

**ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФАКУЛЬТЕТ МАТЕМАТИКИ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ  
Кафедра информационных систем управления**



**УТВЕРЖДАЮ:**

Проректор по научно-методической  
и учебной работе

Е. И. Скафа

«22» апреля 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ОРГАНИЗАЦИЯ СЕКРЕТАРСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»**

Направление подготовки:	46.03.02 Документоведение и архивоведение
Образовательная программа:	бакалавриат
Квалификация:	академический бакалавр
Форма обучения:	очная, в том числе с ускоренным сроком обучения; заочная, в том числе с ускоренным сроком обучения

Донецк 2020

**УТВЕРЖДАЮ:**Декан факультета математики и  
информационных технологий

И.А. Моисеенко

«16» апреля 2020 г.

МП



Программа учебной дисциплины «Организация секретарского обслуживания» составлена на основании Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ГОС ВПО) Донецкой Народной Республики (ДНР) по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденного приказом Министерства образования и науки ДНР от 20 апреля 2016 г. № 411 (в редакции Приказа Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики от 22 мая 2018 г. № 485); Порядка организации учебного процесса в образовательных организациях высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики, утвержденного приказом Министерства образования и науки ДНР № 1171 от «10» ноября 2017 г.; учебного плана и основной образовательной программы высшего профессионального образования направления подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, разработанных в ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет».

Разработчик:

доцент, кандидат экономических наук, доцент  
кафедры информационных систем управления

Н. Е. Машченко

Программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры  
информационных систем управления

Протокол №11 от «14» апреля 2020 г.

Заведующий кафедрой

Н. Ш. Пономаренко

Программа учебной дисциплины одобрена учебно-методической комиссией  
факультета математики и информационных технологий

Протокол № 8 от «15» апреля 2020 г.

Председатель учебно-методической  
комиссии факультета

Л.И. Селякова

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

Учебная дисциплина «Организация секретарского обслуживания» относится к базовой части профессионального блока дисциплин по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение и основывается на базе дисциплин: Документоведение, Организация и технология документационного обеспечения управления, Документальные информационные системы. Является основой для изучения следующих дисциплин: Кадровое делопроизводство и архивы документов по личному составу, Информационные технологии в документационном обеспечении управления и архивном деле.

**Нормативные ссылки** – не предусмотрено

## 2. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Характеристика учебной дисциплины</i>				
Направление подготовки	46.03.02 Документоведение и архивоведение			
Программа подготовки	бакалавриат			
Квалификация	академический бакалавр			
Количество содержательных модулей (тем)	1 (11)			
Дисциплина базовой / вариативной части образовательной программы	Базовая часть профессионального блока			
Формы контроля (МК, экзамен, зачет)	1 модульный контроль, 1 экзамен			
Показатели	очная форма обучения на базе		заочная форма обучения на базе	
	нормат. срок	ускор. срок	нормат. срок	ускор. срок
Количество зачетных единиц (кредитов)	3	3	3	3
Год подготовки	3	1	3	1
Семестр	6	2		
Количество часов	90	90	90	90
- лекционных	28	24	4	4
- практических, семинарских	28	24	6	4
- лабораторных	-	-	-	-
- самостоятельной работы	34	42	80	82
в т.ч. индивидуальное задание	-			
Недельное количество часов,	6,4	6,4		
в т.ч. аудиторных	4	4		

## 3. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цели и задачи

**Цель** – получение студентами представлений об основных принципах организации секретарского обслуживания: организации офисной работы, взаимоотношений с руководителем и сотрудниками, методики работы с источниками информации.

### Задачи:

1) проследить формирование современных требований к секретарской деятельности;

- 2) рассмотреть роль секретарей разных категорий в современном управленческом аппарате;
- 3) ознакомить студентов с основными должностными обязанностями секретаря;
- 4) сформировать практические профессиональные навыки, необходимые в работе секретаря-референта.

**Требования к результатам освоения дисциплины:** Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с требованиями ГОС ВПО по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение и основной образовательной программы высшего образования направления подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение:

**а) общекультурных (ОК):**

способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности (ОК-4);

способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

способность к использованию основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации (ОК-10);

**б) общепрофессиональных (ОПК):**

владение навыками использования компьютерной техники и информационных технологий в поиске источников и литературы, использовании правовых баз данных, составлении библиографических и архивных обзоров (ОПК-4);

способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-6);

**в) профессиональных (ПК):**

**научно-исследовательская деятельность:**

владение основами информационно-аналитической деятельности и способностью применять их в профессиональной сфере (ПК-2);

владение знаниями основных проблем в области документоведения и архивоведения (ПК-3);

способность самостоятельно работать с различными источниками информации (ПК-4);

владение принципами и методами создания справочно-информационных средств к документам (ПК-10);

владение навыками реферирования и аннотирования научной литературы, навыками редакторской работы (ПК-11);

способность выявлять и отбирать документы для разных типов и видов публикаций (ПК-12);

**технологическая деятельность:**

способность использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-19);

владение навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-25);

**организационно-управленческая деятельность:**

способность создавать и вести системы документационного обеспечения управления в организации на базе новейших технологий (ПК-29);

способность разрабатывать локальные нормативные акты и нормативно-методические документы по ведению информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела (ПК-31);



владение законодательной и нормативно-методической базой информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, способностью ориентироваться в правовой базе смежных областей (ПК-32);

знание требований к организации секретарского обслуживания (ПК-35).

**В результате изучения учебной дисциплины студент должен**

**знать** современные квалификационные требования к разным категориям секретарей, их должностные обязанности; нормативно-методическую базу работы секретаря; организацию труда секретаря; необходимые деловые и личные качества секретаря; психологические основы общения, профессиональную этику; правила организации работы в приемной руководителя; методы организации рабочего дня руководителя; требования к ведению и документированию телефонных переговоров; аналитические составляющие работы секретаря; особенности подготовки и документирования разных совещаний; порядок подготовки документов к докладу и их рассмотрению руководителем; правила составления и оформления управленческих документов;

**уметь** выделять деловые и личные качества секретаря во время соотношения творческих, логических и технических видов работ; составлять профессиограмму секретаря; пользоваться в своей работе законодательными и нормативно-методическими актами; составлять должностные инструкции разных категорий секретарского персонала; рационально организовывать рабочее место; организовывать и проводить организационно-технические мероприятия относительно подготовки совещаний; организовывать проведение выставок, переговоров, приемов, презентаций; готовить документы для командировки руководителя; правильно организовывать телефонные переговоры; рационально планировать рабочий день; рационально оборудовать приемную; организовывать прием посетителей; общаться с руководителем и коллегами; составлять и оформлять деловые документы, готовить выступления для руководителя;

**владеть** навыками составления основных видов управленческих документов, локальных актов, необходимых в работе секретаря, навыками секретарского обслуживания.

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ И ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Курс дисциплины «Организация секретарского обслуживания» предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента.

Материал излагается с использованием объяснительно-иллюстративных, эвристических и исследовательских методов преподавания. При проведении лекций для обсуждения материала широко используются мультимедийные презентации, анимации.

В учебном процессе широко применяются активные и интерактивные формы проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, выполнение заданий по составлению и оформлению документов, дискуссия, полемика), внеаудиторная самостоятельная работа, балльно-рейтинговая система оценки успеваемости, личностно-ориентированное обучение, проблемное обучение, блочно-модульное обучение.

Предусмотрено использование в учебном процессе интернет-ресурсов по данному курсу для решения практических заданий, проведения лабораторных занятий.

Самостоятельная работа студентов предусматривает выполнение индивидуальных заданий, подготовку к практическим занятиям, изучение учебной и методической литературы, составление конспектов, защита презентаций и докладов.

Порядковый номер и тема	Краткое содержание темы
1	2
<b>Содержательный модуль 1.</b>	
<b>Тема 1.</b> История развития секретарской деятельности	Эволюция секретарско-референтского дела. Этапы развития секретарской службы при Петре I. Этапы развития секретарской службы во времена Екатерины II. Значение профессии секретаря в начале XIX века. Секретарская служба после октябрьского переворота 1917 года.
<b>Тема 2.</b> Значение и роль секретарского персонала в структуре документационного обеспечения управления	Роль секретарского персонала в структуре документационного обеспечения управления. Категории секретарского персонала. Деловые и личные качества секретаря. Обязанности секретаря по документационному обслуживанию. Обязанности секретаря по бездокументному обслуживанию.
<b>Тема 3.</b> Нормативно-правовое регулирование деятельности секретаря	Общая характеристика законодательных и других нормативно-правовых актов, нормативно-методических документов, которые регулируют деятельность секретаря. Обеспечение правовой грамотности секретаря. Регламентация деятельности секретаря.
<b>Тема 4.</b> Трудоустройство и адаптация к работе секретарского персонала	Организация и проведение профессионального отбора секретарского персонала. Современные способы трудоустройства на должность секретаря. Рекомендации по поведению претендента при трудоустройстве на должность секретаря. Адаптация к работе секретаря.
<b>Тема 5.</b> Оптимальные условия работы секретаря	Рациональное планирование рабочего места секретаря. Эргономические требования. Санитарно-гигиенические и эстетические условия труда. Режим труда и отдыха. Организация рабочего места руководителя.
<b>Тема 6.</b> Организационная и информационная поддержка оперативной деятельности руководителя	Организация проведения совещаний. Участие секретаря в подготовке выставки. Участие секретаря в организации переговоров. Особенности организации переговоров с иностранными гостями. Участие секретаря в организации деловых приемов. Организация и проведение деловых поездок руководителя. Особенности телефонного делового общения в работе секретаря. Работа с телефонограммами.
<b>Тема 7.</b> Организация и планирование рабочего времени секретаря. Управление временем	Организация рабочего времени секретаря. Планирование времени по методу Альпы. Планирование времени по принципу Парето. Планирование времени по системе Франклина. Управление рабочим временем по матрице Эйзенхауэра.
<b>Тема 8.</b> Организация приема посетителей	Общие вопросы организации приема посетителей. Прием сотрудников по текущим вопросам. Прием работников по личным вопросам. Прием посетителей из других организаций. Прием граждан по личным вопросам. Прием незапланированных посетителей.
<b>Тема 9.</b> Аналитические функции секретаря	Работа секретаря по сбору информации. Особенности работы секретаря с информацией для руководителя. Подготовка выступлений руководителя. Спичрайтинг.
<b>Тема 10.</b> Деловой протокол и этикет	Психологические аспекты работы секретаря. Взаимоотношения с руководителем и коллегами. Взаимоотношения с посетителями. Имидж секретаря. Правила делового этикета.
<b>Тема 11.</b> Деловая переписка	Особенности деловой переписки. Виды писем. Ведение электронной деловой переписки.

**Тематический план**

**Содержательный модуль 1**

Названия содержательных модулей и тем	Количество часов																			
	Очная форма										Заочная форма									
	Нормативный срок обучения					Ускоренный срок обучения					Нормативный срок обучения					Ускоренный срок обучения				
	всего	в т.ч.				всего	в т.ч.				всего	в т.ч.				всего	в т.ч.			
		лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа		лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа		лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа		лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа
<b>Тема 1.</b> История развития секретарской деятельности	6	2	2	-	2	6	2	2	-	2	7,8	0,3	0,5	-	7	7,6	0,3	0,3	-	7
<b>Тема 2.</b> Значение и роль секретарского персонала в структуре документационного обеспечения управления	6	2	2	-	2	8	2	2	-	4	7,8	0,3	0,5	-	7	7,6	0,3	0,3	-	7
<b>Тема 3.</b> Нормативно-правовое регулирование деятельности секретаря	8	2	2	-	4	8	2	2	-	4	7,9	0,4	0,5	-	7	7,8	0,4	0,4	-	7
<b>Тема 4.</b> Трудоустройство и адаптация к работе секретарского персонала	12	4	4	-	4	8	2	2	-	4	8,9	0,4	0,5	-	8	8,8	0,4	0,4	-	8
<b>Тема 5.</b> Оптимальные условия работы секретаря	8	2	2	-	4	8	2	2	-	4	8,8	0,3	0,5	-	8	8,6	0,3	0,3	-	8
<b>Тема 6.</b> Организационная и информационная поддержка оперативной деятельности руководителя	12	4	4	-	4	12	4	4	-	4	9,3	0,3	1	-	8	8,6	0,3	0,3	-	8
<b>Тема 7.</b> Организация и планирование рабочего времени секретаря. Управление временем	8	2	2	-	4	8	2	2	-	4	7,9	0,4	0,5	-	7	8,8	0,4	0,4	-	8
<b>Тема 8.</b> Организация приема посетителей	12	4	4	-	4	8	2	2	-	4	7,9	0,4	0,5	-	7	8,8	0,4	0,4	-	8
<b>Тема 9.</b> Аналитические функции секретаря	6	2	2	-	2	8	2	2	-	4	7,9	0,4	0,5	-	7	7,8	0,4	0,4	-	7
<b>Тема 10.</b> Деловой протокол и этикет	6	2	2	-	2	8	2	2	-	4	7,9	0,4	0,5	-	7	7,8	0,4	0,4	-	7
<b>Тема 11.</b> Деловая переписка	6	2	2	-	2	8	2	2	-	4	7,9	0,4	0,5	-	7	7,8	0,4	0,4	-	7
<b>Всего часов по модулю</b>	<b>90</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>-</b>	<b>34</b>	<b>90</b>	<b>24</b>	<b>24</b>		<b>42</b>	<b>90</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>80</b>	<b>90</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		<b>82</b>

## 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЛЕКЦИОННЫХ, ПРАКТИЧЕСКИХ И ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

### Темы лекционных занятий

<i>№ n/n</i>	<i>Название темы</i>	<i>Количество часов</i>			
		Очная форма с нормативным сроком обучения	Очная форма с ускоренным сроком обучения	Заочная форма с нормативным сроком обучения	Заочная форма с ускоренным сроком обучения
1	История развития секретарской деятельности	2	2	0,3	0,3
2	Значение и роль секретарского персонала в структуре документационного обеспечения управления	2	2	0,3	0,3
3	Нормативно-правовое регулирование деятельности секретаря	2	2	0,4	0,4
4	Трудоустройство и адаптация к работе секретарского персонала	4	2	0,4	0,4
5	Оптимальные условия работы секретаря	2	2	0,3	0,3
6	Организационная и информационная поддержка оперативной деятельности руководителя	4	4	0,3	0,3
7	Организация и планирование рабочего времени секретаря. Управление временем	2	2	0,4	0,4
8	Организация приема посетителей	4	2	0,4	0,4
9	Аналитические функции секретаря	2	2	0,4	0,4
10	Деловой протокол и этикет	2	2	0,4	0,4
11	Деловая переписка	2	2	0,4	0,4
	<b>ВСЕГО</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

### Темы практических занятий

<i>№ n/n</i>	<i>Название темы</i>	<i>Количество часов</i>			
		Очная форма с нормативным сроком обучения	Очная форма с ускоренным сроком обучения	Заочная форма с нормативным сроком обучения	Заочная форма с ускоренным сроком обучения
1	История развития секретарской деятельности	2	2	0,5	0,3
2	Значение и роль секретарского персонала в структуре документационного обеспечения управления	2	2	0,5	0,3
3	Нормативно-правовое регулирование деятельности секретаря	2	2	0,5	0,4
4	Трудоустройство и адаптация к работе секретарского персонала	4	2	0,5	0,4
5	Оптимальные условия работы секретаря	2	2	0,5	0,3
6	Организационная и информационная поддержка оперативной деятельности руководителя	4	4	1	0,3
7	Организация и планирование рабочего времени	2	2	0,5	0,4



	секретаря. Управление временем				
8	Организация приема посетителей	4	2	0,5	0,4
9	Аналитические функции секретаря	2	2	0,5	0,4
10	Деловой протокол и этикет	2	2	0,5	0,4
11	Деловая переписка	2	2	0,5	0,4
	<b>ВСЕГО</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>4</b>

## 6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Основные задачи самостоятельной работы:

овладение студентами навыками и формирование потребностей в самообразовании;  
освоение содержания дисциплины в рамках тем, выносимых на самостоятельное изучение студента;

осознание, углубление содержания и основных положений курса в ходе конспектирования материала на лекциях, его отработки в ходе подготовки к практическим занятиям;

использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных заданий при написании рефератов, для эффективной подготовки к модульным контрольным заданиям и экзамену.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Организация секретарского обслуживания» включает такие виды учебной деятельности:

- 1) первичное ознакомление с материалами лекций, составление конспекта;
- 2) изучение и усвоение лекционного материала;
- 3) самостоятельная проработка литературных источников и обобщение изученного материала;
- 4) подготовка к практическим занятиям и деловым играм;
- 5) подготовка устных ответов на вопросы для самопроверки;
- 6) подготовка к тестовым заданиям по усвоению материала;
- 7) индивидуальная работа по заданию преподавателя;
- 8) подготовка к выполнению письменных модульных контрольных работ;
- 9) подготовка к экзамену.

Контрольными формами самостоятельной работы по дисциплине «Организация секретарского обслуживания» могут быть следующие: проверка конспекта; проверка ответов на контрольные или тестовые вопросы; проверка рефератов; проверка выполненных заданий; проверка выполненных индивидуальных заданий.

### Организация самостоятельной работы студентов

№ п/п	Название темы	Количество часов			
		Очная форма с нормативным сроком обучения	Очная форма с ускоренным сроком обучения	Заочная форма нормативным сроком обучения	Заочная форма с ускоренным сроком обучения
1	История развития секретарской деятельности	2	2	7	7
2	Значение и роль секретарского персонала в структуре документационного обеспечения управления	2	4	7	7
3	Нормативно-правовое регулирование деятельности секретаря	4	4	7	7
4	Трудоустройство и адаптация к работе	4	4	8	8

	секретарского персонала				
5	Оптимальные условия работы секретаря	4	4	8	8
6	Организационная и информационная поддержка оперативной деятельности руководителя	4	4	8	8
7	Организация и планирование рабочего времени секретаря. Управление временем	4	4	7	8
8	Организация приема посетителей	4	4	7	8
9	Аналитические функции секретаря	2	4	7	7
10	Деловой протокол и этикет	2	4	7	7
11	Деловая переписка	2	4	7	7
	<b>ВСЕГО</b>	<b>34</b>	<b>42</b>	<b>80</b>	<b>82</b>

## 7. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Одним из видов индивидуальной работы студентов является подготовка доклада с мультимедийной презентацией. Цель данной работы – осмысление и углубление знаний по данной дисциплине, развитие навыков самостоятельной работы по сбору, систематизации материала, проведению исследования и анализа. Являясь одним из видов научно-исследовательской работы студентов, подготовка доклада с мультимедийной презентацией способствует формированию у студентов аналитического, творческого мышления.

### Темы индивидуальных заданий

1. Информационные технологии в работе секретаря как метод совершенствования деятельности.
2. Обеспечение эффективных коммуникаций в офисе – ключевая функция секретаря.
3. Как «читать собеседника» и психологически управлять им.
4. Коммуникационный процесс в работе секретаря.
5. Основы организации труда секретаря.
6. Регламентация должностных обязанностей секретаря.
7. Условия труда секретаря.
8. Административные функции секретаря.
9. Организационные функции секретаря.
10. Делопроизводственные функции секретаря.
11. Спичрайтинг – важная функция в работе секретаря-референта.
12. Технические функции секретаря.
13. Трудоустройство секретаря.
14. Планирование и организация рабочего времени секретаря.
15. Командировка руководителя: действия секретаря.
16. Методы борьбы со стрессом в работе секретаря.
17. Мотивация в работе секретаря.
18. Взаимоотношения с руководителем, коллегами, посетителями: основные психологические аспекты.
19. Деловой этикет при организации приемов: участие секретаря.
20. Значение и основные требования к деловым и личным качествам секретаря.
21. Формы обсуждения деловых проблем в работе секретаря.
22. Функции секретаря при организации кадровой работы.
23. Работа секретаря с письменными обращениями граждан.
24. Методика составления аналитических обзоров.
25. Классификация и характеристика основных видов обзора.
26. Аннотирование и реферирование в работе секретаря-референта.

### Критерии оценивания индивидуальной работы студента:

1. Цель работы: насколько четко сформулирована.
2. Структура: логичность и последовательность изложения материала.
3. Аргументация: обоснованность, убедительность, наличие позитивной оценки и возможной критики, серьезность научных источников.
4. Научный поиск: использование соответствующей литературы, объем проведенных научных исследований.
5. Язык работы: понятность, грамотность.
6. Творческий момент: творческое отношение к отбору, обработки материалов, наличие оригинальных выводов.

## 8. ВОПРОСЫ К МОДУЛЬНОМУ КОНТРОЛЮ

- 1 Этапы развития секретарской службы при Петре I.
2. Этапы развития секретарской службы при Екатерине II. Значение профессии секретаря в начале XIX века.
3. Секретарская служба после октябрьского переворота 1917 года.
4. Роль секретарского персонала в структуре документационного обеспечения управления. Категории секретарского персонала.
5. Деловые и личные качества секретаря.
6. Какие дополнительные функции может выполнять секретарь, кроме документационного и бездокументационного обслуживания?
7. Знание каких действующих законов необходимо секретарю современной организации?
8. Психологические профессионально важные качества для секретарей. Профессиональный подбор персонала на должность секретаря.
9. Дайте характеристику эргономическим требованиям при планировке рабочего места секретаря, санитарно-гигиеническим и эстетическим условиям труда.
10. Составьте должностную инструкцию секретаря.

## 9. ОБРАЗЕЦ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЯ

<b>ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»</b> <b>ФАКУЛЬТЕТ МАТЕМАТИКИ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ</b>	
Направление подготовки:	46.03.02 Документоведение и архивоведение
Образовательная программа	бакалавриат
Семестр	VI
Учебная дисциплина	Организация секретарского обслуживания
<b>МОДУЛЬНАЯ КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА</b> <b>ВАРИАНТ № 1</b>	
1. Дайте характеристику эргономическим требованиям при планировке рабочего места секретаря, санитарно-гигиеническим и эстетическим условиям труда. 2. Этапы развития секретарской службы при Екатерине II. Значение профессии секретаря в начале XIX века.	
Утверждено на заседании кафедры информационных систем управления, протокол № ____ от “__” _____ 20__ г.	
Зав. кафедрой _____ Преподаватель _____	Н. Ш. Пономаренко Н. Е. Мащенко

### Критерии оценивания модульного контроля

Номер задания	Количество баллов
Задание 1	5
Задание 2	5
<b>Всего</b>	<b>10 баллов</b>

## 12. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Контрольные вопросы к экзамену

1. История развития секретарской деятельности.
2. Значение и роль секретарского персонала в структуре документационного обеспечения управления.
3. Деловые и личные качества секретаря.
4. Обязанности секретаря по документационному обслуживанию. Обязанности секретаря по бездокументному обслуживанию.
5. Общая характеристика законодательных и других нормативно-правовых актов, нормативно-методических документов, которые регулируют деятельность секретаря.
6. Обеспечение правовой грамотности.
7. Регламентация деятельности секретаря-референта. Должностная инструкция.
8. Организация и проведение профессионального отбора секретарского персонала.
9. Современные способы трудоустройства на должность секретаря. Рекомендации по поведению претендента при трудоустройстве на должность секретаря.
10. Адаптация к работе секретаря.
11. Оптимальные условия работы секретаря.
12. Организация рабочего места секретаря и руководителя.
13. Организация и проведение совещаний.
14. Организация протокольных мероприятий.
15. Организация проведения переговоров, приемов, презентаций.
16. Организация и проведение деловых поездок руководителя.
17. Особенности телефонного делового общения в работе секретаря. Работа с телефонограммами.
18. Примерная схема рабочего дня секретаря. Планирование рабочего дня.
19. Методы и принципы управления рабочим временем.
20. Прием посетителей из других организаций и командированных.
21. Прием сотрудников по текущим и личным вопросам. Прием граждан по личным вопросам.
22. Прием делегаций.
23. Работа секретаря по сбору информации. Формы представления информации.
24. Подготовка выступлений руководителя. Спичрайтинг.
25. Особенности работы секретаря с информацией для руководителя.
26. Психофизиологические условия труда секретаря. Санитарно-гигиенические условия труда. Эстетические условия труда.
27. Психологические аспекты работы секретаря. Взаимоотношения с руководителем, сотрудниками.
28. Имидж секретаря-референта.
29. Правила этикета в работе секретаря-референта.
30. Особенности деловой переписки. Виды писем.
31. Ведение электронной деловой переписки.
32. Ситуация «Деловой стиль в одежде»
33. Ситуация «Культура телефонного общения»

34. Ситуация «Рациональное планирование времени»
35. Ситуация «Переговоры».
36. Задание «Деловой прием» (завтрак, обед, ужин, чай, фуршет) и особенности его осуществления.
37. Ситуация «Секретарь-менеджер».
38. Задание «Подготовка к совещанию».
39. Задание «Виды писем».
40. Задание «Оформления протокола собрания работников».
41. Ситуация «Распорядок дня».
42. Ситуация «Сопровождение командировки».
43. Ситуация «Организация приема посетителей».
44. Задание «Телефонные фразы».
45. Задание «Правила делового общения».
46. Задание «Оформление служебного письма и определение его вида».
47. Задание «Рекламное письмо».

## 11. ОБРАЗЕЦ ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА

**ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Факультет математики и информационных технологий**

*Направление подготовки:* **46.03.02 Документоведение и архивоведение**

*Образовательная программа:* **академический бакалавриат**

*Семестр* **VI**

*Учебная дисциплина* **Организация секретарского обслуживания**

### БИЛЕТ № 1

1. Психофизиологические условия труда секретаря. Санитарно-гигиенические условия труда. Эстетические условия труда.
2. Организация рабочего места секретаря и руководителя.
3. Ситуация «Секретарь-менеджер».

Утверждено на заседании кафедры информационных систем управления, протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой  
Экзаменатор

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Н. Ш. Пономаренко  
Н. Е. Мащенко

### Критерии оценивания экзамена

Номер задания	Количество баллов
Вопрос 1	15
Вопрос 2	15
Задание 3	10
<b>Всего</b>	<b>40 баллов</b>

## 12. ОБРАЗЕЦ ТЕСТОВОГО ЗАДАНИЯ

1. Цель совещания:
  - а) решение вопросов, связанных с заключением договоров;

- б) обмен информацией по заранее определенной повестке дня, затрагивающей работу всех его участников;
- в) заключение взаимовыгодных сделок.

2. Выписку из протокола совещания подписывает:

- а) секретарь;
- б) председатель и секретарь;
- в) председатель.

3. Лица, которых руководитель компании не может принять в ближайший приемный день:

- а) оповещаются об этом секретарем;
- б) не оповещаются секретарем;
- в) оповещаются об этом секретарем, а также сообщаются предварительные дата, время и продолжительность приема.

### 13. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Согласно модульному принципу организации учебного процесса содержание учебной дисциплины из одного зачетного модуля. Зачетный модуль состоит из теоретического материала и практических задач, выполнение которых требует овладения теорией в указанном в модуле объеме.

Оценка знаний студентов проводится по 100-балльной шкале согласно следующим критериям:

№ п/п	Виды контрольных мероприятий	Количество баллов
	<b>Тема 1</b>	
1.	Текущее тестирование	1
	<b>Тема 2.</b>	
1.	Практическое задание	4
2.	Текущее тестирование	0,5
	<b>Тема 3</b>	
1.	Практическое задание	6
2.	Текущее тестирование	0,5
	<b>Тема 4</b>	
1.	Практическое задание	5
2.	Текущее тестирование	0,5
	<b>Тема 5</b>	
1.	Практическое задание	4
2.	Текущее тестирование	0,5
	<b>Модульный контроль</b>	10
	<b>Тема 6</b>	
1.	Практическое задание	11
2.	Текущее тестирование	0,5
	<b>Тема 7</b>	
1.	Практическое задание 1	2
3.	Текущее тестирование	0,5
	<b>Тема 8</b>	
1.	Практическое задание	4
2.	Текущее тестирование	0,5
	<b>Тема 9</b>	



1.	Практическое задание	2
2.	Текущее тестирование	0,5
	<b>Тема 10</b>	
1.	Практическое задание	3
2.	Текущее тестирование	0,5
	<b>Тема 11</b>	
1.	Практическое задание 1	3
3.	Текущее тестирование	0,5
	<b>Экзамен</b>	<b>40</b>
	<b>Всего за семестр:</b>	<b>100</b>

#### Шкала соответствия баллов государственной шкале

Оценка ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	Оценка по государственной шкале (экзамен, дифференциальный зачет)	Оценка по государственной шкале (зачет)
A	90-100	5 (отлично)	зачтено
B	80-89	4 (хорошо)	зачтено
C	75-79	4 (хорошо)	зачтено
D	70-74	3 (удовлетворительно)	зачтено
E	60-69	3 (удовлетворительно)	зачтено
FX	35-59	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи	не зачтено
F	0-34	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи при условии обязательного набора дополнительных баллов	не зачтено

#### 14. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Лекционные и практические занятия проводятся в учебной аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенной комплектом учебной мебели, комплектом рабочего места преподавателя, меловой (маркерной) доской, 1 мультимедийным проектором, ноутбуком (1 шт.).

#### 15. РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

№ п/п	Наименование	Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ	Наличие электронной версии в ЭБС
<b>Основная литература</b>			
1.	Балабанова, Л. В. Організація праці менеджера : підручник / Л. В. Балабанова, О. В. Сардак ; Донец. держ. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. – К. : Професіонал, 2007. – 416 с.	10	-
2.	Болотова, А. К. Психология организации времени : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальности "Психология" / А.К. Болотова ; Гос. ун-т, Высш. шк. экономики. – М. : Аспект Пресс, 2006. – 254 с.	1	-

3.	Виноградський, М. Д. Організація праці менеджера : навч. посіб. / М. Д. Виноградський, А. М. Виноградська, О. М. Шканова ; Київський екон. ін-т менеджменту. – Київ : Кондор, 2010. – 412 с.	20	-
4.	Гордієнко, К. Д. Діловодство в роботі секретаря : практ. посіб. / К. Д. Гордієнко. – 3-тє вид. – Київ : КНТ, 2009. – 302 с.	3	-
<b>Дополнительная литература</b>			
5.	Стенюков М. В. Секретарское дело : [Практ. пособие]. – 3-е изд. – М. : ПРИОР, 2000. –189 с.	2	-
6.	Практикум по дисциплине "Организация секретарского обслуживания" : для студентов направления подготовки 46.03.02 "Документоведение и архивоведение" всех форм обучения / [сост. Н. Е. Машенко] ; Донецкий нац. ун-т, Фак. математики и информ. технологий, Каф. информ. систем упр. – Донецк : ДонНУ, 2016. – 78 с.	1	+
7.	Андриенко, Е. В. Этика бизнеса и делового общения : [курс лекций для студентов экон. и экон.-прав. фак. дневной и заочной форм обучений] / Е. В. Андриенко ; Донецкий нац. ун-т. – Донецк : ДонНУ, 2011. – 148 с.	1	-
8.	Персональный менеджмент : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 080507(061100) "Менеджмент организации" / С. Д. Резник, В. В. Бондаренко, С. Н. Соколов, Ф. Е. Удалов ; под общ. ред. С. Д. Резника. – 3-е изд. – Москва : ИНФРА-М, 2009. - 556,[1] с.	2	-
9.	Михайлов, Ю. М. Секретарь руководителя : универсальный справочник / Ю. М. Михайлов. – Москва : Альфа-Пресс, 2010. – 576 с.	1	-
10.	Гончарова, Н. І. Документаційне забезпечення менеджменту : Навч. посіб. для студ. вищих навч. закладів / Н. І. Гончарова ; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. – К. : Центр навч. л-ри, 2006. – 259 с.	11	+
11.	Топчиева, И. Документирование подготовки и проведения совещаний, их история и классификация / И. Топчиева // Делопроизводство. – М. – 2012, № 4. – С. 35-45.	1	-
12.	Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент) : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. П. Шевчук, В. А. Скороходов, В. М. Жуковська та ін. ; Південнослов'янський ін-т Київського славістичного ун-ту. – Київ : Професіонал, 2010. – 183 с.	3	+

## 16. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ –

## 17. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДОННУ № 46484614)
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДОННУ № 46472919)

3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы DreamSpark для высших учебных заведений)
4. Антивирус Касперского, Adobe Acrobat Reader, xPDF (лицензии GPL, Apache, BSD для свободного программного обеспечения).

### **18. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

<i>Дисциплина или другой вид учебной работы</i>	<i>ФИО преподавателя и вид электронного взаимодействия преподаватель-студент по дисциплине</i>
Организация секретарского обслуживания	Мащенко Н.Е.: Облако ( <a href="https://cloud.mail.ru/public/2rxR/5BTyWlr9V/">https://cloud.mail.ru/public/2rxR/5BTyWlr9V/</a> ), ВК ( <a href="https://vk.com/maschenko_n">https://vk.com/maschenko_n</a> ), e-mail ( <a href="mailto:n.mashchenko@donnu.ru">n.mashchenko@donnu.ru</a> )

Рабочая программа рассмотрена и переутверждена на заседании кафедры с изменениями (без изменений) на 2021-2022 год.

*В рабочую программу дисциплины «Организация секретарского обслуживания» внесены следующие изменения и дополнения:*

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ . Зав.кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа рассмотрена и переутверждена на заседании кафедры с изменениями (без изменений) на 2022-2023 год.

*В рабочую программу дисциплины «Организация секретарского обслуживания» внесены следующие изменения и дополнения:*

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ . Зав.кафедрой \_\_\_\_\_