

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 19.06.2025 18:05:30
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Донецкая академия управления и государственной службы»
(ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»)**

Центр дополнительного профессионального образования

УТВЕРЖДЕНА
решением ученого совета
ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»
Протокол № 12 от 24.04.2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Организация секретарского обслуживания»**

**ПО ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
по профессии: «Делопроизводитель»**

Донецк
2025

Содержание

Раздел 1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	3
Раздел 2.	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	8
Раздел 3.	Объем дисциплины с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и форму промежуточной аттестации.....	9
Раздел 4.	Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	10
Раздел 5.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	11
Раздел 6.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	12
Раздел 7.	Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных.....	12
Раздел 8.	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	12
Раздел 9.	Образовательные технологии.....	13
Раздел 10.	Примерный перечень вопросов к зачету.....	14

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цель дисциплины

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

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

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

1.2. Компонентный состав компетенций

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

	деятельности.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.	Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ПК	Профессиональные компетенции	
ПК 1.1. Осуществлять прием, первичную обработку и регистрацию поступающей корреспонденции, в том числе с использованием автоматизированных систем.	Уметь: принимать, регистрировать, учитывать поступающие документы; проверять правильность оформления документов; работать со всей совокупностью информационно-документальных ресурсов организации; пользоваться базами данных, в том числе удаленно; пользоваться справочно-правовыми системами; применять правила русского языка.	Знать: нормативно-правовые акты и нормативно-методические документы, определяющие порядок документационного обеспечения управления; порядок работы с документами; правила работы с входящими, исходящими и внутренними документами; типовые сроки исполнения документов виды документов и их назначение; требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами; правила и сроки отправки исходящих документов; требования охраны труда.
ПК 1.2. Передавать документы на исполнение в подразделения с учетом резолюции руководителей организации.	Уметь: принимать, регистрировать, учитывать поступающие документы; проверять правильность оформления документов; работать со всей совокупностью информационно-	Знать: нормативно-правовые акты и нормативно-методические документы, определяющие порядок документационного обеспечения управления; порядок работы с документами;

	документальных ресурсов организации; пользоваться базами данных, в том числе удаленно; пользоваться справочно-правовыми системами; применять.	правила работы с входящими, исходящими и внутренними документами; типовые сроки исполнения документов виды документов и их назначение; требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами; правила и сроки отправки исходящих документов; требования охраны труда.
ПК 1.3. Осуществлять контроль исполнения документов в организации, в том числе с использованием автоматизированных систем.	Уметь: принимать, регистрировать, учитывать поступающие документы; проверять правильность оформления документов; работать со всей совокупностью информационно-документальных ресурсов организации; пользоваться базами данных, в том числе удаленно; пользоваться справочно-правовыми системами; применять.	Знать: нормативно-правовые акты и нормативно-методические документы, определяющие порядок документационного обеспечения управления; порядок работы с документами; правила работы с входящими, исходящими и внутренними документами; типовые сроки исполнения документов виды документов и их назначение; требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами; правила и сроки отправки исходящих документов; требования охраны труда.
ПК 1.4. Вести базы данных документов организации и справочно-информационную работу по ним.	Уметь: пользоваться базами данных, в том числе удаленно; пользоваться справочно-правовыми системами; применять.	Знать: нормативно-правовые акты и нормативно-методические документы, определяющие порядок документационного

		обеспечения управления; порядок работы с документами; правила работы с входящими, исходящими и внутренними документами; типовые сроки исполнения документов виды документов и их назначение; требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами; правила и сроки отправки исходящих документов; требования охраны труда.
ПК 1.5. Осуществлять обработку, регистрацию и отправку исходящей документации адресатам, в том числе с использованием автоматизированных систем.	Уметь: принимать, регистрировать, учитывать поступающие документы; проверять правильность оформления документов; работать со всей совокупностью информационно-документальных ресурсов организации; пользоваться базами данных, в том числе удаленно; пользоваться справочно-правовыми системами; применять.	Знать: нормативно-правовые акты и нормативно-методические документы, определяющие порядок документационного обеспечения управления; порядок работы с документами; правила работы с входящими, исходящими и внутренними документами; типовые сроки исполнения документов виды документов и их назначение; требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами; правила и сроки отправки исходящих документов; требования охраны труда.
ПК 1.6. Осуществлять составление и	Уметь: принимать, регистрировать, учитывать поступающие	Знать: нормативно-правовые акты и нормативно-методические

оформление служебных документов на основе требований современных нормативных правовых актов.	документы; проверять правильность оформления документов; работать со всей совокупностью информационно- документальных ресурсов организации; пользоваться базами данных, в том числе удаленно; пользоваться справочно- правовыми системами; применять.	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.
--	---	--

1.3. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Код компете нции	Этапы формирования компетенций	
	Секретарь в структуре управления	Организация работы секретаря
ОК 01	+	+
ОК 02	+	+
ОК 04	+	+
ОК 05	+	+
ОК 09	+	+
ПК 1.1	+	+
ПК 1.2	+	+
ПК 1.3	+	+
ПК 1.4	+	+
ПК 1.5	+	+
ПК 1.6	+	+

Раздел 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация секретарского обслуживания» является частью программы профессионального обучения по профессии «Делопроизводитель».

Дисциплина «Организация секретарского обслуживания» направлена овладение теоретическими, практическими вопросами обеспечения секретарского обслуживания и освоение основных требований, предъявляемых к организации

секретарской деятельности; развитие способностей, связанных с разработкой локальных нормативных актов и нормативно-методических документов по документному и бездокументному обслуживанию руководителя.

Раздел 3. Объем дисциплины с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и форму промежуточной аттестации

Объем дисциплины в академических часах составляет 14 часов

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с педагогическим работником

(по видам учебных занятий), составляет 6 ч.

в том числе: лекции 6 ч.

Форма промежуточной аттестации: зачет 2 ч.

Раздел 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ п/п	Тема дисциплины	Содержание учебного материала	Всего академи- ческих часов	В т. ч.				Форма контроля
				лек- ции	прак- тиче- ские заня- тия	конс- ульт- ации	проме- жуто- чная аттес- тация	
1.	Тема 1. Секретарь в структуре управления	<i>Основное содержание</i>	6	3	3			Тестирование
		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.						
		<i>Практические занятия</i>						
		1. Планирование рабочего дня руководителя. 2. Разбор письменного обращения граждан. 3. Составить отчет о деловой поездке руководителя.						
2.	Тема 2. Организация работы секретаря	<i>Основное содержание</i>	6	3	3			Тестирование
		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.						
3.	Зачет						2	Контроль
4.	Итого		12	6	6		2	
5.	Всего		14					

Раздел 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

№ п/п	Автор	Название основной учебной и дополнительной литературы, необходимой для дисциплины	Выходные данные	Количество экземпляров в библиотеке /адрес доступа
I. Основная учебная литература				
1.	Кузнецов И.Н.	Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования.	Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 545 с.	URL: https://urait.ru/bcode/537146
2.	Абуладзе Д.Г.	Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования.	Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 374 с.	URL: https://urait.ru/bcode/531449
II. Дополнительная литература				
А) Дополнительная учебная литература				
3.	Казакевич Т.А.	Документоведение: учебник и практикум для среднего профессионального образования.	Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 177 с.	URL: https://urait.ru/bcode/513745
Б) Официальные издания: сборники законодательных актов, нормативно-правовых документов и кодексов РФ				
4.	Конституция Российской Федерации. https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/			
5.	ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/			
6.	"ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018). https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216461/			
В) Периодические издания				
7.	Журнал: Делопроизводство и документооборот на предприятии. https://delopress.ru/journals/documents/arkhivnoe-delo/			
Г) Справочно-библиографическая литература				
Отраслевые словари				
8.	Словарь терминов в области делопроизводства. https://olimpoks.ru/enc/dictionary/			

Раздел 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

"Интернет", необходимых для освоения дисциплины

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде Академии. Электронно-библиотечная система и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории образовательной организации, так и вне ее.

Рекомендуется ознакомление с ресурсами следующих сайтов:

-Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела. <https://vniid.ru/>.

-Кодекс. Профессиональная справочная система. <https://kodeks.ru/>

Раздел 7. Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных

7.1. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

1. Windows 10
2. Microsoft Office Professional
3. Adobe Acrobat Reader DC
4. VLC Media player
5. 7-zip

7.2. Перечень информационных справочных систем

- Справочная правовая система «Консультант Плюс». <http://www.consultant.ru/>.

7.3. Перечень профессиональных баз данных

-База данных. Все о делопроизводстве. <http://delo-ved.ru/>.

-База данных «Делопресс». <https://delo-press.ru/>.

Раздел 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для преподавания дисциплины «Общие правила оформления документов» используются следующие специальные помещения:

Учебная аудитория для проведения лекций, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Перечень основного оборудования:

Комплект учебной мебели.

Доска меловая.

Набор демонстрационного оборудования:

Проектор, персональный компьютер с доступом к сети Интернет и корпоративной сети Академии, акустическая система.

Набор учебно–наглядных пособий:

Комплект наглядных материалов (баннеры, плакаты);

Комплект электронных иллюстративных материалов по дисциплине

(презентации, видеоролики).

Раздел 9. Образовательные технологии

Технология интенсивного обучения - организация ускоренного усвоения знаний и формирования необходимых навыков и умений через совокупность специальным образом организованных коллективных учебно-познавательных действий, связанных с мобилизацией возможностей коллектива, личности каждого обучающегося и эффективным их использованием в концентрированно протекающем учебном процессе.

Технология проектной деятельности – личностно-ориентированная технология, способ организации самостоятельной деятельности обучающихся, направленный на решение задачи учебного проекта. То есть, технология проектной деятельности, в первую очередь, ориентирована на личность, зависит от ее характера и накопленного ранее опыта и предполагает самостоятельную работу над теоретическим и творческим проектом.

Кейс-технология - интерактивная технология обучения, направленная на формирование у обучающихся знаний, умений, личностных качеств на основе анализа и решения реальной или смоделированной проблемной ситуации в контексте профессиональной деятельности, представленной в виде кейса.

Информационно - коммуникационные технологии (ИКТ) - совокупность методов, процессов и программно-технических средств, интегрированных с целью сбора, обработки, хранения, распространения, отображения и использования информации. ИКТ включают различные программно-аппаратные средства и устройства, функционирующие на базе компьютерной техники, а также современные средства и системы информационного обмена, обеспечивающие сбор, накопление, хранение, продуцирование и передачу информации».

Технология работы в малых группах - педагогическая технология особое направление, которое связано с организацией обучения обучающихся в составе малых учебных групп (как правило, по 3—5 человек). Обучение в сотрудничестве - совместное (поделенное, распределенное) обучение, в результате которого обучающиеся работают вместе, коллективно конструируя, продуцируя новые знания, а не потребляя их в уже готовом виде.

Игровые технологии - совокупность разнообразных методов, средств и приемов организации педагогического процесса в форме различных педагогических игр. Использование игровых технологий в образовании способствует расширению кругозора обучающихся, развитию познавательной активности, формированию разнообразных умений и навыков практической деятельности, а также является эффективным средством мотивации и стимулирования обучающихся на обучение, так как создается благоприятная и радостная атмосфера.

Раздел 10. Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине «Организация секретарского обслуживания»

1. Продолжите, слово «секретарь» обозначает...
2. Какова роль секретаря в структуре документационного обеспечения управления?
3. День рождения секретарской должности в России?
4. Перечислите квалификационные требования и образование к секретарю приемной.
5. Напишите структуру резюме.

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