

Общество с ограниченной ответственностью
«Комплексный центр «ЗАЩИТА»

УТВЕРЖДАЮ

_____ Р.Н. Буянов
« ____ » _____ 2023г.

**Основная программа профессионального обучения –
программа профессиональной подготовки
по профессиям рабочих, должностям служащих
«Секретарь-администратор»**

г. Пенза, 2023

Содержание:

Содержание	2
Общие положения	3
Планируемые результаты	6
Организационно – педагогические условия	9
Итоговая и промежуточная аттестация	10
Учебный план	10
Учебно-тематический план	11
Календарный учебный график	12
Рабочая программа. Содержание тем	13
Оценочные материалы	17
Контрольно-измерительные материалы	19
Методические материалы	31
Нормативно-правовые акты и список литературы	31

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Основная программа профессионального обучения – программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих «Секретарь-администратор» разработана в соответствии с требованиями следующих нормативно-технических документов:

- Федерального закона от 29.12.2012г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020г. № 438 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

- Приказ Министерства образования и науки РФ от 02 июля 2013г. №513 «Об утверждении перечня профессии рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

Профессиональное обучение осуществляется в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, в том числе в учебных центрах профессиональной квалификации и на производстве, а также в форме самообразования. Учебные центры профессиональной квалификации могут создаваться в различных организационно-правовых формах юридических лиц, предусмотренных гражданским законодательством, или в качестве структурных подразделений юридических лиц.

Формы обучения по основным программам профессионального обучения определяются организацией, осуществляющей образовательную деятельность, самостоятельно, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Содержание и продолжительность профессионального обучения по каждой профессии рабочего, должности служащего определяется конкретной программой профессионального обучения, разрабатываемой и утверждаемой организацией, осуществляющей образовательную деятельность, на основе профессиональных стандартов (при наличии) или установленных квалификационных требований, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Сроки начала и окончания профессионального обучения определяются в соответствии с учебным планом конкретной основной программы профессионального обучения.

Образовательная деятельность по основным программам профессионального обучения организуется в соответствии с расписанием, которое определяется организацией, осуществляющей образовательную деятельность.

Профессиональное обучение на производстве осуществляется в пределах рабочего времени обучающегося по соответствующим основным программам профессионального обучения.

Профессиональное обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, в пределах осваиваемой программы профессионального

обучения осуществляется в порядке, установленном локальными нормативными актами организации, осуществляющей образовательную деятельность. При прохождении профессионального обучения в соответствии с индивидуальным учебным планом его продолжительность может быть изменена организацией, осуществляющей образовательную деятельность, с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося.

Реализация основных программ профессионального обучения сопровождается проведением промежуточной аттестации обучающихся. Формы, периодичность и порядок проведения промежуточной аттестации обучающихся устанавливаются организацией, осуществляющей образовательную деятельность, самостоятельно.

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен проводится организацией, осуществляющей образовательную деятельность, для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационных разрядов, классов, категорий по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих (при наличии таких разрядов, классов, категорий).

Формы проведения квалификационного экзамена устанавливаются организацией, осуществляющей образовательную деятельность.

Лицо, успешно сдавшее квалификационный экзамен, получает квалификацию по профессии рабочего, должности служащего с присвоением (при наличии) квалификационного разряда, класса, категории по результатам профессионального обучения, что подтверждается документом о квалификации (свидетельством о профессии рабочего, должности служащего).

Квалификация, указываемая в свидетельстве о профессии рабочего, должности служащего, дает его обладателю право заниматься определенной профессиональной деятельностью или выполнять конкретные трудовые функции, для которых в установленном законодательством Российской Федерации порядке определены обязательные требования к наличию квалификации по результатам профессионального обучения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Организации, осуществляющие образовательную деятельность, самостоятельно устанавливают образцы выдаваемого свидетельства о профессии рабочего, должности служащего, и определяют порядок их заполнения и выдачи. При определении порядка заполнения, учета и выдачи свидетельства о профессии рабочего, должности служащего в нем также предусматривается порядок заполнения, учета и выдачи дубликата указанного свидетельства.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть основной программы профессионального обучения и (или) отчисленным из организации, осуществляющей образовательную деятельность, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому организацией, осуществляющей образовательную деятельность.

Цель основной программы профессионального обучения – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих «Секретарь-администратор» – формирование у обучающихся профессиональных знаний, умений и навыков по профессии.

Основная цель вида профессиональной деятельности: реализация обеспечивающих функций управления организацией; внедрение лучших технических разработок и новейших технологий в обеспечение управления организацией.

Задачи программы: формирование комплексного подхода к вопросам организации обучения по профессии рабочего секретарь-администратор, планирования обучения с применением технических средств, приемам обучения в реальных условиях, на производстве.

Образовательная деятельность по программе организуется в соответствии с учебным планом, календарным графиком и расписанием.

Программа представляет собой комплекс основных характеристик образования: объём, содержание, планируемые результаты, организационно-педагогические условия, формы итоговой аттестации и представлена в виде: учебного плана, календарного учебного графика теоретического и производственного обучения, рабочих программ, оценочных материалов, методических материалов.

Объём освоения программы составляет **190** учебных часов, включает теоретическое и практическое обучение, итоговую аттестацию.

Содержание программы должно систематически дополняться материалом о новых технологических процессах и оборудовании, о достижениях, внедренных в отечественной или зарубежной практике.

Теоретические занятия - обучающиеся изучают теоретические основы, установленные квалификационными требованиями данной рабочей профессии.

Практические занятия - формирование практических умений профессиональных (выполнять определённые действия, операции, необходимые в последующем в профессиональной деятельности) данной рабочей профессии.

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Режим проведения занятий не более 8 часов в сутки. Общий срок освоения Программы согласовывается с Заказчиком индивидуально. Расписание и учебный график составляются с учетом особенностей Заказчика.

Форма реализации программы – очная, очно-заочная.

С учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося (слушателя), в соответствии со спецификой и возможностями образовательной организации, на основании действующего законодательства РФ и локальных актов образовательной организации, для отдельного обучающегося или группы обучающихся может быть организовано обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе предусматривающему ускоренное обучение в рамках осваиваемой программы.

К освоению программы допускаются лица не моложе 18 лет, и имеющие общее среднее образование или среднее профессиональное образование.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Планируемые результаты обучения по Программе сформированы с учетом требований нормативных документов.

Характеристика квалификации.

Организационное обеспечение деятельности организации.

Уровень квалификации – 3.

Возможные наименования должностей, профессий	Секретарь-администратор
--	-------------------------

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих, программы повышения квалификации служащих
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4226	Служащие в приемной (общего профиля)
ОКПДТР <3>	26353	Секретарь-машинистка

<3> Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

Перечень профессиональных компетенций (трудовые функции) – характеристика компетенций:

Компетенция (трудовая функция): 1. Прием и распределение телефонных звонков организации

Трудовые действия	Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации Регистрация поступающих телефонных звонков Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону
Необходимые умения	Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации

	<p>Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы</p> <p>Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров</p> <p>Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия</p> <p>Соблюдать служебный этикет</p>
Необходимые знания	<p>Функции, задачи, структура организации, ее связи</p> <p>Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации</p> <p>Этика делового общения</p> <p>Правила речевого этикета</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Правила защиты конфиденциальной служебной информации</p>
Другие характеристики	-

Компетенция (трудовая функция): 2. Организация работы с посетителями организации

Трудовые действия	<p>Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками</p> <p>Ведение журнала записи посетителей</p> <p>Учет посетителей и оформление пропусков</p> <p>Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей</p> <p>Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации</p> <p>Организация и бронирование переговорных комнат</p> <p>Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе</p> <p>Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)</p>
Необходимые умения	<p>Общаться с посетителями</p> <p>Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации</p> <p>Вести учетные формы, использовать их для работы</p> <p>Создавать положительный имидж организации</p> <p>Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций</p> <p>Применять информационно-коммуникационные технологии</p> <p>Обеспечивать конфиденциальность информации</p>
Необходимые знания	<p>Правила организации приема посетителей</p> <p>Правила делового общения</p>

	Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами Правила организации приемов в офисе Правила сервировки чайного (кофейного) стола Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним Этика делового общения Правила речевого этикета Требования охраны труда Правила защиты конфиденциальной служебной информации
Другие характеристики	-

Компетенция (трудовая функция): 3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций

Трудовые действия	Ведение журнала разездов работников организации Координация работы курьеров и водителей организации Ведение журнала разездов курьеров организации и маршрутов водителей Составление справки о разездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации
Необходимые умения	Составлять и вести учетные документы Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации Оценивать результаты в рамках поставленных задач Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками
Необходимые знания	Правила речевого этикета Этика делового общения Требования охраны труда Правила защиты конфиденциальной служебной информации Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами
Другие характеристики	-

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Образовательный процесс осуществляется на основании учебного плана и регламентируется расписанием занятий для каждой учебной группы.

Режим занятия: не более 8 часов в день.

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса

Материально-технические условия:

Теоретическое обучение:

Образовательная организация имеет учебный кабинет, оснащенный следующим необходимым оборудованием для проведения занятий:

- стол преподавателя – 1 шт;
- стул преподавателя – 1 шт;
- стол для обучающихся – 4 шт;
- стул для обучающихся – 8 шт;
- компьютер – 1 шт;
- МФУ – 1 шт;
- маркерная доска – 1 шт;
- кулер с водой – 1 шт.

в соответствии с требованиями по законодательным, нормативно-правовым актам.

Практическое обучение:

Организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, практических заданий, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Для практических занятий – образовательная организация имеет учебный кабинет, оснащённый:

- стол преподавателя – 1 шт;
- стул преподавателя – 1 шт;
- стол для обучающихся – 4 шт;
- стул для обучающихся – 4 шт;
- компьютер – 4 шт;
- МФУ – 1 шт;
- маркерная доска – 1 шт;
- кулер с водой – 1 шт.

в соответствии с требованиями по законодательным, нормативно-правовым актам.

Кадровое обеспечение образовательного процесса

При реализации данной программы к педагогической деятельности допускаются лица, имеющие профессиональное или высшее образование, отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам, имеющие профессиональное образование, обладающие соответствующей квалификацией, имеющие стаж работы, необходимый для осуществления образовательной деятельности по реализуемой программе, в том числе мастера производственного обучения. К образовательному процессу могут быть привлечены руководители и работники профильных организаций и (или) имеющие опыт работы в сфере организации и документационного обеспечения управления организациями любых организационно-правовых форм.

ИТОГОВАЯ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Реализация программы профессиональной подготовки по профессии рабочего «Секретарь-администратор» сопровождается проведением промежуточной аттестации обучающихся. Формы, периодичность и порядок проведения промежуточной аттестации обучающихся установлены учебным планом, в соответствии с действующими нормативными актами.

Получившие на промежуточной аттестации неудовлетворительные результаты до итоговой аттестации не допускаются.

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен проводится, для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков основной программе профессионального обучения – программе профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих «Секретарь-администратор».

Квалификационный экзамен независимо от вида профессионального обучения включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

Количество часов, отводимое на изучение отдельных тем программы, последовательность их изучения, в случае необходимости, разрешается изменять при условии, что программы будут выполнены полностью по содержанию и общему количеству часов.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Разделы программы	Количество часов			
		Всего	В том числе		
			Л	ПЗ	ПА
1.	Теоретическое обучение	136	134	-	2
2.	Практическое обучение	46	-	44	2
3.	Консультация	2	-	-	-
4.	Итоговая аттестация (Квалификационный экзамен)	6	-	-	-
	ИТОГО	190	134	44	4

*Сокращения в таблице: **Л** – лекции; **ПЗ** – практические занятия;
ПА – промежуточная аттестация.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов			
		Всего	В том числе		
			Л	ПЗ	ПА
	Теоретическое обучение	136	134	-	2
1	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	4	4	-	-
2	Документирование управленческой деятельности	12	12	-	-
3	Организация контроля исполнения, формирования, исполнения и хранения дел	12	12	-	-
4	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	8	8	-	-
5	Организационное обеспечение управления	12	12	-	-
6	Автоматизация документационного обеспечения управления в организации	38	38	-	-
7	Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.	32	32	-	-
8	Охрана труда	16	16	-	-
	Практическое обучение	46	-	44	2
1	Практикум по программе курса «Секретарь-администратор»	24	-	24	-
	Практическая квалификационная работа	22	-	20	2
	Консультация	2	-	-	-
	Итоговая аттестация (Квалификационный экзамен)	6	-	-	-
	ИТОГО	190	134	44	4

*Сокращения в таблице:

Л – лекции;

ПЗ – практические занятия;

ПА – промежуточная аттестация.

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Календарный учебный график определяет количество учебных недель в соответствии с трудоемкостью и сроком освоения программы, а также понедельное распределение учебной нагрузки на обучающегося. Даты начала и окончания

обучения устанавливаются по мере комплектации групп в течение всего календарного года.

№	Наименование тем	2 месяца								Всего
		недели месяца								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
кол-во часов в неделю										
	Теоретическое обучение	40	40	40	16					136
1	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	4								4
2	Документирование управленческой деятельности	12								12
3	Организация контроля исполнения, формирования, исполнения и хранения дел	12								12
4	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	8								8
5	Организационное обеспечение управления	4	8							12
6	Автоматизация документационного обеспечения управления в организации		32	6						38
7	Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.			32						32
8	Охрана труда			2	14					16
	Промежуточная аттестация				2					2
	Практическое обучение				24	22				46
1	Практикум по программе курса «Секретарь-администратор»				24					24
	Практическая квалификационная работа					22				22
	Консультация					2				2
	Итоговая аттестация (Квалификационный экзамен)					6				6
	ИТОГО	40	40	40	40	30				190

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН

Теоретическое обучение

Тема 1. Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности

Законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере документационного обеспечения управления. Федеральные законы. Нормативные акты Президента и Правительства РФ. Документы федеральных органов исполнительной власти. ГОСТы.

Тема 2. Документирование управленческой деятельности

Состав реквизитов документов.

Правила оформления реквизитов документов.

«Герб» (Государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации, герб (геральдический знак) муниципального образования) (реквизит 01).

«Эмблема» (реквизит 02).

«Товарный знак (знак обслуживания)» (реквизит 03).

«Код формы документа» (реквизит 04).

«Наименование организации» (реквизит 05).

«Наименование структурного подразделения» (реквизит 06).

«Наименование должности лица — автора документа» (реквизит 07).

«Справочные данные об организации» (реквизит 08).

«Наименование вида документа» (реквизит 09).

«Дата документа» (реквизит 10).

«Регистрационный номер документа» (реквизит 11).

«Ссылка на регистрационный номер и дату документа» (реквизит 12).

«Место составления или издания документа» (реквизит 13).

«Гриф ограничения доступа к документу» (реквизит 14).

«Адресат» (реквизит 15).

«Гриф утверждения документа» (реквизит 16).

«Заголовок к тексту» (реквизит 17).

«Текст документа» (реквизит 18).

«Отметка о приложении» (реквизит 19).

«Гриф согласования документа» (реквизит 20).

«Виза» (реквизит 21).

«Подпись» (реквизит 22).

«Отметка об электронной подписи» (реквизит 23).

«Печать» (реквизит 24).

«Отметка об исполнителе» (реквизит 25).

«Отметка о заверении копии» (реквизит 26).

«Отметка о поступлении документа» (реквизит 27).

«Резолюция» (реквизит 28).

«Отметка о контроле» (реквизит 29).

«Отметка о направлении документа в дело» (реквизит 30).

Требования к бланкам документов.

Тема 3. Организация контроля исполнения, формирования, исполнения и хранения дел

Составление номенклатуры дел. Формирование дел. Порядок оформления дел. Проведение экспертизы ценности документа. Подготовка и передача документов в архив. Изготовление справок и копий документов. Документы ограниченного доступа.

Тема 4. Организационное обеспечение управления

Понятие организационного обеспечения управления, его виды, структура, функции. Информационное обеспечение управления. Организация телефонных переговоров. Организация работы с посетителями в приемной.

Организация командировок руководителя. Заказ билетов. Оформление виз.

Планирование рабочего времени руководителя. Планирование рабочего времени секретаря. Организация рабочего пространства секретаря. Координирование работы сотрудников организации.

Тема 5. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации

Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации. Виды конфиденциальной информации. Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна.

Определение состава конфиденциальных документов.

Организация работы с конфиденциальными документами. Принципы защиты информации. Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи.

Потенциальные угрозы информационной безопасности.

Тема 6. Автоматизация документационного обеспечения управления в организации

Виды систем автоматизации делопроизводства. Основания для классификации систем делопроизводства. По возможности настройки. Что предоставляет 1С Документооборот 8 КОРП. По области охвата участников. Внутренний документооборот (СЭД). Внешний документооборот (ЭДО). Функционал СЭД и ЭДО в 1С:Документооборот 8. Входящие и Исходящие (канцелярия). Организационно-распорядительные документы (ОРД). Кадровые документы. Договорные документы. По организационной системе взаимодействия сотрудников. Российская система делопроизводства. Зарубежные системы делопроизводства. Универсальный 1С:Документооборот. Рекомендации экспертов по выбору системы делопроизводства.

Автоматизация документационного обеспечения управления в организации.

Информация: сущность и определение.

Понятия «документ» и «электронный документ».

Понятие информационных технологий.

Информатизация документационного обеспечения управления и архивного дела.

Основные объекты и принципы автоматизации работы с документами. Объекты автоматизации работы с документами. Основные стадии жизненного цикла поступающих (входящих) документов. Основные стадии жизненного цикла отправляемых (исходящих) документов. Основные стадии жизненного цикла внутренних документов. Принципы автоматизации работы с документами.

Основные функции систем электронного документооборота.

Базы данных и прикладное программное обеспечение. Базы данных как средство хранения и обработки информации. Классификация баз данных. Системы управления базами данных.

Общая характеристика современных информационных технологий, используемых в работе с документами. Компьютерные технологии создания документов. Классификация программ подготовки документов. Речевые технологии. Прикладное программное обеспечение. Современные универсальные пакеты офисных программ. Программные средства подготовки табличных документов. Программы демонстрационной графики (программы для создания презентаций). Виды компьютерной графики и программы создания графических изображений. Технология сканирования и оцифровывания документов. Поточное сканирование и штрих-кодирование. Программные средства для оптического распознавания текста (OCR- и ICR-системы).

Современные пути развития системы электронного документооборота и систем автоматизации архивного дела.

Отечественный рынок специализированных программ автоматизации документационного обеспечения управления и архивного дела.

Интернет-технологии в документационном обеспечении управления и архивном деле. Построение и функционирование сети Интернет.

Возможное использование интернет-технологий в документационном обеспечении управления и архивном деле.

Средства защиты информации в информационных системах, используемых в документационном обеспечении управления и архивном деле.

Основные требования и меры по защите информации, циркулирующей в информационной системе.

Программно-технические методы защиты информации. Защита от вредоносных программ. Пути распространения вирусных угроз. Виды вредоносного программного обеспечения. Признаки заражения. Проактивная защита от вредоносных программ. Защита системы электронных сообщений.

Тема 7. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.

Этикет делового человека. Имидж секретаря-администратора. Требования к внешнему виду. Культура делового общения. Деловой протокол и средства

коммуникационного общения. Визитная карточка. Факс. Деловая беседа по телефону. Презентация. Деловое письмо в условиях унификации и правила его составления. Текстовые обороты делового письма. Особенности оформления отдельных видов писем. Актуализация социальной потребности в повышении культуры делового поведения работников сферы управления.

Этикет в служебных отношениях. Взаимоотношения с руководителем. Урегулирование конфликта. Стресс. Антистрессовое руководство. Антистрессовое подчинение. Технология и этикет деловых ситуаций.

Планирование времени руководителя. Планирование собственного рабочего времени. Типовой кодекс этики и служебного поведения.

Тема 8. Охрана труда

Основы охраны труда в Российской Федерации. Основные понятия охраны труда. Нормативно-правовые основы охраны труда. Обеспечение прав работников на охрану труда. Государственный контроль и надзор за соблюдением трудового законодательства. Социальное партнерство в сфере труда.

Система управления охраной труда в организации. Система управления охраной труда. Обеспечение функционирования системы управления охраной труда в организации. Управление документами. Информирование работников об условиях и охране труда. Подготовка работников по охране труда.

Инструкция по охране труда для секретаря-администратора. Техника безопасности.

Практическое обучение

Тема 1. Практикум по программе курса «Секретарь-администратор»

- ознакомление с должностными обязанностями секретаря;
- обеспечение правильного содержания помещений служб документационного обеспечения управления (кабинет, приёмная);
 - организация рабочего места руководителя;
 - организация рабочего места секретаря;
 - соблюдение требований безопасности труда;
 - обустройство вспомогательной (хозяйственной) зоны в офисе;
 - выполнение технических функций по обеспечению работы руководителя или его подразделения;
 - использование в работе современных видов оргтехники;
 - устранение мелких неполадок в работе технических средств;
 - настройка параметров периферийных устройств;
 - использование электронной почты для приёма и передачи электронного документа;
 - использование лицензированного программного обеспечения (MS Office и др.) для подготовки шаблонов факсимильных сообщений;
 - копирование документа с помощью факсимильной техники;
 - использование средств связи с учётом их эксплуатационных возможностей;

- использование принтеров для печати и тиражирования документов;
- организация бездокументного обслуживания работы руководителя;
- отработка навыков подачи информации как инструмента влияния на партнёров;
- фиксация и передача сообщений для руководителя;
- работа с визитными карточками;
- изучение основных правил выражения благодарности, сожаления, сочувствия; видов приглашения, поздравления; сообщения негативной информации;
- отработка навыков общения в конфликтных ситуациях;
- отработка навыков общения с клиентом: опоздавшим, ожидающим своей очереди, пришедшим без предварительного согласования;
- организация приёмов и презентаций;
- организация деловых встреч и совещаний;
- организация приёма посетителей;
- подготовка и обслуживание совещаний и заседаний руководителя;
- ведение протокольных мероприятий;
- использование компьютерных технологий в секретарском обслуживании;
- использование информационных сетевых ресурсов.

Практическая квалификационная работа

Самостоятельное выполнение работ секретаря-администратора.

Выполнение комплекса работ, связанных с должностными обязанностями секретаря-администратора, под руководством мастера производственного обучения и самостоятельно. Закрепление и совершенствование профессиональных навыков.

Контроль и оценка качества выполненных работ.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Критерии оценки промежуточной аттестации

Для проведения промежуточной аттестации используются оценочные материалы, включающие тестовые задания. Тестовые задания представляют собой вопросы с выбором ответа, составляющие необходимый и достаточный минимум усвоения теоретических знаний в соответствии с требованиями Программы. К каждому вопросу приводятся варианты ответов, из которых 1 или несколько вариантов ответа верных.

Условия прохождения: 50 правильных ответов из 60 вопросов тестирования. По результатам ответов на тестовые задания выставляются оценки по двухбалльной системе «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Критерии оценки тестового задания промежуточной аттестации:

Оценка осуществляется по пятибалльной системе:

- «отлично» - в случае, если обучающийся дал более 50 правильных ответов;
- «хорошо» - в случае, если обучающийся дал более 40 правильных ответов;
- «удовлетворительно» - выставляется в случае, если обучающийся дал более, чем 30 правильных ответов;

- «неудовлетворительно» - выставляется в случае, если обучающийся дал менее, чем 30 правильных ответов.

Результаты и решение комиссии заносятся в протокол. После удовлетворительного прохождения промежуточной аттестации обучающиеся допускаются к практическому обучению.

Критерии оценки итоговой аттестации

Итоговая аттестация в форме квалификационного экзамена. Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний. Работы, выполненные в ходе практической квалификационной работы, обучающийся оформляет в свободной форме в письменном (печатном) виде передает преподавателю на занятиях или во время консультаций.

Критерии оценки практической квалификационной работы:

Оценка осуществляется по пятибалльной системе:

- «отлично» - в случае, если обучающийся обстоятельно с достаточной полнотой (до 90% правильных ответов) излагает соответствующую тему; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания обучающимся данного материала;

- «хорошо» - в случае, если обучающийся неполно (не менее 70 % от полного), но правильно изложено задание; при изложении были допущены 1-2 несущественные ошибки, которые он исправляет после замечания преподавателя; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания обучающимся данного материала;

- «удовлетворительно» - выставляется в случае, если обучающийся дал не менее 50% правильных ответов от полного, если правильно изложено задание; при изложении допущена 1 существенная ошибка; знает и понимает основные положения данной темы, но допускает неточности в формулировки понятий; излагает выполнение задания недостаточно логично и последовательно; затрудняется при ответах на вопросы преподавателя;

- «неудовлетворительно» - выставляется в случае, если обучающийся неполно (менее 50 % от полного) изложил задание; при изложении были допущены существенные ошибки.

Проверка теоретических знаний проводится в форме экзамена.

Экзаменационные билеты включают вопросы по всем изученным разделам и темам.

Итоговая аттестация проводится в установленном порядке аттестационными комиссиями, создаваемыми в соответствии с действующими нормативными актами.

Критерии оценки экзаменационных билетов:

Оценка осуществляется по пятибалльной системе:

- «отлично» - в случае, если обучающийся обстоятельно с достаточной полнотой (до 90% правильных ответов) излагает ответ на все вопросы билета; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов;

- «хорошо» - в случае, если обучающийся неполно (не менее 70 % от полного), но правильно излагает ответ на все вопросы билета; при изложении были допущены 1-2 несущественные ошибки; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов;

- «удовлетворительно» - выставляется в случае, если обучающийся дал не менее 50% правильных ответов от полного, если правильно изложены ответы на все вопросы билета; при изложении допущена 1 существенная ошибка; знает и понимает основные положения темы билета, но допускает неточности в формулировки понятий; излагает ответ на все вопросы билета недостаточно логично и последовательно;

- «неудовлетворительно» - выставляется в случае, если обучающийся неполно (менее 50 % от полного) изложил задание; при изложении были допущены существенные ошибки.

Результаты квалификационных испытаний и решение комиссии заносятся в протокол. На основании протокола аттестационной комиссии выпускникам выдается документ установленного образца – свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть Программы выдается справка об обучении или о периоде обучения установленного образца.

КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Тесты для промежуточной аттестации

1. Документ, устанавливающий системно связанные между собой правила регламентирующего характера по вопросам деятельности, отнесенным к компетенции организации, ее подразделений, должностных лиц, подведомственных учреждений, организаций и предприятий -

- а) положение;**
- б) правила;
- в) инструкция.

2. К информационно-справочным документам относятся:

- а) положение, правила, инструкция;
- б) акт, заявление, записки;**
- в) распоряжения, приказ, решение;
- г) повестка дня, протокол, справка.**

3. Все документы, которые возникают между работником и организацией, с момента приема на работу до момента, когда трудовые отношения прекращаются - называются

- а) договорные документы;
- б) кадровые документы;**
- в) корпоративные документы;
- г) финансовые документы;
- д) все варианты ответов верные.

4. Зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать - это

- а) документ;**
- б) информация;
- в) электронный документ;
- г) все варианты ответов верные.

5. Документированная информация, представленная в электронной форме - это

- а) документ;
- б) информация;
- в) электронный документ;**
- г) все варианты ответов верные.

6. Копия документа, на которой в соответствии с установленным порядком проставляют необходимые реквизиты, придающие ей юридическую силу - это

- а) подлинник официального документа (оригинал);
- б) дубликат документа;
- в) копия документа;
- г) заверенная копия документа.**

7. Уровень расположенный на внешних носителях - собственно данные - это

- а) внешний уровень;
- б) концептуальный уровень;
- в) физический уровень.**

8. Вежливость и любезность, создание психологического комфорта в офисе - это

- а) коммуникабельность;
- б) интеллигентность;
- в) доброжелательность.**

9. Технология преобразования текста в речь (text-to-speech), которая позволяет озвучивать текст естественным голосом, без помощи человека -

- а) распознавание речи;
- б) синтез речи;**

в) голосовая биометрия.

10. Модель обеспечения повсеместного и удобного сетевого доступа по требованию к общему пулу конфигурируемых вычислительных ресурсов (например, сетям передачи данных, серверам, устройствам хранения данных, приложениям и сервисам), которые могут быть оперативно предоставлены и освобождены с минимальными эксплуатационными затратами и/или обращениями к провайдеру - это

- а) FTP-система;
- б) система удаленного доступа;
- в) «Облачные вычисления».**

11. «Публичное облако» - это

а) инфраструктура, предназначенная для использования одной организацией, включающей несколько потребителей;

б) инфраструктура, предназначенная для свободного использования широкой публикой;

в) вид инфраструктуры, предназначенный для использования конкретным сообществом потребителей из организаций, имеющих общие задачи;

г) комбинация из двух или более различных облачных инфраструктур, остающихся уникальными объектами, но связанных между собой стандартизованными или частными технологиями передачи данных и приложений.

12. Внутренняя сеть (сеть Интранет), специально разработанная для управления информацией внутри организации -

- а) интернет;
- б) локальная сеть;**
- в) электронная почта.

13. Характеристика психологического типа поведения людей "Наставник":

а) прикрываясь вниманием и заботой о Вас, выуживает какие-то сведения, а сам ничего взамен не сообщает, а если и выдает какую-то информацию, она часто оказывается ложной или к делу не относящейся;

б) заботится об успехах ближнего, часто даже в ущерб себе;

в) прежде чем принять какое-либо решение, нужно, чтобы их долго обхаживали.

14. Вредоносные программы, которые для распространения используют в основном уязвимости операционных систем:

- а) черви;**
- б) вирусы;
- в) троянские программы.

15. Документ, содержащий речевую информацию, зафиксированную любым типом письма или любой системой звукозаписи - называется

- а) письменный документ;
- б) текстовый документ;**
- в) рукописный документ.

16. Документ, информация которого представлена в электронной форме - это

- а) машинописный документ;
- б) электронный документ;**
- в) изобразительный документ.

17. Документ, содержащий звуковую информацию, зафиксированную любой системой звукозаписи -

- а) фотодокумент;
- б) фонодокумент;**
- в) кинодокумент.

18. Правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах - это

- а) придворный этикет;
- б) дипломатический этикет;**
- в) воинский этикет;

19. Свод правил поведения, нарушение которых мешает нормальному ведению бизнеса - это

- а) общегражданский этикет;
- б) деловой этикет;**
- в) неформальный этикет.

20. Наш имидж на взгляд со стороны

- а) зеркальный;
- б) текущий;**
- в) желаемый.

21. Множественный имидж это

- а) имидж организации в целом, а не ее отдельных подразделений;
- б) имидж, который образуется из ряда имиджей независимых структур;**
- в) наш имидж, создаваемый оппонентом, соперником, противником.

22. Как правило, с 12 до 18 часов принято употреблять выражение

- а) «Здравствуйте»;**
- б) «Доброе утро»;
- в) «Добрый день»;**
- г) «Добрый вечер».

23. Установленный порядок, форма, манера поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в организации (фирме) и обеспечивающие членам трудового коллектива и его руководству условия успешного общения друг с другом, деловыми партнерами и обществом для достижения целей своей деятельности:

- а) этика;
- б) деловой этикет;
- в) этика делового общения;
- г) **служебный этикет.**

24. Какой стиль управления основывается на обсуждении проблемы, учете мнений и инициатив сотрудников:

- а) авторитарный стиль;
- б) **демократический (или коллегиальный) стиль;**
- в) либеральный (или анархический, или попустительский) стиль;
- г) непоследовательный (алогичный) стиль.

25. Характеристика психологического типа поведения людей "Рассказчик":

- а) **ему непременно нужно сообщить Вам все мельчайшие подробности того, что произошло с ним накануне;**
- б) работает «как проклятый»;
- в) должен непременно принять решение к концу встречи.

26. Документ, издаваемый в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, технологические, финансовые и иные специальные стороны деятельности учреждений, организаций, предприятий (их подразделений и служб), должностных лиц и граждан -

- а) положение;
- б) правила;
- в) **инструкция.**

27. Наука об отношениях, существующих между людьми и об обязанностях вытекающих из этих отношений:

- а) **этика;**
- б) деловой этикет;
- в) этика делового общения;
- г) служебный этикет.

28. Умение секретаря тактично и вежливо вести беседу, сдерживать и не проявлять отрицательные эмоции, соблюдать принятые в обществе нормы поведения и общения, следить за культурой своего внешнего вида и рабочего места - это

- а) коммуникабельность;
- б) **интеллигентность;**
- в) доброжелательность.

29. Технология, которая делится на две составляющие: идентификацию – установление (поиск) личности по голосу и верификацию – подтверждение личности по голосу -

- а) распознавание речи;
- б) синтез речи;
- в) голосовая биометрия.**

30. Характеристика психологического типа поведения людей "Разведчик":

- а) прикрываясь вниманием и заботой о Вас, выуживает какие-то сведения, а сам ничего взамен не сообщает, а если и выдает какую-то информацию, она часто оказывается ложной или к делу не относящейся;**
- б) заботится об успехах ближнего, часто даже в ущерб себе;
- в) прежде чем принять какое-либо решение, нужно, чтобы их долго обхаживали.

31. Изобразительный или аудиовизуальный документ, созданный кинематографическим способом -

- а) фотодокумент;
- б) фонодокумент;
- в) кинодокумент.**

32. Какие факторы оказали влияние на становление современных информационных технологий:

- а) широчайшее внедрение персональных компьютеров;
- б) появление и развитие высокоскоростных компьютерных сетей;
- в) становление мощной программной индустрии;
- г) все варианты ответов верные.**

33. «Общественное облако» - это

- а) инфраструктура, предназначенная для использования одной организацией, включающей несколько потребителей;
- б) инфраструктура, предназначенная для свободного использования широкой публикой;
- в) вид инфраструктуры, предназначенный для использования конкретным сообществом потребителей из организаций, имеющих общие задачи;**
- г) комбинация из двух или более различных облачных инфраструктур, остающихся уникальными объектами, но связанных между собой стандартизованными или частными технологиями передачи данных и приложений.

34. Центральный уровень, который определяет логическую схему базы данных - это

- а) внешний уровень;

- б) концептуальный уровень;**
- в) физический уровень.

35. Письменный документ, при создании которого знаки письма наносят от руки - это

- а) письменный документ;
- б) текстовый документ;
- в) рукописный документ.**

36. Свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности- это

- а) придворный этикет;
- б) дипломатический этикет;
- в) воинский этикет.**

37. Совокупность правил и традиций, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом - это

- а) общегражданский этикет;**
- б) деловой этикет;
- в) неформальный этикет.

38. Для какого стиля характерно жесткое единоличное принятие руководителем всех решений («минимум демократии»), жесткий постоянный контроль за выполнением решений с угрозой наказания («максимум контроля»), отсутствие интереса к работнику как к личности:

- а) авторитарный стиль;**
- б) демократический (или коллегиальный) стиль;
- в) либеральный (или анархический, или попустительский) стиль;
- г) непоследовательный (алогичный) стиль.

39. Письменный документ, при создании которого знаки письма наносят техническими средствами - это

- а) машинописный документ;**
- б) электронный документ;
- в) изобразительный документ.

40. Характеристика психологического типа поведения людей "Ударник":

- а) ему непременно нужно сообщить Вам все мельчайшие подробности того, что произошло с ним накануне;
- б) работает «как проклятый»;**
- в) должен непременно принять решение к концу встречи;

41. К организационным документам относятся:

- а) положение, правила, инструкция;**

- б) акт, заявление, записки;
- в) распоряжения, приказ, решение;
- г) повестка дня, протокол, справка.

42. Вредоносные программы, которые выполняют на поражаемых компьютерах несанкционированные пользователем действия, т.е. в зависимости от каких-либо условий уничтожают информацию на дисках, приводят систему к «зависанию», воруют информацию и т.д.:

- а) черви;
- б) вирусы;
- в) троянские программы.**

43. Имидж, который мы стремимся себе создать

- а) зеркальный;
- б) текущий;
- в) желаемый.**

44. Корпоративный имидж это

- а) имидж организации в целом, а не ее отдельных подразделений;**
- б) имидж, который образуется из ряда имиджей независимых структур;
- в) наш имидж, создаваемый оппонентом, соперником, противником.

45. К распорядительным документам относятся:

- а) положение, правила, инструкция;
- б) акт, заявление, записки;
- в) распоряжения, приказ, решение;**
- г) повестка дня, протокол, справка.

46. Программный код, без ведома пользователя включенный в программное обеспечение с целью демонстрации рекламных объявлений:

- а) программы-рекламы;**
- б) программы-шпионы;
- в) потенциально опасные приложения.

47. Документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющий юридической силы - это

- а) подлинник официального документа (оригинал);
- б) дубликат документа;
- в) копия документа;**
- г) заверенная копия документа.

48. «Коммуникация» – это:

- а) процесс обмена информацией в системе;

б) совокупность технических средств, обеспечивающих процессы передачи информации;

в) все варианты ответов верные.

49. Совокупность данных, хранимых в соответствии со схемой данных, манипулирование которыми выполняют в соответствии с правилами средств моделирования данных - это

а) база данных;

б) основа данных;

в) ядро данных;

г) все варианты ответов верные.

50. Уровень пользователя - то

а) внешний уровень;

б) концептуальный уровень;

в) физический уровень.

51. Технология преобразования речи в текст (speech-to-text), которая оцифровывает и переводит в текст речевой сигнал -

*** распознавание речи;**

синтез речи;

голосовая биометрия.

52. Из общих правил современного этикета: первым приветствует

а) мужчина – женщину;

б) женщина – мужчину;

в) младший – старшего;

г) старший – младшего.

53. Ряд технологий, обеспечивающих прозрачное подключение к сети удаленных клиентов, расположенных, как правило, за пределами локальной сети организации - это

а) FTP-система;

б) система удаленного доступа;

в) «Облачные вычисления».

54. «Гибридное облако» - это

а) инфраструктура, предназначенная для использования одной организацией, включающей несколько потребителей;

б) инфраструктура, предназначенная для свободного использования широкой публикой;

в) вид инфраструктуры, предназначенный для использования конкретным сообществом потребителей из организаций, имеющих общие задачи;

г) комбинация из двух или более различных облачных инфраструктур, остающихся уникальными объектами, но связанных между собой стандартизованными или частными технологиями передачи данных и приложений.

55. Программное обеспечение, не причиняющее компьютеру какого-либо прямого вреда, но выводящее сообщения о том, что такой вред уже причинен либо будет причинен при каких-либо условиях:

- а) программы-шутки;
- б) руткиты;
- в) программы-шпионы.

56. Первый (или единственный) экземпляр документа, обладающий юридической силой - это

- а) подлинник официального документа (оригинал);
- б) дубликат документа;
- в) копия документа;
- г) заверенная копия документа.

57. Свойство официального документа вызывать правовые последствия -

- а) юридическая сила документа;
- б) угрозы безопасности документов;
- в) информационная сила документа.

58. Отрицательный имидж это

- а) имидж организации в целом, а не ее отдельных подразделений;
- б) имидж, который образуется из ряда имиджей независимых структур;
- в) наш имидж, создаваемый оппонентом, соперником, противником.

59. Неприлично звонить

- а) до 9.00 часов или вечером после 22.00;
- б) до 10.00 часов или вечером после 21.00;
- в) до 12.00 часов или вечером после 19.00;

60. Неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование, представляющее собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям - это

- а) стресс;
- б) конфликт;
- в) компромис.

Билет 1.

1. Прием и первичная обработка входящей корреспонденции.
2. Требования к бланкам документов.
3. Виды систем автоматизации делопроизводства.

Билет 2.

1. Обработка отправляемой корреспонденции.
2. Этикет в служебных отношениях.
3. Классификация программ подготовки документов.

Билет 3.

1. Регистрация документов.
2. Требования к бланкам документов.
3. Информация: сущность и определение.

Билет 4.

1. Классификация деловых документов.
2. Деловое письмо в условиях унификации и правила его составления.
3. Информатизация документационного обеспечения управления и архивного дела

Билет 5.

1. Требования к формуляру и бланку документа.
2. Деловая беседа по телефону.
3. Компьютерные технологии создания документов.

Билет 6.

1. Справочно-информационная работа с документами.
2. Правила оформления реквизитов документов: «Товарный знак (знак обслуживания)».
3. Понятия «документ» и «электронный документ».

Билет 7.

1. Нормативно-правовое обеспечение деятельности секретаря.
2. Деловой протокол и средства коммуникационного общения.
3. Понятие и возникновение информационных технологий.

Билет 8.

1. Способы защиты конфиденциальной информации в организации.
2. Взаимоотношения с руководителем.
3. Системы управления базами данных.

Билет 9.

1. Правила ведения телефонных переговоров.

2. Качества, необходимые во взаимоотношениях «руководитель — делопроизводитель».

3. Основные объекты и принципы автоматизации работы с документами.

Билет 10.

1. Правила работы с посетителями в приемной.

2. Правила оформления реквизитов документов: «Отметка об электронной подписи».

3. Автоматизация документационного обеспечения управления в организации.

Билет 11.

1. Организация командировок руководителя.

2. Хранение документов в архиве организации.

3. Урегулирование конфликта.

Билет 12.

1. Правила речевого этикета секретаря.

2. Правила оформления реквизитов документов: «Виза».

3. Основные элементы системы базы данных.

Билет 13.

1. Основные принципы деловой этики и этикета секретаря.

2. Основные составляющие культуры делового общения.

3. Принципы автоматизации работы с документами.

Билет 14.

1. Требования охраны труда в работе секретаря.

2. Факторы, способные вызвать стресс.

3. Основные функции систем электронного документооборота.

Билет 15.

1. Технические средства управления в офисе, их классификация, назначение, принцип работы.

2. Имидж секретаря-администратора. Требования к внешнему виду.

3. Базы данных как средство хранения и обработки информации.

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Учебно-методическое и информационное обеспечение: лекционный материал, список литературы.

НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ И СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Федеральный закон от 29.12.2012г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2001г. №197-ФЗ «Трудовой Кодекс РФ»;
- Федеральный закон от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 01 июня 2005 г. № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне»
- Федеральный закон от 21 июля 1993 г. № 5485-1 «О государственной тайне»;
- Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти»;
- Постановление Правительства РФ от 13 августа 1997 г. № 1009 «Об утверждении Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации»;
- Постановление Правительства РФ от 27 декабря 1995 г. № 1268 «Об упорядочении изготовления, использования, хранения и уничтожения печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации»;
- Приказ Федерального архивного агентства от 20 декабря 2019 года № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения»;
- Постановление Минтруда России от 26 марта 2002 г. № 23 «Об утверждении Норм времени на работы по документационному обеспечению управленческих структур федеральных органов исполнительной власти»;
- Постановление Госкомстата России от 05 января 2004 г. № 1 «Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты»;
- Постановление Минтруда России от 25 ноября 1994 г. № 72 «Об утверждении межотраслевых укрупненных нормативов времени на работы по документационному обеспечению управления»;
- Постановление Федеральной комиссии по рынку ценных бумаг от 16 июля 2003 г. № 03-33/пс «Об утверждении Положения о порядке и сроках хранения документов акционерных обществ»;
- Приказ Федерального архивного агентства от 11 апреля 2018 года № 43 «Об утверждении примерного положения об экспертной комиссии организации»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».
- ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»;
- ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»;
- ГОСТ Р 50922-2006 «Защита информации. Основные термины и определения»;
- ГОСТ 6.10.4-84 «Унифицированные системы документации. Придание юридической силы документам на машинном носителе и машинограмме, создаваемым средствами вычислительной техники. Основные положения»;
- ГОСТ 6.10.5-87 «Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца»;
- ГОСТ 17914-72 «Обложки дел длительных сроков хранения. Типы, размеры и технические требования»;
- ГОСТ Р 34.10-2012 «Информационная технология. Криптографическая защита информации. Процессы формирования и проверки электронной цифровой подписи»;
- Зайцева, Е. В. Делопроизводство и документооборот в системе государственного и муниципального управления: учеб.-метод. пособие / Е. В. Зайцева, Н. В. Гончарова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2017. — 178 с.
- Замедлина Е.А. Этика и психология делового общения. М.: РИОР, 2006.
- Коржук В.М., Попов И.Ю., Воробьева А.А., Защищенный документооборот. Часть 1: Учебно-методическое пособие – СПб: Университет ИТМО, 2021. – 67 с.
- Куняев Н.Н. Информационные технологии в документационном обеспечении управления и архивном деле: учебник для вузов / Н.Н. Куняев, Т.В. Кондрашова, Е.В. Терентьева, А.Г. Фабричнов / под общ. ред. д.ю.н., проф. Н.Н. Куняева. – М., 2016. – 408 с.
- Макаров Б.Ф., Непогода А.В. Деловой этикет и общение.
- Психология и этика делового общения/ Под ред. В.Н. Лавриненко. – М.: Юнити, 2002. – С.267.
- Психология и этика делового общения/ Под ред. В.Н. Лавриненко. – М.: Юнити, 2002. – С. 292–294.
- Рыбалкина З.М. Документооборот и делопроизводство: курс лекций / З.М. Рыбалкина. – Пенза: ПГУАС, 2014. – 196 с.
- Фионова, Л. Р. ФБ1 Освоение профессиональных компетенций в сфере документационного обеспечения управления: учеб. / Л. Р. Фионова. – Пенза: Изд-во ПГУ, 2016. - 200 с.

