

Министерство образования и науки Республики Башкортостан  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Октябрьский многопрофильный профессиональный колледж

Утверждено  
на заседании МС  
протокол № 1 от «29» 08. 2025 г

Рассмотрено и рекомендовано к утверждению  
на заседании ПЦК профессионального профиля  
протокол № 1 от «29» 08 2025 г.

Председатель ПЦК



Г.Ф.Ямаева

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ  
ПМ.01 ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОГО И ДОКУМЕНТАЦИОННОГО  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ  
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА  
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ

46.02.01 ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ И  
АРХИВОВЕДЕНИЯ

Разработала преподаватель:



Н.В.Снисаренко

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной Вид деятельности «Осуществление организационного и документационного обеспечения деятельности организации» и соответствующие ему общие и профессиональные компетенции:

### 1.1.1. Перечень общих компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
<b>ОК 01</b>	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
<b>ОК 02</b>	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
<b>ОК 04</b>	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
<b>ОК 05</b>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
<b>ОК 09</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ВД 1</b>	<b>Осуществление организационного и документационного обеспечения деятельности организации</b>
<b>ПК 1.1.</b>	Осуществлять приём-передачу управленческой информации с помощью средств информационных и коммуникационных технологий.
<b>ПК 1.2.</b>	Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации.
<b>ПК 1.3.</b>	Владеть навыками планирования рабочего времени руководителя и секретаря.
<b>ПК 1.4.</b>	Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.
<b>ПК 1.5.</b>	Владеть способами организации рабочего пространства приемной и кабинета руководителя.
<b>ПК 1.6.</b>	Осуществлять работу по подготовке и проведению конферентных мероприятий, обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации.
<b>ПК 1.7.</b>	Оформлять организационно-распорядительные документы и организовывать работу с ними, в том числе с использованием автоматизированных систем.

<b>ПК 1.8.</b>	Оформлять документы по личному составу и организовывать работу с ними, в том числе с использованием автоматизированных систем.
<b>ПК 1.9.</b>	Организовывать текущее хранение документов, обработку дел для оперативного и архивного хранения, в том числе с использованием автоматизированных систем.

### 1.1.3 Перечень личностных результатов

ЛР15 Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий

ЛР16 Мотивированный к освоению функционально близких видов деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики

ЛР17 Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основе поступающей информации

ЛР18 Способный реализовать лидерские качества в процессе профессиональной деятельности

ЛР19 Обладающий стрессоустойчивостью и коммуникабельностью

ЛР20 Проявляющий высокую ответственность и собственную инициативу

ЛР21 Осознающий значимость профессионального развития в выбранной профессии

ЛР22 Обладающий мотивацией к самообразованию и развитию

ЛР23 Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости

ЛР24 Имеющий потребность в создании положительного имиджа колледжа

#### 1.1.4.В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<p>Получения необходимой информации и передачи санкционированной информации с использованием средств информационных и коммуникационных технологий.</p> <p>Координации работы приёмной руководителя и зон приёма различных категорий посетителей организации.</p> <p>Планирования рабочего времени руководителя и рабочего дня секретаря. Организации деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.</p> <p>Организации и поддержания функционального рабочего пространства. Организации подготовки и проведения конферентных мероприятий, обеспечения информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами организации.</p> <p>Оформления организационно-распорядительных документов и организации работы с ними, в том числе с использованием автоматизированных систем.</p> <p>Оформления документов по личному составу и организации работы с ними, в том числе с использованием автоматизированных систем.</p> <p>Организации текущего хранения документов, обработки дел для оперативного и архивного хранения, в том числе с использованием автоматизированных систем.</p>
------------------	---

Уметь	<p>организовывать рабочее место в соответствии с требованиями эргономики и культуры труда; обеспечивать рабочее место и функциональное рабочее пространство необходимыми средствами организационной техники, мебелью и канцелярскими принадлежностями; поддерживать средства организационной техники в рабочем состоянии; применять в работе средства информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>использовать средства информационных и коммуникационных технологий для получения и передачи информации;</p> <p>устанавливать и поддерживать коммуникации в процессе делового общения с помощью средств информационных и коммуникационных технологий; осуществлять сбор, обработку информации, систематизацию получаемых и передаваемых данных;</p> <p>осуществлять проверку достоверности, полноты и непротиворечивости</p>
	<p>данных, исключение дублирования информации;</p> <p>сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;</p> <p>соблюдать этикет и основы международного протокола;</p> <p>обеспечивать информационную безопасность деятельности организации; вести и использовать в работе базу контактов организации;</p> <p>вести учётные регистрационные формы, использовать их для информационной работы и работы по контролю исполнения поручений; встречать посетителей, получать первичную информацию о посетителях,</p> <p>устанавливать порядок приёма для различных категорий посетителей</p> <p>принимать меры по сохранению конфиденциальной информации в ходе приёма посетителей;</p> <p>вести учётные регистрационные формы по приёму посетителей и оформлять пропуски;</p> <p>осуществлять приём, передачу и отправку документов; организовывать и бронировать переговорные комнаты; сервировать чайные (кофейные) столы в офисе;</p> <p>выбирать формы планирования и оформлять планировщик (органайзер) руководителя и секретаря;</p> <p>устанавливать цели, определять приоритетность и очередность выполнения работ и эффективно распределять рабочее время;</p> <p>согласовывать встречи и мероприятия и вносить информацию в планировщик (органайзер);</p> <p>информировать руководителя о приближении времени и регламенте запланированных встреч и мероприятий;</p> <p>выбирать оптимальные способы внешнего и внутреннего информирования о планируемых мероприятиях;</p> <p>составлять и оформлять документы для деловых поездок; осуществлять тревел-поддержку деловых поездок;</p> <p>согласовывать с принимающей стороной протокол планируемых мероприятий и формировать программу деловой поездки;</p> <p>использовать средства информационных и коммуникационных технологий для обеспечения взаимодействия с руководителем во время его деловой поездки;</p> <p>оформлять отчётные документы о деловой поездке. организовывать процесс подготовки и проведение конференционного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы;</p> <p>документировать разные этапы процедуры подготовки и проведения конференционного мероприятия;</p> <p>составлять проекты организационных, распорядительных и информационно-справочных документов, в том числе документов,</p>

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Сегодня совершенствование управления производственно-хозяйственными системами, повышение уровня организации и эффективности управленческого труда во многом зависит от того, насколько рационально поставлено в учреждениях и на предприятиях делопроизводство.

В последнее время термин «Делопроизводство» заменяет термин «Документационное обеспечение управления». Это связано с внедрением информационных технологий и компьютерных систем в обработку управленческой информации.

Документационное обеспечение управления – это специфическое направление деятельности по созданию, оформлению, обработке и хранению документов, включает в себя всю совокупность работ со служебными документами в учреждениях, организациях, на предприятиях и в судебных органах:

- составление документов;
- регистрация полученных документов и другой корреспонденции;
- организация и контроль исполнения;
- формирование номенклатуры дел и справочных фондов;
- экспертиза научной и практической ценности;
- хранение;
- обеспечение секретности и сохранности служебной тайны;
- передача в архив.

Предложенные к выполнению практически занятия выполняются с использованием возможностей компьютера (текстовых редакторов, и интернета).

В процессе обучения основным руководящим материалом для обучающихся является ГОСТ Р 7.0.97-2016

Данное методическое пособие предназначено для студентов второго курса курса, обучающихся по специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления».

### ПРАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ МДК 01.01. Документационное обеспечение управления

#### Практическая работа № 1

Тема: «Изучение государственных стандартов на документацию»-4 часа

**Цель:** Изучить государственные стандарты на документы, овладеть навыками использования Общероссийского классификатора управленческой документации..

#### Порядок выполнения работы:

##### Задание:

Ответить на вопросы:

1. Дайте определение стандарта. Какой орган утверждает стандарты?
2. Что представляет собой Государственная система стандартизации ГСС? Что содержит серия 1 ГСС?
3. Что содержит серия 6 ГСС?
4. Что устанавливает и включает в себя национальный стандарт РФ ГОСТ Р 7.0.8-2013?
5. Дайте общую характеристику ГОСТ Р ИСО 15489-1-2019:
  - что определяет стандарт;
  - разделы стандарта;
  - в чем заключается важная роль документа;
  - что определено в разделе «Политика и распределение ответственности»
  - каков основной принцип и требование к отчетности, определяемые стандартом;
  - в чем заключается особенность стандарта с точки зрения традиционного и электронного делопроизводства;
  - какое внимание определяет стандарт проблеме сохранности документов.

Проверка правильности выполнения задания

## Практическая работа № 2

Тема: «Унифицированная система документации» -2часа

Цель: Изучить историю унификации документов

Порядок выполнения работы:

Задание

Составите конспект , ответив на вопросы:

1. Дайте определение УСД. В каких целях она была создана?
2. Предпосылки унификации системы документации
3. Этапы разработки унифицированных систем ОРД
4. Виды унифицированных текстов и порядок их разработки.

## Практическая работа № 3

Тема: «Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации»-4часа

Цель: Изучить общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.

Порядок выполнения работы:

Задание:

Ответить на вопросы:

1. Что содержат общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации?
2. Расшифруйте аббревиатуру ЕСККТЭСИ. Дайте определение
3. Какие классификаторы входят в группу «Классификаторы информации об управленческих документах, задачах, решаемых в автоматизированных системах управления, виды деятельности, экономических и социальных показателей»?
4. Какие классификаторы входят в группу «Классификаторы информации об организационных структурах»?
5. Какие классификаторы входят в группу «Классификаторы информации о населении и кадрах»?
6. Для чего предназначен Общероссийский классификатор унифицированной документации ОКУД? Что является объектами ОКУД?
7. Как формируются коды ОКУД? Приведите пример.

Проверка правильности выполнения задания

## Практическая работа № 4

Тема: Нормативные документы по труду и охране труда-4часа

Цель: Изучить нормативные документы по труду и охране труда.

Порядок выполнения работы:

Задание 1:

Ответить на вопросы:

1. Дайте характеристик документов по труду и охране труда в делопроизводстве.

Задание 2

1. Из Постановления от 26 марта 2002г. №23 «Нормы времени на работы по документационному обеспечению управленческих структур Федеральных органов исполнительной власти», выписать:
  1. Общие положения: пункты: 1.2, 1.4, 1.6.1, 1.6.3, 1.6.4, 1.7, 1.8, 1.9
  2. Нормы времени на подготовку инструкции по документационному обслуживанию (делопроизводству)
    - Нормы времени на оформление документов. (таблицы 23, 24, 25., 26 )
    - Набор и правка текста на ПК. ( таблицы 58, 60, 62, 63)

Нормы времени представить в виде таблицы:

Наименование нормы

Наименование работы	Единица измерения	Норма времени (час)

## Практическая работа № 5

Тема: Составления текстов документов-4часа

Цель: отработка навыков составления текстов документов

**Задание № 1.** Найдите ошибки, допущенные автором заявления. Отредактируйте текст.

Директору автобазы № 2

от Никифорова Л.Н.

Заявление

Товарищ директор, к вам обращается шофер автобазы Никифоров Л.Н. по такому вопросу.

Очень прошу Вас освободить меня на время от работы на дальних рейсах. Я сейчас прохожу лечение в поликлинике, справку могу предоставить. Очень прошу не отказать в моей просьбе и подписываюсь

Никифоров Л.Н 2марта 19... г.

**Наш вариант правки:**

Директору автобазы №2

Скворцову В.И.

от водителя I класса

Никифорова Л.Н.

Заявление

Прошу Вас освободить на время от работы на дальних рейсах в связи с необходимостью лечения в поликлинике. Медицинская справка прилагается.

Дата Подпись

**Ваш возможный вариант:**

**Задание № 2.** Найдите и исправьте ошибки в оформлении доверенности. Отредактируйте текст.

Доверенность

Я, Шевчук Л.А., доверяю моему мужу Шевчук И.С. получить мою зарплату за первую половину декабря. В связи с тем, что я нахожусь в больнице.

16 декабря 19.... Года Л.А. Шевчук.

**Наш вариант правки:**

Доверенность

Я, Шевчук Лидия Анатольевна, доверяю моему мужу Шевчуку Ивану Сергеевичу получить мою зарплату за первую половину декабря 1994 года.

Дата Подпись

Подпись Шевчук Л.А. удостоверяется.

Дата Подпись

**Ваш вариант правки:**

**Задание № 3.** Напишите заявления, используя форму и языковые клише:

А) с просьбой предоставить вам академический отпуск;

Б) с просьбой принять вас на работу;

С) с просьбой выслать вам материал для диссертации.

**Задание № 4.** *Оформите и допишите документ в соответствии с необходимым стандартом. Обратите особое внимание на использование соответствующих данному виду документа языковых клише*

#### Приказ

Во исполнение решения Коллегии Министерства угольной промышленности приказываю:

Ввести в действие...

Обязать главного инженера...

Утвердить сетевой график...

Контроль за исполнением приказа возложить на...

**Задание № 5.** *Исправьте в соответствии с требованиями официально-делового стиля неграмотно составленный приказ.*

Приказ № 49 по дому отдыха «Алтайские зори»

от 19.06.95

В связи с наступлением тепла и большого притока на территорию дома отдыха посторонних лиц, как пешеходов, так и на велосипедах, мотоциклах, которые нарушают запретные знаки въезда на территорию дома отдыха, разъезжают по пешеходным дорожкам. Кроме того с грядок и клумб похищаются многолетние цветы. В целях упорядочения условий для наведения порядка и ликвидации хищения цветов ПРИКАЗЫВАЮ...

**Задание № 6.** *Прочитайте данное письмо. Определите характер этого письма. Найдите клишированные языковые конструкции, помогающие оформить деловое письмо*

Уважаемые господа!

Благодарим за ваше письмо от ..... 19.... г. и сообщаем, что мы принимаем все условия Вашего предложения, кроме сроков исполнения. В этой связи мы хотели бы пригласить Вашего представителя, уполномоченного вести переговоры, чтобы обсудить с ним вопрос о сроках непосредственно при встрече. В случае Вашего согласия просим сообщить обратной почтой о возможности приезда к нам Вашего представителя.

С уважением (подпись)

**Задание № 7.** *Составьте начальные фразы служебных писем: гарантийного, сопроводительного, письма-приглашения, инициативного письма.*

**Задание № 8.** *Определите текстовые функции данных языковых конструкций. Закончите фразы деловых писем*

1. На основании торгового соглашения...

2. В ответ на Ваш запрос...

3. Напоминаем, что...

4. Ставим Вас в известность, что...

5. Ваше предложение отклонено...

6. Мы можем рекомендовать Вам ...

7. Просим принять участие в...

8. Надеемся, что наша просьба ...

**Задание № 9.** Составьте коммерческое письмо, в котором **сообщите**, что Вы уже получили образцы товаров, **поблагодарите** за своевременный ответ на Ваше письмо, **попросите** выслать Вам новый прейскурант. В конце письма **выразите надежду** на скорый ответ.

**Задание № 10.** Составьте письмо, ответом на которое могло бы быть данное

Уважаемый Сергей Петрович!

С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма с приложенными каталогами и сообщаем, что этот информационный материал мы направили на рассмотрение нашим заказчикам.

В случае проявления ими интереса к изделиям Вашей фирмы мы Вам сообщим об этом дополнительно.

С уважением (подпись)

**Задание № 11.** Напишите заявления: а) с просьбой перевести вас на другой факультет; б) с просьбой разрешить вам академический отпуск.

**Задание № 12.** Проанализируйте резюме, автор которого претендует на должность начальника отдела сбыта коммерческой фирмы. Что, на ваш взгляд, следовало бы изменить, исправить в этом документе? Напишите свой вариант.»

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 6

**Тема: Требования и правила оформления документов-4часа**

**Цель:** Изучение требований и правил оформления документов.

**Задание:**

1.Используя ГОСТ Р 7.0.97-2016 выпишите правила и требования оформления реквизитов.

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 7

**Тема: Оформление бланка документа -4часа**

**Цель:** отработка навыков оформления бланка документа

**Порядок выполнения работы:**

**Задание:**

1.Ответить на вопросы:

- 1 Что такое формуляр – образец?
- 2 Как составить бланк документа?

Вопросы для самоконтроля:

- 1 Что такое бланк документа?
- 2 Какие виды бланков бывают?
- 3 Каковы основные требования к оформлению бланка?
- 4 Назовите группы реквизитов бланка
- 5 От чего зависит набор реквизитов документа?

**Задание 2**

В рабочей тетради ответить на вопросы 2, 2, 3,4,6.

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 8

**Тема: Изучение состава и схемы расположения реквизитов бланка документов -4часа**



- Б. в центре верхнего поля;  
 В. слева от верхнего поля;  
 Г. справа от нижнего поля.
- 13. Для протокола или акта датой является:**  
 А. дата их утверждения;  
 Б. дата их публикации;  
 В. дата события, зафиксированного этими документами.
- 14. Опросные листы для получения определенных сведений это:**  
 А. таблица;                      Б. анкета;                      В. трафарет.
- 15. При составлении документа набор реквизитов используют:**  
 А. полностью, независимо от вида документа;  
 Б. зависит от вида документа.
- 16. Реквизит, где кратко отражается содержание документа является:**  
 А. отметка для автоматического поиска;  
 Б. приложение;  
 В. отметка о поступлении документа;  
 Г. заголовок;  
 Д. печать и дата.
- 17. Адрес по международным правилам выполняется в следующей последовательности:**  
 А. № дома, наименование улицы, название города, почтовый индекс, название страны;  
 Б. название страны, города, № дома, название улицы, почтовый индекс;  
 В. название страны, почтовый индекс, название города, наименование улицы, № дома.
- 18. Реквизит по ГОСТу это:**  
 А. документ, состоящий из ряда элементов;  
 Б. стандартный лист бумаги с воспроизведенной информацией;  
 В. элемент официального документа.
- 19. Заголовок в протоколах, инструкциях, актах отвечает на вопрос:**  
 А. кого? чего?      Б. о ком? о чем?                      В. кем? чем?
- 20. Документы, составленные в учреждениях, действующих на основе единоначалия, подписываются:**  
 А. несколькими должностными лицами; Б. одним должностным лицом;  
 В. двумя должностными лицами.
- 21. Под угловым расположением реквизитов мы понимаем, что:**  
 А. большая часть реквизитов помещается в верхнем левом углу листа;  
 Б. большая часть реквизитов помещается от верхнего поля вниз на 4-5 см;  
 В. большая часть реквизитов помещается в верхнем правом углу.
- 22. Лист согласования составляется в случае:**  
 А. если существует необходимость согласования с несколькими организациями;  
 Б. если согласование имеет примечание;  
 В. если согласовывающее документ должностное лицо не согласен с содержанием документа.
- 23. Согласование проводится:**  
 А. только внутри учреждения;  
 Б. внутри и вне учреждения;  
 В. только вне учреждения.
- 24. Должность при оформлении документа на бланках в подписи:**  
 А. не указывается;  
 Б. указывается;  
 В. в редких случаях.
- 25. При оформлении служебного документа ставится:**  
 А. не более одной подписи;  
 Б. две подписи;  
 В. три подписи;  
 Г. одна и более, в зависимости от количества лиц, ответственных за содержание документа.
- 26. Регистрационный номер входящих и исходящих документов должен быть:**  
 А. цифровым;  
 Б. буквенным;  
 В. цифровым и буквенным.
- 27. Каким должен быть интервал между строками в заголовке:**  
 А. 1,5 интервала;                      Б. 1 интервал;  
 В. 2 интервала;                      Г. любой.
- 28. Индекс документа состоит из:**  
 А. индекса структурного подразделения, индекса дела и индекса получателя документа;  
 Б. порядковый номер исходящего документа, индекс дела и индекс отправителя;  
 В. индекс дела, индекс структурного подразделения и порядковый номер исходящего документа.
- 29. Номер страницы должен проставляться:**  
 А. в правом нижнем углу;  
 Б. посередине нижнего поля листа;  
 В. посередине верхнего поля листа;  
 Г. в нижнем левом углу страницы.

**Цель:** Изучить содержание Учредительного договора

**Порядок выполнения работы:**

**Задание:** Составить Учредительный договор

## УЧРЕДИТЕЛЬНЫЙ ДОГОВОР

Общества с ограниченной ответственностью " \_\_\_\_\_ "

г. \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г.

Мы, нижеподписавшиеся, именуемые в дальнейшем «Участники»:

1) \_\_\_\_\_;

2) \_\_\_\_\_,

заключили настоящий договор о нижеследующем:

### 1. Предмет договора

1.1. Участники решили создать Общество с ограниченной ответственностью " \_\_\_\_\_ " в соответствии с Законом Российской Федерации "Об обществах с ограниченной ответственностью" и иным действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. Участники обязуются нести расходы по приведению учредительных документов Общества в соответствие с действующим законодательством соразмерно количеству выкупаемых долей в соответствии с п. 5.1 настоящего Договора.

### 2. Предмет и цели деятельности общества

2.1. Предмет и цели деятельности Общества подробно оговорены в уставе.

2.2. Общество вправе совершать все действия, не запрещенные действующим законодательством. Деятельность Общества не ограничивается оговоренной в уставе. Сделки, выходящие за пределы уставной деятельности, но не противоречащие закону, признаются действительными.

### 3. Наименование и местонахождение общества

3.1. Полное официальное наименование Общества на русском языке: Общество с ограниченной ответственностью " \_\_\_\_\_ ", сокращенное наименование на русском языке: ООО " \_\_\_\_\_ ".

3.2. Местонахождение Общества: \_\_\_\_\_. Местонахождением Общества является местонахождение исполнительного органа Общества.

### 4. Права и обязанности общества

4.1. Общество приобретает права юридического лица с момента государственной регистрации.

4.2. В соответствии с действующим законодательством имущество, созданное за счет вкладов участников, в том числе денежные средства, поступившие в качестве платы за доли, а также произведенное и приобретенное Обществом за счет его хозяйственной деятельности, принадлежит Обществу на праве собственности.

4.3. Права и обязанности участников по отношению к Обществу определяются настоящим Договором, уставом Общества и действующим законодательством.

4.4. Для достижения целей своей деятельности Общество может приобретать права, принимать обязанности и осуществлять любые действия, не запрещенные законодательством. Деятельность Общества не ограничивается оговоренной в уставе.

### 5. Уставный капитал

5.1. Уставный капитал Общества составляет \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) рублей, который вносится денежными средствами и распределяется следующим образом:

- номинальная стоимость доли \_\_\_\_\_ составляет - \_\_\_\_\_ рублей, или \_\_\_% уставного капитала;
- номинальная стоимость доли \_\_\_\_\_ составляет - \_\_\_\_\_, или \_\_\_% уставного капитала.

Всего \_\_\_\_\_ - 100% уставного капитала.

5.2. Количество голосов, которыми обладает участник, равно количеству полностью оплаченных им долей.

5.3. Не допускается освобождение участника от обязанности оплаты долей, в том числе освобождение от этой обязанности путем зачета требований к Обществу.

5.4. Порядок изменения уставного капитала, а также порядок передачи участниками своих долей третьим лицам определяется уставом.

5.5. Порядок продажи или уступки иным образом участником своей доли (ее части) третьим лицам предусмотрен уставом.

5.6. Участники обладают правом переуступить друг другу принадлежащие им доли (части доли) безвозмездно. Переуступка доли (части доли) оформляется простым заявлением участника, передающего доли (части доли), и заявлением другого участника о своем согласии принять доли (части доли).

5.7. На момент государственной регистрации Общества уставный капитал должен быть оплачен. Порядок управления обществом

6.1. Высшим органом управления Общества является Общее собрание участников. Единоличным исполнительным органом Общества является Директор.

6.2. Порядок управления Обществом, структура органов управления, порядок создания контрольных органов, а также компетенция органов управления и контрольных органов определяются уставом.

6.3. Участники участвуют в управлении Обществом в порядке, определяемом уставом и действующим законодательством. Участники не вправе вмешиваться в исполнительно-распорядительную деятельность исполнительных органов Общества, в том числе давать обязательные указания о заключении конкретных сделок, найме и увольнении работников и т.п., если такие полномочия не предоставлены Участникам действующим законодательством или уставом Общества.

6.4. Все решения, принятые Участниками Общества, будут иметь юридическую силу и в случае приема в состав участников третьих лиц и могут быть отменены или изменены только с согласия участников.

## 7. Финансово-хозяйственная деятельность

7.1. Финансово-хозяйственная деятельность Общества осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством и уставом Общества. Ответственность за эффективность и законность деятельности Общества в пределах своей компетенции несут должностные лица, избранные (назначенные) в установленном порядке.

7.2. Общество вправе ежеквартально (раз в полгода или раз в год) принимать решение о распределении своей чистой прибыли между участниками Общества.

7.3. Решение о распределении прибыли принимает Общее собрание участников.

7.4. Часть чистой прибыли, подлежащей распределению, распределяется пропорционально вкладам в уставный капитал Общества.

## 8. Контроль, учет и отчетность

8.1. Для осуществления своих прав по контролю каждый участник имеет право на получение информации и справок по всем вопросам, связанным с деятельностью Общества. Формы контроля, а также учета и отчетности определяются уставом Общества, действующим законодательством, а также решениями Общего собрания участников.

## 9. Нарушение договора

9.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения одним из участников обязательств по настоящему Договору он обязан возместить другим участникам причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением убытки.

9.2. Под возмещением убытков понимается возмещение причиненного участнику ущерба (произведенных расходов, утраты, повреждения имущества), непосредственно обусловленного нарушением настоящего Договора другим участником. Косвенные убытки и упущенная выгода возмещению не подлежат.

## 10. Форс-мажор

10.1. Участники освобождаются от частичного или полного исполнения обязательств по настоящему Договору, если неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые участник не мог ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые участник не может оказать влияния и за возникновение которых он не несет ответственности, например: землетрясение, наводнение, пожар, а также забастовка, правительственные постановления или распоряжения государственных органов.

10.2. Участник, ссылающийся на обстоятельства непреодолимой силы, обязан немедленно информировать других участников о наступлении подобных обстоятельств в письменной форме, причем по требованию других учредителей должен быть представлен удостоверяющий документ.

10.3. Участник, который не может из-за обстоятельств непреодолимой силы выполнить обязательства по настоящему Договору, приложит с учетом положений Договора все усилия к тому, чтобы как можно скорее компенсировать последствия невыполнения обязательств.

## 11. РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ

11.1. Участники будут прилагать все усилия к тому, чтобы решать все разногласия и споры, которые могут возникнуть по настоящему Договору, в связи с ним или в результате его исполнения, путем переговоров.

11.2. Споры и разногласия, которые невозможно решить путем переговоров, решаются в судебном или ином, установленном законом порядке.

## 12. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

12.1. Настоящий Договор утрачивает силу в случае ликвидации Общества, а также если в Обществе остается один участник.

12.2. Изменения в настоящий Договор и устав Общества, являющиеся их неотъемлемой частью, вносятся в случаях, установленных законом, уставом Общества либо по единогласному решению Общего собрания участников.

## 13. ВСТУПЛЕНИЕ В СИЛУ

13.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его государственной регистрации.

## 14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

14.1. Участники могут передавать права и обязанности, вытекающие из настоящего Договора, третьим лицам при наличии письменного согласия других участников.

14.2. Все изменения и дополнения к настоящему Договору будут оформляться в письменной форме и регистрироваться в установленном порядке.

14.3. Если какое-либо из положений настоящего Договора утратит силу вследствие изменений в законодательстве или иных причин, то это не будет являться причиной для приостановки действия остальных положений. Недействительное положение должно быть заменено положением, допустимым в правовом отношении и близким по смыслу к замененному.

## ПОДПИСИ УЧАСТНИКОВ:

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

Заключен всеми Участниками полностью.

Проверка правильности выполнения задания

## Практическая работа № 11

**Тема:** Изучение Устава организации -2 часа

**Цель:** Изучить содержание Устава организации

**Порядок выполнения работы:**

**Задание:**

На примере Устава ГБПОУ Октябрьский многопрофильный профессиональный колледж изучить содержание документа. Описать разделы Устава

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 12**

**Тема:** Изучение содержания Положения о структурном подразделении- 2 часа

**Цель:** Изучить содержание Положения организации.

**Порядок выполнения работы:**

**Задание:**

Составить Положение о структурном подразделении ДОУ используя пример <https://pkg.ru/upload/uf/4bd/272surz21bbsnntohhdw5dq0q7jdjrup/Polozhenie-ob-otdele-DOU.pdf>

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 13**

**Тема:** Составление штатного расписания-2 часа

**Цель:** отработка навыков составления штатного расписания.

**Порядок выполнения работы:**

1. Задание: Придумать название своего предприятия (кафе или ресторана) и определить для него численность посадочных мест (в пределах до 50чел).
  2. Определить численность персонала своего кафе (ресторана) исходя из рекомендаций.
  3. Для данного предприятия составить штатное расписание по форме Т-3 с учётом размеров окладов по должностям.
- Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 14**

**Тема:** Составление и оформления должностной инструкции делопроизводителя-2 часа

**Цель:** отработка навыков оформления и составления должностной инструкции делопроизводителя

**Порядок выполнения работы:**

**Задание:**

1.

В рабочей тетради выполнить:

Практическую работу №2

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 15**

**Тема:** Составление и оформление распоряжения-2 часа

**Цель:** отработка навыков составления распоряжения

**Порядок выполнения работы:**

**Задание:**

В рабочей тетради выполнить:

Задание1-Составить и оформить Распоряжение ООО.

Текст: В связи с неясной информационной картиной по результатам рекламных мероприятий ОБЯЗЫВАЮ:

- 1.Маркетологу Сурикову А.Н. провести промежуточный анализреализации рекламной стратегии №1 от 09.06.2020г.
2. Предоставить готовый анализ в срок до 10.12.2020г.
- 3.Контроль за исполнением распоряжения оставляю за собой.

Руководитель отдела маркетинга Майоров В.А.

ООО \_\_\_\_\_

**РАСПОРЯЖЕНИЕ № \_\_\_\_**

о \_\_\_\_\_

ОТ \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. г. \_\_\_\_\_

Обязываю:

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. Ответственным за выполнение распоряжение назначаю \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Практическая работа № 16**

**Тема:** Составление и оформление Приказа-2 часа

**Цель:** отработка навыков составления Приказа

**Порядок выполнения работы:**

**Задание:**

В рабочей тетради выполнить:

Задание 2 Составить и оформить Приказ, выписку из Приказа.

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 17**

**Тема:** Оформление Протокола собрания -2часа

**Цель:** отработка навыков составления Протокола собрания

**Порядок выполнения работы:**

**Задание:**

В рабочей тетради (Практическая работа №4) выполнить задания 1,2,3.

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 18**

**Тема:** Оформление выписки из протокола -2часа

**Цель:** отработка навыков оформления Акта

**Порядок выполнения работы:**

**Задание:**

В рабочей тетради (Практическая работа №5) выполнить задание 1.

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 19**

**Тема:** Составление докладной записки, предложения.-2часа

**Цель:** отработка навыков оформления Докладной записки, Предложения.

**Порядок выполнения работы:**

**Задание:** В рабочей тетради (Практическая работа №5) выполнить задание 2 .

**Задание 3**

Составить и оформить документ Предложение , следующего содержания текста:

Для совершенствования исполнительской дисциплины при работе с документами необходимо:

1. Во всех подразделениях агентства назначить лиц, ответственных за работу с документами.
2. Переработать действующие нормативные документы по документационному обеспечению и привести их в соответствии с действующим законодательством, прежде всего, это касается Инструкции по делопроизводству, Инструкции по работе с обращениями граждан.
3. Провести семинар по совместной организации делопроизводства на базе отраслевого Учебного центров в целях повышения квалификации сотрудников агентства.

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 20

**Тема: Составление служебной записки, объяснительной записки**

**Цель:** отработка навыков составления служебной записки , объяснительной записки.

**Порядок выполнения работы:**

**Задание:**

1. Составить и оформить документ Служебная записка следующего содержания:  
В связи с выходом из строя датчика температурного режима в помещении №4 склада №3 прошу Вас распорядиться об установке нового датчика температурного режима.
2. Самостоятельно разработать текст служебной записки , оставить и оформить документ.
3. Составить и оформить объяснительную записку следующего содержания:  
При ремонте теплотрассы по ул. Ленина в ночь на 2.04.2025г. в результате выброса горячей воды произошёл размыв почвы и обрушения железных блоков, образующих кожух коллектора. В случившейся аварии моей вины как прораба участка нет, так как были соблюдены все предусмотренные технической документацией меры предосторожности.  
Авария не вызвала серьезных нарушений , ее последствия будут устранены в течении одного рабочего дня- 29.04.2025г.
4. Составить и оформить объяснительную записку. Причины выбрать самостоятельно.  
Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 21

**Тема: Составления перечня и списка-2. часа**

**Цель:** отработка навыков составления документов Перечень, Список.

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1:**

Составить Перечень типовых управленческих документов , образующихся в деятельности ГБПОУ Октябрьский многопрофильный колледж с указанием сроков хранения. (Пример. Стр.69 Делопроизводство)

**Задание 2 :**

Составить список литературы по дисциплине Документационное обеспечение управления

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 22

**Тема: Составление и оформление служебных писем -6 часов**

**Цель:** отработка навыков составления служебных писем

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1:**

Составить и оформить письма-извещения не менее 5 шт. Текст разработать самостоятельно

**Задание 2**

Составить и оформить гарантийное письмо на менее 5 шт. Текст разработать самостоятельно

**Задание 3.**

Составить и оформить письма -приглашения не менее 5 шт.. Текст разработать самостоятельно.

**Задание 4. Выполнить тест**

**1. Цель рекламного письма -...**

А. раскрыть характер мероприятия;

Б. указать срок проведения;

- В. доставлять информацию;
- Г. побудить адресата воспользоваться предлагаемыми услугами..

**2. Инициативные письма требуют:**

- А. заключение сделки;
- Б. выполнении сделки;
- В. обязательный ответ;
- Г.запрос к адресату.

**3. Логические элементы текста служебного письма:**

- А. доказательство, заключение, введение;
- Б. введение, доказательство, заключение, выводы;
- В. введение, доказательство, выводы, заключение.

**4. Фраза "Из вышесказанного просим Вас выполнить..." включает в себя:**

- А. доказательство;
- Б. вывод;
- В. заключение.

**5. Письма, начинающиеся словами "посылаем", "направляем", "возвращаем" - это:**

- А. циркулярные;
- Б. инициативные;
- В. сопроводительные.

**6. Письма, обеспечивающие доставку информации одного содержания в несколько адресов, называют:**

- А. информационными;
- Б. циркулярными;
- В. Инициативными.

**7. Рекламное письмо является разновидностью:**

- А. информационного письма;
- Б. инициативного;
- В. гарантийного.

**8. В циркулярных письмах руководителем подписывается:**

- А. 1-й экземпляр;
- Б. только некоторые экземпляры;
- В. все экземпляры.

**9. Письма, которые направляются тогда, когда не представляется возможным лично или по телефону получить необходимый ответ или решить данный вопрос называют:**

- А. письма-напоминания; Б. письма-подтверждения;
- В. письма-запросы;
- Г. циркулярные письма

**10. Гарантийные письма имеют ...**

- А. 1 подпись; Б. 2 подписи;
- В. 3 подписи.

**11. Объем письма не должен превышать ...**

- А. 7 страниц; Б. 5 страниц;
- В. 2 станицы; Г. 1 страницу.

**12. Письмо- "этикетка", это ...**

- А. сопроводительное; Б. информационное;
- В. рекламное;
- Г. письмо-представление.

**13. Письмо, направляемое целому ряду инстанций из одного источника - это ...**

- А. коллективное письмо; Б. циркулярное письмо;
- В. обычное письмо.

**14. Коммерческий документ, представляющий собой обращение покупателя к продавцу, импортера к экспортеру с просьбой дать подробную информацию о товарах (услугах) или направить предложение на поставку этого товара называется ...**

- А. запросом;
- Б. рекламацией;
- В. предложением;
- Г. информацией.

**15. Прямым порядком в изложении текста служебного письма считается...**

- А. если заключение отсутствует и вместо него вывод; Б. если заключение предшествует доказательству;
- В. если доказательство предшествует заключению.

**16. Письма делятся на циркулярные и обычные в зависимости от...**

- А. объема информации;
- Б. количества экземпляров;
- В. содержания письма.

**17. Оферта - это ...**

- А. предложение
- Б. согласие;
- В. претензия.

I

18. Коммерческий документ, представляющий собой предъявление претензии к стороне, нарушившей принятые на себя обязательства по договору и требования возмещения убытков называют...

- А. претензией;
- Б. рекламацией;
- В. предложением;
- Г. циркуляром.

19. К группе писем, не требующих письма-ответа относят...

- А. письма-просьбы;
- Б. письма-предложения;
- В. письма-подтверждения; Г. письма-приглашения;
- Д. сопроводительные письма.

20. Главный логический элемент письма — это ...

- А. доказательство;
- Б. введение;
- В. вывод;
- Г. заключение.

21. Письма, предлагающие принять участие в каких-либо мероприятиях называют ...

- А. приглашением;
- Б. рекламным письмом;
- В. информационными письмами.

22. Документ, обеспечивающий исполнение изложенных в нем обязательств - это...

- А. гарантийное письмо;
- Б. информационное письмо;
- В. сопроводительное письмо;
- Г. письмо-подтверждение.

23. Документы, направляемые по поводу качества продукции, количества товара, сроков поставки, платежа и др. условий контракта -

- А. запрос и рекламация;
- К. рекламация и претензия;
- В. предложение и запрос;
- Г. претензия и предложение.

24. Целью информационного письма является...

- Л. рекламирование товара;
- Б. доставлять информацию одного содержания в несколько адресов;
- В. Своевременное информирование другого предприятия о свершившемся факте.
- Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 23**

**Тема: Составление и оформление деловых писем -6 часов**

**Цель:** отработка навыков составления и оформления деловых писем

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1**

Составить и оформить письмо-напоминание не менее 5 шт. Текст разработать самостоятельно.

**Задание 2**

Составить и оформить письмо-предложение не менее 5 шт. Текст разработать самостоятельно

**Задание 3**

Составить и оформить письмо-просьбу не менее 5 шт. Текст разработать самостоятельно

**Задание 4**

**Тест**

1. К официально-деловому стилю относится... а) заявление б) аннотация в) письмо г) научная статья

2. Выберите правильный вариант начала текста заявления. а) Прошу студенческий профком выделить мне материальную помощь... б) Я, Иванов А.С., студент первого курса физико-математического факультета, прошу выделить материальную помощь. в) Хотелось бы получить материальную помощь... г) Прошу, чтобы Вы выделили мне материальную помощь...

3. Вас заинтересовало объявление в газете о подборе сотрудников фирмой N. Вы направите в эту фирму... а) резюме б) характеристику в) автобиографию д) заявление

4. *Студент написал заявление. Укажите, сколько ошибок он допустил.* Декану гуманитарного факультета от студентки 1 курса группы к/р Михайловой Д.П. Удалову А.М. заявление. Прошу Вас оказать мне материальную помощь в связи с рождением ребенка. 12.04.06 подпись а) три б) две в) четыре д) одну

5. К официально-деловому стилю **не относится** ... а) аннотация б) доверенность в) заявление д) резюме

6. Какой из перечисленных жанров **не относится** к юридическому подстилю? а) докладная записка б) конституция в) закон д) постановление

7. Какой из перечисленных жанров **не относится** к юридическому подстилю? а) решение б) экспертиза в) протокол д) соглашение

8. Какой из перечисленных жанров **не относится** к юридическому подстилю? а) счет б) протокол в) акт экспертизы д) закон

9. Какой из перечисленных жанров **не относится** к дипломатическому подстилю? а) доверенность б) вверительная грамота в) нота протеста д) соглашение

10. Какой из перечисленных жанров **не относится** к дипломатическому подстилю? а) резюме б) коммюнике в) декларация д) пакт

11. Какой из перечисленных жанров **не относится** к дипломатическому подстилю? а) конституция б) договор в) нота протеста д) коммюнике

12. Какой из перечисленных жанров **не относится** к канцелярско-деловому подстилю? а) пакт б) резюме в) заявление д) счет

13. Какой из перечисленных жанров **не относится** к канцелярско-деловому подстилю? а) заключение эксперта б) акт в) служебная записка д) контракт

14. Какой из перечисленных жанров **не относится** к канцелярско-деловому подстилю? а) коммюнике б) письмо-рекламация в) характеристика д) доверенность

15. К официально-деловому стилю **не относится** подстиль. а) научно-популярный б) канцелярско-деловой в) юридический д) дипломатический

16. *Определите вид служебного письма.* Мы рады представить вам группу компаний «АМОЛИ», которая начала свою деятельность в виде отдельных компаний 40 лет назад в Индии и является в настоящее время одним из лидирующих торговых домов Дальнего Востока в области электротехники, компьютеров и копировальной техники. а) письмо-презентация б) сопроводительное письмо в) письмо-напоминание д) письмо-запрос

17. *Определите вид служебного письма.* Напоминаем, что в 2007 г. Соглашение между Главным управлением образования администрации Челябинской области и Роскнигой подписано не было. Поэтому оплачивать торговую наценку в размере 25% Главное управление образования не будет. а) письмо-напоминание б) письмо-запрос в) сопроводительное письмо д) письмо-просьба

18. *Определите вид служебного письма.* В связи с тем, что основная деятельность предприятия – оптовая торговля, ООО фирма «Аякс», расчетный счет № 508201/1634, просит разрешение на использование торговой выручки на хозяйственно-операционные нужды и командировочные расходы. а) письмо-просьба б) письмо-презентация в) письмо-напоминание д) письмо-запрос

19. *Определите вид служебного письма.* Просим Вас выслать в наш адрес предложение в 3-х экземплярах на поставку запасных частей в соответствии с прилагаемой спецификацией. В предложении просим указать полное наименование, тип, технические характеристики, цену, а также возможные сроки и общие объемы поставки. а) письмо-запрос б) сопроводительное письмо в) письмо-презентация д) письмо-напоминание

20. *Определите вид служебного письма.* Искренне благодарим Вас за ценную информацию относительно маркетинга наших товаров. Готовы оказать Вам аналогичную услугу. а) письмо-благодарность б) письмо-сообщение в) письмо-напоминание д) письмо-запрос

Проверка правильности выполнения задания

#### Практическая работа № 24

Тема: Составление и оформление телеграммы, факса, телефонограммы -4 часа

Цель: отработка навыков составления телеграммы и факса.

## Порядок выполнения работы:

### Задание 1

1. Ответить на вопросы:
  1. Дайте классификацию документа телеграммы
  2. Какие реквизиты содержит телеграмма?
  3. Каковы требования к составлению телеграммы?

### Задание 2

Составить и оформить телеграмму. Текст выбрать самостоятельно.

### Задание 3

Ответить на вопросы:

1. Особенности факсимильной связи
2. Каковы требования к документам, отправляемым факсимильной связью?
3. Каковы правила передачи и приема документов с использованием факсимильной связи?

### Задание 4

Составить и оформить факсограмму. Текст факсограммы выбрать самостоятельно.

### Задание 5

Составить и оформить телефонограмму

Текст: 24.09.202г. в 15-38 часов учреждение ГБПОК ОМПК получило телефонограмму следующего содержания: 25.09.2020г. В связи с аварией на магистральном трубопроводе и ремонтными работами будет прекращена подача холодной воды в 24 микрорайоне с 9-00 до 13-00

Передает телефонограмму организация ООО «Водоканал». Недостающие данные принять самостоятельно

Проверка правильности выполнения задания

## Практическая работа № 25

**Тема: Оформление электронного письма -2 часа**

**Цель:** отработка навыков составления электронных писем

### Порядок выполнения работы:

#### Задание 1:

Ответить на вопросы

1. Что нужно знать автору электронного письма?
2. Каковы основные правила работы с электронной почтой?

#### Задание 2

Составить тезисы «Оформление электронного письма» :

1. Структура электронного письма
2. Тема письма
3. Обращение
4. Электронная подпись
5. Основные принципы составления текста письма
6. Размер электронного письма
7. Общие правила этикета

Проверка правильности выполнения задания

## Практическая работа № 26

**Тема: Осуществление передачи и получения сообщений по электронной почте-2часа**

**Цель:** познакомить обучающихся с работой почтовых клиентов, научить регистрировать новый электронный ящик, отправлять, получать сообщения по электронной почте, настраивать ее.

### Порядок выполнения работы:

**Упражнение 1.** Регистрация на бесплатном почтовом сервере.

**Задание:**

Зарегистрироваться на одном из бесплатных серверов [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru), [www.mail.ru](http://www.mail.ru), [www.nm.ru](http://www.nm.ru), [www.rambler.ru](http://www.rambler.ru), [www.ok.ru](http://www.ok.ru), [www.pochta.ru](http://www.pochta.ru), <http://www.nextmail.ru> и т.п.

**Порядок выполнения:**

1. В адресной строке браузера введите адрес сайта [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru).
2. Выберите ссылку **Почта - Зарегистрироваться** или **Завести почтовый ящик**.
3. Заполните форму регистрации
4. **Примечание.** Помните, что
  - при введении **Вашего имени** и **Фамилии** будут предложены автоматически свободные логины, понравившийся вы можете выбрать или придумать собственный, который будет проверен почтовым сервером, занят ли он другим пользователем.
  - поля **Логин**, **Пароль** и **Подтверждение пароля** должны заполняться латинскими буквами, причем пароль должен содержать не менее 4-х символов;
  - обязательные поля для заполнения отмечены звездочками.
5. Подтвердите данные, нажав кнопку **Зарегистрировать**.
6. После успешной регистрации появляется ваш личный адрес.
7. Подтвердите согласие, нажав кнопку **Сохранить**. **Примечание:**

Аналогично, можно зарегистрировать бесплатную почту на сайте

[www.mail.ru](http://www.mail.ru):

**Упражнение 2. Знакомство с основными возможностями и элементами интерфейса Web-mail.**

**Задание:**

Откройте свой почтовый ящик на бесплатном почтовом сервере и изучите основные элементы интерфейса.

**Порядок выполнения:**

Откройте свой почтовый ящик. Примерно так выглядит интерфейс вашего почтового ящика:

**Примечание:**

Папка **Входящие** содержит всю поступившую к вам корреспонденцию (на ваш почтовый ящик).

Папка **Отправленные** содержит всю отправленную вами другим адресатам корреспонденцию.

В папку **Рассылки** складываются письма, которые были одновременно разосланы большому числу пользователей.

Папка **Удаленные** хранит удаленные письма из любой другой папки.

**Упражнение 3. Работа с почтовыми сообщениями. Задание:**

- создайте и отправьте по электронной почте одно почтовое сообщение;
- напишите ответ на полученное письмо;
- создайте сообщение и вложите в него файл любого формата;
- сохраните вложенный в почтовое сообщение файл на локальном диске;
- полученное сообщение с вложением перешлите преподавателю.

**Порядок выполнения:**

1. Откройте свой почтовый ящик на бесплатном почтовом сервере, (например [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru)), введя логин и пароль в соответствующую форму:
2. Создайте сообщение с темой **«Приглашение»**:
  - щелкните по кнопке панели инструментов **Написать письмо**;
  - заполните заголовки сообщения: **Кому**, **Копия**, **Тема** следующим образом: в заголовке **Кому** укажите адрес преподавателя, **Копия** – адрес «соседа слева». В качестве **Темы** укажите **«Приглашение»**;
  - впишите текст сообщения.
3. Отправьте сообщение с помощью кнопки **Отправить** или воспользовавшись соответствующей гиперссылкой.
4. Перейдите в папку **Входящие**. Для того, чтобы прочитать полученное сообщение, необходимо нажать на ссылку в поле **От кого**

5. В появившемся окне нажать на кнопку **Ответить**. Напишите ответ на это письмо и нажмите на кнопку **Отправить**.
6. Создайте новое сообщение и вложите в него файл:
- в редакторе **Microsoft Word** создайте файл - открытку с именем **podarok.doc** и сохраните его в своем каталоге (**D:\Группа\Фамилия**);
  - вернитесь в свой электронный ящик;
  - щелкните по кнопке панели инструментов **Написать**
  - заполните заголовки сообщения: **Кому**, **Копия**, **Тема** следующим образом: в заголовке **Кому** укажите адрес преподавателя, **Копия** – адрес «соседа справа». В качестве **Темы** укажите «**Сюрприз**»;
  - нажмите на кнопку **Обзор**, укажите местонахождение файла (**D:\Группа\Фамилия**);
  - напишите текст сообщения.
- Отправьте сообщение, нажав на соответствующую кнопку.
  - Перейдите в папку **Входящие**. В списке сообщений найдите электронное письмо с темой «**Сюрприз**», отправленное «соседом слева». Значок в виде скрепки свидетельствует о наличии в полученном письме вложения. Сохраните вложенный файл в папке **D:\Группа\Фамилия**:
    - откройте полученное сообщение;
    - щелкните по значку вложенного файла левой кнопкой мыши;
    - в появившемся окне нажмите на кнопку **Сохранить**;
    - укажите путь сохранения **D:\Группа\Фамилия**;
  - Сообщение с темой «**Сюрприз**» перешлите преподавателю.
    - откройте нужное письмо и нажмите на кнопку **Переслать**;
    - заполните поле **Кому**, впишите электронный адрес преподавателя и отправьте сообщение.

**Примечание.** Такое использование почты имеет определенные достоинства. Можно легко менять провайдеров, не меняя свой адрес электронной почты. Можно просматривать почту с любого компьютера, подключенного к Интернету.

Разумеется, у такого способа есть и свои недостатки. вы не можете при работе с почтой через браузер минимизировать время подключения к Интернету в той мере, в какой это позволяют почтовые программы. Кроме того, общедоступные почтовые сервера часто перегружены.

#### **Как грамотно вести переписку?**

“Не посылайте неэтичных сообщений даже тогда, когда Вы обращаетесь к своим друзьям; администраторы сетей несут ответственность за работу сети, поэтому они могут получить жалобы от пользователей на Вас.

Большие буквы можно придать для придания эмоциональности некоторым словам письма.

Не используйте длинных строк, сообщения будут отображаться на любом терминале, если оно имеет не более 60 символов в строке.

Дойдет до адресата ваше письмо или нет зависит от верности адреса. Чаще в случае ошибки, почта возвращается “система не нашла компьютер адресата Вашего сообщения”.

Проверка правильности выполнения задания

### **Практическая работа № 27**

**Тема: Оформление кадровых документов при приеме на работу-2 часа**

**Цель:** отработка навыков написания резюме, заявления о приеме на работу.

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1.**

**Структура резюме**

Резюме, как правило, состоит из определенных разделов, освещающих различные аспекты трудовой биографии и квалификации. Наименование этих разделов в разных резюме могут несколько отличаться друг от друга, но их последовательность в основном неизменна: анкетные данные, цель, квалификация, опыт работы, образование, прочее.

### *1. Название документа*

Собственно это просто слово "резюме".

### *2. Цель*

Предложение, в котором кратко излагается, какая именно должность или рабочее место вас интересует.

Этот раздел имеет смысл включать в резюме, когда вы уверены в том, что хотите получить именно это рабочее место и ни какие другие вакансии не хотите даже рассматривать. Когда же вы собираетесь рассылать его во многие компании, предлагающие различные вакансии, цель не стоит включать в резюме.

### *3. Личные данные*

Здесь необходимо самым полным и тщательным образом представить информацию, которая позволит быстро и эффективно связаться с кандидатом в случае, если данной кандидатурой заинтересуются и захотят пригласить на собеседование. Необходимые пункты:

- ФИО полностью;
- дата, место рождения;
- семейное положение;
- местожительство (полный адрес);
- телефон;
- другие способы связи.

### *4. Образование*

В этом разделе необходимо указать не только год поступления, год окончания, название колледжа и специальности, но и такие достижения, как диплом с отличием.

Дополнительные курсы повышения квалификации (если имеются).

Помимо колледжа, периода обучения и специальности, укажите темы курсовых и дипломных работ (проектов), если темы соответствуют сфере будущей занятости. Включите в резюме информацию о ваших наградах и достижениях. Например: выигранные гранты, конкурсы и т.д.

### *5. Опыт работы*

Необходимо указать должность, наименование и местонахождение организации, даты начала и завершения работы, а также краткое описание Ваших должностных обязанностей и достижений.

Можно включить данные о временной работе, производственной практике, если они соответствуют резюме. Если таких мест работы было много, нужно разделить эту часть на два подпункта – «Профессиональный опыт» и «Опыт другой работы».

Работа (практика) указывается в обратном порядке: сначала настоящее или последнее место работы, потом предыдущее и т.д.

### *6. Дополнительная информация*

В этом разделе обычно значится следующая информация:

- владение иностранным языком (укажите уровень: базовый, рабочий, свободно);
- работа с компьютером (перечислите конкретные программы, с которыми вы умеете работать);
- наличие водительского удостоверения, стаж вождения, наличие автомобиля, то есть обо всем, что может повысить вашу ценность как специалиста в глазах потенциального работодателя.

### *7. Личные качества*

Аккуратный, внимательный, дисциплинированный, надежный, искренний, настойчивый, объективный, оптимист, логичный, практичный, предприимчивый, мыслящий, целеустремленный, тактичный, честный, экономный, энергичный и др.

### **Задание**

Используя методические указания составить свое резюме. В работе используйте всю полученную информацию.

2. Составить и оформить заявление о приеме на работу  
Проверка правильности выполнения задания

### **Практическая работа № 28**

**Тема: Оформление приказа о приеме на работу-1 час**

**Цель:** отработка навыков составления приказа о приеме на работу

**Порядок выполнения работы:**

**Задание:**

1. В рабочей тетради выполнить задания по практической работе №7: задание при допуске к работе.
2. Выполнить задание 1. Оформить приказ о приеме на работу.  
Проверка правильности выполнения задания

### **Практическая работа № 29**

**Тема: Составление трудового договора-2 часа**

**Цель:** отработка навыков составления и оформления трудового договора

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1:**

- На основании макета трудового договора составить трудовой договор на должность секретаря.  
Проверка правильности выполнения задания

### **Практическая работа № 30**

**Тема: Оформление трудовой книжки-2 часа**

**Цель:** отработка навыков оформления трудовой книжки

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1:**

ФИО - Николаев Александр Александрович Год рождения - 23.03.1985 г.р. Образование – студент 4 курса Академии ВЭГУ г. Уфы по специальности юриспруденции. Данные о приеме на работу – смотрите либо приказ о приеме на работу, либо Карточки (данные) по сотрудникам. Данные о переименовании должности: Приказ о переименовании должности № 1-лс от 01.03.2017 г. с инженера по охране труда на специалиста по охране труда – с 01.03.2017 года. С 15.06.2017 г. Общество с ограниченной ответственностью «Техинвест» (ООО «Техинвест») переименовано в Общество с ограниченной ответственностью «Техинвест плюс» (ООО «Техинвест плюс») – приказ № Необходимо: 1. Заполнить титульный лист трудовой книжки. 2. Внести записи о трудовой деятельности работника Николаева 3. Внести запись о переименовании ООО «Техинвест» (смотри в исходных данных задании 3)

**Задание 2**

Сотрудник Белкина в процессе осуществления трудовой деятельности сменила ФИО в связи с вступлением в брак. Новая фамилия – Сидорова. Свидетельство о заключении брака серия I-AV № 123456 от 12.01.2017 Данные о приеме на работу смотри – приказ о приеме на работу и карточки (данные) по сотрудникам. Данные о переименовании работодателя смотри в исходных данных в задании 3 настоящей рабочей тетради. Необходимо 1. Завести на работника трудовую книжку, а именно: заполнить титульный лист трудовой книжки, внести записи о приеме на работу и запись о переименовании организации. 2. Внести в трудовую книжку запись о смене ФИО

**Задание 3**

ФИО – Абулькараров Динар Валерикович Уволен по инициативе работника. Данные об увольнении В день увольнения работник отсутствовал на рабочем месте. Данные о переименовании организации Письменное согласие от работника на отправку трудовой книжки по почте – имеет. Недостающие данные принять самостоятельно.

Проверка правильности выполнения задания

### **Практическая работа № 31**

**Тема: Оформление дубликата трудовой книжки-2 часа**

**Цель:** отработка навыков оформления дубликата трудовой книжки

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1**

Написать заявление на выдачу дубликата трудовой книжки.

**Задание 2**

Оформить дубликат трудовой книжки

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 32**

**Тема: Составление личного листка по учету кадров и автобиографии -2 часа**

**Цель:** отработка навыков составления листка по учету кадров и автобиографии

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1.**

Составить листок по учету кадров.

**Задание 2**

Составить автобиографию

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 33**

**Тема: Документирование собеседования с кандидатом на должность -2 часа**

**Цель:** отработка навыков составления вопросника для проведения собеседования с кандидатом на должность.

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1.**

Составить вопросы для проведения собеседования с кандидатом на должность.

**Задание 2**

Провести собеседование

**Задание 3**

Ответы записать в тетрадь

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 34**

**Тема: Ведение и хранение личного дела -2 часа**

**Цель:** отработка навыков ведения и хранения личного дела.

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1.**

Ответить на вопросы:

1. Понятие и состав личного дела сотрудника
2. Как предусмотрено оформить личное дело?
3. Каковы сроки оформления личного дела?
4. Какие документы запрещено помещать в личные дела работников?
5. Ведение личного дела
6. Где и сколько храниться личное дело сотруднику?

**Задание 2.**

1. Оформить титульный лист личного дела
2. сформировать личное дело

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 35**

**Тема: Оформлении учетной карточки Т-2 -2 часа**

**Цель:** отработка навыков оформления карточки Т-2

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1.**

Ответить на вопросы:

1. Что такое карточка Т-2?
2. Для чего нужна личная карточка Т-2?
3. Что содержит карточка Т-2?
4. Особенности заполнения карточки Т-2
5. Ошибки при заполнении карточки Т-2
6. Хранение карточки т-2

**Задание 2**

На основании данных предыдущих заданий заполнить карточку Т-2.

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 36

**Тема:** Оформление документов процедуры поощрения и применения -2 часа

**Цель:** отработка навыков оформлению документов процедуры поощрения и применения

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1.**

- 1.Оформить документ на представления поощрения работника.
2. Оформить приказ на поощрение работника
- 3.Оформить служебную записку , содержащую информацию о нарушении работником трудовой дисциплины
4. Оформит приказ о применении дисциплинарного взыскания работника

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 37

**Тема:** Защита персональных данных в кадровой службе -2 часа

**Цель:** Изучить процесс защиты персональных данных

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1.**

Ответить на вопросы:

- 1.Принципы защиты персональных данных работников
- 2 Особенности технологии защиты персональных данных
- 3.Особенности хранения документации кадровой службы
- 4.Регламентирующие документы кадровой службы

**Задание 2.**

Составить положение о работе с персональными данными работников организации.

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 38

**Тема:** Регламентация состава конфиденциальных сведений и документов -2 часа

**Цель:** Изучить процесс выявления и регламентации состава информации, представляющей ценность для предприятия, в том числе тайну фирмы

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1.**

**Ответить на вопросы:**

- 1.В каких случаях возникают вопросы о конфиденциальности информации?
2. Соблюдение каких условий при которых информация может быть отнесена к конфиденциальной или коммерческой тайне?
- 3.Какие сведения не могут быть отнесены к конфиденциальным в соответствии с постановлением Правительства РФ « О перечне сведений , которые не могут составлять коммерческую тайну» от 05.12.91.№ 35 (с изм.о 03.12.2002) ?
- 4.Что представляет собой перечень конфиденциальных сведений фирмы ? Для чего он необходим?
- 5.Что означает ведение перечня конфиденциальных сведений и как он ведется?
6. Какой документ составляется и ведется на основании перечня конфиденциальных сведений? Какая служба его составляет?
7. Какие аспекты работы сотрудников фирмы регламентирует перечень ценных и конфиденциальных документов фирмы?
- 8.В чем суть положения о сохранении коммерческой тайны партнеров?

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 39

**Тема:** Документирование конфиденциальных сведений-2 часа

**Цель:** Изучить процесс документирования конфиденциальной информации

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1.**

Ответить на вопросы:

1. Какие возникают угрозы в ходе составления конфиденциальных документов?
- 2.Этапы документирования конфиденциальной информации
- 3.Уровни грифа ограничения доступа, соответствующих различным степеням конфиденциальности информации?
- 4.Как оформляется гриф ограничения доступа?
5. Кем присваивается гриф конфиденциальности документу?
- 6.В каких случаях производится изменение или снятие грифа конфиденциальности документа?

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 40

**Тема:** Оформление и учет носителей конфиденциальной информации -2 часа

**Цель:** Изучить процесс оформления и учет носителей конфиденциальной информации

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1.**

**Ответить на вопросы:**

- 1.Что такое означает предварительная регистрация носителя и ее назначение
  2. Что может быть носителями конфиденциальной информации?
  3. Основные задачи учета носителей конфиденциальной информации
  - 4.Требования, обеспечивающие защиту информации.
  - 5.Как ведется учет носителей информации на магнитных носителях?
  6. Этапы оформления и учета носителей конфиденциальной информации
  - 7.Какие задачи обеспечения защиты информации решает работник службы КД при работе с сотрудником фирмы?
- Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 41**

**Тема: Изготовление конфиденциальных документов -2 часа**

**Цель:** Изучить процесс изготовления конфиденциальных документов

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1.**

**Ответить на вопросы:**

- 1.Кто составляет тексты конфиденциальных документов?
- 2.Что необходимо учитывать при документировании конфиденциальных документов?
3. Как ведется учет черновиков конфиденциальных документов?
- 4.Какие задачи обеспечения защиты информации решаются на этапе изготовления конфиденциального документа?
- 5.Какие технологические процедуры включает в себя этап изготовления документа?

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 42**

**Тема: Обработка изданных документов -2 часа**

**Цель:** Изучить процесс обработки изданных документов

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1.**

Составить таблицу: «Обработка изданных документов»

Название этапов обработки изданных документов	Содержание этапов обработки изданных документов
1.Процедура получения документа от исполнителя	
2.Процедура передачи изданных внутренних документов на рассмотрение, исполнение и другие участки службы конфиденциальной информации	
2.1 При традиционной регистрации документа: - выдача документа исполнителю; -возвращение документа от исполнителя	
2.2 При автоматизированной регистрации документов: -передача документов исполнителю; -возвращения документа исполнителю.	

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 43**

**Тема: Структура службы ДОУ -2 часа**

**Цель:** изучить, как оформлять организационную структуру службы ДОУ.

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1.**

Оформить схему организационной структуры крупной службы ДОУ из перечисленных подразделений: секретариат; экспедиция; отдел по регистрации и учету документов; группу по контролю исполнения документов; отдел по работе с обращениями граждан; отдел совершенствования делопроизводства; протокольная группа; архив. В начале необходимо обозначить, что главным является директор организации (придумайте название самостоятельно), затем начальника службы ДОУ, после подразделения.

Схему сгруппируйте.

Задание 2. Составить и оформить таблицу «Функции основных подразделений службы документационного обеспечения управления».

Наименование подразделения службы ДООУ	Выполняемые подразделением функции
...	...

Задание 3. Составить и оформить презентацию «Организационная структура службы ДООУ», используя составленную схему и функции подразделений службы ДООУ. На каждом слайде должны быть иллюстрации. Защитите презентацию.

#### Практическая работа № 44

**Тема: Права и ответственность службы ДООУ -2 часа**

**Цель:** изучить права и ответственность службы ДООУ.

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1.**

Составить инструкцию службы ДООУ, включить следующие разделы:

Раздел 1.Общее положение

Раздел 2 Цели и задачи службы ДООУ

Раздел 3 Функции службы ДООУ

Раздел 4 Права и ответственность службы ДООУ

Раздел 5 Взаимоотношения службы ДООУ с другими структурными подразделениями.

Проверка правильности выполнения задания

#### Практическая работа № 45

**Тема: Внутренний документооборот -2 часа**

**Цель:** изучить технологию движения документов

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1.**

Ответить на вопросы:

- 1.Предварительное рассмотрение документов
- 2.Рассмотрение корреспонденции руководителем
- 3.Передача документов в подразделения
- 4.Обработка телеграфных и телефонных сообщений
- 5.Организация движения документов между подразделениями.

**Задание 2**

Составить график доставки документов в структурные подразделения.

Структурные подразделения:

1.Административный корпус. Подразделения:

-Отдел кадров

-Бухгалтерия

-Отдел Маркетинга

-Отдел главного конструктора:

-Отдел охраны труда и техники безопасности –Главный инженер по ОТ и ТБ

2.Цех №1: Начальник цеха

3.Цех№2: Главный технолог

4. Склад №1: Заведующий складом

6.Столовая: Заведующий столовой

**Задание 3**

Оформит журнал учета входящих документов:

номер документа 171/-3; срок исполнения 27.12.2007; исполнитель Сергеев; дата документа 18.12.2007; исходящий № 1-2/82; автор-отправитель ЗАО «Эра»; краткое содержание (заголовок) дата поступления документа 21.12.2007 о сокращении поставок ТНТ 22.12.2007; подпись исполнителя Сергеев

Проверка правильности выполнения задания

#### Практическая работа № 46

**Тема: Обработка отправляемой корреспонденции -2 часа**

**Цель:** изучить технологию обработки отправляемой корреспонденции

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1.**

Ответить на вопросы:

- 1.Обязанности исполнителя при отправке документов
2. Как оформляется реквизит отметки при исполнении .Привести пример.
- 3.Экспедиционная обработка отправляемых документов.
4. Технология отправки документа.

**Задание 2**

Оформить Журнал регистрации исходящих документов:

№ п/п 152 153;исполнитель Разин; краткое содержание дата документа 21.12.2007 о предоплате по контракту № 88/117 22.12.2007; адресат (кому) ЗАО «Пилот» ; № дела 4-7.

Проверка правильности выполнения задания

#### **Практическая работа № 47**

**Тема: Проектирование рациональной системы документооборота -2 часа**

**Цель:** изучить проектирование рациональной системы документооборота

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1.**

Ответить на вопросы:

- 1.Значение проектирования системы документооборота
- 2.Проектирование рациональной системы документооборота
- 3.Автоматизация работы с документами
- 4.Схема автоматизации работы с документами
5. Автоматизация рабочего места
6. Электронные офисные системы
7. Примеры систем автоматизации документооборота

Проверка правильности выполнения задания

#### **Практическая работа № 48**

**Тема: Индексация документов -2 часа**

**Цель:** отработка навыков оформления журналов регистрации и индексации документов

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1**

Оформить журнал учёта входящих документов:  
номер документа 171/1-3; срок исполнения 27.12 2007; исполнитель Сергеев; дата документа 18.12.2007; исходящий № 1-2/82; автор-отправитель ЗАО «Эра»; краткое содержание (заголовок) дата поступления документа 21.12.2007 о сокращении поставок ТНТ 22.12.2007; подпись исполнителя Сергеев.

**Задание 2**

Оформить журнал учёта исходящих документов:  
№ 152 , 153; исполнитель Разин; дата документа 21.12.2007, краткое содержание о предоплате по контракту № 88/117 22.12.2007; адресат (кому) ЗАО «Пилот» ; № дела 4-7.

**Задание 3**

Оформить журнал учёта внутренних документов:  
№ документа 88; дата документа 08.01.2007; кто подписал Иванов; краткое содержание об изменении штатного расписания; отметка об исполнении Сидоров.

**Задание 4**

Заполните регистрационно-контрольную карточку на следующий входящий документ.



**БОЙОРОК**

01 августа 2023 года

Өфө к.

№ 1939

**ПРИКАЗ**

01 августа 2023 года

г. Уфа

**О внесении изменений в приказ Министерства образования  
и науки Республики Башкортостан от 14 сентября 2022 года № 2272  
«Об утверждении Административного регламента по предоставлению  
государственной услуги “Аттестация педагогических работников организаций,  
осуществляющих образовательную деятельность, в целях установления  
квалификационной категории на территории  
Республики Башкортостан”»**

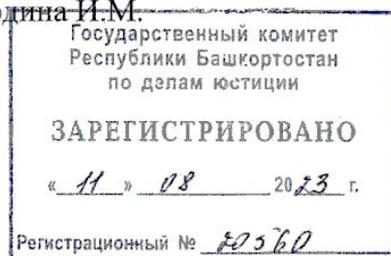
В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Республики Башкортостан от 30 июля 2009 года № 300 «Об утверждении Перечня государственных услуг Республики Башкортостан», руководствуясь пунктом 4.1 Положения о Министерстве образования и науки Республики Башкортостан, утвержденного постановлением Правительства Республики Башкортостан от 13 февраля 2013 года № 43, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Внести прилагаемые изменения в приказ Министерства образования и науки Республики Башкортостан от 14 сентября 2022 года № 2272 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственной услуги “Аттестация педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в целях установления квалификационной категории на территории Республики Башкортостан”».

2. Настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2023 года.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра образования и науки Республики Башкортостан **Мавлетбердина И.М.**

Министр



А.В. Хажин

### Практическая работа № 49

**Тема: Компьютерная технология регистрации документов -2 часа**

**Цель:** изучение компьютерной технологии регистрации документов

**Порядок выполнения работы:**

#### Задание 1

Составить презентацию на тему Компьютерная технология регистрации документа. 10 слайдов.

Защита презентации.

### Практическая работа № 50

**Тема: Технология работы с обращениями граждан -2 часа**

**Цель:** изучение технологии работы с обращениями граждан

**Порядок выполнения работы:**

#### Задание 1

Ответит на вопросы:

1. Дайте определения видам обращения граждан
2. Что включает в себя технология обращения граждан?
3. Регистрация обращения граждан
4. Оформление ответа на обращение граждан

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 51

**Тема: Обработка, регистрация обращений граждан -2 часа**

**Цель:** наработка навыков обработки, регистрации обращений граждан.

**Порядок выполнения работы:**

#### Задание 1

Ответит на вопросы:

1. Каков порядок обработки обращений граждан?
2. Какие реквизиты содержатся в регистрационно контрольной карточке ?

#### Задание 2

Заполнить регистрационно-контрольную карточку;

Начальнику отделения –  
старшему судебному приставу  
Октябрьского отделения судебных приставов  
УФССП России по Республике Башкортостан  
г. Иванову Н.П.  
от Сидорова С.С.

проживающего (ей) по адресу:  
РБ г. Октябрьский, ул.Мира, д.125 кв.56

### Обращение

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ прошу рассмотреть обращение по вопросу неисполнения судебным приставом - исполнителем Октябрьского районного отделения судебных приставов УФССП России по Республике Башкортостан Петровым В.О. судебного решения о взыскании денежных средств с Соломина В.Н. в пользу Сидорова С.С..

Длительное время исполнительное производство не исполняется. В связи с чем, прошу принять меры для надлежащего исполнения судебного решения.

24.06.2024г.

подпись

ФИО Сидоров С.С.

#### Задание 3

Заполнить регистрационно-контрольный журнал учета и рассмотрения предложений, заявлений и жалоб.

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 52

**Тема: Оформление сводки обращений граждан -2 часа**

**Цель:** наработка навыков оформления сводки обращения граждан.

**Порядок выполнения работы:**

#### Задание 1

Используя предложенный образец, составить жалобу, в которой идет речь о нарушении прав и охраняемых законом интересов граждан.

Старшему судебному приставу  
(наименование структурного  
подразделения)  
Управления Федеральной службы судебных  
приставов по Курской области  
проживающего (ей) по адресу:

Жалоба в порядке подчиненности

на действия (бездействие) судебного пристава-исполнителя

На исполнении у судебного пристава-исполнителя (наименование структурного подразделения) УФССП России по Курской области Ф.И.О. находится исполнительное производство № (указывается номер исполнительного производства).

Судебным приставом-исполнителем Ф.И.О. 01.01.20XX г. наложен арест на принадлежащее мне имущество. Полагаю, что арест имущества произведен неправомерно, опись имущества произведена ненадлежащим образом с нарушением законодательства Российской Федерации (указываются основания, по которым обжалуются действия (бездействие) должностного лица службы судебных приставов).

На основании изложенного, в соответствии со ст.ст. 123 и 127 Федерального закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве» прошу признать действия судебного пристава-исполнителя Ф.И.О. по наложению ареста на имущество неправомерными.

Дата

подпись

### Задание 2

Используя предложенный образец, составить письмо главе администрации муниципального образования, в котором идет речь о нарушении прав и просьба об их восстановлении ( или критика в адрес государственных органов, организаций или

Главе администрации  
муниципального образования  
Кушкинского сельского поселения  
В.В.Киселевой  
Фамилия, имя, отчество заявителя  
Обратный адрес (почтовый или электронный)  
Контактный телефон

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_!

(имя, отчество должностного лица Администрации района)

Письмо в администрацию района или конкретному должностному лицу администрации района излагается в произвольной форме.

В письме желательно указать:

- 1) мотив (причину) обращения;
- 2) сведения об авторе, имеющиеся льготы;
- 3) ясное изложение сути проблемы, связанной с нарушением прав гражданина и законных интересов, или предложений;
- 4) инстанции, в которые обращался ранее автор по решению поднимаемой проблемы, краткое содержание ответа по итогам рассмотрения обращения;
- 5) были ли судебные разбирательства по заявленной проблеме;
- 6) в заключение формулируется заявление, предложение, жалоба;
- 7) в конце ставится подпись с расшифровкой подписи и дата.

В случае, если обращение коллективное, то прикладываются подписи заявителей и указываются телефон и контактный адрес лица, на чье имя необходимо направить ответ.

Дата

подпись

### Задание 3

Заполните сводку обращения граждан

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 53

**Тема: Оформление журналов учета документов -4 часа**

**Цель:** наработка навыков оформления журналов учета документов.

**Порядок выполнения работы:**

#### Задание 1

Ответить на вопросы:

- 1.Функции журнала регистрации
- 2.Какие журналы должны быть в компании

#### Задание 2

Оформить журнал регистрации приказов по основной деятельности

#### Задание 3

Оформить журнал регистрации приказав по личному составу

#### Задание 4

Оформить журнал регистрации актов

#### Задание 5

Оформить журнал регистрации справок , выданных работникам.

Проверка правильности выполнения задания

**Задание:** используя номенклатуру дел, оформите:

акт о проверке наличия конфиденциальных документов за \_\_\_\_\_ год

**Тема: Составление номенклатуры дел -2 часа**

**Цель:** наработка навыков составления номенклатуры дел.

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1**

Используя предложенные данные и образец, оформите номенклатуру дел ООО «ОРИОН-АВТО», утвержденную директором В.П. Токовым на 2016 год

ООО «ОРИОН-АВТО» имеет следующие отделы:

01. Канцелярия, в ней хранятся следующие дела:

1. Учредительные документы и устав общества, со сроком хранения – постоянно ст. 50а, 51-53. Перечень типовых управленческих архивных документов... (М., 2010);
2. Положения об органах управления (общем собрании акционеров, совете директоров, правлении), срок хранения – постоянно ст. 57а. Переходящее с 2014 г.;

02. Отдел кадров, в нем хранятся следующие дела:

1. Должностные инструкции сотрудников, срок хранения - 75 лет, ст. 77а
2. Штатные расписания и изменения к ним. Копии, срок хранения - 3 года, ст. 71 б. Подлинники в деле 01-02
3. Приказы директора по основной деятельности. Копии, срок хранения - До минования надобности ст. 19 а. Подлинники в канцелярии в деле 01-05.

Номенклатура дел подписана начальником канцелярии, которым являетесь Вы, и согласована с ответственным за архив Б.И. Тарабориным

4. Добавьте недостающие реквизиты.

**Задание 2**

Используя предложенные данные и образец, оформите номенклатуру дел Частного унитарного предприятия «ВИХРЬ», утвержденную директором А.А. Антипенко

Частное унитарное предприятие «ВИХРЬ» имеет следующие отделы:

01. Канцелярия, в ней хранятся следующие дела:

1. Учредительные документы частного унитарного предприятия «Вихрь» (устав, свидетельство о регистрации и др.), срок хранения ;
2. Приказы, распоряжения, указания вышестоящих (контролирующих) организаций, срок хранения - до минования надобности ст.18б
3. Приказы директора предприятия по административно-хозяйственным вопросам, срок хранения - 5 лет. После проведения налоговой проверки.

02. Бухгалтерия, в нем хранятся следующие дела:

1. Нормативные и методические документы о бухгалтерском учете и отчетности, срок хранения - до минования надобности ст.
2. Приказы директора предприятия по основной деятельности. Копии, срок хранения 3 г.
3. Должностные инструкции работников бухгалтерии. Копии; срок хранения - до минования надобности

Номенклатура дел подписана секретарем, которым являетесь Вы, и согласована с руководителем архива Т.С. Петровой

4. Добавьте недостающие реквизиты.

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 55**

**Тема: Критерии оценки информационного содержания документа -2 часа**

**Цель:** изучить критерии оценки информационного содержания документа.

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1**

Составьте таблицу принципов проведения экспертизы документов

Принцип	характеристика
1.Принцип историзма	
2.Принцип всесторонности	
3.Принцип комплексной оценки	

**Задание 2.**

Составьте таблицу критериев оценки документов

Критерий	Характеристика
1.Критерии происхождения	
2.Критерии содержания	
3.Критерии внешних особенностей документа	

**Задание 2.**

Рассмотрите подробно следующие критерии:

- 1.Значимость учреждения или лица.
- 2.Значимость содержания документа
- 3.Время и место образования документа
4. Подлинность и копияность документов

- 5.Юридическая сила документа
  - 6.Дублетность документа
  - 7. Поглощенность содержания документа.
- Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 56

**Тема: Составление формы описи дел -2 часа**

**Цель:** наработка навыков составления описи дел..

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1**

на основании оформленных для передачи в архив дел составить:

- описи дел

**Форма контроля:** проверка оформленных документов.

Образец годовой описи дел ОПИСЬ № \_\_\_\_\_

Название раздела

№ п/п	Индекс дела (тома, части)	Заголовок дела (тома, части)	Дата дела (тома, части)	Количество листов в деле (томе, части)	Срок хранения дела (тома, части)	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

В данную опись внесено \_\_\_\_\_ дел с № \_\_\_\_\_, в том числе:

литерные номера:

пропущенные номера:

Форма внутренней описи документов дел

**ВНУТРЕННЯЯ ОПИСЬ**

документов дела № \_\_\_\_\_

№ п/п	Индекс документов	Дата документов	Заголовок документа	Номера листов дела	Примечание
1	2	3	4	5	6

Итого \_\_\_\_\_ документов

цифрами и прописью

Количество листов внутренней описи \_\_\_\_\_

цифрами и прописью

Должность подпись И. О. Фамилия

**Задание 2**

1. Составьте внутреннюю опись документов личного дела работника.
2. При выполнении практического задания используйте текст задания и форму внутренней описи документов дела.
3. Во внутреннюю опись личного дела включите заголовки документов, данные в тексте задания.

**Текст задания:**

Трудовой договор. Копия заявления о приеме на работу. Копия приказа о приеме на работу. Копия пенсионного страхового свидетельства. Копия диплома о среднем профессиональном образовании. Копия свидетельства о заключении брака. Личный листок по учёту кадров. Дополнение к личному листку. Аттестационный лист. Заявление о переводе на другую должность. Копия приказа о переводе на другую должность. Дополнительное соглашение к трудовому договору.

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 57

**Тема: Составление акта о выделении документов к уничтожению и снятию с учета -2 часа**

**Цель:** наработка навыков составление акта о выделении документов к уничтожению и снятию с учета

**Порядок выполнения работы:**

### Задание 1

На основании следующего текста:

На основании «Перечня типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения» утвержденного 25.08.2010г. Федеральной архивной службы России, отобраны к уничтожению как не имеющие научно-исторической ценности и утратившие практическое значение документы архивного фонда ООО «Золушка» за 2014-2016 годы:

№	Заголовок дела или групповой заголовок документа	Дата дела	Количество дел	Сроки хранения	Примечание
1	1 Кассовая книга	2014-2016	14	5 лет ст.148	
2	Банковские документы (выписки из лицевого счета, платёжные требования)	2014-2016	40	5 лет ст.150	
3	Авансовые отчеты и документы	2014-2016	16	5 лет ст.150	
4	Счет –фактуры по хозяйственным договорам к книге продаж	2014-2016	4	5 лет ст.150	
5	Товарные накладные на покупку материалов	2014-2016	3	5 лет ст.150	
6	Справки о доходах физических лиц (2-НДФЛ)	2014-2016	5	5 лет ст.157	
7	Оборотно-сальдовые ведомости по счетам	2014-2016	5	5 лет ст.168	
8	Инвентарные карточки учета объектов основных средств	2006	8	5 лет ст.403	
9	Путевые листы	2006	7	5 лет ст.450	

Итого: \_\_\_\_\_ единиц хранения за \_\_\_\_\_ г.

Акт составил архивист Аристова П.А.

Дата составления

Документы в количестве \_\_\_\_\_ ) ед. хр.,  
(цифрами и прописью)

весом \_\_\_\_\_ кг сданы в \_\_\_\_\_ ООО "АрхиваНет" \_\_\_\_\_

(наименование организации)

на переработку по приемо-сдаточной накладной от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Недостающие данные принять самостоятельно

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 58

**Тема:** Составление внутренней описи документов для оперативного хранения -2 часа

**Цель:** наработка навыков оставление внутренней описи документов для оперативного хранения.

#### Порядок выполнения работы:

##### Задание 1

Сформировать папку дел для передачи на хранение.

Выполнить следующие действия:

1. Подготовить документы к оформлению
2. Нумеруем листы томов
3. Составляем внутреннюю опись тома
4. Оформляем лист –заверитель дела
5. Сшиваем том
6. Оформляем титульный лист (обложку) тома.

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 59

**Тема:** Составления акта проверки -2 часа

**Цель:** наработка навыков составления акта проверки состояния документов.

#### Порядок выполнения работы:

##### Задание 1

Используя результаты практической работы №54 Составление номенклатуры дел, составьте акт о проверке наличия конфиденциальных документов за \_\_\_\_\_ год

**Образец.**

УТВЕРЖДАЮ

Наименование должности

АКТ

№ \_\_\_\_\_

о проверке наличия конфиденциальных  
документов за \_\_\_\_\_ год

Составлен: \_\_\_\_\_

(инициалы, фамилии лиц, проводивших проверку)

В период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 200\_\_ г. проведена проверка:

фактического наличия всех дел и документов выделенного хранения, зарегистрированных в истекшем и предыдущих годах (без просчета листов); фактического наличия учетных журналов (картотек), зарегистрированных в истекшем и предыдущих годах (без просчета листов, карточек); закрытия всех регистрационных номеров в журналах (картотеках) учета изданных, поступивших документов и носителей, зарегистрированных в истекшем году.

В результате проверки установлено:

1. Все подлежащие проверке дела, документы выделенного хранения и учетные журналы (картотеки) находятся в наличии;
2. Все регистрационные номера в журналах (картотеках) учета закрыты.
3. \_\_\_\_\_ дел (документов выделенного хранения) не зарегистрированы по формам учета

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(подписи)

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 60

**Тема:** Использование документов из архивного фонда -2 часа

**Цель:** изучить использование документов из архивного фонда.

**Порядок выполнения работы:**

#### Задание 1

Ответить на вопросы:

- 1 Что такое использование архивных документов?
  - 2 Назовите направления использования документов.
  - 3 Каковы цели использования документов?
  - 4 Перечислите формы использования документов.
  - 5 Какие виды запросов вы знаете?
  - 6 Этапы исполнения запросов.
  - 7 Сроки исполнения запросов.
  - 8 Виды информационных документов, предоставляемых архивом.
- Задание 2** Составить схему организации исполнения социально-правовых запросов в архиве.

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 61

**Тема:** Составление классификации ПК, средств копирования и тиражирования документов, средств микрографии -2 часа

**Цель:** наработка практических навыков составления классификации ПК, средств копирования и тиражирования документов, средств микрографии.

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1**

Составить презентацию классификации ПК, средств копирования и тиражирования документов, средств микрографии -10 слайдов.

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 62**

**Тема: Составление классификации средств обработки документов, МФУ, сканеров**

**-1 час**

**Цель:** наработка практических навыков составления классификации средств обработки документов, МФУ, сканеров

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1**

Составить презентацию классификации средств обработки документов, МФУ, сканеров -10 слайдов.

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 63**

**Тема: Изучение нормативных актов по охране труда-1час**

**Цель:** изучить нормативные акты по охране труда делопроизводителя

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1**

Ответить на вопросы:

- 1.Какие существуют типы документов по охране труда?
2. Основной список документов по охране труда
3. Составьте список нормативно- правовых актов, касающихся охраны труда.

Проверка правильности выполнения задания

**ПРАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ**

**МДК 01.02 Организация секретарского обслуживания**

**Практическая работа № 1**

**Тема: «История секретарских служб в дореволюционной России и в советское время. Возрастание значения секретарского обслуживания в 90-е годы»-2часа.**

**Цель:** изучение истории развития секретарского дела в нашей стране

**Порядок выполнения работы:**

**Задание:**

- 1.Ответить на вопросы: Составить мини -рефераты на темы  
- История секретарских служб в дореволюционной России  
-Секретарская служба в период 1917-1889гг.  
- Роль секретарей в советских учреждениях и постсоветский период

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 2**

**Тема: «Роль секретаря в современном управленческом аппарате и структуре ДОУ»-2 часа**

**Цель:** изучить роль секретаря в современном управленческом аппарате и структуре ДОУ

**Порядок выполнения работы:**

**Задание:**

Ответить на вопросы:

1. Требования, предъявляемые к современному секретарю
2. Место секретаря в структуре управления организации
3. Деятельность секретаря по документному и бездокументному обслуживанию

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 3**

**Тема: «Сравнительный анализ квалификационных требований к секретарям различных категорий»-2 часа**

**Цель:** проанализировать квалификационные требования к секретарям различных категорий

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1**

Ответить на вопросы:

1. Какие из деловых качеств вы считаете наиболее важными и почему?
2. Знание каких дисциплин необходимы современному секретарю в его профессиональной деятельности?
3. Какие умения и навыки должны быть сформированы у секретаря-референта?

**Задание:**

1. Составить таблицу «Квалификационные требования секретарей»

Вид секретаря.	Должен знать	Должностные обязанности	Требования к квалификации
1. Секретарь-машинистка			
2. Секретарь незрячего специалиста			
3. Секретарь руководителя			
4. Секретарь статистик			
5. Секретарь-табельщик			

Проверка правильности выполнения задания

#### Практическая работа № 4

**Тема:** «Составить должностную инструкцию секретаря-референта»-2 часа

**Цель:** наработка практических навыков составления должностной инструкции секретаря-референта

**Порядок выполнения работы:**

Предлагается следующий вариант квалификационной характеристики секретаря руководителя организации:  
Должностные обязанности.

1.1. Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени:

• Выбор формы планирования и оформление планировщика (органайзера) руководителя;

• Внесение информации в планировщик (органайзер);

• Согласование с руководителем временных планов;

• Согласование телефонных переговоров, встреч и мероприятий с партнерами, клиентами, руководителями подразделений и сотрудниками;

• Информирование руководителя о регламенте намеченных мероприятий;

• Предупреждение о приближении времени намеченных мероприятий;

• Формирование резерва времени для непредвиденных ситуаций.

1.2 Планирование рабочего дня секретаря:

• Выбор и оформление планировщика секретаря;

• Ведение дневника (на электронном и /или бумажном носителе);

• Согласование планов с планами и сроками работы руководителя;

• Распределение рабочего времени (на день, неделю, перспективу);

• Перенесение невыполненных запланированных задач;

• Выполнение типичных ежедневных дел.

1.3 Организация работы с посетителями в приемной руководителя:

• Организация личного приема посетителей руководителем;

• Установление порядка приема для различных категорий посетителей;

• Ведение журнала предварительной записи на прием;

• Регистрация посетителей;

• Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей и сотрудников организации;

• Организация приема деловых партнеров в офисе;

• Организация обслуживания руководителя и его деловых партнеров в офисе;

• Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе;

• Принятие мер по сохранению коммерческой тайны в ходе приема посетителей и их нахождения в приемной и кабинете руководителя.

Должен знать:

• Специфика основной деятельности организации;

• Основы административного права и трудового законодательства Российской Федерации;

• Руководящий состав организации и ее подразделений;

• Функции самоменеджмента;

• Принципы и правила планирования рабочего времени;

• Постановка целей;

• Правила проведения деловых переговоров;

• Требования охраны труда.

• Особенности оформления планировщика (на электронном и бумажном носителях);

- Основы управления временем.
- Правила организации приема посетителей;
- Правила делового общения;
- Правила речевого этикета;
- Правила установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений;
- Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами;
- Правила организации приемов в офисе;
- Этикет и основы международного протокола;
- Правила сервировки чайного (кофейного) стола;
- Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним;
- Правила защиты конфиденциальной служебной информации.

#### Требования к квалификации

- Высшее образование – бакалавриат;
- Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена;
- Не менее двух лет выполнения работ по организационному и документационному обеспечению деятельности руководителя организации при среднем профессиональном образовании.

#### Задание:

Пользуясь данными, приведенными выше составьте на компьютере должностную инструкцию секретаря руководителя организации.

При этом надо учитывать, что:

- должностная инструкция является правовым актом организации и определяет должностной статус работника, закрепляет его обязанности, устанавливает ответственность, а также является нормативной основой применения к работнику мер воздействия;

- составляется на общем бланке организации;

- обязательными реквизитами являются: наименование организации, гриф утверждения, наименование вида документа, место составления, подпись. Подписывается

должностная инструкция офис-менеджера заместителем руководителя организации, утверждается руководителем организации, визы согласования могут быть визами: руководителя службы, должностных лиц, от которых зависит выполнение должностной инструкции.

Датой должностной инструкции является дата ее утверждения.

После утверждения на подлиннике работник представляет ознакомительную визу:

«С инструкцией ознакомлен», дату, подпись.

#### Задание:

Ознакомьтесь с содержаниями разделов должностной инструкции и составьте должностную инструкцию секретаря – референта.  
Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 5

**Тема:** « Анализ объявлений о приеме на работу»-2 часа

**Цель:** наработка навыков анализа объявлений о приеме на работу

#### Порядок выполнения работы:

Найти информацию о вакансиях специальности секретарь приемной. (Найти 7 объявлений по г. Октябрьский). Заполнить таблицу данных по вакансиям.

Основные источники информации о новой работе

№	Основные источники информации о новой работе (газета, радио, объявления, центр занятости населения, сайты объявлений)	Зарботная плата	Должностные обязанности	График работы	Что вас устроило./ не устроило в объявлении
1					

2					
3					
4					
5					
6					
7					

**Задание 2.** Составить объявление о вакансии

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 6

**Тема:** «Составление резюме секретаря- референта»-2 часа

**Цель:** наработка навыков составления резюме

Порядок выполнения работы:

**Образец резюме** Структура

резюме Название документа

Собственно это просто слово "резюме". Цель

Краткое описание того, на получение какой должности вы претендуете. Образование

Образование в резюме молодого специалиста, с отсутствием практического опыта работы или его минимумом (не считая практику), занимает ведущее место. Образование указывается с датами, в обратном порядке:

1. основное - вуз (и название факультета) в 20\_\_- \_\_г.;
2. дополнительное (параллельное) - второе высшее образование (если оно у вас есть) в 20\_\_- \_\_г.;
3. важно сообщить об окончании курсов и прохождении сертификации по специальности.
4. указывать среднюю школу необходимо только в том случае, если это языковая или другая спецшкола, или если вы закончили среднюю школу с отличием (наличие золотой/серебряной медали);
5. важно указать техникум;
6. отметьте также диплом с отличием, дополнительные специальности;
7. если институтская (университетская) специализация соискателя соприкасается, хотя бы частично, с интересующей его должностью, можно указать и название выпускающей кафедры;

8. если опыт работы недостаточен или отсутствует, как это часто бывает у молодого специалиста, рекомендуется указывать изучавшиеся предметы (особенно те, в которых были достигнуты наибольшие успехи), хорошие и отличные оценки, награды на олимпиадах и конкурсах и т.п.;

Трудовой опыт (практика) в обратном хронологическом порядке

У выпускника, который старательно учился, посещал дополнительные курсы и пытался пробить стажировку, редко когда есть опыт постоянной длительной работы. Если же опыт работы имеется, то описывать его принято в обратном хронологическом порядке и напротив времени и места работы обозначать свои должность и функции, делая упор на профессиональных достижениях. Стажировка и практика засчитываются наравне с опытом работы, а хорошая стажировка стоит нескольких временных подработок.

Работа (практика) указывается также в обратном порядке: сначала настоящее или последнее место работы, потом предыдущее и т.д.

Необходимо указать:

1. даты начала и окончания работы (практики),
2. наименование организации (нет необходимости указывать в резюме подробный адрес предприятий, на которых вы работали, достаточно будет указать их название и город, в котором они находятся),
3. название должности (их может быть несколько, если ваша карьера развивалась успешно),
4. должность и перечислите служебные обязанности - по возможности полно, поскольку именно это часто становится решающим.

Дополнительные навыки работы

В этом разделе указывается то, что характеризует вас как работника, но не относится непосредственно к конкретным служебным обязанностям - например:

- наличие водительских прав,
- опыт работы с ПК (сообщая уровень владения компьютером, необходимо уточнить в каких операционных системах и программах вы работали/работаете),
- членство в профессиональных организациях и т.п.

Здесь же может быть отмечено знание иностранного языка, если вы не совсем уверены в свободном владении им. Если уверены - выделите в отдельный раздел, причем желательно указать языковые курсы, если вы их заканчивали.

Раздел "навыки работы" предоставляет соискателю широкие возможности показать, что называется, товар лицом. Важно указать по максимуму все, что имеет отношение к желаемой работе, а остальное - в том случае, если это улучшит ваши показатели. Но лучше, все-таки, не увлекаться - если ваших достоинств слишком много, потенциальный работодатель может испугаться, что у него не хватит денег на такого ценного сотрудника.

Дополнительная информация

Или "хобби" (либо "награды и общественная деятельность"). Дата составления резюме

В заключении необходимо поставить дату составления резюме и подпись. Практические советы по написанию резюме

Чтобы правильно написать резюме, важно быть предельно конкретным в выборе формулировок:

- не следует писать:
  - проводил обучение
  - помогал избавиться от ошибок
  - быстро усваиваю новые знания
- следует писать:
  - обучил двух новых служащих
  - сократил ошибки на 5%, сэкономив фирме 40000 руб.
- освоил новые процедуры в рекордный срок - за две недели Не будьте многословны и избегайте пассивных форм:
  - не следует писать:
    - отвечал за выполнение
    - находил применение
    - был ответственным за:
  - следует писать:
    - выполнил
    - эффективно использовал
    - отвечал за:
- Отдавайте предпочтение позитивной информации:
  - не следует писать:
    - разбираю жалобы на:
    - препятствовал снижению доли продаж
    - перешел с должности:
  - следует писать:
    - помогал клиентам в:
    - повысил потенциал продукта на рынке
- продвинулся на должность Концентрируйте внимание на ваших достижениях:
  - не следует писать:
    - проработал там три года
    - делал дополнительную работу
  - следует писать:
    - получил повышение в должности
- всегда выполнял работу в срок Основные ошибки при написании резюме
 

В настоящее время на некоторых кадровых сайтах Интернета можно найти готовые шаблоны резюме, которые достаточно просто заполнить. Однако опытные кадровые работники умеют отличать самостоятельно составленное резюме, над которым автор потруился, обдумывая и отшлифовывая каждое слово, и резюме, составленное под диктовку.

Кроме этого важно избегать следующих ошибок при составлении резюме:

  - несоответствие трудовой биографии, образования, опыта претендента объективным требованиям к должности или выставленным работодателем;
  - слишком короткое резюме - непонятно, то ли автору нечего сказать о себе, то ли он

- "серая мышка";

  - демонстрация частой смены мест работы без объяснения объективных причин;
  - отсутствие указаний на профессиональный рост;
  - указание множества различных обучающих курсов и семинаров;
  - слишком подробное резюме, содержащее множество ненужной информации и лирических отступлений или проявления неуместного юмора.

**Задание:** Составить резюме секретаря-референта с указанием данных, необходимых для занятия должности секретаря

Проверка правильности выполнения задания

#### Практическая работа № 7

**Тема:** «Создание плана адаптации секретаря»-2 часа

**Цель:** наработка составления плана адаптации секретаря

Порядок выполнения работы:

**Задание :** Составить план адаптации секретаря . Результат представить в виде таблицы

Проверка правильности выполнения задания

#### Практическая работа № 8

**Тема:** «Заполнение таблицы «Нормативно-методическая база секретаря»-4 часа

**Цель:** Изучить нормативно-методическую базу секретаря

Порядок выполнения работы:

**Задание :**

Ответить на вопросы: 1. Какие документы составляют правовую основу деятельности секретаря и определяют его должностной статус?

2. Какие внутренние документы организации регламентируют деятельность секретаря?

3. Раскройте содержание нормативно-методического акта - «Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования

к документам и службам документационного обеспечения (ГСДОУ)».

4. Область применения и содержание ГОСТ Р 7.0.97-2016.

5. Назначение Инструкции по ведению делопроизводства в организации.

**Задание 2:** Заполните таблицу « Основные законы, регулирующие деятельность секретаря»

Закон	Содержаниеб закона
1. Федеральный закон РФ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ (редакция от 19.12.2016)	
2. Федеральный закон РФ «Об электронной подписи» от 06.04.2011 № 63-ФЗ	
3. Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ "Об архивном деле"	
4. Трудовой кодекс Российской Федерации	
5. ФЗ от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» -	
6. Федеральный закон РФ «Об акционерных обществах» от 26.12.1995 № 208-ФЗ (с изменениями на 03.07.2016) (редакция, действующая с 01.01.2017).	
7. Федеральный закон РФ «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 08.02.1998 № 14-ФЗ (редакция, действующая от 03.07.2016) (с изменениями и дополнениями вступившими в силу 01.01.2017).	

**Задание 3:** Заполните таблицу « Основные стандарты, регулирующие деятельность секретаря»

Стандарт	Содержание стандарта
1. ГОСТ Р 7.0.97-2016 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.	
2. ГОСТ 12.0.004-2015 «Система стандартов безопасности труда»	
3 ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «Управление документами. Общие требования» и ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»	
4. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «Управление документами. Общие требования»	
5. ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»	

**Задание 3 :** Заполните таблицу « Основные приказы , постановления, регулирующие деятельность секретаря»

НПА	Содержание НПА
1. «Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих» (утвержден Постановлением Правительства РФ от	

31.10.2002 № 787)	
2. При работе с кадровой документацией необходимы «Правила ведения и хранения трудовых книжек, изготовления бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателей» Постановление Правительства РФ от 16.04.2003 № 225 (редакция, действующая от 25.03.2013)	
3. «Инструкция по заполнению трудовых книжек» (с изменениями и дополнениями) (утверждена Постановлением Министерства труда России от 10.10.2003 № 69).	
4. Постановление «Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты», утвержденном постановлением Государственного комитета РФ по статистике от 05.01.2004 № 1	
5. «Правила оказания услуг почтовой связи» Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 31.07.2014 № 23.	
6. «Правила оказания услуг телеграфной связи» утвержденные приказом Министерства информации и связи Российской Федерации от 11.09.2007 № 108	

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 9

**Тема: «Разработка плана рабочего места секретаря»-2 часа**

**Цель:** научиться разрабатывать схему рабочего места секретаря

Порядок выполнения работы:

*Организация рабочего места* – это система мероприятий по оснащению рабочего места средствами и предметами труда и их функциональному размещению.

Основное требование – это обеспечить экономию времени на поиск средств и предметов труда и сократить физические усилия работника.

*Рабочее место секретаря* – это зона его трудовой деятельности, оснащенная необходимыми средствами для выполнения должностных обязанностей.

Условия труда регулируются едиными законодательными актами, нормативами и стандартами.

Важнейшими факторами обеспечения производительной и качественной работы секретаря при сохранении здоровья являются:

1. Санитарно-гигиенические (температура, влажность воздуха, освещение, шум, окраска стен и т.д.);
2. Эстетические (озеленение служебного помещения, использование в интерьерах произведения живописи и прикладного искусства);
3. Психофизиологические связаны с осуществлением мер психофизиологического характера т.е. чередование труда и отдыха;
4. Социально-психологические связаны с осуществлением мер, направленных на формирование психологической готовности человека к работе (снятие психологических барьеров, создание нормального психологического климата).

Приёмную секретаря можно разделить на три сектора – *основной*, где находится рабочий стол с приставками и необходимой оргтехникой; *сектор обслуживания посетителей* – комплектуется стульями, журнальным столиком и цветочницей, если в здании нет гардероба, в приемной следует поставить шкаф для верхней одежды; *вспомогательный сектор*, где располагаются стеллаж, шкафы для документации, копировальный аппарат, факс и другое вспомогательное оборудование.

Основной сектор следует разместить таким образом, чтобы секретарь мог видеть всех входящих в приемную, а посетители при входе в офис сразу же видели секретаря, рабочее место секретаря должно располагаться рядом с входом кабинета руководителя.

При выборе размеров площади необходимо учитывать следующие факторы:

- 1) подходы к мебели и оборудованию;
- 2) расстановку и эксплуатацию мебели и оборудования;
- 3) в отдельных случаях потребность в особых условиях;
- 4) возможность установки дополнительного оборудования.

В комплект средств оргтехники рабочего места секретаря входят:

- 1) стол однотумбовый;
- 2) приставка с тумбой под компьютер, компьютер;
- 3) стул подъемно-поворотный;
- 4) вспомогательный стол.

Примерный перечень оргтехники и компьютерных средств, применяемых в работе секретаря:

1) средства малой оргтехники (письменные принадлежности: ручки, бумага, карандаши, ластик и т. п.);

2) средства составления и изготовления текстовых документов (компьютер, принтер, сканер)

3) средства обработки бумажных документов (склеивающие и скрепляющие машины, конвертовскрывающее и

резательное оборудование, адресовальное и штемпелевальное оборудование, машина для уничтожения документов);

4) средства хранения и поиска документов (картотеки различного типа, шкафы и полки, сейф);

5) средства связи (телефон, факс, сетевая плата для локальной сети, средства оперативной диспетчерской связи, электронная почта);

6) копировальные средства и аппараты;

7) shredder для оперативного уничтожения конфиденциальной информации;

8) офисная мебель и оборудование.

Рабочее место секретаря должно отвечать всем требованиям, обеспечивающим максимальное удобство в работе, минимальные затраты сил и времени на непроизводительные перемещения. Одно из главных требований, которое неукоснительно должен выполнять секретарь, – исключительный порядок и чистота, как на рабочем месте, так и в помещении приемной.

Задача секретаря – сделать все необходимое, чтобы посетитель в приемной чувствовал себя удобно. Допускается размещение на стенах информационных стендов или таблиц с указанием времени приема посетителей, календаря и т. п.

Секретарь должен осуществлять постоянный контроль над сохранностью мебели, технических средств, их санитарным состоянием.

В результате выполнения задания практического занятия студенты должны:

- знать требования к организации рабочих мест секретаря; перечень оргтехники и компьютерных средств;
- уметь организовывать рабочее пространство в соответствии с эргономическими требованиями; планировать расположение рабочих зон приемной руководителя.

#### Задание:

1. Составить проект рабочего места секретаря.

Вы должны схематично изобразить план кабинета секретаря. Можете это сделать в электронном виде или нарисовать от руки. Мебель, входы и выходы в кабинет, оргтехнику на плане размечаем под цифрами. Внизу под схемой расписываем, что и где стоит. Например: на схеме вход в приемную будет под цифрой 1. Под схемой пишем: 1 – вход в приёмную.

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 10

**Тема: «Разработка перечня необходимого для офиса (приемной) оборудования (технических средств, канцелярских принадлежностей, мебели, необходимых продуктов питания, и посуды)»-2 часа**

**Цель:** Изучить классификацию средств организационной техники

Порядок выполнения работы:

Приступая к оснащению офиса различной техникой, необходимо помнить, что в помещении офиса должны находиться только те предметы, которые требуются Вам и сотрудникам предприятия в процессе работы. Перебор так же вреден, как и недостаток. Приобретение средств оргтехники должно быть продиктовано, в первую очередь, соображениями целесообразности ее использования для максимальной эффективности работы, а также расчетом полезной площади помещения, отведенного под офис.

Приведем примерный комплект технических средств, организационной техники и канцелярских принадлежностей для оснащения рабочего места секретаря:

В приемной должны находиться:

1. Персональная ЭВМ;
2. Принтер;
3. Сканер;
4. Электрографический копировальный аппарат (ксерокс);
5. Телефоны внутренней и наружной связи;
6. Автоответчик, сопряженный с диктофоном;
7. Машина для уничтожения документов;
8. Факсимильный аппарат (факс);
9. Дырокол, степлер, папки, линейка, карандаши, маркеры.

Задание :Подберите необходимые приспособления и оборудуйте рабочее место специалиста службы ДОУ и заполните таблицу «Перечень необходимого оборудования, техники, канцелярских принадлежностей, посуды, необходимых для приемной руководителя»

Приспособления и оборудование рабочего места	Назначение

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 11

**Тема: Подходы к планированию рабочего дня секретаря и руководителя »-4 часа**

**Цель:** приобретение навыков рационального распределения профессиональных задач в период рабочего времени; эффективного планирования рабочего дня секретаря руководителя.

Порядок выполнения работы:

#### Пояснение к работе

Планирование рабочего времени секретарем осуществляется ежедневно исходя из планов деятельности руководителя на соответствующий период времени.

Важнейшая задача секретаря – разгрузка руководителя, помощь в рациональном распределении такого ресурса, как время.

При планировании рабочего дня выделяют следующие типы задач:

*1 шаг. Жесткие задачи* – это события, имеющие срок начала и окончания; дела, которые необходимо сделать именно в это время (например, провести тренинг с 8 до 10).

*2 шаг. Гибкие задачи* – дела, которые необходимо сделать в течение дня, не имеющие критичного срока начала, это список дел на сегодня (например: написать статью, сделать методичку и т.д.).

*3 шаг. Приоритетные задачи*, которые необходимо выполнить в первую очередь, следует выделить (подчеркиванием, цветом). С них необходимо начинать выполнение «гибких» задач. Таковыми задачами могут быть:

- *уточняющие* (задачи, которые организуют рабочий распорядок для себя и подчиненных);
- *безотлагательные* (ключевые для рабочих процессов);
- *направленные на стратегические цели*.

*4 шаг. Бюджетлируемые задачи* – это задачи, являющиеся крупными по своему объему, наиболее приоритетные, не предусматривающие жесткого времени для их исполнения, но требующие большого временного ресурса (подготовиться к докладу – 4 часа).

*5 шаг.* Если в ходе дня есть свободное время между «жесткими» задачами, его необходимо заполнять. Заполнять это время следует, начиная с *приоритетных задач*.

Примерный перечень профессиональных задач рабочего времени секретаря

#### *I. Первая половина рабочего дня*

Прийти на работу за 30 минут до прихода руководителя для того, чтобы привести себя в порядок, проверить состояние рабочих мест (своего и руководителя), составить или уточнить план на предстоящий день.

Подобрать в соответствии с планом нужные документы и дела.

Получить корреспонденцию, ознакомиться с содержанием и зарегистрировать. Отложить документы, требующие первоочередного решения руководителя. По остальным документам подготовить варианты возможных ответов или распределить по исполнителям. Кроме того, секретарь должен подобрать документы, относящиеся к вопросам по корреспонденции, чтобы руководитель мог глубже изучить вопрос и принять взвешенное решение.

Просмотреть поступившие обзоры, отчеты, ведомственные издания, приглашения, а также сообщения о конференциях, встречах, юбилейных торжествах и других мероприятиях.

Разложить поступившую корреспонденцию в зависимости от срочности исполнения. Телеграммы, срочные факсы немедленно передать руководителю.

Доложить руководителю о полученной корреспонденции.

Уточнить вместе с руководителем содержание намечаемых мероприятий на текущий день (и желательно на следующий).

Передать по телефону (или лично) указания руководителя соответствующим исполнителям об истекающих сроках исполнения документов.

Работа с посетителями, телефонные переговоры (в течение всего дня). Подшивка исполненных документов в дела.

Выполнение работ на компьютере.

Организация копирования документов в соответствии с указаниями руководителя.

#### *II. Вторая половина дня*

Продолжить работу с посетителями и посредством телефона. Собрать и подготовить для подписи исполненные документы.

Доложить руководителю о проделанной работе, взять у руководителя отобранные им документы.

Обработать и отправить исходящие документы адресатам. Наметить мероприятия на следующий день.

#### *III. Конец рабочего дня*

Просмотреть свой ежедневник и проинформировать соответствующие отделы о необходимости подготовки к проведению определенных мероприятий.

Если руководитель остается работать после окончания рабочего дня, обеспечить его всей необходимой информацией и материалами.

Привести в порядок свое рабочее место, убрать документы, закрыть на ключ сейф, все шкафы с документами, выключить из сети технические средства.

В результате выполнения задания практического занятия студенты должны:

- знать профессиональные задачи секретаря;
- уметь рационально распределять рабочее время, учитывая задачи различных категорий сложности.

#### **Задание 1**

Составить план рабочего дня секретаря, с учётом предложенного временного интервала:

8.30-9.00;

9.00-10.00;

10.00-12.00;

12.00-13.00;

13.00-14.00 – обед;

14.00-15.30 - совещание;  
15.30-17.00;  
17.00-17.30.

**Задание 2**

Составить план рабочего дня секретаря, с учётом предложенного временного интервала:

8.30-9.00;  
9.00-10.00;  
10.00-12.00;  
12.00-13.00;  
13.00-14.00 – обед;  
14.00-15.30 - совещание;  
15.30-17.00;  
17.00-17.30.

При составлении плана, необходимо руководствоваться примерным перечнем профессиональных задач рабочего времени, учитывать срочность и важность планируемых задач.

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 12**

**Тема: «Формы предоставления информации»-2 часа**

**Цель:** изучение форм предоставления информации.

Порядок выполнения работы:

**Задание 1:**

Заполните таблицу «Формы предоставления информации»

Наименование формы	Определение	Пример
1.Выписка		
2. Обзор		
3.Отчет		
4.Справка		
5.Таблица		
6.Аннотация		
7.Реферат		

Проверка правильности выполнения задания

выполнения задания

**Практическая работа № 13**

**Тема: «Подготовка материала для доклада»-2 часа**

**Цель:** наработка навыков написания доклада.

Порядок выполнения работы:

**Задание 1:**

Ответить на вопросы:

- 1.Формат доклада.
2. Распланируйте время, используя технику планирования «Линия времени»
3. Структура доклада
4. Источники информации для доклада
5. Общие требования к тексту

**Задание 2**

Напишите мини -доклад на интересующую вас тему. Объем 2 страницы.

В структуре доклада должны быть выделены:

- Введение,
- Основная часть,
- Заключение
- Литература

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 14**

**Тема: «Прием посетителей»-2 часа**

**Цель:** познакомиться с правилами приема посетителей.

Порядок выполнения работы:

**Задание 1:**

Создайте на компьютере форму регистрационно-контрольной карточки (для регистрации обращений сотрудников по текущим и личным вопросам) и правильно ее заполните.

**Задание 2:**

С помощью предложенного реквизита продемонстрируйте подачу чая гостям в офисе руководителя.

### Задание 3

Ответьте на вопросы:

Вопросы	Ответы
Укажите, что обязан делать секретарь, организуя прием командированных из других организаций	
Ставится ли руководитель в известность о вопросе, который будет решаться во время встречи?	
Что записывают в специальный журнал предварительной записи посетителей?	
Запишите поэтапно действия секретаря при встрече командированного посетителя	
Что делать, если встреча с руководителем фирмы откладывается по непредвиденным причинам	
Опишите действия секретаря при приеме делегации	

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 15

**Тема:** «Заполнение журнала приема посетителей»-2 часа

**Цель:** наработка навыков создания ,оформления и ведения журнала приема посетителей.

Порядок выполнения работы:

#### Задание 1:

Разработайте и заполните журнал приема посетителей организации.

#### *Журнал учета посетителей*

№ п/п	Наименование организации (подразделения)	Должность, фамилия, имя, отчество посетителя, контактный телефон	Дата и время приема (посещения)	Впервые или повторно	Цели посещения, наличие письменных материалов	Результаты приема (решения руководителя)	Контроль за исполнением поручений руководителя

Задание необходимо выполнить в электронном виде.

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 16

**Тема:** «Телефонный этикет. Фразы, которые необходимо избегать в телефонном общении»-2 часа

**Цель:** изучить правила делового общения по телефону

Порядок выполнения работы:

#### Задание :

Ответить на вопросы:

1. Особенности телефонного этикета

2. Основные правила поведения
3. Приветствие и прощание в телефонном этикете
4. Телефонный этикет в общественных местах или на совещании
5. Основные ошибки по этикету при телефонном разговоре

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 17

**Тема: «Проблемные ситуации в телефонных коммуникациях. Правила общения с «проблемными» абонентами. Завершение не желательного телефонного разговора»-2 часа**

**Цель:** усвоение основных этических требований в поведении и общении с людьми по телефону

#### Ход деловой игры

3. Два студента после подготовки (5-7 минут) разыгрывают телефонный диалог, стоя спиной друг к другу. После исполнения ролей преподаватель вместе со студентами разбирает выполнение задания, использованные приемы общения, полученные результаты каждым из участников, допущенные ошибки.

4. Эксперты подводят итоги, оценивают ответы студентов.

#### Задание:

Участникам предлагается решить ряд конфликтных ситуаций при помощи правильно построенных телефонных переговоров.

##### Ситуация 1.

- 1.1 Роль: менеджер отдела продаж фирмы «Гарант» Петров М.И.

**Ситуация:** в 16 часов вам звонит секретарь директора фирмы Иванова Л.Е., и сообщает, что после работы в 17<sup>00</sup> вас примет директор фирмы «Гарант» по вашему личному делу.

**Дополнительная информация.** Вам эта встреча очень нужна, и вы много ждете от нее. Неделю назад вы сами просили Иванову Л.Е.. вашу хорошую знакомую, организовать эту встречу.

Но, как нарочно, сегодня на это же время у вас назначено важное совещание со своими сотрудниками. А директор завтра уходит в отпуск.

**Задание:** постройте разговор по телефону с Ивановой Л.Е. так, чтобы не затронуть ни ваши интересы, ни ее.

- 1.2 Роль: секретарь директора фирмы «Гарант» Иванова Л.Е.

**Ситуация:** Вам надо позвонить по телефону Петрову М.И., менеджеру отдела продаж вшей фирмы, и сообщить ему, что сегодня можно прийти на прием к директору фирмы для решения его личного вопроса.

**Дополнительная информация:** Петров М.И. - ваш давний хороший знакомый, и вы приложили много усилий, чтобы организовать этот прием: директор очень занят, ведь

завтра он уходит в отпуск, и только хорошее отношение к вам помогло добиться согласия директора принять Петрова М.И. перед уходом в отпуск.

**Задание:** позвоните Петрову М.И. и пригласите его на прием к руководителю организации, однако помните, что жизнь полна неожиданностей и ситуация может измениться.

##### Ситуация 2.

Начальник отдела кадров фирмы «Гарант» Кузьмин А.В. ушел на пенсию. Директор фирмы и его заместитель, курирующий этот отдел, были не совсем довольны работой Кузьмина Н.В. По их мнению, тот был чрезвычайно мягким начальником

В условиях конкуренции роль отдела существенно возросла. В связи с этим возникла необходимость разработки программы развития персонала фирмы. В отдел назначается новый начальник отдела Романов О.М., ранее работавший в родственной фирме заместителем начальника отдела кадров, проявивший себя хорошим организатором.

Руководство фирмы понимало, что некоторые работники отдела по квалификации выше нового работника, но считали, что их совместная деятельность приведет к существенному улучшению работы. Однако это вызвало возникновение конфликтной ситуации в отделе. Начальник отдела кадров Романов О.М. по телефону сообщил о создавшейся конфликтной ситуации директору фирмы Попову А.С. и попросил его дать ему совет, как поступить в этой ситуации.

**Задание:** Позвонить Попову А.С., изложить конфликтную ситуацию, сложившуюся в отделе, и попросить совета, как поступить в этой ситуации.

### Практическая работа № 18

**Тема: «Моделирование деловой беседы»-2 часа**

**Цель:** научиться моделированию деловой беседы

Порядок выполнения работы:

**Задание 1** Вы собираетесь пойти на встречу с заказчиком и знаете, что нужно заключить с ним договор. Как вам лучше подготовиться к этому событию? Как следует вести себя во время беседы? Какие не следует допускать ошибки при разговоре с заказчиком?

**Задание 2** Вы – менеджер в фирме (на выбор, например, ИТ-компания). Используя изученные Вами правила проведения бесед, составьте сценарий деловой беседы менеджера с заказчиком. Постарайтесь включить в сценарий специальную (профессиональную) терминологию.

**Задание 3** Рассмотрите предложенную вам ситуацию и ответьте на вопросы. Госпожа Иванова два года назад закончила обучение в колледже и работает менеджером по работе с клиентами. Недавно она узнала о вакансии должности заместителя начальника отдела. Администрация ищет достойного кандидата среди своих сотрудников. Какие действия должна предпринять госпожа Иванова, чтобы продвинуться по службе?

**Задание 4** Рассмотрите и предложите ваш вариант решения ситуации. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами в организации. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д. Что Вы предпримите для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

**Задание 5**

Как вы постройте беседу в каждой предложенной ситуации.

**Ситуация 1** Вы видите, что на переговорах Ваш партнер намеренно искажает факты. Как Вы поступите в этом случае?

**Ситуация 2** На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

**Ситуация 3** На переговорах между Вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

**Ситуация 4** У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены,

Проверка правильности выполнения задания

**Практическая работа № 19**

**Тема: «Ведение деловой беседы»-2 часа**

**Цель:** ознакомиться с методами и принципами ведения деловой беседы

**Задание:**

Порядок выполнения работы:

Ответить на вопросы:

1. Опишите фазы деловой беседы.
2. Опишите основные методы и техники аргументации, основанные на логических доказательствах
3. Опишите спекулятивные методы аргументирования
4. Опишите принципы успешного ведения деловой беседы.

Проверка правильности выполнения задания

выполнения задания

**Практическая работа № 20**

**Тема: «Подготовка делового совещания»-2 часа**

— **Цель:** формирование представления об организации и проведении организационно-технических мероприятий по подготовке совещания;

Порядок выполнения работы:

Внимательно прочитайте текст. На основании изложенного материала выполните задания.

*Порядок подготовки делового совещания (крупного и среднего) таков.*

Прежде всего, определение целей и задач совещания. Следует учесть, что непосредственный сбор людей имеет смысл, когда есть необходимость:

- в обмене информацией;
- в выявлении мнений;
- в анализе трудных ситуаций и проблем;
- в принятии решений по комплексным вопросам.

При этом необходимо подумать, какими могут быть альтернативы проведению совещания:

- решение ответственного руководителя;
- несколько телефонных звонков;
- совещание по селектору;
- совещание по сети Интернет ;
- объединение с другим совещанием.

Назначение ответственных за подготовку совещания и распределение между ними обязанностей.

Составление (иногда) сметы расходов на подготовку и проведение совещания.

Определение даты и времени проведения совещания (с учетом доступности для участников и возможности подготовиться). Следует проверить, чтобы это время было по возможности минимальным, не совпадало с временем проведения других мероприятий.

Выбор подходящего помещения, бронирование его.

Подготовка и утверждение конкретной повестки совещания, с указанием времени, необходимого для рассмотрения каждого вопроса. При этом для каждого вопроса следует отводить время в соответствии с его значимостью. Вопросы располагать в порядке их важности и сложности.

Составление списка участников совещания. При этом следует сузить, насколько возможно, круг участников, пригласив лишь тех, без кого нельзя обойтись, а именно:

- непосредственно затрагиваемых решениями заседания;
- располагающих соответствующими специальными знаниями;
- исполняющих решения;
- имеющих опыт решения аналогичных проблем;
- ответственных за надлежащее исполнение;
- опытных советников и людей, умеющих решать проблемы.

Определение докладчиков, а при необходимости и выступающих.

Подготовка докладов и выступлений.

Подготовка и рассылка приглашений и материалов участникам совещания в сроки, достаточные для их подготовки к совещанию. При этом следует проинформировать как можно конкретнее участников о повестке и целях заседания (по возможности с указанием времени в часах и минутах, если отдельным участникам следует появиться к обсуждению определенных пунктов).

Подготовка проекта решения совещания (заседания), также направление его участникам.

Подготовка помещения для проведения совещания.

Подготовка необходимых средств наглядной информации, технических и вспомогательных средств.

Подготовка объявлений и указателей.

Подготовка для участников совещания рабочих (раздаточных) материалов, блокнотов, ручек и т. д.

Бронирование мест в гостиницах для проживания иногородних участников.

Заказ транспорта для обслуживания участников совещания.

Заказ на обслуживание в предприятии общественного питания.

Подготовка регистрации участников и отметки командировочных удостоверений.

Подготовка культурной программы для участников совещания.

Необходимо заметить, что некоторые авторы и специалисты подразделяют всю работу по подготовке совещания и соответствующие мероприятия на три части:

- начальная подготовка;
- текущая подготовка совещания;
- действия накануне совещания.

Кроме того, следует подумать, какие из перечисленных частных дел (действий) по подготовке совещания могут оказаться по каким-либо причинам под угрозой невыполнения. В связи с этим наметить: какие действия и когда следует предпринять на случаи наступления указанных нежелательных событий, чтобы свести на нет или до минимума их отрицательные последствия.

В день проведения совещания рекомендуется:

- перед началом заседания произвести регистрацию присутствующих;
- начать заседание точно вовремя;
- сообщить о стоимости минуты данного совещания и о своем намерении провести его рационально, выразить уверенность в успешном ходе заседания;

- согласовать с участниками правила совместной работы: время выступлений, перерывов, окончания совещания, порядок принятия решений и т. д.;

- поручить одному из участников или секретарю ведение протокола;

- держать под контролем перерывы;
- распознавать и блокировать такие критические пункты в дискуссии, как разговоры на отвлеченную тему, поспешные выводы и неверные решения;
- во время заседания перепроверять, как достигаются поставленные цели: анализ проблемы, альтернативные решения, поиски итоговых решений, информация, координация;
- повторить принятые решения и согласованные меры, чтобы заручиться согласием участников и исключить разногласия;
- в конце заседания подвести итоги и пояснить: что, кем и к какому времени должно быть сделано;
- перед окончанием совещания подготовить и раздать участникам краткий протокол, содержащий главным образом принятые решения, ответственных и сроки. При отсутствии такой возможности протокол разослать участникам и заинтересованным лицам не позже чем через 48 ч;
- завершить совещание на позитивной ноте, высказав несколько приветливых слов. Поблагодарить выступавших, всех участников и готовивших совещание;
- закончить совещание точно в назначенное время, чем обеспечить себе репутацию умелого организатора. При проведении последующих заседаний участники будут уже сами себя дисциплинировать и стремиться к своевременному выполнению повестки дня.

После совещания рекомендуется:

- проанализировать ход и результаты состоявшегося совещания. Для этого можно провести также опрос участников, выясняя:
  - Были ли достаточно ясными тема и цель совещания?
  - Получил ли каждый участник своевременно повестку дня и другие материалы?
  - Началось ли заседание вовремя?
  - Соблюдались ли повестка дня и регламент?
  - Была ли достигнута цель совещания?
  - Какой процент решения выполняется в установленные сроки?
  - Были ли распределены задачи и установлены соответствующие сроки?
  - Следует ли продолжать проводить совещания?
  - Сколько времени было использовано неэффективно?
  - Перекрывают ли результаты, полученные от совещания, затраты времени и средств на его подготовку и проведение?
- по результатам анализа наметить: что может быть сделано лучше при подготовке и проведении следующего совещания;
- составить и выслать участникам четкий итоговый протокол — не более чем через 48 ч после завершения заседания (если не был роздан участникам заседания при его окончании краткий протокол);
- контролировать выполнение принятых решений, добиться полного и своевременного выполнения содержащихся в них планов и заданий;
- информировать участников очередного заседания о выполнении решений предыдущего заседания.

Неофициальные (неформальные) совещания.

Неофициальные (неформальные) совещания, являющиеся подчас и по существу деловыми встречами, весьма разнообразны по форме и распространены в управленческой практике. В отношении них рекомендуется:

- при назначении любого неформального совещания (встречи) согласовывать с будущими участниками цель, основные вопросы и время;
- выяснить, как долго может продлиться обсуждение;
- при совещании (встрече) занимать наиболее подходящее, удобное место (где нет помех);
- начинать только тогда, когда все внимание обращено на вас;
- определять цель встречи;
- определять количество рассматриваемых вопросов;

- договориться о продолжительности сообщений;
- обеспечить, чтобы вас не прерывали;
- говорить по существу, убежденно;
- вовлекать присутствующих;
- говорить преимущественно о "хороших новостях" и выгодах, четко сформулировав их;
- упоминать основные возможности (результаты) проблемы так, чтобы это привлекало внимание;
- убеждать, показывая финансовую целесообразность, рассказывая, как это будет работать на практике, и приводя доказательства того, что это будет работать;
- проводить регулярные неформальные совещания (встречи) со своими сотрудниками, чтобы избежать частых и неоправданных перерывов в работе;
- при просьбе к членам своей команды зайти к вам сообщать им заранее, о чем пойдет речь;
- настаивать, чтобы сотрудники никогда не приходили с проблемой, предварительно не рассмотрев имеющиеся варианты ее решения и не выбрав один из них;
- не тратить впустую время своих сотрудников, отвечая на телефонные звонки во время неформальных совещаний;
- присутствующим также не отвлекаться на телефонные разговоры;
- во время такого совещания можно стоять, чтобы сидение не затянуло встречу;
- когда вам звонят или вы звоните, согласовать с собеседником, когда обоим удобно встретиться. При этом упомянуть кратко цель встречи и основные вопросы. Сообщить, как долго может продлиться обсуждение. Спросить, есть ли еще что-нибудь, что он хотел бы обсудить;
- если кто-нибудь заходит в ваш офис, чтобы обсудить какой-то вопрос, предлагать ему перенести встречу, если чувствуете, что недостаточно подготовлены или это помешает важной работе;
- обсуждения всегда заканчивать желаемым результатом, принятием решений или согласованием конкретных мер и сроков исполнения;
- если договоренность не достигнута, попытаться обеспечить, чтобы был сделан какой-нибудь позитивный шаг в направлении вашей цели.

Практикуемые неформальные совещания (встречи), как и формальные, имеют серьезные недостатки.

В целях рационализации неформальной совещательной деятельности рекомендуется также:

- практиковать "управление путем обхода", т. е. приход к своим сотрудникам, в этом случае:
  - они не прерывают вашу работу;
  - вы видите их своими глазами;
  - вы поддерживаете с ними контакт.
- приходить в офис тех, с кем вы встречаетесь, а не принимать их у себя, тогда вы сами сможете решать, когда уходить;
- приходить к начальнику для обсуждения вставшей перед вами проблемы, предлагать при этом ваш вариант ее решения, рассказав об альтернативах, которые вы отвергли, и по каким причинам, если он вас об этом спросит.

Необходимо учитывать, что при проведении совещаний нередко приходится иметь дело с одними и теми же, весьма характерными, типами участников обсуждения. Данные участники зачастую вносят дезорганизацию и неконструктивный подход к рассмотрению вопросов. В таблице 5.1 перечислены основные, наиболее характерные и часто встречающиеся типы участников обсуждения и рекомендуемые методы их обхождения или нейтрализации.

Важнейшим направлением повышения эффективности деловых совещаний является снижение затрат на их подготовку и проведение. С этой целью рекомендуется:

- сокращать продолжительность заседаний, частоту их проведения, а лучше — и то, и другое;
- уменьшать количество участников заседаний;

- упрощать процедуру подготовки и проведения совещаний;
- возможно, организовывать короткие неформальные встречи для решения конкретных вопросов;
- использовать Интернет, Интернет и селекторную связь. Они могут связать по телефону несколько человек — это дешевле, чем собирать их и прекращать работу на некоторое время.

### **Ситуация 1 и задания**

Вы работаете в АО "Интерг" начальником организационного отдела. АО включает семь магазинов и оптовый склад в Москве и по одному магазину в городах Московской области — Волоколамске, Жуковском, Мытищах, Подольске и Тушино. Штаб-квартира АО находится в Москве.

Генеральный директор С.С. Егоров вчера убыл в командировку. Перед отъездом он принял решение о проведении через 10 дней совещания по вопросам: условия хранения непродовольственных товаров в магазинах АО, культура обслуживания покупателей, расширение розничной торговой сети АО. Пригласить предполагается руководителей магазинов, оптового склада и заинтересованных лиц, работающих в аппарате АО.

Генеральный директор также вчера поручил вам провести (совместно с соответствующими руководителями) всю работу по подготовке совещания.

### **Задания**

1. Составить проект приказа о подготовке совещания.
2. Составить мероприятия по подготовке данного совещания, прокомментировать их.
3. Составить повестку совещания, проект протокола с конкретным решением, извещение участникам совещания.

### **Ситуация 2 и задания**

Данная ситуация связана и вытекает из первой.

Вы работаете коммерческим директором в рассматриваемой компании "Интерг".

Генеральный директор С.С. Егоров за два дня до даты, на которую назначено совещание, сообщил по телефону, что он задерживается в командировке, поручил вам провести совещание. При этом сообщил, что начальнику организационного отдела А.П. Кореву было поручено провести всю работу по подготовке совещания, в том числе подготовке с помощью соответствующих отделов информации для генерального директора по рассматриваемым вопросам.

### **Задания**

1. Перечислить работу, которую следует провести в связи с совещанием накануне и в день проведения совещания.
2. Разработать сценарий проведения совещания.
3. Перечислить работу, связанную с совещанием, которую следует выполнить после проведения рассмотренного в предыдущих заданиях совещания.

Проверка правильности выполнения задания

## **Практическая работа № 21**

**Тема: «Ведение совещания»-2 часа**

- **Цель:** формирование представления об организации и проведении организационно-технических мероприятий по подготовке совещания;

Порядок выполнения работы:

### **Обслуживание совещаний**

В обслуживание совещания входит:

- 1) Встреча участников совещания.
- 2) Регистрация участников совещания.
- 3) Контроль за временем ведения совещания.
- 4) Документирование совещания.
- 5) Принятие решения.

Во время проведения совещания, секретарь совещания документирует ход обсуждения вопросов повестки дня, голосование и принятые решения.

После окончания совещания, не позднее трехдневного срока, секретарь обязан оформить протокол в соответствии с правилами оформления служебных документов.

**Задание:**

1. Составить и оформить текст приглашения на совещание.
2. Составить и оформить протокол совещания, в соответствии с правилами оформления служебных документов.

3. Дополнить недостающие реквизиты, использовать следующие данные:

Председатель: Кузьмин С. В. - начальник территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости.

Секретарь: Кошельняк О. В. - и.о. ведущего специалиста территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости

Присутствовали:

Иванов Ю. П. - начальник отдела ФГУ «Земельная кадастровая палата г. Иваново»; Гончаров Б.Г. - директор МУП «Градостроительство»;

Платонов А. А. -директор «138 Экспедиция»; Николаев М. А. -директор ОАО «Земельный кадастр»;Мартыненко Д. Н. - директор ООО НПП «Аршин»; Паймин В. А. - начальник отдела МУ «Земельное управление»;

Токмолаева Л. И. - директор ООО НПП «Инженер», ООО НПП «Землемер»;Михеев В. А. - директор ООО НПП «Румб»;

Афанасьев С. В. - директор ООО «Земля»; Марков С. В. - инженер МУП «БТИ и ПЖФ»; Антонова Л. А. - директор ООО «Координат»; Карпов В. В. - директор ООО «Геосфера»; Иванов В. Н. - директор ООО «Гипрозем»;

Алексеев Б. В. - главный специалист территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости;

Исмаилов Р. В. - и.о. главного специалиста территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости;

Ильин Н. В. - ведущий специалист территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости.

Повестка дня: Выполнение землеустроительных работ на территории г. Иваново.

Слушали:

Кузьмин С. В. - отметил, что у подрядных межевых организаций г. Иваново возникают проблемы, связанные с прохождением землеустроительных (межевых) дел.

Выступили:

Токмолаева Л.И. - предложила о сокращении времени прохождения межевых дел, так как, межевые дела относят в УАиГ для того, чтобы получить перечень документов, устанавливающих особый режим использования земель. УАиГ не возвращает межевые дела до тех пор, пока землепользователь (заказчик) не оплатит градостроительное заключение. То есть дела «лежат» минимум месяц. Почему-то город очень долго согласовывает по сравнению с территориальным отделом по г. Иваново, у вас нет задержек.

Михеев В.А. - полностью подтвердил.

Мартыненко Д.Н. - подтвердил, что без градостроительного заключения в УАиГ ни одно межевое дело не будет проходить. Также отметил, что не решен вопрос об охранных зонах, даже за каталоги координат приходится платить в МУП «Градостроительство».

Николаев М.А. - отметил, что электронная база данных о земельных участках по г. Иваново (МУ «Земельное управление») отличается от единого государственного реестра земель (ФГУ «Земельная кадастровая палата - Иваново»). Получается так, что есть данные в ФГУ «Земельная кадастровая палата», но того нет в МУ «Земельное управление» и начинаются проблемы, «лежат» дела месяцами.

Мартыненко Д.Н. - подтвердил, что в МУ «Земельное управление» забывают каждую точку, а это затягивает время.

Кузьмин С.В. - сказал, что нужно ссылаться на базу данных ФГУ «Земельная кадастровая палата».

Николаев М.А. - сказал, что МУ «Земельное управление» ссылаются на материалы инвентаризации, а это старые данные. Пусть они свою базу данных оставят как архив и начнут по новому.

Карпов В.В. - отметил, проблема такая давно стоит, надо принять волевое решение, подгонять материалы по каталогам координат нельзя, ведь возникают ошибки.

Николаев М.А. - отметил, страдает заказчик, ведь по закону все решается через суд. А он нам денег заплатил, и мы должны теперь отвечать за то, в чем не виноваты.

Токмолаева Л.И. - сказала, бывает так, что промежевали участок, получили техусловия, утвердили межевое дело, сдали описание в ЗКП и выясняется, что другой промежеванный участок. Что нам делать, нам дают отказ.

Иванов Ю.П. - отметил, выдадим сведения, на который предоставлен участок.

Кузьмин С.В. - сказал, приносите каталоги координат, внесем изменения.

Токмолаева Л.И. - согласилась.

Кузьмин С.В. - хотел обратить внимание, что в МУ «Земельное управление» можно сдавать акт согласования границ земельного участка, схему границ земельного участка и каталоги координат, а также копии правоустанавливающих документов, то есть, все межевое дело можно не сдавать. Акт согласования границ земельного участка можно писать от руки, если где-то ошиблись, то зачеркнуть и написать верное. Также в карте (плане) земельного участка не должны быть подчистки, пометки и исправления. Как сказано в методических рекомендациях по проведению межевания объектов землеустройства лица, права которых могут быть затронуты при проведении межевания (собственники земельного участка, землевладельцы, землепользователи и арендаторы, соответствующие органы государственной власти и (или) органы местного самоуправления), не позднее, чем за 7 календарных дней извещаются о времени и месте проведения межевания. При неявке на процедуру согласования границ, то, в течение 30 календарных дней направляются повторные уведомления. В случае повторной неявки составляется акт, затем приносите в Территориальный отдел по г. Иваново на утверждение. На счет проектов границ, особенно касается МУП «Градостроительство», неприглядно сделаны графически. Возьмите в пример такие организации как ООО НПП

«Инженер», ООО «Земля» - все аккуратно, приятно работать. ОАО «Земельный кадастр» пишет от руки, тоже красиво и аккуратно. Ведь документы запрашивают в суд, а они в таком виде. Когда делаете проект грани, выясните, чьи здания, где проезжая часть и т.д. При условиях юридической достоверности и нормального качества землеустроительных дел не

проблем в согласовании или утверждении. Наши исполнители все досконально проверяют, если не понятно - объяснят. Показывайте наши замечания своим исполнителям, ведь бывает, что допускают одни и те же ошибки.

Решили:

Сократить время прохождения землеустроительных работ в г. Иваново, выяснить все вопросы, связанные с УАиГ, МУП «Градостроительство» и МУ «Земельное управление».

Председатель С. В. Кузьмин. Секретарь О.В. Кошельняк

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 22

**Тема: «Подготовка к деловым переговорам»-2 часа**

- **Цель:** формирование представления об организации и проведении организационно-технических мероприятий по подготовке деловых переговоров;  
Порядок выполнения работы:

#### Задание 1

Приведите виды планов, используемых для подготовки к деловым переговорам.

Представьте примеры плана проведения деловых переговоров компаний, ориентированных:

- 1) на вопросы оптимизации производства; 2) определения сезонного ассортимента товара;
- 3) уточнения условий поставки и сбыта; 4) разрешение спорных вопросов с заказчиками.

ОТВЕТ: представьте в форме перечня или схемы.

#### Задание 2

Какие факторы требуется учесть при подготовке к ДП?

ОТВЕТ: представьте перечень примерных факторов – обоснуйте ответ с учетом условий, воздействующих в течении первого этапа деловых переговоров.

#### Задание 3

Изучите схему/структуру (этапы) деловых переговоров на рисунке, обратите внимание, как этапы распределены во времени при продолжительности процесса переговоров от 20 до 40 минут.

Приведите примеры благоприятных условий для формирования успешного «начала» деловых переговоров.

*Структура процесса деловых переговоров*

*Начало ДП 1-3мин---- Передача информации 1-5 мин-----Аргументация 5-10мин.-----  
-----Опровержение доводов 5-10мин.-----Принятие решения 1-5мин.*

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 23

**Тема: « Модели и методы ведение деловых переговоров»-2 часа**

- **Цель:** изучить модели и методы ведения деловых переговоров;  
Порядок выполнения работы:

**Ответить на вопросы**

1. Модели деловых переговоров.
2. Методы ведения деловых переговоров.
3. Принципы ведения деловых переговоров.
4. Тактика ведения деловых переговоров.
5. Правила, способствующие успеху деловых переговоров.

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 24

**Тема: « Создание презентаций»-2 часа**

- Цель:** научиться создавать презентации;  
Порядок выполнения работы:

**Задание I.** Определите структуру презентации. Кратко охарактеризуйте каждый из этапов презентации:

1. Определение цели или целей презентации и их приоритетов;
2. Основной замысел презентации;
3. Разработка сценария (программы) презентации.

**Задание II.** Продумайте и оформите программу (сценарий) любой презентации, выставки, мероприятия.

Проверка правильности выполнения задания

### Практическая работа № 25

**Тема: « Защита проектов»-2 часа**

- Цель:** формирование навыков защиты проектов  
Порядок выполнения работы:

**Задание :**

Провести защиту своего проекта  
Оценка защиты проекта

**Практическая работа № 26**

**Тема: « Оформление командировочных документов»-2 часа**

**Цель:** формирование представления об особенностях подготовки служебным командировкам и порядке оформления документов;  
Порядок выполнения работы:

**Задание 1:**

Ответить на вопросы:

1. Что признаётся командировкой?
2. Время пребывания в командировке.
3. План подготовки командировки.
4. Денежные выплаты за период нахождения в командировке.
5. Документирование служебной командировки

**Задание 2**

Оформить приказ (распоряжение) о направлении работника в командировку. Унифицированная форма Т-9 (приложение 9)

Унифицированная форма № Т-9  
Утверждена Постановлением Госкомстата  
России  
от 05.01.2004 № 1

Форма по ОКУД  
по ОКПО

Код
0301022

\_\_\_\_\_  
(наименование организации)

**ПРИКАЗ**

(распоряжение)

**о направлении работника в командировку**

Номер документа	Дата составления

**Направить в командировку:**

Табельный номер

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(структурное подразделение)

\_\_\_\_\_  
(должность (специальность, профессия))

\_\_\_\_\_  
(место назначения (страна, город, организация))

сроком на  календарных дней

с “ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по “ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

с целью \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Командировка за счет средств \_\_\_\_\_

(указать источник финансирования)

Основание (документ, номер, дата):

\_\_\_\_\_ (служебное задание, другое основание (указать))

Руководитель организации \_\_\_\_\_

(должность)

(личная подпись)

(расшифровка подписи)

С приказом (распоряжением) работник ознакомлен \_\_\_\_\_

(личная подпись)

“ ”

20 \_\_\_\_ г.

Проверка правильности выполнения задания.

### Практическая работа № 27

**Тема:** « Разработка программы командировки»-2 часа

**Цель:** формирование навыков составления программы командировки;

Порядок выполнения работы:

#### Задание 1

Ответить на вопрос:

Какие мероприятия должен сделать секретарь для подготовки руководителя к деловой поездке.

#### Задание 2

Составте план командировки руководителя

#### Задание 3

Заполните таблицу

Характеристика номеров в гостинице

Классы	Характеристика
Стандарт (Standard, STD)	
Улучшенный (Superior, SUP).	
Студия (Studio)	
Семейный (Family)	
Популюкс (Junior Suite)	
Люкс (Suite)	
Президентский (Presidential)	

Проверка правильности выполнения задания.

### Практическая работа № 28

**Тема:** « Элементы речевого этикетаб приветствие, представление»-2 часа

1. **Цель:** Знакомство с правилами речевого этикета. Формирование умение правильно оценивать деловые ситуации.:

Порядок выполнения работы:

#### Задание1

Ответьте на вопросы:

1. Как нужно приветствовать согласно этикету? От чего зависит форма приветствия?
2. Кто приветствует первым?
3. Назовите тех, кто является инициатором рукопожатия? В каких случаях от рукопожатия следует отказаться?
4. Существуют ли сегодня в нашей стране устоявшиеся общепринятые формы обращения? Почему?
5. Как можно обратиться к незнакомому человеку? Какие обращения неприемлемы или неуместны?
6. В каких случаях обращаются на «ты» и «вы»?
7. Кого кому представляют?
8. Когда можно представиться самому без участия третьего лица?

#### Задание2 :

- 1.Продемонстрируйте на конкретных примерах, какие формы обращения допустимы, а какие – нет.
- 2.Подготовьте игровые этюды, показывающие как не принято и как принято представлять людей друг другу.

Проверка правильности выполнения задания.

### Практическая работа № 29

**Тема:** « Элементы речевого этикета: обращение , знакомство»-2 часа

1. **Цель:** Знакомство с правилами речевого этикета. Формирование умение правильно оценивать деловые ситуации.:

Порядок выполнения работы:

#### Задание1.

Ответить на вопросы:

- 1.Этикетные формулы знакомства
- 2.Этикетные формулы обращения

#### Задание 2.

- 1.Продемонстрируйте на конкретных примерах, какие формы знакомства и обращения допустимы, а какие – нет.
- 2.Подготовьте игровые этюды, показывающие как не принято и как принято знакомиться и обращаться.

Проверка правильности выполнения задания.

### **Практическая работа № 30**

**Тема: « Элементы речевого этикета: поздравления, прощание»-2 часа**

1. **Цель:** Знакомство с правилами речевого этикета. Формирование умения правильно оценивать деловые ситуации.:

Порядок выполнения работы:

Ответить на вопрос:

Опишите этикет прощания.

#### **Задание1.**

Нарисуйте открытку, напишите поздравления, используя следующие правила:

Подписывая открытку, сначала нужно обратиться к адресату, потом указать, с чем ты поздравляешь; затем нужно что-то пожелать (при этом постараться найти тёплые, дружеские, приятные именно для этого человека слова); в конце поздравления обязательно назвать себя; можно также указать дату.

Проверка правильности выполнения задания.

### **Практическая работа № 31**

**Тема: « Разработка визитных карточек»-2 часа**

1. **Цель:** получить практические навыки создания визитной карточки

Порядок выполнения работы:

#### **Задание:**

Разработайте следующие виды визитных карточек:

-стандартная карточка;

-Карточка для специальных и представительских целей;

-карточка фирмы;

-карточки для неофициальных обращений

Проверка правильности выполнения задания.

### **Практическая работа № 32**

**Тема: « Этикет подарка: упаковка, церемония вручения, искусство принимать подарки»-2 часа**

1. **Цель:** знакомство с правилами этикета вручения и принятия подарков

Порядок выполнения работы:

#### **Задание:**

Ответить на вопросы:

1. Чем определяется выбор подарка?

2. Как принято дарить и принимать подарки?

3. Какие подарки считаются неуместными?

4. Какие подарки уместны всегда?

5. В каких случаях допустимы подарки деньгами? Как их преподносят?

6. Можно ли возвращать подарки? А не принимать их?

7. Как правильно и красиво преподнести цветы?

8. Знаете ли вы символику цветов? Учитываете ли вы её?

Проверка правильности выполнения задания.

### **Практическая работа № 33**

**Тема: « Создание проектов внешнего вида секретаря» -4 часа**

1. **Цель:** ознакомление с этическими нормами и правилами имиджа секретаря

Порядок выполнения работы:

#### **Задание1:**

На основании полученных знаний составте презентацию имиджа секретаря- женщины

#### **Задание2:**

На основании полученных знаний составте презентацию имиджа секретаря- мужчины

При составлении проекта обратить внимание на:

-цвет и форма одежды

-макияж

-маникюр

-прическа

-обувь

-аксессуары ( сумки, часы)

-украшения.

Проверка правильности выполнения задания.

### **Практическая работа № 34**

**Тема: « Защита проекта» -2 часа**

**Цель:** формирование навыков защиты проектов

Порядок выполнения работы:

#### **Задание :**

Провести защиту своего проекта

Оценка защиты проекта

## Основные печатные и электронные издания

1. Баскаков М.И. Документационное обеспечение управления (с основами архивоведения): учебное пособие /М.И.Баскаков -М:КНОРУС, 2022.
2. Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение персоналом: учебник и практикум для СПО /И.Н.Кузнецов-М:Издательство ЮРАЙТ,2024..
3. В.В.Галахов. Делопроизводство:Образцы, документы. Организация и технология работы / В.В.Галахов, И.К.Коренев и др.; под ред.И.К. Коренева, В.А.Кудряева.-м: Блок-Принт,2024.
4. Касьянова, Г. Ю. Делопроизводство и другие аспекты работы секретаря / Г.Ю. Касьянова — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Абак, 2022. — 304 с.

## Дополнительные источники

1. Андреева В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие / Андреева В.И. — Москва: КноРус, 2020. — 294 с. — ISBN 978-5-406-00580-4. — URL: <https://book.ru/book/934225>. — Текст : электронный.
2. Анзорова С.П. Организация труда государственных и муниципальных служащих : учебное пособие / С.П. Анзорова, С.Г. Федорчукова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016369-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1151473>. – Режим доступа: по подписке.
3. Булат Р.Е. Документационное обеспечение управления персоналом: учебное пособие / Р. Е. Булат. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 234 с. + Доп. материалы [[Электронный ресурс]]. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010318-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007087>. – Режим доступа: по подписке.
4. Гугуева Т.А. Конфиденциальное делопроизводство: учебное пособие / Т.А.Гугуева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 199 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016585-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1191331>. – Режим доступа: по подписке.
5. Гусарова М.Н. Организационно-информационное и документационное обеспечение деятельности руководителя: учебно-методическое пособие / М. Н. Гусарова, С. В. Горкуш. — Москва: РТУ МИРЭА, 2022. — 106 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176556>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.
6. Делопроизводство: учебник / Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Ю.М. Кукарина, Л.В. Санкина; под общ. ред. доц. Т.А. Быковой. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА- М, 2022. — 393 с. + Доп. материалы [[Электронный ресурс]]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1014190. - ISBN 978-5-16-014992-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1014190>. – Режим доступа: по подписке.
7. Доронина Л.А. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л.А. Доронина, В. С. Иритикова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 233 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05783-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473802>.
8. Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот: учебник / Н.Н. Куняев, А.С. Дёмушкин, Т.В. Кондрашова, А.Г. Фабричных; под общ. ред. Н.Н. Куняева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Логос, 2020. - 500 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-711-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1212394>. – Режим доступа: по подписке.
9. Корнеев И.К. Технические средства управления: учебник / И.К. Корнеев, Г.Н. Ксандопуло. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 200 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). -ISBN 978-5-16-003620-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/991843>. – Режим доступа: по подписке.
10. Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 462 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04604-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470020>.
11. Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 521 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04451-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/444432>.
12. Организация секретарского обслуживания: ЭУМК / В. В. Галахов, О. Б. Назаренко, [Электронное учебное издание]. — (Среднее профессиональное образование - Текст: электронный. - URL: [https://www.academia-moscow.ru/catalogue/5411/347093/Артикул\\_издания:601817641](https://www.academia-moscow.ru/catalogue/5411/347093/Артикул_издания:601817641)
13. Павловская О.Ю. Правовое обеспечение кадрового делопроизводства: учебное пособие для вузов / О.Ю. Павловская. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 213 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11565-9. — Текст:

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476289>.

14. Сосновая А. Ассистент руководителя. Лайфхаки профессии: книга-тренинг / А. Сосновая. - Санкт-Петербург: Питер, 2022. - 208 с. - ISBN 978-5-4461-1489-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817493>. – Режим доступа: по подписке.

15. Шишов О.В. Современные технологии и технические средства информатизации: учебник / О.В. Шишов. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 462 с. + Доп. материалы [[Электронный ресурс]]. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-017112-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1764799>.  
— Режим доступа: по подписке.

16. Шувалова Н.Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н.Н. Шувалова, А.Ю. Иванова; под общей редакцией Н.Н. Шуваловой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 428 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11014-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469548>.

Интернет источники:

[1. www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)-”Консультант Плюс”-законодательство РФ

[2. www.garant.ru](http://www.garant.ru)- “Гарант”-информационно-правовой портал

[3. www.urait.ru](http://www.urait.ru)- ЮРАЙТ-образовательная платформа