

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Нижегородский государственный технический университет**  
**им. Р.Е. Алексеева» (НГТУ)**

---

---

**Института экономики и управления (ИНЭУ)**

*(Полное и сокращенное название института, реализующего данное направление)*

**УТВЕРЖДАЮ:**

**Директор института:**

\_\_\_\_\_Митяков С.Н.\_\_\_\_\_  
подпись \_\_\_\_\_ ФИО  
“10” 06 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.2.2 ОРГАНИЗАЦИЯ СЕКРЕТАРСКОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

*(индекс и наименование дисциплины по учебному плану)*

**для подготовки бакалавров**

Направление подготовки : 46.03.02 Документоведение и архивоведение  
*(код и направление подготовки, специальности)*

Направленность: "Организация документационного обеспечения управления"  
*(наименование профиля, программы магистратуры, специализации)*

Форма обучения: заочная  
*(очная, очно-заочная, заочная)*

Год начала подготовки 2021

Выпускающая кафедра Методология, история и философия науки  
аббревиатура кафедры

Кафедра-разработчик МИиФН  
аббревиатура кафедры

Объем дисциплины 144, 4 з.е.  
часов/з.е

Промежуточная аттестация экзамен  
экзамен, зачет с оценкой, зачет

Разработчик (и): Кириллова Н.Н., к.п.н., доц.  
*(ФИО, ученая степень, ученое звание)*

(подпись)

НИЖНИЙ НОВГОРОД, 2021 год



Рецензент: Сандакова М.В., д.ф.н.

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

Рабочая программа дисциплины: разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО 3++) направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение», утвержденному приказом Минобрнауки России от 29 октября 2020 года № 1343 (ред. от 26.11.2020) на основании учебного плана, принятого УМС НГТУ

протокол от 10.06.2021 № 6

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры разработчика «Методология, история и философия науки» протокол от 03.06.21 № 4/1

Зав. кафедрой д.ист.н, проф. Гордина Е.Д. \_\_\_\_\_  
подпись

Программа рекомендована к утверждению ученым советом института ИНЭУ, Протокол от 09.06.2021 № 4/1.

Рабочая программа зарегистрирована в УМУ регистрационный № 46.03.02 – д – 57  
Начальник МО \_\_\_\_\_

Заведующая отделом комплектования НТБ \_\_\_\_\_  
(подпись)

Н.И. Кабанина

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Цель и задачи освоения дисциплины .....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины .....	4
4. Структура и содержание дисциплины.....	7
5. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины. ....	11
6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	13
7. Информационное обеспечение дисциплины.....	13
8. Образовательные ресурсы для инвалидов и лиц с ОВЗ.....	15
9. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	16
10. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины.....	18
11. Оценочные средства для контроля освоения дисциплины.....	20
12. Лист актуализации рабочей программы дисциплины.....	27

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**1.1. Целью (целями) изучения дисциплины** является изучение требований, предъявляемых к секретарю в управленаческой структуре организации, формирование основных навыков, умений, компетенций, необходимых в секретарском деле.

### **1.2. Задачи освоения дисциплины (модуля):**

- понимание роли и функций секретаря в системе современной организационно-управленческой деятельности, его круга обязанностей и сферы должностных взаимодействий;
- знание принципов организации секретарского обслуживания в условиях развития современных информационно-коммуникационных технологий;
- формирование практических навыков, необходимых для работы в должности секретаря.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Учебная дисциплина (модуль) «Организация секретарского обслуживания» включена в вариативный перечень дисциплин по выбору Блока 1, определяющий направленность ОП. Дисциплина реализуется в соответствии с требованиями ФГОС, ОП ВО и УП по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Дисциплина базируется на следующих предшествующих курсах: «История делопроизводства и архивного дела», «Введение в профессию», «Трудовое право» в объеме курсов в рамках вузовского обучения.

Результаты обучения, полученные при освоении дисциплины, необходимы при изучении дисциплин «Кадровое делопроизводство и архивы документов по личному составу», «Организация и технология документационного обеспечения управления», при прохождении преддипломной практики и при выполнении и подготовке к защите выпускной квалификационной работы.

Рабочая программа дисциплины «Организация секретарского обслуживания» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается индивидуально с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

## **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

В рамках освоения дисциплины «Организация секретарского обслуживания» формируется следующая учебная компетенция:

Таблица 1- Формирование компетенций дисциплины «Организация секретарского обслуживания»

<i>Наименование дисциплин, формирующих компетенцию совместно</i>	<i>Семестры формирования компетенции дисциплины «Организация секретарского обслуживания»</i>									
<i>Код компетенции ПК-2</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
<i>Б.1В.ОД2. Кадровое делопроизводство и архивы документов по личному составу</i>										
<i>Б1.В.ОД.4 Организация и технология документационного обеспечения управления</i>										
<i>Б1.В.ОД.8 Трудовое право</i>										
<i>Б1.В.ДВ.2.1 Документная лингвистика</i>										
<i>Б1.В.ДВ.2.2 Организация секретарского обслуживания</i>										
<i>Б2.П.3 Преддипломная практика</i>										
<i>Б 3. Д.1. Подготовка и защита ВКР</i>										

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся компетенций, представленных в таблице 2.

В результате изучения дисциплины «Организация секретарского обслуживания» формируются определенные знания, умения, навыки, которые указаны в таблице 2.

**Таблица 2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОП**

<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>			<b>Оценочные средства</b>	
					<b>Текущего контроля</b>	<b>Промежут. аттестации</b>
<b>ПК-2.</b>	<i>Освоение дисциплины причастно к ТФ А/02.6 (ПС 07.004 «Специалист по управлению документацией организации»), решает задачу организации документирования в управленческой деятельности в организации</i>					
Способен разрабатывать предложения по технологии разработки проектов документов и ее закрепление в локальных нормативных актах организаций, создавать шаблоны документов для размещения в системах электронного документооборота организации	<b>ИПК-2.1.</b> Применяет локальные нормативные акты организации для реализации функций управления.	<b>Знать:</b> - законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере документационного обеспечения управления (ИПК-2.1); - общие требования к оформлению организационно-распорядительной документации, видовой состав управленческих документов организаций (ИПК-2.1);	<b>Уметь</b> -разрабатывать требования информации, включаемой в документы организации (ИПК-2.1);	<b>Владеть:</b> -навыками определения нормативной базы, необходимой для интерпретации и ранжирования информации, необходимой для реализации функций управления (ИПК-2.1);	Письменные задания. Устные выступления. Тесты	Вопросы для письменного опроса. Контрольная работа. Тесты
	<b>ИПК-2.2.</b> Готовит предложения по совершенствованию технологии разработки проектов документов	<b>Знать:</b> - методические документы и национальные стандарты в сфере документирования, правила составления различных видов управленческих документов (ИПК-2.2); - правила составления текстов документов организаций, критерии оценки качества создаваемой документации(ИПК-2.2).	<b>Уметь:</b> совершенствовать систему документирования управленческой деятельности организации (ИПК-2.2); - работать с шаблонами документов информационной системы организации (ИПК-2.2); - разрабатывать стандарты документирования управленческой деятельности организации	<b>Владеть:</b> практическими навыками совершенствования технологии разработки проектов документов; - технологией работы с шаблонами документов в информационной системе организации (ИПК-2.2); - навыками практического применения принципов оптимизация состава документов организации в соответствии со стандартами документирования управленческой деятельности организации	Дебаты. Устные выступления. Презентация. Тесты	

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач.ед. 144 часа, распределение часов по видам работ семестрам представлено в таблице 2.

Таблица 3<sup>1</sup>

#### **Распределение трудоёмкости дисциплины<sup>2</sup> по видам работ по семестрам**

Вид учебной работы	Трудоёмкость в час		
	Всего	В т.ч. по семестрам	
		№ 7	№ сем
<b>Формат изучения дисциплины</b>	с использованием элементов электронного обучения		
<b>Общая трудоёмкость дисциплины по учебному плану</b>	<b>144/4</b>	<b>144/4</b>	
<b>1. Контактная работа:</b>			
<b>1.1. Аудиторная работа, в том числе:</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	
занятия лекционного типа (Л)	4	4	
занятия семинарского типа (ПЗ-семинары, практик. Занятия и др.)	8	8	
лабораторные работы (ЛР)			
<b>1.2. Внеаудиторная, в том числе</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
курсовая работа (проект) (КР/КП) (консультация, защита) <sup>3</sup>	.		
текущий контроль, консультации по дисциплине <sup>4</sup>	6	6	
контактная работа на промежуточном контроле (КРА)			
<b>2. Самостоятельная работа (СРС)</b>	<b>117</b>	<b>117</b>	
реферат/эссе (подготовка) <sup>5</sup>			
расчётно-графическая работа (РГР) (подготовка)			
контрольная работа			
курсовая работа/проект (КР/КП) (подготовка)			
самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиум и т.д.)	117		117
<b>Подготовка к экзамену/ зачёту с оценкой (контроль)</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	

<sup>1</sup> Таблица 2 заполняется идентично для всех форм обучения,

<sup>2</sup> Шаблон таблицы для двух семестровой дисциплины.: -/- соответственно для очной, заочной форм обучения

<sup>3</sup> При наличии в учебном плане. Для ППС: 3ч. на КП; 2ч. на К.Р., - на каждого студента

<sup>4</sup> Консультации 4 часа на группу (на дисциплину)

<sup>5</sup> Реферат/эссе, РГР, контрольная работа указываются при наличии в учебном плане

## 4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Таблица 4 - Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код УК; ОПК; ПК и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Вид СРС <sup>12</sup>	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий <sup>13</sup>	Реализация в рамках Практической подготовки (трудоемкость в часах) <sup>14</sup>	Наименование разработанного Электронного курса (трудоемкость в часах) <sup>15</sup>				
		Контактная работа										
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час								
<b>1 семестр</b>												
<b>ПК-2: ИПК-2.1. ИПК-2.2.</b>	<b>Раздел 1 . Организация работы секретаря в области документационного обеспечения управленческой деятельности</b>											
	Тема 1.1. Секретарь-референт в структуре документационного обеспечения управления. Квалификационные характеристики, необходимые различным уровням и категориям секретарей		1		8	подготовка к лекциям [6.1.7] стр 8-30, [6.1.5]стр.10-35	Обсуждение в микрогруппах					
	Тема 1.2 Структуры организаций, организационные схемы и их применение в секретарской практике.		1		8	[6.1.5] стр.35 [6.1.3] стр. 26	Публичная презентация					
	<b>Практическое занятие №1</b> Основные виды деятельности и необходимые профессиональные навыки секретаря (работа с документами; работа со средствами связи; обслуживание посетителей).			1	8	подготовка к ПЗ [6.1.3.] стр _55_ [6.1.6] стр.86	Тренинговые упражнения, ролевые игры					
	<b>Практ. занятие №2</b> Основные виды деятельности и профессиональные навыки секретаря (подготовка и проведение совещаний, работы хозяйственного характера, подготовка к служебным командировкам)			1	11	подготовка к ПЗ [6.1.2.]стр.33 [6.1.3.]стр.196	Обсуждение в микрогруппах					
	<b>Самостоятельная работа по освоению 1 раздела:</b>				35							

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код УК; ОПК; ПК и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Вид СРС <sup>12</sup>	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий <sup>13</sup>	Реализация в рамках Практической подготовки (трудоемкость в часах) <sup>14</sup>	Наименование разработанного Электронного курса (трудоемкость в часах) <sup>15</sup>				
		Контактная работа			Самостоятельная работа студентов (СРС), час								
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час									
<b>Итого по 1 разделу</b>		2		2	20								
<b>ПК-2: ИПК-2.1. ИПК-2.2.</b>	<b>Раздел 2 Разработка и оформление различных типов документов</b>												
	<b>Тема 2.1</b> Нормативно-законодательная база делопроизводства. Правила подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации.	1			8	подготовка к лекциям [6. 2.3] [6.4]	Обсуждение в микрогруппах						
	<b>Практическое занятие №1</b> Типовые управленческие документы в деятельности организаций. Инструкция по применению и заполнению форм первичной учетной документации. Основные стандарты в области ДОУ.			1	6	подготовка к ПЗ [6.4] [6.1.6.]стр.49 [6.1.8.]стр 28							
	<b>Практическое занятие №2</b> Внутренние документы организации. Составление должностной инструкции. Документы по личному составу.			1	6	подготовка к ПЗ [6.1.6.]стр.49 [6.1.8.]стр 28	Тренинговые упражнения, ролевые игры						
	<b>Практическое занятие №3</b> Типовые ошибки в оформлении различных видов документов			1	10	подготовка к ПЗ [6.1.8.]стр.41 [6.3.2]стр8	Обсуждение в микрогруппах						
	<b>Тема 2.2</b> Рациональная организация деятельности и рабочего места секретаря.	1			8	[6.1.1.]стр.101 [6.1.5]стр 128							
	<b>Практическое занятие №4</b> Рациональная организация рабочего пространства секретаря в приемной руководителя; выбор необходимого оборудования и средств офисной				6	подготовка к ПЗ [6.1.1.]стр.101 [6.1.5]стр 128	Тренинговые упражнения, ролевые игры						

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код УК; ОПК; ПК и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Вид СРС <sup>12</sup>	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий <sup>13</sup>	Реализация в рамках Практической подготовки (трудоемкость в часах) <sup>14</sup>	Наименование разработанного Электронного курса (трудоемкость в часах) <sup>15</sup>				
		Контактная работа		Самостоятельная работа студентов (СРС), час								
		Лекции, час	Лабораторные работы, час									
<b>ПК-2: ИПК-2.1. ИПК-2.2.</b>	техники. Планирование рабочего дня.											
	<b>Самостоятельная работа по освоению 2 раздела:</b>			44								
	<b>Итого по 2 разделу</b>	2	3									
	<b>Раздел 3 Нормы и правила делового этикета секретаря</b>											
	<b>Тема 3.1</b> Этические основы взаимоотношений между субъектами организации. Деловая культура секретаря.			1	10	[6.1.2] стр145 [6.1.4] стр205	Обсуждение в микрогруппах					
	<b>Практ. занятие №1</b> Организация приема посетителей. Подготовка деловых переговоров, совещаний, презентаций. Деловой протокол.			1	10	[6.1.7] стр172 [6.3.1] стр21	Типовые кейс-задачи					
	<b>Практ. занятие №2</b> Организация и ведение телефонных переговоров. Общий порядок подготовки телефонограмм			1	10	подготовка к ПЗ [6.1.2] стр145 [6.1.4] стр205	Публичная презентация, деловая игра					
	<b>Практ. занятие №3</b> Речевой этикет в работе секретаря. Типовые этикетные жанры.				16	подготовка к ПЗ [6.3.1] стр21 [6.1.2] стр158	Дебаты, деловая игра					
	<b>Самостоятельная работа по освоению 3 раздела:</b>				46							
	<b>Итого по 3 разделу</b>			3	46							
	<b>ИТОГО ЗА СЕМЕСТР</b>	4	8	117								
	<b>ИТОГО по дисциплине</b>	4	8	117								

## **5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.**

### **5.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности**

1) Варианты тестов для текущего и промежуточного контроля знаний обучающихся размещены в системе e-learning и находятся в свободном доступе:

[https://edu.nntu.ru/quest/subject/test/subject\\_id/1748](https://edu.nntu.ru/quest/subject/test/subject_id/1748)

Полный банк тестовых заданий находится на каф. МИФН.

2) Задания и материалы для подготовки к контрольным мероприятиям (текущий контроль) представлены в методических указаниях: [https://edu.nntu.ru/lesson/list/index/subject\\_id/1747](https://edu.nntu.ru/lesson/list/index/subject_id/1747)

3) Перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию (зачет/зачет с оценкой/экзамен): [https://edu.nntu.ru/lesson/list/index/subject\\_id/1748](https://edu.nntu.ru/lesson/list/index/subject_id/1748)

### **5.2. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания**

При текущем и промежуточном контроле успеваемость студентов оценивается по традиционной четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», либо «зачет», «незачет».

Таблица 5

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Экзамен/ Зачет с оценкой</b>	<b>Зачет</b>
40<R≤50	Отлично	зачет
30<R≤40	Хорошо	
20<R≤30	Удовлетворительно	
0<R≤20	Неудовлетворительно	

**Таблица 6 - Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания**

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения			
		Оценка «неудовлетворительно»/ «не зачтено» 0-20 от max рейтинговой оценки контроля	Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» 20-30 баллов от max рейтинговой оценки контроля	Оценка «хорошо» / «зачтено» 30-40 баллов от max рейтинговой оценки контроля	Оценка «отлично» / «зачтено» 40-50 баллов от max рейтинговой оценки контроля
<b>ПК-2.</b> Способен разрабатывать предложения по технологии разработки проектов документов и ее закрепление в локальных нормативных актах организации, создавать шаблоны документов для размещения в системах электронного документооборота организации	<b>ИПК-2.1.</b> Применяет локальные нормативные акты организации для реализации функций управления	Не знает нормативно-правовую базу работы секретаря ; основные профессиональные функции и обязанности работника.Не умеет вести учет документов, составлять номенклатуру дел. Выполнение тестов менее 50%	Демонстрирует знания только основного материала, допускает неточности, методические документы и стандарты в сфере документирования, правила составления различных видов управлеченческих документов знает поверхностно. Допускает ошибки при работе с шаблонами . Выполнение тестов 50%-75%	Демонстрирует полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе письменные практические задания, разбирается в основной литературе, но допускает ошибки в анализе отдельных разделов. Выполнение тестов 75%-90%	Обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять письменные практические задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой
	<b>ИПК-2.2.</b> Готовит предложения по совершенствованию технологии разработки проектов документов	Не знает правила составления текстов документов организации, критерии оценки качества создаваемой документации; не владеет практическими навыками совершенствования технологии разработки проектов документов	Принимает участие в групповых обсуждениях. Знает правила и закономерности составления различных видов управлеченческих документов но не всегда успешно применяет их. Не умеет самостоятельно разрабатывать стандарты документирования управлеченческих документов, но при самостоятельном анализе и подготовке текстов документов допускает ошибки.	Умения совершенствовать систему документирования управлеченческой деятельности организации сформированы частично. Знает правила и закономерности различных видов управлеченческих документов, но при самостоятельном анализе и подготовке текстов документов допускает ошибки.	Обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание теоретического учебного материала, умение свободно выполнять письменные практические задания. Владеет самостоятельными практическими навыками совершенствования технологии разработки проектов документов

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания</b>
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку « <b>отлично</b> » заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку « <b>хорошо</b> » заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	оценку « <b>удовлетворительно</b> » заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)	оценку « <b>неудовлетворительно</b> » заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1 Учебная литература, печатные издания библиотечного фонда**

**6.1.1.** Делопроизводство. Образцы, документы. Организация и технология работы / В.В. Галахов [и др.]; Под ред.И.К.Корнеева, В.А.Кудряева. - 3-е изд.,перераб.и доп. - М. : Проспект, 2016. - 479 с.

**6.1.2.** Жернакова М.Б. Деловые коммуникации: теория и практика : Учебник для бакалавров / М.Б. Жернакова, И.А. Румянцева; Гос.ун-т упр. - М. : Юрайт, 2014. - 371 с.

**6.1.3.** Михайлов Ю.М. Секретарь руководителя : Универсальный справочник / Ю.М. Михайлов. - М. : Альфа-Пресс, 2010. - 575 с.

**6.1.4.** Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для вузов / А.П. Панфилова, А.В. Долматов ; под общей редакцией А.П. Панфиловой.— Москва: Издательство Юрайт, 2021.— 258 с.— (Высшее образование).— ISBN 978-5-534-04380-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470527> (дата обращения: 18.11.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

**6.1.5.** Петрова Ю.А. **Секретарское дело.** Настольная книга секретаря-референта / Ю.А. Петрова. - 2-е изд.,испр. - М. : ОМЕГА-Л, 2008. - 319 с.

**6.1.6.** Секретарское дело (образцы документов, организация и технология работы) : Учебно-практ.пособие / В.В. Галахов [и др.]; Под ред.И.К.Корнеева. - М. : Проспект, 2005. - 608 с.

**6.1.7.** Стенюков М.В. Профессия - секретарь / М.В. Стенюков. - М. : ПРИОР-издат, 2005. - 288 с.

**6.1.8.** Санкина Л.В. Деловая переписка в коммерческой организации / Л.В. Санкина, Т.А. Быкова. - М. : МЦФЭР, 2004. - 256 с.

## **6.2. Перечень журналов по профилю дисциплины:**

**6.2.1.** Журнал «Коммуникативные исследования»// Омский государственный университет им. Ф.М.Достоевского. <https://e.lanbook.com/journal/2591>

**6.2.2.** Университетский научный журнал // Издательство "Санкт-Петербургский университетский консорциум" <https://e.lanbook.com/journal/2585?category=1851>

**6.2.3.** Журнал «Секретарское дело»// Общество с ограниченной ответственностью "Деловые коммуникации" <http://sekretarskoe-delo.ru>

## **6.3. Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям**

Методические указания по дисциплине «Организация секретарского обслуживания» в электронном варианте находятся в системе E-learning 4G по адресу: [https://edu.nntu.ru/lesson/list/index/subject\\_id/1748](https://edu.nntu.ru/lesson/list/index/subject_id/1748)

**6.3.1.** Кириллова Н.Н. Культура профессиональной речевой деятельности :

Метод.рекомендации по курсу "Культура проф.речевой деятельности" для студ.-бакалавров по направлению подгот. 46.03.02 "Документоведение и архивоведение" / Н.Н. Кириллова; НГТУ им.Р.Е.Алексеева; Сост.Н.Н.Кириллова. - Н.Новгород : [Б.и.], 2015. - 48 с.

**6.3.2.** Стили речи [Электронные текстовые данные]: Метод. пособие по анализу и созданию текстов разных функциональных стилей для студ. всех спец. и всех форм обучения / НГТУ; Сост.: Н.Н. Кириллова, В.В. Филатова. - Н. Новгород, 2004. - 32 с. Электронная библиотека НГТУ. – URL:<https://library.nntu.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/934> (дата обращения: 18.11.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

## **6.4. Нормативно-справочная литература**

**6.4.1.** Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (с изменениями на 2020 г.)

**6.4.2.** Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 №197-ФЗ с изменениями на 2020 г.)

**6.4.3.** ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ (с изменениями на 31 декабря 2019 г.)

**6.4.4.** ФЗ «Об электронной цифровой подписи» от 10.01.2002 № 1-ФЗ (с изменениями на 28 июня 2014 г.).

**6.4.5.** ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. М., 2013

**6.4.6.** ГОСТ Р 1.5 – 2002 Государственная система стандартизации РФ. Стандарты. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению. М., 2017

## **7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Учебный процесс по дисциплине обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав по дисциплине определен в настоящей РПД и подлежит обновлению при необходимости).

## 7.2. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Таблица 7 - Перечень электронных библиотечных систем

№	Наименование ЭБС	Ссылка, по которой осуществляется доступ к ЭБС
1	2	3
1	Консультант студента	<a href="http://www.studentlibrary.ru/">http://www.studentlibrary.ru/</a>
2	Лань	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
3	Юрайт	<a href="https://biblio-online.ru/">https://biblio-online.ru/</a>
4	Научная электронная библиотека E-LIBRARY.ru	<a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp">http://elibrary.ru/defaultx.asp</a>
5	Электронно-библиотечная система Znaniум.com	<a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>

Таблица 8 - Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение, используемое в университете на договорной основе	Программное обеспечение свободного распространения
Microsoft Windows 7 (подписка MSDN 4689, подписка DreamSparkPremium, договор № Tr113003 от 25.09.14)	<b>Adobe Acrobat Reader (FreeWare)</b> <a href="https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html">https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html</a>
Microsoft Office Professional Plus 2007 (лицензия № 42470655)	<b>OpenOffice (FreeWare)</b> <a href="https://www.openoffice.org/ru/">https://www.openoffice.org/ru/</a>

Таблица 9 - Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование профессиональной базы данных, информационно-справочной системы	Доступ к ресурсу (удаленный доступ с указанием ссылки/доступ из локальной сети университета)
1	2	3
1	База данных стандартов и регламентов РОССТАНДАРТ	<a href="https://www.gost.ru/portal/gost//home/standarts">https://www.gost.ru/portal/gost//home/standarts</a>
4	Базы данных Национального совета по оценочной деятельности	<a href="http://www.ncva.ru">http://www.ncva.ru</a>
5	Справочная правовая система «КонсультантПлюс»	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
6	Информационно-справочная система «Техсперт»	доступ из локальной сети

## 8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ

В таблице 10 указан перечень образовательных ресурсов, имеющих формы, адаптированные к ограничениям их здоровья, а также сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования. При заполнении таблицы может быть использована информация, размещенная в подразделе «Доступная среда» специализированного раздела сайта НГТУ «Сведения об образовательной организации» <https://www.nntu.ru/sveden/accenv/>

Таблица 10 - Образовательные ресурсы для инвалидов и лиц с ОВЗ

<b>№</b>	<b>Перечень образовательных ресурсов, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ</b>	<b>Сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	ЭБС «Консультант студента»	озвучка книг и увеличение шрифта
2	ЭБС «Лань»	специальное мобильное приложение - синтезатор речи, который воспроизводит тексты книг и меню навигации
3	ЭБС «Юрайт»	версия для слабовидящих

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Таблица 11 - Оснащенность аудиторий и помещений для самостоятельной работы студентов по дисциплине

	<b>Наименование аудиторий и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность аудиторий помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</b>
<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	<b>6421</b> учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; г. Нижний Новгород, Казанская ш., 12	Комплект демонстрационного оборудования: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ПК, с выходом на мультимелодийный проектор, на базе AMD Athlon 2.8 Ггц, 4 Гб ОЗУ, 250 Гб HDD, монитор 19" – 1шт.</li> <li>• Мультимедийный проектор Epson- 1 шт.;</li> <li>• Экран – 1 шт.;</li> <li>• Набор учебно-наглядных пособий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 7 (подписка DreamSpark Premium, договор №Tr113003 от 25.09.14)</li> <li>• Gimp 2.8 (свободное ПО, лицензия GNU GPLv3);</li> <li>• Microsoft Office Professional Plus 2007 (лицензия № 42470655);</li> <li>• Open Office 4.1.1 (свободное ПО, лицензия Apache License 2.0)</li> <li>• Adobe Acrobat Reader (FreeWare);</li> <li>• 7-zip для Windows (свободнораспространяемое ПО, лицензия GNU LGPL);</li> <li>• Dr.Web (Сертификат №EL69-RV63-YMBJ-N2G7 от 14.05.19).</li> </ul>

	<p><b>6401</b></p> <p>учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; г. Нижний Новгород, Казанское шоссе, д. 12</p>	<p><b>Рабочих мест преподавателя – 2</b></p> <p><b>Рабочих мест студента – 14</b></p> <p><b>Комплект демонстрационного оборудования:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ПК Lenovo Idepad 310 (3 шт.), с выходом на мультимедийный проектор, монитор 11”;</li> <li>• Мультимедийный проектор Epson EB-X31 (EPIILP*88) – 1 шт.;</li> <li>• Экран – 1 шт.;</li> </ul> <p><b>ПК (системный блок LG Super Muti, монитор Acer 11” – 1 шт.;</b></p> <p><b>МФУ Vesalink B7030 – 1 шт.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 10 (подписка DreamSpark Premium, договор № 0509/KMP от 15.10.18)</li> <li>• Adobe Reader (проприетарное ПО)</li> <li>• Microsoft Office Professional Plus 2007 (лицензия № 42470655);</li> <li>• Open Office 4.1.1 (свободное ПО, лицензия Apache License 2.0)</li> <li>• Adobe Acrobat Reader (FreeWare);</li> <li>• 7-zip для Windows (свободно распространяемое ПО, лицензия GNU LGPL);</li> <li>Dr.Web (Сертификат №EL69-RV63-YMBJ-N2G7 от 14.05.19).</li> </ul>
	<p><b>6251</b></p> <p>учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа г. Нижний Новгород, Казанское шоссе, д. 12</p>	<p><b>Рабочих мест преподавателя – 1</b></p> <p><b>Рабочих мест студента – 12</b></p> <p><b>ПК на базе Intel Core i3 3.3 ГГц, 2 ГБ ОЗУ, 1Тб HDD, монитор 17“ – 12 шт.</b></p> <p><b>Доска маркерная – 1шт.</b></p>	Microsoft Windows 10 (подписка DreamSpark Premium, договор № 0509/KMP от 15.10.18) Calculate Linux (свободное ПО) Adobe Reader (проприетарное ПО) Autodesk Inventor 2017 (с/н 562-20403116) Microsoft Visual Studio 2013 (подписка DreamSpark Premium, договор № 0509/KMP от 15.10.18) Компас 3D-V16 (лицензионное соглашение № К-080298) Pascal ABC.NET (свободное ПО, лицензия LGPL) Autodesk AutoCAD 2017 (с/н 563-45805013) FreePascal IDE(свободное ПО, лицензия GNU GPL 2) Python 2.7 (свободное ПО, лицензия Python Software Foundation License) Mathcad 15 (лицензия PKG-7543-FN, MNT-PKG-7543-FN-T2, договор № 28-13/13-057 от 26.02.13) Open Office 4.1 (свободное ПО, лицензия Apache License 2.0) Code::Blocks (свободное ПО, лицензия GNU GPLv3) Eclipse (открытое ПО, лицензия Eclipse Public License) Python 3.6 (свободное ПО, лицензия Python Software Foundation License) Wing IDE (проприетарное ПО) SolidWorks (с/н 9710004412135426) Microsoft Access 2010 (подписка DreamSpark Premium, договор № 0509/KMP от 15.10.18) Microsoft Project 2010 (подписка DreamSpark Premium, договор № 0509/KMP от 15.10.18) Dr.Web (с/н B24l-3JB7-6EP7-BQB4 от 18.05.2020) MicroCAP (бесплатная студенческая версия) IntelliJ IDEA (свободное ПО, лицензия Apache) Blender (свободное ПО, лицензия GNU GPL 2)

		и GNU GPL 3) 7-zip (Свободное ПО) JetBrains Webstorm (Order D371337270, Subscription Pack 0920/SA1ND8L) Mendeley Desktop (свободное ПО) MySQL (свободное ПО) Arduino (свободное ПО) P7 Офис (с/н 5260001439)
--	--	---

## 10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### 10.1 Общие методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- технология проблемного обучения;
- технология развивающего обучения;
- технология рефлексии и самодиагностики.

При преподавании дисциплины «Организация секретарского обслуживания», используются современные образовательные технологии, позволяющие повысить активность студентов при освоении материала курса и предоставить им возможность эффективно использовать часы самостоятельной работы.

На лекциях, практических занятиях реализуются интерактивные технологии, приветствуются вопросы и обсуждения, используется личностно-ориентированный подход, технология работы в малых группах, что позволяет студентам проявить себя, получить навыки самостоятельного изучения материала, выровнять уровень знаний в группе.

Все вопросы, возникшие во время самостоятельной работы при выполнении домашнего задания, подробно разбираются на практических занятиях и лекциях. Проводятся индивидуальные и групповые консультации с использованием, в том числе, и современных информационных технологий: электронной почты, ZOOM, Скайп.

Инициируется активность студентов, поощряется дискуссия и обсуждение любых вопросов по деловому общению, вопросам профессиональной культуры и деловой этики и любым формам публичных коммуникаций. Один из ключевых видов работы - ораторские выступления и презентации на различные темы и их последующий коллективный разбор. Практикуется обсуждение индивидуальных заданий, выполненных студентами в рамках самостоятельной работы, рекомендуются способы успешного самостоятельного освоения материала в зависимости от уровня базовой подготовки студента.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов в процессе текущего контроля.

Итоговая аттестация проводится в форме зачета с учетом текущей успеваемости.

**Результат обучения считается сформированным на повышенном уровне**, если теоретическое и практическое содержание курса освоено полностью. При устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически аргументированно излагает учебный материал; свободно справляется с упражнениями, работает со словарями при выполнении заданий разных видов, при подготовке и выполнении заданий использует дополнительный материал. Все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент

способен анализировать полученные результаты, проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

**Результат обучения считается сформированным на пороговом уровне**, если теоретическое и практическое содержание курса освоено полностью. При устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически аргументированно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий

**Результат обучения считается несформированным**, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже трех по оценочной системе, что соответствует допороговому уровню.

## **10.2 Методические указания для занятий лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины (Таблица 4). Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В большей части лекционный материал курса сопровождается компьютерными презентациями, в которых наглядно преподносится материал различных разделов курса, что дает возможность обсудить материал со студентами во время чтения лекций, активировать их деятельность при освоении материала. Материалы лекций, в виде слайдов находятся в свободном доступе в системе E-learning 4G и могут быть проработаны студентами в ходе самостоятельной работы.

## **10.3 Методические указания по освоению дисциплины на практических занятиях**

Практические занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения практических занятий является обсуждение наиболее сложных вопросов по отдельным темам, выполнение тренировочных упражнений, обсуждение и разбор текстовых заданий в аудиторных условиях, деловые игры и дискуссии, публичные выступления студентов.

Практические занятия обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- изучение и анализ должностных обязанностей секретарей различных категорий;
- понимание специфики организации работы секретаря;
- умение работать с входящей и исходящей документацией, осуществлять регистрацию документов, их систематизацию хранение;
- умение правильно организовать прием посетителей;
- знание функций секретаря при подготовке деловых переговоров, совещаний, презентаций и др.

Рекомендации к практическим занятиям даны в учебных материалах по курсу «Организация секретарского обслуживания» в системе E-learning 4G .

С вариантами пробного тестирования по предмету студенты могут ознакомиться по ссылке: [https://edu.nntu.ru/quest/subject/test/subject\\_id/1748](https://edu.nntu.ru/quest/subject/test/subject_id/1748)

Задания и упражнения к практическим занятиям представлены в методических рекомендациях (см. п.6.3)

#### **10.4 Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 6.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут работать на компьютере в специализированных аудиториях для самостоятельной работы (указано в таблице 11). В аудиториях имеется доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

#### **10.5. Методические указания по освоению дисциплины на лабораторных работах**

Не предусмотрены

#### **10.6. Методические указания для выполнения РГР**

Не предусмотрена

#### **10.7. Методические указания для выполнения курсового проекта / работы**

Не предусмотрена

### **11. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **11.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости**

Для текущего контроля знаний студентов по дисциплине проводится комплексная оценка знаний, включающая

- письменные творческие задания;
- устные презентации
- тестирование по различным разделам курса
- экзамен.

##### **11.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (темы докладов/сообщений).**

##### **ТЕМЫ ПРЕЗЕНТАЦИЙ**

- 1) Диалогические принципы взаимодействия в организации
- 2) Секретарь в межкультурном взаимодействии
- 3) Категоричность или вежливый отказ
- 4) Психологические типы посетителей при работе с клиентами
- 5) Конфликтные ситуации в работе секретаря
- 6) Ответы на распространенные вопросы
- 7) Образование должно быть профильным еще со школы
- 8) Организация пространства в офисе

- 9) Давайте говорить друг другу комплименты
- 10) Коммуникабельность необходима в моей профессии

### **11.1.2. Типовые задания для лабораторных работ**

Не предусмотрены.

### **11.1.3. Комплект вопросов для обсуждения по теме «Использование нормативно-методических документов в организации секретарского обслуживания»**

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. Назначение Инструкции по ведению делопроизводства в организации.
5. В чем принципиальное отличие внутренних и внешних документов организации?
6. Какие структурные элементы входят в профессиональную культуру специалиста?

### **11. 1.4. Типовые задания для письменного опроса**

Задание №6. «Невербальный портрет персонажа».

**Цель:** практическое освоение невербальных компонентов коммуникации.

1. Изучите самостоятельно материал по теме «Невербальные средства коммуникации» (к разделу 3), пользуясь основной и дополнительной литературой (см. список) и Интернет-источники.

2. Найдите в Интернете или материалах СМИ фотосессию (3-4 фото) заинтересовавшего Вас публичного персонажа (политики, бизнесмены и пр.)

3. Проанализируйте невербальные особенности человека по каждому из фото, используя необходимые теоретические сведения. На основе своих выкладок напишите эссе «Невербальный портрет персонажа». Сделайте выводы о личностных особенностях публичного лица на основе невербальной характеристики.

Задание №8.

**Цель:** освоение вопросно-ответного комплекса, приемов ведения диалога.

1. Познакомьтесь в электронном виде с книгой У.Юри «Преодолевая нет, или переговоры с трудными людьми». Поделитесь своими отзывами в группе.

2. Составьте не менее 10 вопросов разных типов к данному тексту. Можно включить некоторые вопросы в контекст диалога. Напоминаем изученные виды вопросов: *открытые и закрытые, Ли-вопросы, простые и сложные, информационные, заключительные; открывающие, риторические, переломные, для обдумывания, контрольные, подтверждающие, ознакомительные, встречные, альтернативные, однополюсные (в т.ч. зеркальные), некорректные.*

Задание №7

**Цель:** освоение тактик активного слушания

1. Составьте различные варианты стандартных фраз, которые помогают нам наладить взаимодействие, осуществить обратную связь с собеседником, максимально расширив представленную ниже таблицу.

2. Выберите из них те высказывания, которые кажутся каждому наиболее удобными, приемлемыми для использования в различных коммуникативных ситуациях.

Табл.6

Приемы обратной связи	Рекомендуемые клише
Расспрашивание	«Весьма сожалею, но я не все понял, разъясните,

	пожалуйста...»
Перефразирование	«Если я вас правильно понял, вы имеете в виду...»
Отражение чувств	«Вероятно, Вас это очень расстроило...»
Резюмирование	«Обобщая то, что Вы сказали, можно прийти к выводу...»

Задание №9.

**Цель:** - освоение оценочной лексики с позитивной семантикой;

- формирование эффективных моделей речевого поведения

1. Включите слова с положительной оценкой в какой-либо контекст. Опираясь на таблицу, составьте развернутые высказывания (по 3 на каждую часть речи). Употребите в контексте профессиональной деятельности другие позитивные оценочные высказывания. Например: «Самым надежным способом решения данной проблемы, я думаю, будет внедрение энергосберегающих технологий».

Табл.5

Решение проблемы	Простой	Размышлять
Экономия	Легкий	Обеспечивать
Обеспечение будущего	Быстрый	Усовершенствовать
Новшество	Лучший	Осуществлять
Усовершенствование	Надежный	Разрабатывать
Возможность	Экономичный	Организовывать
Развитие	Выгодный	Проверять
Достижение	Разнообразный	Развивать
Прибыль	Гибкий	Рассчитывать
Безопасность	Удобный	Поддерживать
Оборот	Ценный	Искать
Опережение	Интересный	Испытывать
Шансы	Новый, важный	Улучшать
Ноу-хау	Комфортный	Помогать, беречь
Превосходство	Блестящий	Планировать
Успех	Уникальный	Повышать
облегчение	Перспективный	Укреплять
	Оптимистический	Достигать

### 11.1.5. Деловая (ролевая) игра

#### Игра «Ассоциации»

**Цель:** развитие ассоциативного мышления; освобождение от излишних комплексов.

Среди участников выбирается ведущий, который удаляется за дверь. Остальные в группе выбирают одного человека, про которого все будут придумывать различные ассоциации. Когда ведущий возвращается, все участники (в том числе и сам загаданный) выражают различные ассоциации вслух, используя при этом преимущественно метафоры и сравнения: этот человек напоминает затаище перед грозой, бушующий океан, нахолившегося воробья и т.д. Преподаватель как модератор может подсказывать участникам, с чем можно придумывать ассоциации (мебель транспорт, животное, растение и пр.). Задача ведущего – отгадать, кого загадала группа. После этого «разгаданный» становится ведущим и удаляется, а участники загадывают следующего.

### 11.1.7. Типовые тестовые задания

**Примеры тестов** (оценочные средства в полном объёме хранятся на кафедре «Методология, история и философия науки»).

Обучающийся в течение 20-25 минут готовится по вопросам теста, каждый из которых подразумевает один или более правильных вариантов ответа. Отчёт о выполненном

задании предполагает не только их корректное выявление, но и готовность дать определение всем обозначенным в тесте понятиям и ответить на уточняющие вопросы.

### **Примеры тестов к разделу 2**

1. Под рабочим местом служащего понимается:
  - а. пространство, в пределах которого работник, не перемещаясь, выполняет возложенную на него работу;
  - б. зона трудовой деятельности работника, оснащенная необходимыми средствами труда;
  - в. описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда;
  - г. часть помещения, в котором совершается трудовая деятельность.
2. Под организацией рабочего места понимается:
  - а. система мероприятий по планированию рабочего места;
  - б. система мероприятий по оснащению рабочего места средствами и предметами труда и их функциональному размещению;
  - в. система мероприятий по выбору и функциональному размещению мебели на рабочем месте.
3. Практика показала, что рабочее место секретаря лучше располагать:
  - а. в обособленном помещении;
  - б. в помещении, смежном с кабинетом начальника;
  - в. в обособленном помещении, смежном с кабинетом начальника.
4. Зона, где располагаются шкафы для хранения документов, является:
  - а. основной зоной;
  - б. зоной обслуживания посетителей;
  - в. вспомогательной зоной.
4. Схема рабочего дня секретаря разрабатывается:
  - а. юристом;
  - б. руководителем;
  - в. секретарем;
  - г. специалистом отдела кадров.
5. Схема рабочего дня секретаря утверждается:
  - а. начальником отдела кадров;
  - б. руководителем службы ДОУ;
  - в. юристом;
  - г. другое.
6. Какой вариант текста письма-заявки на бронирование гостиницы вы считаете самым правильным?  
впишите номер варианта \_\_\_\_\_

*№ 1*

Просим Вас забронировать одноместный номер на имя Иванова Сергея Петровича в период с 20 по 30 сентября 2010 г. (10 ночей). Оплата клиентом будет производиться самостоятельно.

Кредитная карточка: Visa № 1234 5678 1234 5678 до 10/03.

Будем Вам благодарны за письменное подтверждение бронирования.

*№ 2*

Просим Вас забронировать одноместный номер на имя Иванова Сергея Петровича в период с 20 по 30 сентября 2010 г. (10 ночей). Оплата клиентом будет производиться самостоятельно.

Кредитная карточка: Visa № 1234 5678 1234 5678 до 10/03.

Будем Вам благодарны за письменное подтверждение бронирования по тел./факсу (495) 123-45-67 на имя заведующей секретариатом Д.П.Даниловой.

№ 3

Просим Вас забронировать одноместный номер на имя Иванова Сергея Петровича в период с 20 по 30 сентября 2010 г. (10 ночей).

Будем Вам благодарны за письменное подтверждение бронирования по тел./факсу (495) 123-45-67 на имя заведующей секретариатом Д.П.Даниловой.

7. Служебное задание составляется по унифицированной форме

- а. Т-10
- б. Т-9
- в. Т-10а

8. Приказ о направлении работника (работников) в командировку оформляется по унифицированной форме

- а. Т-9 (Т-9а)
- б. Т-10 (Т-10а)
- в. Т-11 (Т-11а)

9. Документ, удостоверяющий время пребывания в командировке, время прибытия в пункт(ы) назначения и время убытия из него (них) - это

- а. командировочное удостоверение;
- б. приказ о направлении работника (работников) в командировку;
- в. приказ о замещении.

#### 11.1.8. Типовые кейс-задачи

Задание(я) №10:

1. Смоделируйте рабочую ситуацию и предполагаемый диалог:

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы. Однако он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику. Как вы построите возможный диалог с сотрудником?

2. Смоделируйте рабочую ситуацию и предполагаемый диалог:

Вы приняли на работу молодого способного юриста, только что окончившего институт внешнеэкономических связей, экономики и права, который превосходно справляется с работой. Оно провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие его замечания необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задание №24.

**Цель:** осмысление ролевого поведения в различных ситуациях профессионального общения, практическое освоение соответствующих навыков.

Смоделируйте различные варианты деловых бесед (поступление на работу, увольнение с работы, общение с клиентом фирмы, дисциплинарная беседа, телефонный разговор с партнером и др.). При этом можно использовать и Интернет-версии, и собственный опыт. Разбившись на пары, подготовьте и разыграйте эти диалоги в группе. Обсудите со зрителями, что было удачно, а что нужно поменять.

Задание №25.

**Цель:** освоение правил эффективного ведения дискуссии.

Какие нарушения коммуникативных норм и правил эффективного ведения спора допущены в следующих высказываниях? Как бы вы исправил эти ошибки?

- Я никогда не соглашусь с вашим мнением...
- Вы просто сами не понимаете, что говорите...
- Да вы с ума сошли, если такое говорите...
- Ну что вы в этом понимаете...
- А вы сами-то с этим мнением согласны?
- Давайте ближе к делу...
- Здесь вы явно ошибаетесь...
- Что за чушь...

#### **11.1.9. Типовые задания для контрольной работы**

Не предусмотрены.

#### **11.1.10. Комплект типовых заданий для расчетно-графической работы**

Не предусмотрены.

**11.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине в форме зачета**

##### **11.2.1 Вопросы к экзамену по дисциплине**

1. Должностная инструкция секретаря руководителя. Назначение, особенности разработки, правила оформления.
2. Работа специалиста по ДОУ с современными средствами связи и телекоммуникации.
3. Нормирование труда секретаря. Составление плана работы и отчета о выполненной работе. Назначение, особенности разработки, правила оформления.
4. Номенклатура дел. Назначение, особенности разработки, правила оформления.
5. Информационные технологии необходимые в работе специалиста по ДОУ.
6. Подготовка и документальное оформление совещаний.
7. Организация приема посетителей. Документальное оформление.
8. Подготовка и оформление деловой поездки руководителя и сотрудников. Отчетные документы.
9. Принципы рационального оснащения рабочего места специалиста ДОУ техническими средствами
10. Организация презентаций. Самопрезентация.
11. Документы, составляющие правовую основу деятельности секретаря и определяющие его должностной статус.
12. Основные стандарты в области ДОУ. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации (ОК ТЭСИ)
13. Имидж секретаря. Визитная карточка – важная составляющая имиджа
14. Деловой протокол в различных профессиональных ситуациях. Работа с посетителями и клиентами.
15. Общий порядок подготовки телефонограмм
16. Планирование рабочего дня руководителя.

- 17.** Внутренние документы организации. Регистрация документов в журнальной форме.
- 18.** Основные разновидности деловой беседы (кадровая, дисциплинарная, организационная).
- 19.** Этические и нравственные основы коммуникации. Корректные и некорректные приемы ведения дискуссии.
- 20.** Комплимент в деловой коммуникации.
- 21.** Правила и приемы конструктивной критики.
- 22.** Методы и навыки ведения телефонных переговоров. Порядок составления телефонограмм
- 23.** Нормы и правила делового этикета секретаря
- 24.** Типовые ошибки в оформлении различных видов документов

#### **11.2.2. Типовые задания для текущего контроля**

(см. п. 11.1.7. Типовые тестовые задания, п.11.1.9. Типовые задания для контрольной работы)

#### **Регламент проведения текущего контроля в форме компьютерного тестирования**

<b>Кол-во заданий в банке вопросов</b>	<b>Кол-во заданий, предъявляемых студенту</b>	<b>Время на тестирование, мин.</b>
<b>90</b>	<b>30</b>	<b>20</b>

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в печатном виде представлен на каф. «Методология, история и философия науки».

В ходе подготовки к текущему контролю обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Варианты тестов для текущего и промежуточного контроля знаний обучающихся размещены в системе e-learning и находятся в свободном доступе:  
[https://edu.nntu.ru/quest/subject/test/subject\\_id/1748](https://edu.nntu.ru/quest/subject/test/subject_id/1748)

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института ИНЭУ

“ \_\_\_\_ ” 201 \_\_\_\_ г.

**Лист актуализации рабочей программы дисциплины<sup>22</sup>**

« \_\_\_\_\_ »

индекс по учебному плану, наименование

для подготовки бакалавров/ специалистов/ магистров

Направление: {шифр – название} \_\_\_\_\_

Направленность: \_\_\_\_\_

Форма обучения \_\_\_\_\_

Год начала подготовки: \_\_\_\_\_

Курс \_\_\_\_\_

Семестр \_\_\_\_\_

<sup>23</sup> а) В рабочую программу не вносятся изменения. Программа актуализирована для 20 \_\_\_\_ г. начала подготовки.

б) В рабочую программу вносятся следующие изменения (указать на какой год начала подготовки):

1) .....;

2) .....;

3) .....

Разработчик (и): \_\_\_\_\_ (ФИО, ученая степень, ученое звание) «\_\_» 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры \_\_\_\_\_ протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_» 2021 г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

**Лист актуализации принят на хранение:**

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_ «\_\_» 2021 г.

Методический отдел УМУ: \_\_\_\_\_ «\_\_» 2021 г.

**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на рабочую программу дисциплины «Организация секретарского обслуживания»**  
**ОП ВО по направлению 46.03.02 «Документоведение и архивоведение»,**  
**направленность «Организация документационного обеспечения управления»**  
**(квалификация выпускника – бакалавр)**

Сандаковой Мариной Всеволодовной, профессором кафедры современного русского языка и общего языкознания Нижегородского государственного университета им. Лобачевского, д.ф.н. (далее по тексту рецензент), проведена рецензия рабочей программы дисциплины «Организация секретарского обслуживания» ОП ВО по направлению 46.03.02 «Документоведение и архивоведение», направленность «Организация документационного обеспечения управления» (бакалавриат) разработанной в ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный технический университет имени Р.Е. Алексеева», на кафедре «Методология, история и философия науки» (разработчик – Кириллова Наталья Николаевна, доцент).

Рассмотрев представленные для рецензии материалы, рецензент пришел к следующим выводам:

Программа соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению 46.03.02 «Документоведение и архивоведение». Программа содержит все основные разделы, соответствует требованиям к нормативно-методическим документам. Представленная в Программе **актуальность** учебной дисциплины в рамках реализации ОПОП ВО не подлежит сомнению – дисциплина относится к базовой части учебного цикла – Б1.

Представленные в Программе **цели** дисциплины соответствуют требованиям ФГОС ВО направления подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

В соответствии с Программой за дисциплиной «Организация секретарского обслуживания» закреплена ПК-2. Дисциплина и представленная Программа **способны реализовать** ее в заявленных требованиях.

**Результаты обучения**, представленные в Программе в категориях знать, уметь, владеть **соответствуют** специфике и содержанию дисциплины и **демонстрируют возможность** получения заявленных результатов.

Общая трудоёмкость дисциплины «Организация секретарского обслуживания» составляет 4 зачетных единицы (144 часа). Информация о взаимосвязи изучаемых дисциплин и вопросам исключения дублирования в содержании дисциплин **соответствует** действительности. Дисциплина «Организация секретарского обслуживания» взаимосвязана с другими дисциплинами ОПОП ВО и Учебного плана по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение», и возможность дублирования в содержании отсутствует.

Представленная Программа предполагает использование современных образовательных технологий, используемые при реализации различных видов учебной работы. Формы образовательных технологий **соответствуют** специфике дисциплины.

Виды, содержание и трудоёмкость самостоятельной работы студентов, представленные в Программе, **соответствуют** требованиям к подготовке выпускников, содержащимся во ФГОС ВО направления подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Представленные и описанные в Программе формы **текущей** оценки знаний (опрос, как в форме обсуждения отдельных вопросов, так и выступления и участие в дискуссиях, участие в тестировании,) и аудиторных заданиях – решение ситуационных задач), **соответствуют** специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

Форма промежуточного контроля знаний студентов, предусмотренная Программой, осуществляется в форме зачета, что **соответствует** статусу дисциплины, как дисциплины базовой части учебного цикла – Б1 ФГОС ВО направления подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Нормы оценки знаний, представленные в Программе, *соответствуют* специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины *соответствует* требованиям ФГОС ВО направления подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Материально-техническое обеспечение дисциплины соответствует специфике дисциплины «Организация секретарского обслуживания» и обеспечивает использование современных образовательных, в том числе интерактивных методов обучения.

Комплект оценочных средств студентам по организации обучения по дисциплине дают представление о специфике обучения по дисциплине «Организация секретарского обслуживания» .

## ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенной рецензии можно сделать заключение, что характер, структура и содержание рабочей программы дисциплины «Организация секретарского обслуживания» ОПОП ВО по направлению 46.03.02 «Документоведение и архивоведение», направленность «Организация документационного обеспечения управления» (квалификация выпускника – бакалавр), разработанная Кирилловой Н.Н., доцентом кафедры «Методология, история и философия науки», соответствует требованиям ФГОС ВО, современным требованиям экономики, рынка труда и позволит при ее реализации успешно обеспечить формирование заявленных компетенций.

Профессор кафедры современного  
русского языка и общего языкознания  
Нижегородского государственного университета  
им. Лобачевского, д.ф.н.



М.В.Сандакова

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.