** Составить таблицу форм организационных документов предприятия.

**Задание 5.** Составить таблицу форм распорядительных документов предприятия.

**Задание 6.** Составить таблицу форм информационно-справочных документов.

*Литература:* [\[5—С 30-51\]](#)

### **Тема. Обработка поступающих и отправляемых документов. Порядок работы с внутренними документами.**

#### **Практическая работа 6. Правила оформления и обработки служебной корреспонденции**

**Задание 1.** Письменно ответьте на вопросы:

- Чем деловая корреспонденция отличается от других справочно-информационных документов?

- В каких случаях деловые письма заверяются печатью?

- По каким признакам классифицируют деловые письма??

- Какие виды деловых писем вы знаете?

- В каких случаях посылаются гарантийные письма?

- Каковы правила оформления телеграммы?

- В чём особенность оформления телефонограмм

**Задание 2.** Сформулировать производственную ситуацию, приведшую к необходимости направления делового письма, телеграммы, телефонограммы, телефакса, электронного сообщения.

*Литература:* [2— С 38-51; 3—С 63-76]

**Тема. Регистрация и контроль исполнения документов. Формирование дел, организация их хранения. Информационно- справочная работа с документами**  
**Практическая работа 7. Регистрация и контроль исполнения**

**Задание 1.** Опишите процедуру разработки номенклатуры дел в организации в зависимости от сферы деятельности, объёма документооборота и структуры предприятия.

**Задание 2.** Охарактеризуйте правила оформления документов в дело.

**Задание 3.** Перечислите назначение и правила оформления описи дела, листа-заверителя.

**Задание 4.** Ознакомьтесь и запишите правила изъятия для работы документа из дела в текущем году и за прошлые годы.

*Литература:* [4— С 47-59; 5—С 65-75]

**Тема. Организация рабочего дня руководителя**  
**Практическая работа 8. Планирование рабочего дня**

**Задание 1.** Выполнение работы и оформление отчёта:

На основе образца разработать рабочий график секретаря на следующий день, исходя из запланированных мероприятий.

Наименование элементов работы	Начало, ч, мин	Конец, ч, мин	Общее время, мин	Выработка, единицы работы
Начало работы	8.00	8.00		
Подготовка рабочего места	8.00	8.05	5	
Просмотр и сортировка почтовой корреспонденции	8.05	8.17	12	14 писем
Ответ на телефонный звонок	8.17	8.18	1	1 абонент
Приготовление кофе руководителю	8.18	8.27	9	1 чашка
Разборка поступивших факсов	8.27	8.40	13	6 факсов
Просмотр электронной почты	8.40	8.47	7	11 сообщений
Вызов абонента руководителю	8.47	8.50	3	1 абонент
Представление документов на рассмотрение руководителю	8.50	9.00	10	8 документов
Проверка и распечатка аналитической справки руководителю	9.00	9.20	20	1 документ
"Обзвон" - напоминание участникам совещания	9:25	9:35	10	8 абонентов

Размножение материалов для совещания	9:35	9:47	12	16 документов
Соединение руководителя с абонентом	9.47	9.52	5	1 абонент
Приготовление кофе участникам совещания	9.52	9.58-	6	9 чашек
Подготовка комнаты для совещаний	9.58	10	2	
Приём телефонных звонков	10.00	10.57	57	20 абонентов
Уборка помещения после совещания	10.57	11.00	3	
Фиксация планов руководителю на вторую половину дня	11.00	11.20	20	34 мероприятия
Обеспечение приёма посетителей	11.20	12.37	77	11 посетителей
Соединение руководителя с абонентами	12.37	12.52	15	2 абонента
Обеспечение руководителя обедом	12.52	13.00	8	
Соединение руководителя с абонентами	13.00	13.10	10	3 абонента
Обед	13.10	14.10	60	
Проверка проектов документов	14.50	15.20	30	20 документов
Согласование проектов с руководителем	15.20	16.00	40	14 документов
Подписание документов	16.00	16.05	5	14 документов
Распечатка копий документов	16.20	16.30	10	5 копий
Заверение копий документов	16.30	16.40	10	5 копий
Разговор по телефону	16.40	16.45	5	1 абонент
Поиск законодательных и нормативных актов по базе данных	16.45	16.55	10	10 документов
Поиск необходимой информации в них	16.55	17.05	10	10 документов
Распечатка найденных данных	17.05	17.15	10	10 документов
Представление данных на рассмотрение руководителю	17.15	17.20	5	10 документов
Уборка рабочего места	17.20	17.30	10	

Окончание рабочего дня	17.30	17.30		
------------------------	-------	-------	--	--

**Задание 2.** Оработать методы совершенствования выполнения мероприятий с учётом использования технических средств управления в офисе.

**Задание 3.** Выводы по работе должны содержать перечень мероприятий, проводящихся с целью повышения эффективности рабочего дня руководителя.

*Литература:* [\[1— С 77-93\]](#)

**Тема. Организация приёма посетителей**  
**Практическая работа 9. Организация приема посетителей**

**Задание 1.** Разработать табличку о приёмных часах и образец журнала приёма посетителей руководителем организации.

*Литература:* [\[3— С 107-123\]](#)

**Тема. Работа с письменными обращениями граждан**  
**Практическая работа 10. Письменные обращения граждан**

**Задание 1.** Зарегистрировать жалобу, повторную жалобу и перенаправленную жалобу из другой организации одного и того же заявителя в РКК. Те же документы зарегистрировать по журнальной форме.

**Задание 2.** Составить аналитическую справку по письменным обращениям граждан за текущий месяц.

*Литература:* [\[5— С 147-169\]](#)

**Тема. Подготовка и обслуживание совещаний. Организационно-технические мероприятия по подготовке совещаний.**  
**Практическая работа 11. Подготовка и обслуживание совещаний**

**Задание 1.** Составить повестку дня для различных видов совещания.

**Задание 2.** Оформить протокол совещания при руководителе организации.

*Литература:* [\[5— С 189-234\]](#)

**Тема. Оформление служебных командировок.**  
**Практическая работа 12. Служебные командировки**

**Задание 1.** Спроектировать производственную ситуацию о необходимости командирования работников предприятия.

**Задание 2.** Составить пакет документов и описать процедуру оформления командирования.

*Литература:* [\[1— С 289-304; 3 — С. 187-209\]](#)

**7.3. ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ**

1. Значение информационно-технических операций в работе секретаря.
2. Значение нормативно-методических документов, регулирующих сферу документационного обеспечения управления.
3. Типовые функции секретаря по документационному обеспечению управления.
4. Работа секретаря с информацией для руководителя.
5. Организация и контроль рабочего времени руководителя.

6. Виды приема посетителей, проводимых руководителем и секретарем.
7. Технология приема посетителей.
8. Подготовка командировок руководителя.
9. Правила оформления документов.
10. Составление номенклатуры дел.
11. Формирование и оформление дел.
12. Подготовка документов к передаче на архивное хранение.
13. Нормативно-методические материалы по охране труда.
14. Эргономические требования, предъявляемые к оптимальному рабочему месту.
15. Автоматизация деятельности секретаря - действенное средство повышения эффективности его работы.
16. Характеристика современных технических средств и программных продуктов, используемых в деятельности секретаря.
17. Реализация комплексного подхода при автоматизации секретарской деятельности.
18. Применение пакета программ MS Office в организации секретарского дела.
19. Использование специализированных программ для оптимизации документационного обеспечения управления.
20. Анализ систем управления документами.

#### **7.4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ**

Контрольная работа выполняется студентами **заочной формы обучения**. Необходимо выбрать один из вариантов в соответствии с порядковым номером в академическом журнале. Для выполнения задания необходимо изучить литературу по теме и оформить ее в соответствии с планом. Изложение должно отличаться композиционной четкостью, логичностью, грамотностью.

#### **Тема. Изучение и формирование должностных инструкций секретарей различных категорий** **Практическая работа 1. Составление должностной инструкции.**

**Задание 1.** Назовите основные направления деятельности и основные функции секретаря.

**Задание 2.** Назовите категории секретаря в соответствии с его компетентностью, уровнем образования и должностными обязанностями.

**Задание 3.** Составьте должностную инструкцию секретаря руководителя предприятия с определённой организационно-правовой структурой и сферы деятельности средствами MS Word на основе образцов документов из справочно-правовой системы «Консультант Плюс».

*Литература:* [\[1— С 15-26; 2—С 22-39\]](#)

#### **Тема. Профессиональные психолого-личностные качества секретаря** **Практическая работа 2. Профессиональные знания и навыки**

**Задание 1.** Выписать и кратко охарактеризовать деловые качества секретаря: профессиональные навыки, организаторские качества, умение работать в команде, ответственность и надежность, инициативность, пунктуальность, исполнительность, преданность фирме, умение работать со сведениями конфиденциального характера.

**Задание 2.** Подготовить презентацию на тему «Влияние деловых и профессиональных качеств на работу и карьеру секретаря.».

**Задание 3.** Срочно подготовить доклад руководителя на тему «Информационные технологии в деятельности службы ДОУ» Разработать этапы, назначить ответственных, сформулировать поручения, обозначить регламент.

*Литература:* [[3— С 12-19](#); [5—С 23-35](#)]

**Тема. Законодательная и нормативная правовая база, регламентирующая работу секретаря**

**Практическое занятие 3. Нормативно-методическая база ДОУ**

**Задание 1.** Ознакомиться и сделать краткий конспект: Гражданский кодекс, Трудовой кодекс, Федеральные законы, Указы Президента и Постановления Правительства, нормативные документы федеральных органов исполнительной власти, Унифицированные системы документации, стандарты в сфере информации и документационного обеспечения управления.

**Задание 2.** Определить значение нормативно-правовой документации в организации работы по документационному обслуживанию управленческой деятельности.

**Задание 3.** Использование законодательной и нормативно-методической базы, образцов документов справочно-правовых систем «Гарант», «Консультант Плюс Деловые бумаги» и др.

**Задание 4.** Разработать нормативные локальные документы предприятия, регламентирующих работу с официальными документами.

*Литература:* [[1— С 25-31](#); [4—С 32-49](#)]

**Тема. Методы оптимизации и совершенствования работы.**

**Практическая работа 4. Рабочее место секретаря**

**Задание 1.** Творческая работа на тему: «Эргономика современного офиса» Перечислить виды технического, программного, правового, организационного, методического, информационного обеспечения. Сформулировать перечень мероприятий по совершенствованию работы секретаря.

*Литература:* [[4— С 48-58](#); [5—С 15-29](#)]

**Тема. Виды управленческих документов: организационные, распорядительные, информационно-справочные**

**Практическая работа 5. Виды управленческих документов**

**Задание 1.** Составить перечень и указать функции организационной документации, которая используется в управлении современными организациями.

**Задание 2.** Составить перечень и указать функции распорядительной документации, которая используется в управлении современными организациями.

**Задание 3.** Составить перечень и указать функции справочно-информационной документации, которая используется в управлении современными организациями.

**Задание 4.** Составить таблицу форм организационных документов предприятия.

**Задание 5.** Составить таблицу форм распорядительных документов предприятия.

**Задание 6.** Составить таблицу форм информационно-справочных документов.

*Литература:* [[5—С 30-51](#)]

**Тема. Обработка поступающих и отправляемых документов. Порядок работы с внутренними документами.**

**Практическая работа 6. Правила оформления и обработки служебной корреспонденции**

**Задание 1.** Письменно ответьте на вопросы:

- Чем деловая корреспонденция отличается от других справочно-информационных документов?

- В каких случаях деловые письма заверяются печатью?
- По каким признакам классифицируют деловые письма??
- Какие виды деловых писем вы знаете?
- В каких случаях посылаются гарантийные письма?
- Каковы правила оформления телеграммы?
- В чём особенность оформления телефонограмм

**Задание 2.** Сформулировать производственную ситуацию, приведшую к необходимости направления делового письма, телеграммы, телефонограммы, телефакса, электронного сообщения.

*Литература:* [2— С 38-51; 3—С 63-76]

**Тема. Регистрация и контроль исполнения документов. Формирование дел, организация их хранения. Информационно- справочная работа с документами**  
**Практическая работа 7. Регистрация и контроль исполнения**

**Задание 1.** Опишите процедуру разработки номенклатуры дел в организации в зависимости от сферы деятельности, объёма документооборота и структуры предприятия.

**Задание 2.** Охарактеризуйте правила оформления документов в дело.

**Задание 3.** Перечислите назначение и правила оформления описи дела, листа-заверителя.

**Задание 4.** Ознакомьтесь и запишите правила изъятия для работы документа из дела в текущем году и за прошлые годы.

*Литература:* [4— С 47-59; 5—С 65-75]

**Тема. Организация рабочего дня руководителя**  
**Практическая работа 8. Планирование рабочего дня**

**Задание 1.** Выполнение работы и оформление отчёта:

На основе образца разработать рабочий график секретаря на следующий день, исходя из запланированных мероприятий.

Наименование элементов работы	Начало, ч, мин	Конец, ч, мин	Общее время, мин	Выработка, единицы работы
Начало работы	8.00	8.00		
Подготовка рабочего места	8.00	8.05	5	
Просмотр и сортировка почтовой корреспонденции	8.05	8.17	12	14 писем
Ответ на телефонный звонок	8.17	8.18	1	1 абонент
Приготовление кофе руководителю	8.18	8.27	9	1 чашка
Разборка поступивших факсов	8.27	8.40	13	6 факсов
Просмотр электронной почты	8.40	8.47	7	11 сообщений
Вызов абонента руководителю	8.47	8.50	3	1 абонент
Представление документов на рассмотрение руководителю	8.50	9.00	10	8 документов

Проверка и распечатка аналитической справки руководителю	9.00	9.20	20	1 документ
"Обзвон" - напоминание участникам совещания	9:25	9:35	10	8 абонентов
Размножение материалов для совещания	9:35	9:47	12	16 документов
Соединение руководителя с абонентом	9.47	9.52	5	1 абонент
Приготовление кофе участникам совещания	9.52	9.58-	6	9 чашек
Подготовка комнаты для совещаний	9.58	10	2	
Приём телефонных звонков	10.00	10.57	57	20 абонентов
Уборка помещения после совещания	10.57	11.00	3	
Фиксация планов руководителю на вторую половину дня	11.00	11.20	20	34 мероприятия
Обеспечение приёма посетителей	11.20	12.37	77	11 посетителей
Соединение руководителя с абонентами	12.37	12.52	15	2 абонента
Обеспечение руководителя обедом	12.52	13.00	8	
Соединение руководителя с абонентами	13.00	13.10	10	3 абонента
Обед	13.10	14.10	60	
Проверка проектов документов	14.50	15.20	30	20 документов
Согласование проектов с руководителем	15.20	16.00	40	14 документов
Подписание документов	16.00	16.05	5	14 документов
Распечатка копий документов	16.20	16.30	10	5 копий
Заверение копий документов	16.30	16.40	10	5 копий
Разговор по телефону	16.40	16.45	5	1 абонент
Поиск законодательных и нормативных актов по базе данных	16.45	16.55	10	10 документов
Поиск необходимой информации в них	16.55	17.05	10	10 документов
Распечатка найденных данных	17.05	17.15	10	10 документов

Представление данных на рассмотрение руководителю	17.15	17.20	5	10 документов
Уборка рабочего места	17.20	17.30	10	
Окончание рабочего дня	17.30	17.30		

**Задание 2.** Отработать методы совершенствования выполнения мероприятий с учётом использования технических средств управления в офисе.

**Задание 3.** Выводы по работе должны содержать перечень мероприятий, проводящихся с целью повышения эффективности рабочего дня руководителя.

*Литература:* [\[1— С 77-93\]](#)

**Тема. Организация приёма посетителей**  
**Практическая работа 9. Организация приема посетителей**

**Задание 1.** Разработать табличку о приёмных часах и образец журнала приёма посетителей руководителем организации.

*Литература:* [\[3— С 107-123\]](#)

**Тема. Работа с письменными обращениями граждан**  
**Практическая работа 10. Письменные обращения граждан**

**Задание 1.** Зарегистрировать жалобу, повторную жалобу и перенаправленную жалобу из другой организации одного и того же заявителя в РКК. Те же документы зарегистрировать по журнальной форме.

**Задание 2.** Составить аналитическую справку по письменным обращениям граждан за текущий месяц.

*Литература:* [\[5— С 147-169\]](#)

**Тема. Подготовка и обслуживание совещаний. Организационно-технические мероприятия по подготовке совещаний.**  
**Практическая работа 11. Подготовка и обслуживание совещаний**

**Задание 1.** Составить повестку дня для различных видов совещания.

**Задание 2.** Оформить протокол совещания при руководителе организации.

*Литература:* [\[5— С 189-234\]](#)

**Тема. Оформление служебных командировок.**  
**Практическая работа 12. Служебные командировки**

**Задание 1.** Спроектировать производственную ситуацию о необходимости командирования работников предприятия.

**Задание 2.** Составить пакет документов и описать процедуру оформления командирования.

*Литература:* [\[1— С 289-304; 3 — С. 187-209\]](#)

**7.5. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ**

1. Категории секретарей в зависимости от компетенций и занимаемой должности. Отличия, в выполняемых ими элементах управленческого труда
2. Организационно-административные и аналитико-конструктивные операции в деятельности секретаря-референта.
3. Значение информационно-технических операций в работе секретаря. Аннотирование. Реферирование.
4. Профессиональные и личностные качества секретаря.
5. Назначение правовых документов, регулирующих сферу ДОУ
6. Назначение нормативных локальных актов предприятия, регулирующих сферу ДОУ.
7. Функции секретаря по документационному обеспечению управления: регистрация, учет, контроль исполнения, составление номенклатуры дел, архивное хранение и т. п.
8. Работа секретаря с информацией для руководителя.
9. Составление информационно-обзорных рефератов, подбор литературы, периодической почты, ведение дневника.
10. Подготовка проектов распорядительных документов.
11. Анализ и фильтрация информации, поступающей на имя руководителя.
12. Организация рабочего времени руководителя (баланса, графика, ведение дневника, устное информирование о всех намеченных мероприятиях, порученных заданиях и т. д.).
13. Обслуживание совещаний.
14. Организация приема посетителей.
15. Нормативные документы, регулирующие рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан.
16. Виды приема посетителей, проводимых руководителем и секретарем.
17. Технология приема посетителей: доклад руководителю, уточнение времени приема, учет посетителей, контроль выполнения решений.
18. Подготовка командировок руководителя. Подбор необходимой для командировки информации.
19. Подготовка программы командировки. Обработка материалов командировки (оформление отчета).
20. Правила ведения деловых бесед, телефонных переговоров.
21. Профессиональная этика секретарского труда.
22. Требования к бланкам документов предприятия.
23. Основные документы управления.
24. Документы по личному составу.
25. Обработка поступающих документов.
26. Обработка отправляемых документов.
27. Регистрация и контроль исполняемых документов.
28. Составление номенклатуры дел.
29. Формирование и оформление дел.
30. Подготовка документов к передаче на архивное хранение.
31. Нормативно-методические материалы по охране труда: стандарты, системы стандартов безопасности труда, санитарные правила.
32. Характеристика основных факторов, оказывающих влияние на оптимизацию деятельности секретаря.
33. Рациональная организация рабочего места секретаря - условия его производительной деятельности.
34. Эргономические требования, предъявляемые к оптимальному рабочему месту.
35. Автоматизация деятельности секретаря - действенное средство повышения эффективности его работы.
36. Характеристика современных технических средств и программных продуктов, используемых в деятельности секретаря.
37. Реализация комплексного подхода при автоматизации секретарской деятельности.
38. Применение пакета программ MS Office.

39. Использование специализированных программ для оптимизации документационного обеспечения управления.

40. Системы управления документами Евфрат, Клерк.

41. Системы машинного перевода: Сократ, Lingvo Stylus.

## **8. МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ**

В процессе обучения для достижения планируемых результатов освоения дисциплины используются следующие методы образовательных технологий:

- методы ИТ – использование Internet-ресурсов для расширения информационного поля и получения информации, в том числе и профессиональной;

- междисциплинарное обучение – обучение с использованием знаний из различных областей (дисциплин) реализуемых в контексте конкретной задачи;

- проблемное обучение – стимулирование студентов к самостоятельному приобретению знаний для решения конкретной поставленной задачи;

- обучение на основе опыта – активизация познавательной деятельности студента посредством ассоциации их собственного опыта с предметом изучения.

Изучение дисциплины «Библиотекведение» осуществляется студентами в ходе прослушивания лекций, участия в семинарских и практических занятиях, а также посредством самостоятельной работы с рекомендованной литературой.

В рамках лекционного курса материал излагается в соответствии с рабочей программой. При этом преподаватель подробно останавливается на концептуальных темах курса, а также темах, вызывающих у студентов затруднение при изучении. В ходе проведения лекции студенты конспектируют материал, излагаемый преподавателем, записывая подробно базовые определения и понятия.

Для изучения дисциплины предусмотрены следующие формы организации учебного процесса: лекции, семинарские и практические занятия, самостоятельная работа студентов и консультации.

## 9. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

Оценка	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. Ответ на вопрос или задание дает аргументированный, логически выстроенный, полный, демонстрирующий знание основного содержания дисциплины и его элементов в соответствии с прослушанным лекционным курсом и с учебной литературой; Студент владеет основными понятиями, законами и теорией, необходимыми для объяснения явлений, закономерностей и т.д. Студент владеет умением устанавливать междисциплинарные связи между объектами и явлениями. демонстрирует способность творчески применять знание теории к решению профессиональных практических задач. Студент демонстрирует полное понимание материала, приводит примеры, демонстрирует способность к анализу сопоставлению различных подходов.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент хорошо владеет терминологией, имеет хорошее понимание поставленной задачи. Предпринимает попытки проведения анализа альтернативных вариантов, но с некоторыми ошибками и упущениями. Ответы на поставленные вопросы задания получены, но недостаточно аргументированы. Студентом продемонстрирована достаточная степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала. Ответ в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла. Примерам и личному опыту уделено недостаточное внимание.
удовлет ворител ьно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент имеет слабое владение терминологией, плохое понимание поставленной задачи вовсе полное непонимание. Ответ не структурирован, нарушена заданная логика.
неудовл етворите льно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы. Понимание нюансов, причинно-следственных связей очень слабое или полное непонимание. Полное отсутствие анализа альтернативных способов решения проблемы. Ответы на поставленные вопросы не получены, отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции.

## 10. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, УЧЕБНАЯ И РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

### Основная литература:

1. [Бардаев, Э. А. Документоведение : учеб. для студ. вузов. — М. : Академия, 2008. — 304 с. — 978-5-7695-4706-5](#)
2. [Ларьков, Н. С. Документоведение : учеб. пособ.. Ч. 1 / Н. С. Ларьков. — М. : АСТ, 2006. — 72 с.](#)
3. [Кирсанова, М.В. Современное делопроизводство / М.В. Кирсанова. — Москва : ИНФРА, 2001. — 288 с.](#)
4. [Кондратьева, Т. Н. Документационное обеспечение управления : учеб. пособие / Т. Н. Кондратьева. — Тюмень : ТГУ, 2010. — 296 с.](#)
5. [Кушнарченко, Н. Н. Документоведение : Учебник / Н.Н. Кушнарченко. — 7-е изд., стереотипное. — К. : Знания, 2006. — 459 с.](#)

### Дополнительная литература:

1. Андреева, В.И. Образцы документов по делопроизводству / В.И. Андреева. — Москва : Интел-Синтез, 2001. — 160с.
2. Васильева, И.Н. Основы делопроизводства и персональный менеджмент / И.Н. Васильева. — Москва : Финстатинформ, 2001. — 236 с.
3. Демушкин, А.С. Оформление документов / А.С. Демушкин. — Москва : Научная книга, 2001. — 109 с.
4. Красавин, А.С. Делопроизводство в банке / А.С. Красавин. — Москва : ИНФРА, 2001. — 192 с.
5. Кудряев, В.А. Организация работы с документами / В.А. Кудряев. — Москва : ИНФРА, 2001. — 592 с. Режим доступа:
6. Кузнецов, С.Л. Делопроизводство на компьютере / С.Л. Кузнецов. — Москва : Интел-Синтез, 2001. — 208 с.
7. Кузнецова, Т.В. Организация и технологии документационного обеспечения управления / Т.В. Кузнецова. — Москва : ЮНИТИ, 2001. — 359 с.
8. Курицкий, Б.Я. Организация делопроизводства и управления в офисе / Б.Я. Курицкий. — Санкт-Петербург : ВHV, 2001. — 176 с.
9. Ларин, М.В. Управление документацией и новые информационные технологии / М.В. Ларин. — Москва : Научная книга, 2001. — 137 с.
10. Петелин, В.Г. Делопроизводство на предприятии: учеб. пособ. / В.Г. Петелин. — Москва : Ось-89, 2001. — 112 с.
11. Печникова, Т.В. Документационное обеспечение деятельности организации: учеб. пособ. / Т.В. Печникова. — Москва : Тандем, 2001. — 208 с.
12. Пшенко, А.В. Документационное обеспечение управления / А.В. Пшенко. — Москва : Изд. центр Академия, 2007. — 176 с.
13. Пшенко, А.В. Основные нормативные требования к документам и документационному обеспечению управления / А.В. Пшенко. — Москва : Финстатинформ, 2001. — 90 с.
14. Пшенко, А.В. Документационное обеспечение работы офиса / А.В. Пшенко. — Москва : Мастерство, 2001. — 176 с.
15. Стенюков, М.В. Документы. Делопроизводство / М.В. Стенюков. — Москва : ПРИОР, 2001. — 144с.

## 11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Учебные занятия проводятся в аудиториях согласно расписанию занятий. При подготовке к занятиям по данной дисциплине используется аудиторный фонд (столы, стулья, дока).

При подготовке и проведении занятий используются дополнительные материалы. Предоставляется литература читального зала библиотеки ГОУК ЛНР «ЛГАКИ им. М. Матусовского». Студенты имеют доступ к ресурсам электронной библиотечной системы Академии.

Информационные технологии и программное обеспечение не применяются.