



УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

ООО «Опора-СК»

С.А. Колесников

2024 г.

**ОБЩЕСТВО
С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ОПОРА – СК»**

**ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
профессиональная подготовка
по профессии: 21299 «Делопроизводитель»**

Срок освоения программы: 144 часа

Форма обучения: очная, с применением ДОТ

Георгиевск

2024

Содержание

Аннотация программы	3
1 Общие положения	5
1.1 Основные понятия, используемые в настоящей программе	5
1.2 Назначение программы.....	6
1.3 Нормативные документы, используемые при разработке программы	7
1.4 Общая характеристика программы профессионального обучения.....	7
2 Планируемые результаты обучения.....	8
2.1 Результаты освоения программы повышения квалификации	8
2.2 Показатели уровня квалификации	9
3 Организация образовательного процесса и содержание программы	10
3.1 Учебный план программы	10
3.2 Учебно-тематический план программы	10
3.3 Календарный учебный график.....	12
3.4 Содержание программы.....	12
3.5 Организация и содержание оценивания достижения планируемых результатов	18
4 Организационно-педагогические условия реализации программы	22
4.1 Кадровое обеспечение программы	22
4.2 Учебно-методическое обеспечение и информационное сопровождение	22
4.3 Материально-технические условия реализации программы.....	22
Примерный перечень вопросов к зачету/квалификационному экзамену	24

Аннотация программы

Цель программы: профессиональное обучение лиц, ранее не имеющих профессии рабочего или должности служащего, формирование у слушателей профессиональных знаний, умений и навыков с целью получения профессии рабочего (должности служащего) «Делопроизводитель».

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

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

Технологии обучения: очная, с применением ДОТ (не более 10%).

Форма итоговой аттестации: квалификационный экзамен в форме демонстрационного экзамена.

Присваиваемый квалификационный разряд/класс/категория: 3 разряд.

Краткое содержание программы:

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

Преподавательский состав/требования к преподавательскому составу:

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

программы профессионального обучения.

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

1 Общие положения

1.1 Основные понятия, используемые в настоящей программе

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

Профессиональное обучение осуществляется по средствам реализации:

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

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

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

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

Обучающийся с особыми образовательными потребностями – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

Адаптированная программа профессиональной подготовки – программа подготовки квалифицированных рабочих, адаптированная для обучения лиц с особыми образовательными потребностями с учетом их особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и при

необходимости обеспечивающая коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.

Специальные условия для получения образования – условия обучения, воспитания и развития обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента(помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций. Осуществляющих образовательную деятельность, и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с особыми образовательными потребностями.

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

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

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

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

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

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

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

1.2 Назначение программы

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

Программа представляет собой комплекс нормативно-методической документации. Программа ежегодно пересматривается, при необходимости обновляется в части содержания учебных планов, состава и содержания дисциплин, тем, модулей разделов, программ учебной и производственной практик (при наличии), контрольно-оценочных средств, методических материалов, обеспечивающих качество подготовки обучающихся с особыми образовательными потребностями.

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

1.3 Нормативные документы, используемые при разработке программы

Настоящая программа профессиональной подготовки разработана в соответствии со следующими документами:

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

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

1.4 Общая характеристика программы профессионального обучения

Цель программы: профессиональное обучение лиц, ранее не имеющих профессии рабочего или должности служащего, формирование у слушателей профессиональных знаний, умений и навыков с целью получения профессии рабочего (должности служащего) «Делопроизводитель».

Трудоемкость (объем) программы: 144 час.

Форма обучения: очная, с применением ДОТ (не более 10%).

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

Форма итоговой аттестации: квалификационный экзамен в форме демонстрационного экзамена.

Присваиваемый квалификационный разряд/класс/категория: 3 разряд.

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

2. Планируемые результаты обучения

2.1 Результаты освоения программы профессионального обучения

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

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

Обобщенные трудовые функции	Наименование трудовой функции	Необходимые знания	Необходимые умения	Трудовые действия
Организационное обеспечение деятельности организации	Прием и распределение телефонных звонков организации	- функции, задачи, структура; организации, ее связи; - этика делового общения; - правила речевого этикета; - требования охраны труда.	- вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы; - установить контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных разговоров; - сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия; - соблюдать служебный этикет.	- перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации; - регистрация поступающих телефонных звонков; - получение необходимой информации и передача санкционной информации по телефону.
Документальное обеспечение деятельности организации.	Организация работы с посетителями организации	- правила организации приема посетителей; - правила делового общения; - правила организации приема в офисе; - этика делового общения. - правила речевого этикета; - требования охраны труда.	- общаться с посетителями; - использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации; - вести учетные формы, использовать их для работы; - создавать положительный имидж организации; - принимать меры по разрешению	- встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителям и сотрудникам; - ведение журнала записи посетителей; - учет посетителей и оформление пропусков;

			конфликтных ситуаций; - обеспечивать конфиденциальность информации.	- прием и передача документов посетителям руководству и сотрудникам организации.
Документальное обеспечение деятельности организации.	Организация работы с документами	- 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.	- работать со всей совокупностью информационно-документальных ресурсов организации; - пользоваться базами данных, в том числе удаленно; - пользоваться справочно-правовыми системами; - применять правила русского языка.	- прием и первичная обработка входящих документов; - предварительное рассмотрение и сортировка документов на регистрируемые и нерегистрируемые; - подготовка входящих документов для рассмотрения руководителем; - регистрация входящих документов; - ведение базы данных документов организации; - обработка и отправка исходящих документов; - организация работы по регистрации, учету, хранению и передаче в соответствующие структурные подразделения документов текущего производства.

2.2 Показатели уровня квалификации

Уровень	Показатели уровней квалификации		
	Полномочия и ответственность	Характер умений	Характер знаний
3 уровень	Деятельность под руководством с проявлением самостоятельности при решении типовых практических задач Планирование собственной деятельности, исходя из поставленной руководителем задачи Индивидуальная ответственность	Решение типовых практических задач Выбор способа действия на основе знаний и практического опыта Корректировка действий с учетом условий их выполнения	Понимание технологических или методических основ решения типовых практических задач Применение специальных знаний

3. Организация образовательного процесса и содержание программы

3.1 Учебный план программы

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

3.2 Учебно-тематический план программы

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

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

3.3 Календарный учебный график

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

3.4 Содержание программы

№	Наименование модуля/раздела/дисциплины/темы	Содержание
Теоретическое обучение		
1	Основы понятия делопроизводства	
1.1	Основы материалов и экологических требований к ним	<u>Содержание учебного материала</u> 1 Делопроизводство, как самостоятельная отрасль. Периоды развития и реформирования ДОУ, характеристика и исторические особенности формирования делопроизводства, изменение его структуры в зависимости от социально-экономических предпосылок, технических возможностей. 2 Современное делопроизводство: цели, задачи и основные принципы. 3 Государственная система ДОУ. Нормы и методы законодательного регулирования деятельности в сфере документационного обеспечения управления. 4 Служба ДОУ: сущность, задачи и функции, структура, права и ответственность. 5 Должностной и технический состав работников, функциональные обязанности.
1.2	Требования, предъявляемые к документам	<u>Содержание учебного материала</u> 1 Информационно-справочное обеспечение предприятия, как важнейшее условие его функционирования в условиях рынка. Документ, его определение, функции. Виды документов в делопроизводстве. 2 Классификации их по видам деятельности предприятия, по назначению, содержанию, происхождению, носителям информации.

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

3.2	Основные понятия об безопасности электрического тока. Основные понятия о пожарной безопасности и порядок действия работников при пожаре. Приемы оказания первой доврачебной медицинской помощи	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Понятие электробезопасности. Действие электрического тока и электрических полей на организм человека. Типичные случаи поражения человека электрическим током. 2 Технические и организационные мероприятия по обеспечению электробезопасности. Индивидуальные средства защиты при работе в электроустановках. 3 Причины возникновения пожаров. Основные поражающие факторы при пожаре. Меры предупреждения пожаров. Порядок хранения пожароопасных веществ и материалов. Обеспечение помещений средствами пожаротушения. 4 Правила пользования первичными средствами пожаротушения, места их расположения. 5 Приемы оказания первой доврачебной медицинской помощи. Основные способы проведения искусственного дыхания и непрямого массажа сердца при оказании доврачебной помощи.
4	Архивное дело	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Управление архивным делом. 2 Организация хранения документов в архивах. 3 Режим и способы хранения архивные документов, учет документов. 4 Экспертиза ценности документов. 5 Система научно-справочного аппарата.
5	Основные редактирования документов	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Понятие о практической стилистике. Основные положения стилистики, лексики, фразеологии 2 Специальная лексика. Терминология. Официально-деловой стиль. 3 Основные положения орфографии и морфологии с элементами практической стилистики 4 Техника редактирования текстов
Профессиональный курс		
6	Общие правила оформления документов	
6.1	Требования к документам	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Реквизиты управленческих документов и их оформление. Требования к оформлению документов. ГОСТ Р 7.0.97—2016 <u>Практическое занятие</u> 1 Оформление реквизитов.
7	Организация секретарского обслуживания	
7.1	Секретарь в структуре управления	<u>Содержание учебного материала:</u> 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. <u>Практические занятия:</u> 1 Планирование рабочего дня руководителя. 2 Разбор письменного обращения граждан. 3 Составить отчет о деловой поездке руководителя.
7.2	Организация работы секретаря	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Требования к организации и оборудованию рабочего места. 2 Технические средства в организации деятельности секретаря. 3 Планирование и организация рабочего дня секретаря. Планирование рабочего дня руководителя. Организация процесса совместной работы. 4 Основные формы работы секретаря с документами. Требования к работе секретаря с конфиденциальными документами. Бездокументные формы работы секретаря. 5 Участие секретаря в подготовке и обслуживании совещаний, конференций.

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

		2 Информационные справки, докладные и объяснительные записки. Особенности оформления актов. Понятие «служебные письма» и область их применения. 3 Структура текста служебного письма, видовое многообразие переписки. 4 Инициативные и ответные письма, телеграммы, телефонограммы. <u>Практическое занятие:</u> 1 Составление докладных и объяснительной, справок. 2 Составление акта, заявления. 3 Составление протоколов. 4 Составление выписок из приказа и протокола. 5 Составление писем. 6 Составление резюме.
10	Организация работы с документами	
10.1	Понятие документооборота	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Документооборот, документопотоки, их виды. Рациональный документооборот. 2 Объем документооборота. 3 Централизованная, децентрализованная и смешанная форма делопроизводства в организации. 4 Основные этапы документооборота <u>Практическое занятие:</u> 1 Организация документооборота по видам документов. 2 Составление и оформление личных документов: заявление, резюме, автобиография, расписка, доверенность.
10.2	Прием и первичная обработка входящих документов	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Виды работ, выполняемых при обработке поступающей корреспонденции. 2 Предварительное рассмотрение и распределение документов. 3 Документы, поступающие на рассмотрение руководства. 4 Документы, направляемые в структурные подразделения, не требующие резолюции руководства. 5 Документы, не требующие регистрации. 6 Примерный перечень документов, не подлежащих регистрации. <u>Практическое занятие:</u> 1 Прием поступающих документов. 2 Оформление журнала учёта входящих документов. 3 Отправка корреспонденции адресатам.
10.3	Регистрация документов. Регистрационные формы и их заполнение.	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Формы регистрации: журнальная, карточная и автоматизированная (электронная). 2 Форма журнала регистрации входящих, исходящих и внутренних документов. 3 Порядок заполнения журнала регистрации. 4 Форма регистрационной карточки. Порядок заполнения регистрационной карточки. 5 Регистрация документов на компьютере. Этапы регистрации. <u>Практическое занятие:</u> 1 Регистрация поступающих документов. 2 Заполнение регистрационных форм (журнальная, карточная, электронная).
10.4	Обработка исходящих документов	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Этапы обработки исходящих документов. 2 Схема работы с исходящими документами. 3 Согласование исходящих документов. <u>Практическое занятие:</u> 1 Оформить журнал учёта исходящих документов. 2 Отправка документации адресатам, с применением современных видов оргтехники. Штамп для регистрации документов. Оформление конвертов отправляемых документов.

10.5	Порядок прохождения внутренних документов	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Составление и оформление проекта документа, визирование, согласование. 2 Схема прохождения внутренних документов. <u>Практическое занятие:</u> 1 Проверить правильность составления документа. 2 Согласовать и утвердить (подписать) документ руководителем. 3 Зарегистрировать документ в журнале учета.
10.6	Контроль исполнения документов и поручений, справочная работа с документами	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Контроль по существу, контроль за сроками исполнения. Сроковая картотека. 2 Типовые и индивидуальные сроки исполнения. Этапы контроля. 3 Информационно-справочные картотеки. <u>Практическое занятие:</u> 1 Проверить своевременность доведения документа до исполнителя. 2 Проверять и регулировать ход исполнения документов (поручений). 3 Снимать с контроля документы (поручения)
10.7	Номенклатура дел и порядок работы с ней	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Номенклатура дел, ее назначение. 2 Виды номенклатур: типовая, примерная, индивидуальная. 3 Номенклатура дел структурных подразделений, сводная номенклатура. 4 Составление и оформление номенклатуры дел. <u>Практическое занятие:</u> 1 Составление номенклатуры дел.
10.8	Формирование и хранение дел, персональные данные	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Формирование дел, оформление обложки дела. 2 Признаки группировки документов дела. Требования, которые необходимо соблюдать при формировании дел. Хранение дел. 3 Лист – заместитель, карта-заместитель дела. 4 Персональные данные. <u>Практическое занятие:</u> 1 Формирование документов в дело.
10.9	Подготовка и передача дел на хранение в архив	<u>Содержание учебного материала:</u> 1 Оформление дел. Составление описей. 2 Порядок передачи документов в архив организации. 3 Порядок передачи документов на государственное хранение. <u>Практическое занятие:</u> 1 Оформление дел для архивного хранения, прием, передача дел в архив.
11	Консультация	
12	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	Квалификационный экзамен в форме демонстрационного экзамена

3.5 Организация и содержание оценивания достижения планируемых результатов

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

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

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

1. Зачет/экзамен по дисциплине/теме «Основы понятия делопроизводства».
Оценочное средство: тест.
Описание проведения испытания: тестирование.
Содержание испытания: примерный перечень к тестированию прил.1.
Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.
2. Зачет/экзамен по дисциплине/теме «Деловой этикет».
Оценочное средство: тест.
Описание проведения испытания: тестирование.
Содержание испытания: примерный перечень к тестированию прил.1.
Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.
3. Зачет/экзамен по дисциплине/теме «Охрана труда».
Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.
Описание проведения испытания: устные ответы по перечню вопросов.
Содержание испытания: примерный перечень вопросов прил.1.
Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.
4. Зачет/экзамен по дисциплине/теме «Архивное дело».
Оценочное средство: тест.
Описание проведения испытания: тестирование.
Содержание испытания: примерный перечень к тестированию в прил.1.
Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.
5. Зачет/экзамен по дисциплине/теме «Общие правила оформления документов».
Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.
Описание проведения испытания: устные ответы по перечню вопросов.
Содержание испытания: примерный перечень вопросов в прил.1.
Максимальное время выполнения задания: 2 ак.час.
6. Зачет/экзамен по дисциплине/теме «Организация секретарского обслуживания».
Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.
Описание проведения испытания: устные ответы по перечню вопросов.
Содержание испытания: примерный перечень вопросов в прил.1.

Максимальное время выполнения задания: 2 ак.час.

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

Оценочное средств: тест.

Описание проведения испытания: тестирование.

Содержание испытания: примерный перечень к тестированию прил.1.

Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.

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

Оценочное средств: тест.

Описание проведения испытания: тестирование.

Содержание испытания: примерный перечень к тестированию прил.1.

Максимальное время выполнения задания: 2 ак.час.

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

Оценочное средств: тест.

Описание проведения испытания: тестирование.

Содержание испытания: примерный перечень к тестированию прил.1.

Максимальное время выполнения задания: 2 ак.час.

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

1. Теоретическая часть квалификационного экзамена.

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

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

Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.

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

2. Практическая часть квалификационного экзамена.

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

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

Максимальное время выполнения задания: 3 ак/час.

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

*Критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания
при проведении квалификационного экзамена*

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

4. Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1 Кадровое обеспечение программы

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

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

4.2 Учебно-методическое обеспечение и информационное сопровождение

- техническое описание компетенции;
- печатные раздаточные материалы для слушателей;
- учебные пособия, изданных по отдельным разделам программы;
- профессиональная литература;
- отраслевые и другие нормативные документы;
- электронные ресурсы;

4.3 Материально-технические условия реализации программы

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

Учебные кабинеты:

- аудитория;
- охраны труда и техники безопасности.

Тренинговые кабинеты:

- компьютерный класс.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;
- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест;
- справочная и нормативная документация;
- наглядные пособия;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- состав списка средств обучения:
- компьютеры, программное обеспечение, доступ к сети Интернет, экран настенный, доска, флипчарт, мультимедийный проектор;
- оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы.

Примерный перечень вопросов к зачету/квалификационному экзамену

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

- 1.1.8 Требования к оформлению организационно-распорядительных документов устанавливает:
- 1 ГОСТ Р 51141-98;
 - 2 ГОСТ 9327-60;
 - 3 ГОСТ Р 6.30-2003;
 - 4 все вышеперечисленные.
- 1.1.9 Укажите, в каком веке появилось приказное делопроизводство:
- 2 XVI;
 - 3 XV;
 - 4 XIV;
 - 5 XVII.
- 1.1.10 Сколько всего в настоящее время действует УСД:
- 1 8;
 - 2 2;
 - 3 6;
 - 4 4.
- 1.1.11 Бланк документа — это:
- 1 набор реквизитов, идентифицирующий автора официального документа;
 - 2 набор реквизитов, идентифицирующий автора официального письменного документа;
 - 3 набор реквизитов, идентифицирующий автора письменного документа;
 - 4 нет варианта ответа.
- 1.1.12 Постоянный реквизит — это:
- 1 реквизит, наносимый при изготовлении унифицированного бланка документа;
 - 2 реквизит, наносимый при изготовлении унифицированной формы документа;
 - 3 реквизит, наносимый при изготовлении унифицированной формы или бланка документа;
 - 4 все вышеперечисленные.
- 1.1.13 Переменный реквизит — это:
- 1 реквизит, наносимый при составлении документа;
 - 2 реквизит, наносимый при изготовлении документа;
 - 3 реквизит, наносимый при изготовлении и составлении документа;
 - 4 все вышеперечисленные.
- 1.1.14 Формуляр–образец документа — это:
- 1 модель построения документа;
 - 2 модель построения документа, требования к построению конструкционной сетки;
 - 3 модель построения документа, устанавливающая области применения, форматы, размеры полей, требования к построению конструкционной сетки и основные реквизиты;
 - 4 модель построения документа, устанавливающая области применения, форматы, размеры полей, требования к основным реквизитам.
- 1.1.15 Могут ли 30 реквизитов присутствовать в одном документе:
- 1 по желанию составителя документа;
 - 2 нет;
 - 3 да;
 - 4 по рекомендации руководителя.
- 1.1.16 Для изготовления документов ГОСТ Р 6.30-2003 устанавливает форматы бланков:
- 1 А4;
 - 2 А5;
 - 3 А4 и А5;
 - 4 нет варианта ответа.

1.1.17 Левое поле документов предназначено для:

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

1.1.18 Сколько существуют способов расположения реквизитов на бланках документов:

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

1.1.19 Назовите способы расположения реквизитов:

- 1 угловой, флаговый;
- 2 центrovанный, флаговый;
- 3 центrovанный, продольный;
- 4 по левому краю, по середине листа.

1.1.20 Какие основные формы организации делопроизводства вы знаете:

- 1 централизованная;
- 2 децентрализованная;
- 3 смешанная;
- 4 все вышеперечисленные.

1.2 Требования, предъявляемые к документам. Виды бланков

1.2.1 Дайте определение:

- 1 документ — это...
- 2 реквизит — это...

1.2.2 При создании документа на двух и более страницах, документ нумеруют:

- 1 начиная с первой страницы;
- 2 начиная со второй страницы;
- 3 в зависимости от обстоятельств.

1.2.3 Номера страниц проставляются:

- 1 посередине верхнего поля документа;
- 2 посередине нижнего поля документа;
- 3 с края нижнего поля документа.

1.2.4 Для создания документов необходимо использовать:

- 1 только утвержденные ГОСТом шрифты;
- 2 рекомендованные ГОСТом шрифты;
- 3 свободно распространяемые бесплатные шрифты.

1.2.5 Для оформления документов НЕ рекомендуется использовать размеры шрифтов:

- 1 № 12;
- 2 № 18;
- 3 № 14.

1.2.6 Интервал между словами в документе:

- 1 три пробела;
- 2 два пробела;
- 3 один пробел.

1.2.7 Для переписки с иностранными корреспондентами используют бланки на:

- 1 русском и английском языках;
- 2 на английском и немецком языках;
- 3 на итальянском и французском языках.

1.2.8 Каждый лист документа должен иметь поля не менее:

- 1 20 мм - левое; 10 мм - правое; 20 мм - верхнее; 20 мм - нижнее;
- 2 15 мм - левое; 15 мм - правое; 15 мм - верхнее; 15 мм - нижнее;
- 3 20 мм - левое; 30 мм - правое; 10 мм - верхнее; 30 мм - нижнее.

- 1.2.9 Форматы бумаги, которые не используются в делопроизводстве:
- 1 А0;
 - 2 А4;
 - 3 А5.
- 1.2.10 ГОСТ определяет:
- 1 29 реквизитов;
 - 2 32 реквизита;
 - 3 30 реквизитов
- 1.2.11 Какой формат бумаги используется для изготовления бланков?
- 1 А4;
 - 2 А4 и А5;
 - 3 А3.
- 1.2.12 Для оформления каких документов используют общие бланки?
- 1 для служебных писем;
 - 2 для организационно-распорядительных документов;
 - 3 для организационно-распорядительных документов (кроме служебных писем)
- 1.2.13 Сколько потребуется бланков для оформления одного экземпляра трехстраничного документа?
- 1 один;
 - 2 три;
 - 3 два.
- 1.2.14 Какие существуют способы изготовления бланков?
- 1 типографский и на ПК;
 - 2 с помощью штампея;
 - 3 машинописным способом.
- 1.2.15 Какие могут быть виды штампов на бланках?
- 1 продольный;
 - 2 угловой;
 - 3 комбинированный
- 1.2.16 Какие бланки предпочтительнее для оформления служебных писем?
- 1 с продольным штампом;
 - 2 с угловым штампом;
 - 3 любым штампом.
- 1.2.17 Какие элементы могут наноситься на бланках, кроме постоянных реквизитов организации?
- 1 обозначение ссылки, регистрационный номер и дата входящего документа;
 - 2 метки для адресата и заголовка к тексту;
 - 3 ограничительные метки реквизита «Отметка о контроле».
- 1.2.18 На чем оформляются вторая и последующие страницы многостраничного документа?
- 1 на бланках;
 - 2 на обычной писчей бумаге соответствующего формата;
 - 3 на бланках или обычной писчей бумаге соответствующего формата.
- 1.2.19 Что такое должностной бланк?
- 1 общий бланк с указанием должности руководителя организации;
 - 2 бланк письма с указанием должности руководителя организации;
 - 3 бланк, на котором вместо наименования организации печатается должность руководителя организации.
- 1.2.20 Можно ли при изготовлении бланков документов печатать сокращенное наименование организации, являющейся автором документа?
- 1 нельзя;
 - 2 можно в случаях, если оно закреплено в учредительных документах;
 - 3 если оно закреплено, но только вместе с полным наименованием организации.

2.1 Эстетика. Этика. Сферы действия этикета

2.1.1 Что такое этика?

- 1 наука об этикете;
- 2 наука о прекрасном;
- 3 область знаний о морали, нравственности;
- 4 философские рассуждения о необходимости для человека стремиться к извлечению из всего выгодного и полезного для себя.

2.1.2 Над этим рассуждает этика:

- 1 в чем заключается смысл жизни?
- 2 в чем состоит предназначение человека?
- 3 в чем заключается хорошее и что есть плохое?
- 4 в чём суть трагического и комического в жизни?

2.1.3 Кто ввел термин этика?

- 1 Демокрит;
- 2 Гераклит
- 3 Аристотель;
- 4 Сократ

2.1.4 Гедонизм-этическое направление, утверждающее:

- 1 ограничение, подавление чувствительных желаний;
- 2 наслаждение, стремление к счастью, полноценному раскрытию возможностей тела духа как высшее благо;
- 3 строгое проведение какого-либо принципа в действии, поведении мысли, исключая компромиссы, учет других принципов;
- 4 принцип оценки всех явлений только с точки зрения их полезности, выгоды для человека.

2.1.5 Ригоризм-этическое направление:

- 1 поощряющее компромиссы, учет других принципов;
- 2 определяющее принцип оценки всех явлений только с точки зрения их полезности, выгоды для человека;
- 3 считается высшим благом, наиглавнейшим в жизни наслаждение, стремление к счастью, полноценному раскрытию возможностей тела и духа;
- 4 возводящее в культ строгое проведение какого-либо принципа в действии, поведении мысли, исключая компромиссы, учет других принципов.

2.1.6 Родиной этикета считается:

- 1 Франция;
- 2 Великобритания;
- 3 Италия;
- 4 Испания.

2.1.7 Чувство меры, границ общения, превышение которых может поставить человека в неловкое положение:

- 1 вежливость;
- 2 тактичность;
- 3 точность;
- 4 предупредительность.

2.1.8 Умение выразить мысль так, чтобы у собеседника не осталось вопросов по сути сказанного:

- 1 точность;
- 2 вежливость;
- 3 скромность;
- 4 тактичность.

2.1.9 Приоритетным статусом для работника сферы сервиса обладает:

- 1 государство;
- 2 партнер;
- 3 клиент;

- 4 начальник
- 2.1.10 Знания, умения и навыки в области взаимодействия с клиентами, обеспечивающие успешность и эффективность профессиональной деятельности в сфере сервиса:
 - 1 этикет;
 - 2 культура речи;
 - 3 коммуникативная культура;
 - 4 культура телефонного разговора.
- 2.1.11 Что означает в переводе с греческого слово «Эстетика»?
 - 1 чувственный, чувствующий;
 - 2 созерцательность;
 - 3 понимающий, знающий.
- 2.1.12 Подберите к каждому понятию (1,2,3) нужное определение:
 - 1 эстетические чувства;
 - 2 эстетический вкус;
 - 3 эстетический идеал.
 - а) конкретно-чувствительный прообраз высшего совершенства личности и общества, их гармоничных взаимоотношений;
 - б) субъективная способность человека судить о прекрасном и безобразном, о трагическом и комическом;
 - в) способность к восприятию гармонии и красоты, когда человек получает удовольствие от созерцаемых им предметов и существ.
- 2.2 Культура общения в профессиональной сфере**
 - 2.2.1 Общение — это:
 - 1 взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;
 - 2 взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;
 - 3 отношение к поступающей информации.
 - 2.2.2 Стили общения бывают:
 - 1 ритуальный;
 - 2 манипулятивный;
 - 3 иронический.
 - 2.2.3 Содержание общения:
 - 1 передача от человека к человеку информации;
 - 2 восприятие партнерами по общению друг с другом;
 - 3 ориентация в коммуникативной ситуации;
 - 4 взаимооценка партнерами по общению друг друга;
 - 5 взаимодействие партнера друг с другом.
 - 2.2.4 Функции общения:
 - 1 инструментальная;
 - 2 интегративная;
 - 3 деловая;
 - 4 трансляционная;
 - 5 экспрессивная.
 - 2.2.5 Виды общения:
 - 1 формальное;
 - 2 деловое;
 - 3 спор;
 - 4 духовное;
 - 5 светское.
 - 2.2.6 Структура делового общения состоит из:
 - 1 коммуникативной стороны;
 - 2 интерактивной стороны;
 - 3 перцептивной стороны;
 - 4 субъективной стороны.

2.2.7 Стиль общения это:

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

2.2.8 Механизм общения включает в себя:

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

2.2.9 Барьеры восприятия в общении бывают:

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

2.2.10 Невербальные средства общения являются:

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

2.2.11 Невербальное поведение — это:

- 1 открытое социально-психологические и индивидуально-психологические характеристики личности;
- 2 скрытие для непосредственного наблюдателя социально-психологические и индивидуально-психологические характеристики личности.

2.2.12 Невербальные средства общения:

- 1 кинесика;
- 2 дистанция;
- 3 такесика;
- 4 проксемика;
- 5 рукопожатие.

2.2.13 Вербальные средства общения являются:

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

2.2.14 К вербальным средствам общения относятся:

- 1 мимика;
- 2 слова;
- 3 жесты.

2.2.15 Речь в деловом общении направлена на:

- 1 то, чтобы убедить собеседника в своей точки зрения и склонить к сотрудничеству;
- 2 то, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

2.2.16 Из чего складывается речевая структура:

- 1 словарный запас;
- 2 точная передача мысли по средством слова;
- 3 просторечием;
- 4 чистота речи;
- 5 правильное произношение слов.

2.2.17 Деловое общение можно разделить на:

- 1 прямое;
- 2 косвенное;
- 3 опосредованное.

2.2.18 Основными этапами деловой беседы является?

- 1 начало беседы;

- 2 аргументирование выдвигаемых положений;
 - 3 информирование партнеров;
 - 4 принятие решения;
 - 5 подведение итогов.
- 2.2.19 На стадии начала беседы становятся следующие задачи:
- 1 установить контакт с собеседником;
 - 2 создать благоприятную атмосферу для беседы;
 - 3 подготовить тему обсуждения;
 - 4 определить степень важности беседы;
 - 5 привлечь внимание к теме разговора;
 - 6 пробудить интерес.

2.3 Конфликты и их причины; стратегия поведения

- 2.3.1 Что необходимо для перехода конфликта из внутреннего состояния во внешнее действие:
- 1 инцидент;
 - 2 перерыв в общении;
 - 3 план решения конфликта;
 - 4 стереотип.
- 2.3.2 Общение — это:
- 1 заучивание правил при овладении культурой взаимоотношений;
 - 2 чуткость, отзывчивость, доброта, сопереживание, понимание;
 - 3 сложный процесс установления и развития контактов между людьми.
- 2.3.3 Улучшает морально-психологический климат в коллективе и выводит отношения на новый уровень:
- 1 деструктивный конфликт;
 - 2 межличностный конфликт;
 - 3 конструктивный конфликт.
- 2.3.4 Конфликт деструктивного уровня:
- 1 улучшает морально-психологический климат коллектива;
 - 2 разрушает отношения;
 - 3 не оказывает никакого влияния на деятельность коллектива.
- 2.3.5 Способ разрешения конфликта:
- 1 письменные жалобы;
 - 2 уклонение, конкуренция;
 - 3 взаимные претензии.
- 2.3.6 Конкуренция, это способ разрешения конфликта не может быть использована:
- 1 в деловом партнерстве;
 - 2 в дружбе;
 - 3 в трудовом коллективе.
- 2.3.7 К какому уровню сознания обратиться человеческий организм в ситуации нравственного выбора?
- 1 бессознательное;
 - 2 надсознание;
 - 3 сознание;
 - 4 подсознание.
- 2.3.8 Конфликтующие стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках при стиле:
- 1 примирение;
 - 2 компромисс;
 - 3 вражда.
- 2.3.9 При стрессе фаза мобилизации характеризуется:
- 1 активизацией защитных сил организма;
 - 2 невозможностью удовлетворения требований сторон;
 - 3 согласованием между конфликтующими.

- 2.3.10 К способам снятия эмоционально напряжения, вызываемого стрессом, конфликтами, не относятся:
- 1 интенсивные физические нагрузки;
 - 2 расслабление;
 - 3 релаксация.
- 2.3.11 Из приведенных типов конфликтов выберите правильный ответ:
- 1 внутриличностные;
 - 2 межрасовые;
 - 3 межличностные.
- 2.3.12 Альтруизм предполагает:
- 1 полное самопожертвование;
 - 2 отречение от собственных принципов;
 - 3 бескорыстие, готовность пожертвовать своими интересами в пользу другого.
- 2.3.13 Настроение является:
- 1 психическим явлением;
 - 2 психическим состоянием;
 - 3 психическим свойством личности.
- 2.3.14 Конфликтная ситуация — это:
- 1 ситуация, в которой присутствует инцидент;
 - 2 ситуация, в которой две или более сторон противоречат друг другу;
 - 3 ситуация, в которой присутствует инцидент.
- 2.3.15 Инцидент — это
- 1 повод, случай;
 - 2 компромисс, сотрудничество;
 - 3 конкуренция, противостояние.
- 2.3.16 Конфликт — это:
- 1 процесс социального взаимодействия;
 - 2 наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах;
 - 3 система поощрений.
- 2.3.17 Конфликты являются предметом изучения науки:
- 1 социологии;
 - 2 политологии;
 - 3 конфликтологии;
 - 4 верны все варианты.
- 2.3.18 Основой возникновения конфликта является:
- 1 мотив;
 - 2 предмет конфликта;
 - 3 стороны конфликта.

2.4 Имидж. Культура речи

- 2.4.2 Имидж в переводе с английского языка означает:
- 1 впечатление;
 - 2 образ;
 - 3 оценка.
- 2.4.3 Термины «имидж», «репутация», «идентичность», «организационная культура» являются:
- 1 синонимами;
 - 2 четко взаимосвязанными понятиями;
 - 3 не являются взаимосвязанными между собой и изучаются различными науками.
- 2.4.4 К внутренним факторам, зависимым от носителя имиджа, относятся:
- 1 общие физические данные, мимика, среда обитания;
 - 2 коммуникабельность, уровень нравственности;
 - 3 верны оба варианта.
- 2.4.5 Формирование делового имиджа следует начинать с ...
- 1 создания имидж-портрета;
 - 2 выбора стратегии;

- 3 формулирования имиджевых целей.
- 2.4.6 Чему должна соответствовать рабочая одежда?
 - 1 внутренней корпоративной культуре определенной организации (компании);
 - 2 интересам, нормам и вкусам клиентов организации;
 - 3 времени года.
- 2.4.7 Для предпринимателей, менеджеров, взаимодействующих с различными группами общественности, при создании делового имиджа целесообразно использовать стратегию ...
 - 1 формирования целевого имиджа;
 - 2 формирования универсального имиджа;
 - 3 «креативный взрыв».
- 2.4.8 Деловая одежда в первую очередь должна быть ...
 - 1 строгой и элегантной;
 - 2 дорогой и модной;
 - 3 яркой и стильной.
- 2.4.9 В одном наряде рекомендуется сочетать не более ... цветов:
 - 1 трёх;
 - 2 четырёх;
 - 3 двух.
- 2.4.10 Вербальным элементом имиджа является ...
 - 1 речь;
 - 2 одежда;
 - 3 почерк.
- 2.4.11 Дресс-код – это ...
 - 1 форма одежды, требуемая во время посещений определенных мероприятий, заведений и организаций;
 - 2 иностранная забава;
 - 3 правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем.

2.5 Культура телефонного разговора

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения.

Если вы всегда соблюдаете данное правило, запишите себе 2 балла, иногда – 1, никогда – 0.

Вопросы:

- 2.5.2 Я набираю номер телефона только тогда, когда твёрдо уверен в его правильности.
- 2.5.3 Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
- 2.5.4 Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листе бумаги.
- 2.5.5 Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем, и если нет, то переношу разговор на другой, согласованный день и час.
- 2.5.6 Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и своё предприятие.
- 2.5.7 Если я не туда попал, приношу извинения, а не вешаю молча трубку.
- 2.5.8 На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
- 2.5.9 Работая над важным документом, выключаю телефон или переключаяю его на секретаря.
- 2.5.10 В деловых телефонных разговорах держу себя в руках, даже если до этого был чем-то занят.
- 2.5.11 Находясь на службе, в качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию.

	2.5.12 Во время продолжительного монолога собеседника по телефону благодарю собеседника и желаю ему успеха. 2.5.13 Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе. 2.5.14 Завершая телефонный разговор, благодарю собеседника и желаю ему успеха. 2.5.15 Если во время беседы с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже. 2.5.16 Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить. Результаты теста 25 баллов и более –вы вполне владеете культурой телефонной беседы. 20-24 баллов– в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования. менее 20 баллов– целесообразно еще раз изучить правила.
3	Охрана труда
	3.1 Правовые и организационные основы охраны труда на предприятиях. 3.2 Основные положения законодательства об охране труда на предприятии. 3.3 Организация работ по ОТ на предприятии. 3.4 Производственный травматизм. Причины и методы изучения. 3.5 Несчастный случай на производстве. 3.6 Аттестация рабочих мест по условиям труда. 3.7 Правила техники безопасности и производственной санитарии. 3.8 Инструкции по охране труда. 3.9 Содержание типовой инструкции для работников предприятия. 3.10 Требования техники безопасности к оборудованию и технологической оснастке. 3.11 Электробезопасность и пожаробезопасность. 3.12 Пожарная безопасность объекта. 3.13 Порядок расследования несчастных случаев на производстве. 3.14 Приемы оказания первой доврачебной медицинской помощи.
4	Архивное дело
	4.1 Архивный документ - это..... 1 документ, не имеющий себе подобных по содержащей в нем информации и (или)его внешним признакам, невосполнимый при утрате; 2 материальный носитель с зафиксированной на нем информацией, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и подлежит хранению в силу значимости указанных носителя и информации для граждан, общества и государства; 3 документ, прошедший экспертизу ценности документов, поставляемый на государственный учет и подлежащий обязательному хранению; 4 документ Архивного фонда РФ, который имеет непреходящую культурно-историческую и научную ценность, особую важность для общества и государства и в отношении которого установлен особый режим учета, хранения и использования; 4.2 Архив-это.... 1 совокупность архивных документов, отражающих материальную и духовную жизнь общества, имеющих историческое, научное, социальное, экономическое, политическое и культурное значение, являющихся неотъемлемой частью историко-культурного наследия народов РФ, относящихся к информационным ресурсам и подлежащих постоянному хранению; 2 федерального государственное учреждение, создаваемое Правительством РФ, или государственное учреждение субъекта РФ, создаваемое органом

- государственной власти субъекта РФ, которое осуществляет хранение, комплектование, учет и использование документов;
- 3 структурное подразделение органа местного самоуправления муниципального района, городского округа или муниципальное учреждение, создаваемое этим органом, которые осуществляют хранение, комплектование, учет и использование документов Архивного фонда РФ, а также других архивных документов;
- 4 учреждение или структурное подразделение организации, осуществляющие хранение, комплектование, учет и использование архивных документов;
- 4.3 Первым уровнем системы архивного законодательства является:
- 1 конституционное законодательство;
- 2 общепринятые принципы и нормы международного права и международные договоры РФ;
- 3 законодательство РФ;
- 4 нормативно-правовые акты местного самоуправления.
- 4.4 Наиболее важной формой использования документов архива является:
- 1 предоставление документов пользователям через читальный зал;
- 2 исполнение запросов;
- 3 информационные материалы;
- 4 выдача документов и дел во временном пользование.
- 4.5 Какой документ архив не предоставляет заявителям:
- 1 тематический перечень документов;
- 2 тематическая подборка документов;
- 3 акт об отсутствии запрашиваемых документов в архиве;
- 4 тематический обзор документов.
- 4.6 Какие дела не подлежат описанию:
- 1 дела постоянного хранения;
- 2 дела временного (до 10 лет) хранения;
- 3 дела временного (свыше 10 лет) хранения;
- 4 дела постоянного хранения.
- 4.7 НЕ существует критерия ценности документов:
- 1 внешних особенностей;
- 2 содержания;
- 3 происхождения;
- 4 экономического.
- 4.8 При комплектовании архива обязательно должен вести список:
- 1 учреждений и организаций, в деятельности которых создаются документы, имеющие государственное значение;
- 2 физических лиц;
- 3 учреждений и организаций, находящихся под контролем государственных архивов как возможные источники комплектования.
- 4.9 Срок исполнения запроса, требующего обращения к документам архива, не должен превышать:
- 1 7 дней;
- 2 10 дней;
- 3 15 дней;
- 4 30 дней.
- 4.10 Какой документ архив не представляет заявителям:
- 1 архивная справка;
- 2 информационное письмо;
- 3 архивная копия;
- 4 акт проверки наличия документов.
- 4.11 В систему научно-справочного аппарата (НСА) к документам архива не входят:
- 1 путеводители;

	2 каталоги; 3 описи; 4 планы и отчеты работы архива. 4.12 Целевая комплексная экспертиза проводится: 1 в ведомственном архиве; 2 в государственном архиве; 3 в делопроизводстве организации. 4.13 В состав экспертной комиссии не входит 1 секретарь; 2 архивист; 3 контрактный управляющий; 4 заместитель директора. 4.14 Экспертиза ценности документов – это.. 1 процесс изучения документов на основе критериев ценности; 2 оформление дел, завершенных в делопроизводстве; 3 назначенная приказом директора комиссия из наиболее опытных работников. 4.15 Сколько лет хранить личные дело сотрудников? 1 15; 2 25; 3 75.
6	Общие правила оформления документов
6.1	Требования к оформлению документов 6.1.1 Оформление реквизитов (бланки заданий прилагаются)
7	Организация секретарского обслуживания
	7.1 Продолжите, слово «секретарь» обозначает... 7.2 Какова роль секретаря в структуре документационного обеспечения управления? 7.3 День рождения секретарской должности в России? 7.4 Перечислите квалификационные требования и образование к секретарю приемной. 7.5 Напишите структуру резюме. 7.6 Какие законы важны в регулировании нормативно-методической базе секретаря. 7.7 Напишите структуру документа «Должностная инструкция». 7.8 Перечислите деловые и личные качества необходимые в работе секретаря. 7.9 При поиске работы, какие этапы нужно пройти. 7.10 Перечислите правила бесконфликтного общения. 7.11 Опишите идеальный внешний вид секретаря. 7.12 Укажите, размер и структуру визитной карточки. 7.13 Продолжите, во главу угла этикетных правил служебных взаимоотношений должна быть поставлена... 7.14 Виды подарков в сфере деловых взаимоотношений 7.15 Оптимальный ритм работы секретаря. 7.16 Перечислите, на какие зоны делится рабочее место секретаря. 7.17 При организации и планировании рабочего дня руководителя, на какие группы вы разделите дела и задачи на день. 7.18 Напишите, на какие виды можно разделить прием посетителей. 7.19 Продолжите, при организации работы приемной основной задачей секретаря является... 7.20 Письменные обращения граждан делятся на... 7.21 Запишите схему телефонного разговора, когда звонит секретарь. 7.22 Каковы условия успешной деловой беседы? 7.23 Напишите структуру протокола при проведении совещания. 7.24 Перечислите, что в себя включает организация и подготовка переговоров.

- 7.25 Перечислите виды приемов.
 7.26 Текст приглашения на презентацию состоит из...
 7.27 Отчет о деловой поездки руководителя состоит из ...

8 Технические средства управления в офисе

- 8.1 Полиграфия – это ...
 1 получение большого количества копий с промежуточной печатной формы, изготовленной с документа оригинала;
 2 ввод текстовой или графической информации в компьютер, путем преобразования ее в цифровой вид;
 3 процесс просвечивания прозрачного оригинала, наложенного на светочувствительную диазобумагу.
- 8.2 Один из способов фотографического копирования:
 1 проекционное;
 2 централизованное;
 3 проявление изображения.
- 8.3 Какой принтер печатает за счет картриджа с тонером?
 1 матричный;
 2 струйный;
 3 лазерный.
- 8.4 Когда появились лазерные принтеры?
 1 в начале 70-х годов;
 2 в начале 90-х годов;
 3 в начале 80-х годов.
- 8.5 Телефоны делятся по системе связи на:
 1 проводные;
 2 носимые;
 3 стационарные.
- 8.6 Что не входит в процедуры электрографического копирования?
 1 затемнение изображения;
 2 проявление изображения;
 3 светоэкспозиция.
- 8.7 Какой сканер предназначен для сканирования брошюрных документов?
 1 книжные сканеры;
 2 планетарные сканеры;
 3 барабанные сканеры.
- 8.8 Для печати в больших форматах (A2 и A1) обычно применяют?
 1 принтеры;
 2 плоттеры;
 3 ризографы.
- 8.9 Недостатки матричного принтера?
 1 медленная скорость печати, низкое качество;
 2 дешевый, медленная цветная печать;
 3 высокая стоимость, медленная скорость работы.
- 8.10 Скрепки. Как не может осуществляться скрепление стоп бумаги?
 1 по краю стопы;
 2 по центру пачки;
 3 снизу.
- 8.11 Характеристики копировального аппарата:
 1 скорость работы, оптическое разрешение, глубина цвета;
 2 скорость копирования, объем, формат оригинала копии;
 3 оптическое разрешение, формат оригинала копии, глубина цвета.
- 8.12 Основным достоинством современных офисных АТС является:
 1 практически бесплатное пользование внутренней телефонной связью;
 2 большое количество городских абонентских линий.

	8.13 Сколько экземпляров с одной формы можно сделать с трафаретной печати? 1 от 40 до 100; 2 от 200 до 800; 3 от 400 до 1500. 8.14 Какой принтер появился первым? 1 струйный; 2 лазерный; 3 матричный 8.15 Отдельная группа аппаратов, у которой между базой и трубкой нет соединительного шнура: 1 радиотелефон; 2 сотовый телефон; 3 пейджер. 8.16 Устройство ввода текстовой или графической информации в компьютере путем преобразования ее в цифровой вид для последующего использования, обработки, хранения или вывода: 1 ксерокс; 2 сканер; 3 принтер.
9	Виды документов
	9.1 Основные организационно-правовые документы — это: 1 устав; 2 положение об организации; 3 трудовой договор; 4 положения о ее структурных подразделениях. 9.2 Срок действия организационно-правовых документов: 1 не ограничен; 2 ограничен. 9.3 Разработка организационно-правовых документов требует соблюдения следующих принципов: 1 текст должен быть максимально лаконичным и при этом точным и ясным; 2 допускается возможность неоднозначного толкования; 3 он изложения должен быть нейтральным и вместе с тем убедительным; 4 допускается использование только устойчивых, общепринятых словосочетаний и сокращений; 5 текст должен соответствовать требованиям служебно-делового стиля речи; 6 проект должен дублировать другие организационно правовые документы деятельности предприятия и противоречить им. 9.4 Навозите виды организационно-правовых документов. 9.5 Датой организационного документа является: 1 дата подписания; 2 дата согласования; 3 дата утверждения; 4 дата отправки. 9.6 Организационные документы разрабатываются: 1 руководителем структурного подразделения; 2 руководством учреждения и структурного подразделения; 3 руководителем организации; 4 специалистами учреждения. 9.7 Целью разработки организационных документов является: 1 наиболее рациональное разделение труда между подразделениями и работниками; 2 управленческие функции, реализуемые в деятельности учреждений; 3 решение наиболее важных задач, стоящих перед данной организацией.

- 9.8 К организационным документам относят:
- 1 план;
 - 2 решение;
 - 3 штатное расписание.
- 9.9 Какой документ служит основой при разработке должностной инструкции?
- 1 СТБ 6.38-2004;
 - 2 инструкция по созданию должностных инструкций;
 - 3 квалификационный справочник должностей служащих.
- 9.10 Регламент оформляют:
- 1 на общем бланке;
 - 2 на специальном бланке;
 - 3 на анкетном бланке.
- 9.11 Распорядительный документ вступает в силу:
- 1 с момента составления проекта документа;
 - 2 с проставления печати на документе;
 - 3 с момента его подписания;
 - 4 с момента получения документа исполнителем.
- 9.12 Распорядительный документ, имеющий ограниченный срок действия и касающийся узкого круга организаций и должностных лиц называется:
- 1 указанием;
 - 2 решением;
 - 3 распоряжением.
- 9.13 Какой реквизит не входит в состав формуляра-образца приказа по основной деятельности:
- 1 наименование организации;
 - 2 наименование вида документа;
 - 3 дата;
 - 4 регистрационный номер;
 - 5 место издания;
 - 6 адресат;
 - 7 заголовок к тексту;
 - 8 текст;
 - 9 подпись.
- 9.14 Какой документ имеет две подписи руководителя и секретаря?
- 1 приказ;
 - 2 решение;
 - 3 протокол.
- 9.15 Распорядительная часть распоряжения начинается словом?
- 1 приказываю;
 - 2 предлагаю.
- 9.16 Письмо, своевременно информирующее заинтересованное должностное лицо или организацию о свершившемся факте — это:
- 1 акт;
 - 2 докладная записка;
 - 3 информационное письмо.
- 9.17 Письменное предложение одного лица другому лицу, выражающему желание заключить с ним договор — это
- 1 оферта;
 - 2 деловое (служебное) письмо;
 - 3 договор о сотрудничестве;
 - 4 заявление.
- 9.18 Документ, направляемый с целью подтверждения данных ранее обещаний или оговоренных условий — это
- 1 письмо - извещение;
 - 2 гарантийное письмо;
 - 3 исполнительный лист;
 - 4 докладная записка.

	9.19 Письмо, содержащее не только напоминание о выполнении взятых обязательств, но и возможные меры, которые будут приняты при их невыполнении — это... 1 докладная записка; 2 письмо - извещение; 3 письмо-напоминание; 4 письмо - просьба. 9.20 Документ, в котором фиксируется последовательность и содержание обсуждаемых коллегиальным органом (совещанием, конференцией, советом и т. д.) поставленных вопросов и принятых решений — это 1 диктофон; 2 постановление; 3 акт; 4 протокол.
10	Организация работы с документами
	10.1 Что означает термин «документооборот»: 1 полный цикл обработки и движения всех документов за определенный промежуток времени (месяц, квартал, год); 2 движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления; 3 суммарный годовой оборот всех документов организации; 4 общее количество созданных в организации (структурном подразделении) и поступивших в организацию (структурное подразделение) документов в течение года (квартала, месяца). 10.2 Какие документы подлежат регистрации: 1 документы, которые впоследствии подвергаются экспертизе ценности заключенной в них информации; 2 только те документы, которые требуют постановки на контроль по срокам исполнения; 3 все документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях; 4 все входящие, исходящие и внутренние документы. 10.3 Входящий документ регистрируется ... 1 не позднее 10 дней со дня поступления в организацию; 2 не позднее пяти дней со дня поступления в организацию; 3 не позднее трех дней со дня поступления в организацию; 4 в день поступления в организацию. 10.4 Отметка о поступлении документа в организацию проставляется ... 1 на всех входящих документах, за исключением имеющих надпись «лично» и адресованных общественным организациям; 2 только на документах, регистрируемых службой делопроизводства; 3 только на регистрируемых документах; 4 на всех входящих документах. 10.5 Внутренний документ регистрируется ... 1 в день его подписания или утверждения; 2 не позднее трех дней после его подписания или утверждения; 3 в день завершения его согласования; 4 не позднее 10 дней после его подписания или утверждения. 10.6 Исходящее письмо регистрируется ... 1 в день его подписания; 2 не позднее трех дней со дня его подписания; 3 не позднее 10 дней со дня его подписания; 4 в день отправки его из организации. 10.7 Когда производится рассмотрение и передача на исполнение поступивших в организацию документов:

- 1 в день их поступления в организацию;
 - 2 на следующий день после их поступления в организацию;
 - 3 не позднее трех дней со дня их поступления в организацию;
 - 4 не позднее 10 дней со дня их поступления в организацию.
- 10.8 В каком случае следует сохранить конверт от поступившего в организацию письма, приложив его к находившимся в нем документам:
- 1 когда письмо получено от разового корреспондента;
 - 2 когда письмо доставлено фельдъегерем;
 - 3 когда полученное письмо является ответным;
 - 4 когда в конверте присланы ценные документы.
- 10.9 Как следует поступить секретарю с ошибочно полученной корреспонденцией:
- 1 немедленно доложить об этом своему непосредственному руководителю;
 - 2 вскрыть конверт, проверить состояние вложений, обеспечить их сохранность до востребования;
 - 3 обеспечить сохранность корреспонденции до востребования, не нарушая почтовой упаковки;
 - 4 возвратить корреспонденцию отправителю.
- 10.10 Обязан ли секретарь читать корреспонденцию, поступающую на имя его руководителя:
- 1 обязан;
 - 2 обязан только в случае, если руководитель отсутствует, например, находится в командировке;
 - 3 обязан только после того, когда руководитель рассмотрит эту корреспонденцию;
 - 4 не обязан.
- 10.11 Какое утверждение о цели регистрации документов ошибочно:
- 1 учет документов;
 - 2 контроль исполнения документов;
 - 3 справочная работа по документам;
 - 4 хранение документов.
- 10.12 В каком случае предпочтительно применение журнальной системы регистрации документов:
- 1 когда на первое место выступает необходимость учета документов;
 - 2 когда требуется обеспечить эффективную исполнительскую дисциплину;
 - 3 когда требуется обеспечить эффективную справочно-поисковую работу по документам;
 - 4 когда приходится регистрировать большое количество документов (более 10 тыс. документов в год).
- 10.13 Какие цели преследуются применением карточной системы регистрации документов в делопроизводстве организации:
- 1 цели анализа документов;
 - 2 цели систематизации документального фонда организации;
 - 3 цели учета, контроля исполнения документов и обеспечения справочно-поисковой работы по ним;
 - 4 только цели обеспечения справочно-поисковой работы по документам.
- 10.14 Какой документ считается исходящим:
- 1 официальный документ, содержащий исходную информацию для составления другого документа;
 - 2 официальный документ, являющийся юридическим основанием для составления другого документа;
 - 3 официальный документ, отправляемый из учреждения;
 - 4 официальный документ, являющийся актом применения норм права.
- 10.15 При каком объеме документооборота предпочтительна журнальная система регистрации документов:
- 1 до 1500 документов в год;
 - 2 более 1500 документов в год;

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

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

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

	12.1.19 Разработка организационно-правовых документов требует соблюдения следующих принципов: 1 текст должен быть максимально лаконичным и при этом точным и ясным; 2 допускается возможность неоднозначного толкования; 3 тон изложения должен быть нейтральным и вместе с тем убедительным; 4 допускается использование только устойчивых, общепринятых словосочетаний и сокращений; 5 текст должен соответствовать требованиям служебно-делового стиля речи; 6 проект должен дублировать другие организационно правовые документы деятельности предприятия и противоречить им. 12.1.20 Целью разработки организационных документов является: 1 наиболее рациональное разделение труда между подразделениями и работниками; 2 управленческие функции, реализуемые в деятельности учреждений; 3 решение наиболее важных задач, стоящих перед данной организацией.
	12.2 Практическая часть
	12.2.1 Задание 1. 1 Оформить приказ по основной деятельности. 2 Оформление приказов по личному составу. 3 Оформление приказов 30,31,32. 4 Обязательные реквизиты для приказов по личному составу. 12.2.2 Задание 2. 1 Оформить письмо-циркуляр. 2 Оформление реквизитов 27,28,29. 3 Правила подготовки оформления документов. 4 Оформления письма напоминания и извещения. 12.2.3 Задание 3. 1 Оформить сопроводительное письмо. 2 Оформление приказа перевода на другую работу. 3 Оформление письма-подтверждения. 4 Оформление реквизитов 12,13,14. 12.2.4 Задание 4 1 Оформить заявление об изменении фамилии и издать приказ на основании заявления. 2 Оформить приказ о поощрении и взыскании. 3 Реквизиты ОРД. 4 Организация рабочего места делопроизводителя. 12.2.5 Задание 5. 1 Оформить приказ об увольнении и издать приказ на основании заявления. 2 Составление и оформление докладной записки. 3 Виды бланков. 4 Оформление телеграммы. 12.2.6 Задание 6. 1 Оформить письмо-требование. 2 Оформление приказа об увольнении. 3 Оформление справочно-информационных документов. 4 Организационные документы. 12.2.7 Задание 7. 1 Оформить заявление о предоставлении отпуска и издать приказ на основании заявления. 2 Составление и оформление дел (листа-заверителя дела, листа и карты-заместителя дела). 3 Виды документов. 4 Оформление акта. 12.2.8 Задание 8. 1 Оформить гарантийное письмо.

- 2 Оформление реквизитов 24,25,26.
 - 3 Контроль за исполнением документов.
 - 4 Коммерческое письмо (Оферта).
- 12.2.9 Задание 9.
- 1 Оформить заявление о назначении на должность и издать приказ на основании заявления.
 - 2 Составление и оформление инструкции по делопроизводству.
 - 3 Служебные письма.
 - 4 Оттиски печати.
- 12.2.10 Задание 10
- 1 Оформить протокол.
 - 2 Оформление письма поздравления.
 - 3 Оформления сводных приказов по личному составу.
 - 4 Оформление реквизитов 18,19,20.
- 12.2.11 Задание 11.
- 1 Оформить заявление о приеме на работу и издать приказ на основании заявления.
 - 2 Составление и оформление согласия на обработку персональных данных работника.
 - 3 Понятие о документах.
 - 4 Оформление протокола.
- 12.2.12 Задание 12.
- 1 Оформить письмо-приглашение.
 - 2 Оформление приказа об увольнении.
 - 3 Регистрация документов.
 - 4 Оформление реквизитов 18,19,20.
- 12.2.13 Задание 13.
- 1 Оформить заявление о предоставлении учебного отпуска и издать приказ на основании заявления.
 - 2 Составление и оформление объяснительной записки.
 - 3 Адресование документов.
 - 4 Оформление телефонограммы.
- 12.2.14 Задание 14.
- 1 Оформить докладную записку.
 - 2 Виды приказов по личному составу.
 - 3 Организационно-распорядительные документы.
 - 4 Телефакс.
- 12.2.15 Задание 15.
- 1 Оформить заявление о командировании и издать приказ на основании заявления.
 - 2 Составление и оформление доверенности.
 - 3 Организационные формы ведения делопроизводства.
 - 4 Оформление справки.
- 12.2.16 Задание 16.
- 1 Оформить заявление о предоставлении отпуска по беременности и родам и издать сложный приказ на основании заявления.
 - 2 Составление и оформление дел (обложки дела, внутренней описи дела).
 - 3 Бланк и его состав.
 - 4 Оформление штатного расписания.
- 12.2.17 Задание 17.
- 1 Оформить письмо-просьбу.
 - 2 Оформление приказа по основной деятельности.
 - 3 Оформление приказа о назначении на должность.
 - 4 Оформить письмо-ответ (с текстом).
- 12.2.18 Задание 18
- 1 Оформить письмо-отказ.

- 2 Должностная инструкция и ее основные разделы.
- 3 Оформление распорядительных документов.
- 4 Оформление реквизитов 08,09,10

12.2.19 Занятие 19.

- 1 Оформить краткий протокол.
- 2 Организация документооборота на предприятии.
- 3 Претензионное письмо.
- 4 Оформление реквизитов 21,22,23.

Экспертное заключение

Программа профессионального обучения (профессиональная подготовка) по профессии 21299 «Делопроизводитель»

Элемент экспертизы	Его содержание	Наличие/отсутствие/частичное наличие. Замечания.
Наличие в ОПП программе следующих компонентов	Титульный лист	наличие
	Аннотация	наличие
	Пояснительная записка	отсутствие
	Цифровые учебные материалы	отсутствие
	Учебно-тематический план	наличие
	Календарный учебный график	наличие
	Материально-технические условия реализации программы	наличие
Целевая направленность программы	Ссылка на профессиональный стандарт и уровень квалификации, в соответствии с которыми разработана программа	наличие
	Характеристика профессиональной деятельности выпускника с описанием обобщенных трудовых функций (ОТФ) и трудовых функций (ТФ) профессионального стандарта и уровня квалификации ОТФ и ТФ, заявленных в программе	наличие
	Соответствие описания ОТФ и ТФ уровню квалификации деятельности, овладение или совершенствование которой предусмотрено, срокам ее освоения и исходным уровнем и направленностью (профилем) имеющегося у слушателей профессионального образования.	наличие
	Характеристика категории обучающихся	наличие
	Связь целей образовательной программы с ОТФ и ТФ профессионального стандарта и задач с профессиональными компетенциями или трудовыми функциями	наличие
Учебно-методическое обеспечение программы	Основная литература	наличие
	Дополнительная литература	наличие
	Периодические издания	наличие
	Электронные ресурсы	наличие
Планируемые Результаты освоения программы	Структурированы по видам профессиональной деятельности, профессиональным компетенциям и универсальным	наличие
	Планируемые результаты детализированы (знание, умение, практический опыт (владение))	наличие

Оценка качества освоения программы	Соответствие форм промежуточной и итоговой аттестации специфике профессиональных компетенций слушателей в программе	наличие
	Соответствие между объектом, предметом оценки и критериями результатов обучения	наличие
	Наличие комплексных заданий для промежуточной и итоговой оценки	наличие
	Имеются примеры оценочных материалов	наличие

Экспертное заключение (соответствует/частично (требуется доработки)/не соответствует)

Подпись эксперта