

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Факультет культуры и искусств
Кафедра библиотечно-информационных ресурсов

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета



Т. М. Кожевникова
«05» июля 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.16 Секретарское обслуживание

Направление подготовки/специальность: 46.03.02 - Документоведение и архивоведение

Профиль/направленность/специализация: Документоведение и документационное обеспечение управления

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2021

Автор программы:

Кандидат исторических наук, Ураева Ирина Викторовна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 46.03.02 - Документоведение и архивоведение (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «29» октября 2020 г. № 1343).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры библиотечно-информационных ресурсов «16» июня 2021 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Факультета культуры и искусств, Протокол от «05» июля 2021 г. № 8.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	4
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	18
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	20
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	21

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-4 Способен осуществлять организационное и информационное обеспечение деятельности руководителя

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 07 Административно-управленческая и офисная деятельность (в сфере организационного и документационного обеспечения управления организациями)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-4 Способен осуществлять организационное и информационное обеспечение деятельности руководителя	Осуществляет телефонные переговоры, подготовку, проведение и обслуживание конференстных мероприятий, организацию работы с посетителями, в том числе с использованием цифровых технологий

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-4 Способен осуществлять организационное и информационное обеспечение деятельности руководителя

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения				
		Очная (семестр)				
		2	3	5	6	7
1	Научно-исследовательская деятельность в социальной сфере			+		
2	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности					+
3	Социология коммуникаций		+			
4	Социология управления	+				
5	Технологии работы офиса				+	+

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Секретарское обслуживание» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 46.03.02 - Документоведение и архивоведение.

Дисциплина «Секретарское обслуживание» изучается в 8 семестре.

3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 5 з.е.

Очная: 5 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	180
Контактная работа	96
Лекции (Лекции)	48
Практические (Практ. раб.)	48
Самостоятельная работа (СР)	48
Экзамен	36

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		О	О	О	
8 семестр					
1	Место и значение секретаря в структуре управления. Общая характеристика деятельности секретаря.	4	4	4	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)
2	Нормативно-методические документы, регламентирующие деятельность секретаря.	4	4	4	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)
3	Плановая и отчетная документация в работе секретаря	4	4	4	Коллоквиум (Контрольный срез)
4	Трудоустройство и адаптация к работе секретаря	4	4	4	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)

5	Организация и оборудование рабочего места секретаря	4	4	4	Подготовка и защита презентаций (Подготовка электронной презентации)
6	Организация информационного обслуживания сотрудников и посетителей фирмы	4	4	4	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)
7	Деловая переписка. Организация работы с документами	4	4	4	Коллоквиум (Контрольный срез)
8	Подготовка и обслуживание совещаний	4	4	4	Семинарское занятие
9	Бездокументное обслуживание руководителя	4	4	4	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)
10	Подготовка деловых поездок руководителя	4	4	4	Коллоквиум (Контрольный срез)
11	Этикет в работе секретаря	4	4	4	Подготовка и защита презентаций (Подготовка электронной презентации)
12	Аналитические, сервисные и технические функции секретаря	4	4	4	Тестирование

Тема 1. Место и значение секретаря в структуре управления. Общая характеристика деятельности секретаря. (ПК-4)

Лекция.

Появление должности секретаря в управленческом аппарате. Современные трактовки понятия "секретарь". Роль и место секретаря в структуре управления организации. История развития секретарской деятельности. Значение организационного и делопроизводственного обеспечения секретарем деятельности руководителя в современных условиях. Содержание работы секретаря. Требования, предъявляемые к секретарю. Требования к деловым и личным качествам секретаря. Деловые и организаторские способности. Характеристика личных качеств секретаря: коммуникабельность, внешний вид, умение создать психологический комфорт в офисе, доброжелательность. Уровни квалификации секретаря

Практическое занятие.

Вопросы для обсуждения:

1. Возникновение профессии секретаря в России.

1.1 Предпосылки появления секретарской профессии в России

- 1.2 Появление и становление профессии секретаря в России.
2. Развитие профессии секретаря в 1917 – 1990-е гг.
3. Профессия секретаря на современном этапе.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовка списка литературы по секретарскому обслуживанию за последние 5 лет

Тема 2. Нормативно-методические документы, регламентирующие деятельность секретаря. (ПК-4)

Лекция.

Нормативно-методические документы по организации труда в сфере управления. Должностная инструкция секретаря как основной нормативный документ, регламентирующий деятельность секретаря. Структура и содержание должностной инструкции секретаря. Должностная инструкция секретаря руководителя. Должностная инструкция секретаря структурного подразделения

Практическое занятие.

Выявить и проанализировать профессиональные стандарты, касающиеся профессии секретаря
Изучить должностные инструкции секретарей различных категорий

Задания для самостоятельной работы.

Подготовка развернутой характеристики профессиональных качеств различных категорий секретарей

Тема 3. Плановая и отчетная документация в работе секретаря (ПК-4)

Лекция.

Понятие плановая документация. Назначение и состав плановой документации. Понятие отчетная документация. Назначение и состав отчетной документации.

Практическое занятие.

1. Подготовить презентацию на тему «Правила оформления плана служебных командировок»

Задания для самостоятельной работы.

1. Оформление первичной кадровой документации

Тема 4. Трудоустройство и адаптация к работе секретаря (ПК-4)

Лекция.

Источники найма персонала офиса. Организация процесса отбора кандидатов на должность секретаря, методы подбора соответствующего персонала. Современные способы трудоустройства. Значение рекомендаций. Этапы адаптации секретаря. Задачи этического, организационного характера, решаемые в процессе адаптации. Выяснение делопроизводственных функций. Изучение оборудования, организации снабжения офиса. Знакомство с коллегами и руководителем. Корпоративная культура и традиции. Фирменный стиль

Практическое занятие.

1. Пути поиска для участия в конкурсе на должность.
2. Характеристика документов для участия в конкурсе на должность.
3. Правила проведения деловых звонков по поводу трудоустройства.
4. Этапы собеседования и тестирования в ходе трудоустройства.

Задания для самостоятельной работы.

Анализ нормативных актов, необходимых для составления должных инструкций

Тема 5. Организация и оборудование рабочего места секретаря (ПК-4)

Лекция.

Требования к оборудованию помещения и организации рабочего места. Планирование рабочего времени. Оптимальный ритм работы. Примерная схема рабочего дня секретаря. Режим труда и отдыха. Рекомендации по организации времени. Дополнительные средства оптимизации работы. Аксессуары рабочего места

Практическое занятие.

Задание 1.

Подготовить презентацию на тему "Разработка схемы рабочего дня секретаря"

Задание 2

Перечислить оборудование приемной офиса.

Задания для самостоятельной работы.

На основе плана рабочего дня руководителя составить план рабочего дня секретаря

Тема 6. Организация информационного обслуживания сотрудников и посетителей фирмы (ПК-4)

Лекция.

Роль наглядной информации в приемной офиса. Информационный стенд - доска объявлений для сотрудников фирмы. Информационный стенд для посетителей. Информационные автоматы (инфоматы). Информационные бюллетени (ведомственные издания).

Практическое занятие.

Подготовка "немых" справок для приемной предприятия, учреждения, организации

Задания для самостоятельной работы.

Составить перечень обязанностей секретаря по организации работы приемной руководителя

Тема 7. Деловая переписка. Организация работы с документами (ПК-4)

Лекция.

Понятие деловое письмо. Виды служебных писем: сопроводительное письмо, благодарственное письмо, письмо-напоминание, письмо-запрос, письмо-требование, письмо-рекламация, рекламное письмо, письмо-приглашение, письмо-извещение, письмо-подтверждение, информационное письмо, гарантийное письмо, письмо-поздравление, письмо-извинение, письмо-соболезнование, письмо-предложение (оферта). Правила оформления делового письма. Служебная и информационная части делового письма. Структура текста письма (приветствие, обращение к адресату, лид-абзац, заключительная формула вежливости, подпись, постскриптум).

Практическое занятие.

Составление и оформление деловых писем различных видов

Задания для самостоятельной работы.

Подготовка резюме, содержащего сведения по истории канцелярских принадлежностей

Тема 8. Подготовка и обслуживание совещаний (ПК-4)

Лекция.

Классификация деловых совещаний. Подготовка совещаний. Цель проведения совещания. Состав участников. Время проведения совещания. Место проведения совещания. Повестка дня. Список участников совещания. Оповещение участников совещания. Подготовка материалов для рассмотрения на совещании. Определение затрат на проведение совещания. Организация рабочей группы для проведения совещания. Проведение организационных мероприятий. Проверка готовности помещения. Обслуживание совещаний. Встреча участников совещания. Регистрация участников совещания. Время ведения совещания. Документирование совещания. Принятие решения.

Практическое занятие.

Подготовка и оформление документов для организации планового совещания

Задания для самостоятельной работы.

Оформление различных видов протокола

Тема 9. Бездокументное обслуживание руководителя (ПК-4)

Лекция.

Прием сотрудников по текущим вопросам. Прием работников по личным вопросам. Прием посетителей из других организаций. Прием командированных работников. Особенности служебного телефонного разговора. Звонят секретарю. Звонит секретарь. Психологические особенности телефонного разговора. Оформление телеграмм и телефонограмм

Практическое занятие.

Подготовка и оформление документов для приема делегации иностранных партнеров

Задания для самостоятельной работы.

Составление памятки секретарю по приему посетителей

Тема 10. Подготовка деловых поездок руководителя (ПК-4)

Лекция.

Функции секретаря при подготовке командировки. Документы, оформляемые при командировании: служебное задание и отчет о его выполнении, приказ о направлении работника в командировку, командировочное удостоверение. Оплата командировочных расходов

Практическое занятие.

Составление и оформление документов для служебной командировки

Задания для самостоятельной работы.

Подготовка плана командировок сотрудников конкретной организации на текущий год

Тема 11. Этикет в работе секретаря (ПК-4)

Лекция.

Служебный этикет и деловой протокол. Этика взаимоотношений руководителя и секретаря. Служебная субординация. Взаимодействие с коллегами, этикет в работе с посетителями. Правила приветствия, представления, обращения. Значение визитных карточек, их оформление, виды. Речевой этикет в деловом общении секретаря. Культура телефонного общения. Требования к ведению беседы. Поведение секретаря в конфликтных ситуациях. Допустимые подарки в служебной деятельности. Имидж секретаря. Требования к стилю одежды

Практическое занятие.

1. Культура делового общения секретаря.
2. Этикет и имидж делового человека.
3. Визитная карточка.
4. Этикет приветствий и поздравлений.
5. Подарки в деловом общении.
6. Внешний облик делового человека.
7. Особенности внешнего облика деловой женщины

Задания для самостоятельной работы.

Подготовка сравнительной характеристики проведения международной конференции, симпозиума, съезда, конгресса, международного форума

Тема 12. Аналитические, сервисные и технические функции секретаря (ПК-4)

Лекция.

Референтская деятельность, работа с текстами управленческих документов при подготовке докладов, выступлений руководителя. Составление отчетов, сводок. Анализ и сбор информации. Создание баз данных по документам, корреспондентам и прочее. Особенности работы со специализированной литературой. Анализ публикаций в прессе. Составление аннотаций.

Правила сервисного обслуживания приемов, презентаций. Сервировочные и хозяйственные операции. Угощение посетителей в кабинете руководителя. Организация фуршета, брейк-кофе, бизнес-ланча.

Обязанности секретаря по печатанию, тиражированию, рассылке документов. Прием и передача факсограмм. Передача документов в структурные подразделения. Обеспечение порядка в приемной и кабинете руководителя. Уход за растениями

Практическое занятие.

Изучение правил сервисного обслуживания приемов, презентаций

Задания для самостоятельной работы.

Анализ истории развития средств связи

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

8 семестр

- посещаемость – 10 баллов
- текущий контроль – 45 баллов
- контрольные срезы – 3 среза по 5 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов
- ответ на экзамене: не более 30 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Место и значение секретаря в структуре управления. Общая характеристика деятельности секретаря.	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)	5	5 баллов - работа выполнена и оформлена безупречно 4 балла- имеются незначительные ошибки в содержании и/или оформлении работы 3 балла – работа выполнена с ошибками 2 балла - работа выполнена с ошибками и оформлена небрежно 1 балл - работа выполнена с существенными ошибками и оформлена небрежно
2.	Нормативно-методические документы, регламентирующие деятельность секретаря.	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)	5	5 баллов - работа выполнена и оформлена безупречно 4 балла- имеются незначительные ошибки в содержании и/или оформлении работы 3 балла – работа выполнена с ошибками 2 балла - работа выполнена с ошибками и оформлена небрежно 1 балл - работа выполнена с существенными ошибками и оформлена небрежно

3.	Плановая и отчетная документация в работе секретаря	Коллоквиум (Контрольный срез)(контрольный срез)	5	<p>Коллоквиум может проводиться в устной и письменной форме. На коллоквиум выносятся часть материала экзамена. Оценка за коллоквиум учитывается при выставлении финальной оценки за экзамен.</p> <p>Коллоквиум ставит следующие задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проверка и контроль полученных знаний по изучаемой теме; - расширение проблематики в рамках дополнительных вопросов по данной теме; - углубление знаний при помощи использования дополнительных материалов при подготовке к занятию; - студенты должны продемонстрировать умения работы с различными видами исторических источников; - формирование умений коллективного обсуждения (поддерживать диалог в микрогруппах, находить компромиссное решение, аргументировать свою точку зрения, умение слушать оппонента, готовность принять позицию другого учащегося). <p>5-4 балла - глубокое и прочное усвоение программного материала</p> <ul style="list-style-type: none"> - полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания, - свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала, - правильно обоснованные принятые решения, - владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ. <p>3 балла - знание программного материала - грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, - правильное применение теоретических знаний - владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.</p> <p>2-1 балл - усвоение основного материала - при ответе допускаются неточности - при ответе недостаточно правильные формулировки - нарушение последовательности в изложении программного материала - затруднения в выполнении практических заданий</p>
4.	Трудоустройство и адаптация к работе секретаря	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)	5	<p>5 баллов - работа выполнена и оформлена безупречно</p> <p>4 балла- имеются незначительные ошибки в содержании и/или оформлении работы</p> <p>3 балла – работа выполнена с ошибками</p> <p>2 балла - работа выполнена с ошибками и оформлена небрежно</p> <p>1 балл - работа выполнена с существенными ошибками и оформлена небрежно</p>

5.	Организация и оборудование рабочего места секретаря	Подготовка и защита презентаций (Подготовка электронной презентации)	5	<p>Презентация подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала; - оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления; - личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы; - содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы. <p>5 баллов – презентация соответствует теме, структура и оформление отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию</p> <p>4 балла – презентация соответствует теме, структура и оформление в основном отвечает вышеперечисленным требованиям, студент владеет представленным материалом, отвечает на заданные вопросы</p> <p>3 балла – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент владеет неполной информацией по теме, затрудняется с ответами на задаваемые вопросы</p> <p>2 балла - в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен сплошным текстом, мало иллюстративного материала, студент слабо владеет информацией по теме, при ответе использует заготовленный текст, затрудняется с ответами на задаваемые вопросы</p> <p>1 балл - в структуре и оформлении презентации имеются значительные недоработки, материал представлен не по теме, сплошным текстом, мало иллюстративного материала, студент слабо владеет информацией по теме, при ответе использует заготовленный текст, не может отвечать на поставленные дополнительные вопросы</p>
6.	Организация информационного обслуживания сотрудников и посетителей фирмы	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)	5	<p>5 баллов - работа выполнена и оформлена безупречно</p> <p>4 балла- имеются незначительные ошибки в содержании и/или оформлении работы</p> <p>3 балла – работа выполнена с ошибками</p> <p>2 балла - работа выполнена с ошибками и оформлена небрежно</p> <p>1 балл - работа выполнена с существенными ошибками и оформлена небрежно</p>

7.	Деловая переписка. Организация работы с документами	Коллоквиум (Контрольный срез)(контрольный срез)	5	<p>Коллоквиум может проводиться в устной и письменной форме. На коллоквиум выносятся часть материала экзамена. Оценка за коллоквиум учитывается при выставлении финальной оценки за экзамен.</p> <p>Коллоквиум ставит следующие задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проверка и контроль полученных знаний по изучаемой теме; - расширение проблематики в рамках дополнительных вопросов по данной теме; - углубление знаний при помощи использования дополнительных материалов при подготовке к занятию; - студенты должны продемонстрировать умения работы с различными видами исторических источников; - формирование умений коллективного обсуждения (поддерживать диалог в микрогруппах, находить компромиссное решение, аргументировать свою точку зрения, умение слушать оппонента, готовность принять позицию другого учащегося). <p>5-4 балла - глубокое и прочное усвоение программного материала</p> <ul style="list-style-type: none"> - полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания, - свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала, - правильно обоснованные принятые решения, - владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ. <p>3 балла - знание программного материала - грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, - правильное применение теоретических знаний - владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.</p> <p>2-1 балл - усвоение основного материала - при ответе допускаются неточности - при ответе недостаточно правильные формулировки - нарушение последовательности в изложении программного материала - затруднения в выполнении практических заданий</p>
8.	Подготовка и обслуживание совещаний	Семинарское занятие	5	<p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к занятию информацию, четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием современной терминологии</p> <p>3-4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к занятию информацию, отвечать на большинство вопросов</p> <p>1-2 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме занятия, но затрудняется при ответе на вопросы</p> <p>Если студент не владеет проблематикой занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по тексту – ответ баллами не оценивается</p>
9.	Бездокументное обслуживание руководителя	Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)	5	<p>5 баллов - работа выполнена и оформлена безупречно</p> <p>4 балла- имеются незначительные ошибки в содержании и/или оформлении работы</p> <p>3 балла – работа выполнена с ошибками</p> <p>2 балла - работа выполнена с ошибками и оформлена небрежно</p> <p>1 балл - работа выполнена с существенными ошибками и оформлена небрежно</p>

10.	Подготовка деловых поездок руководителя	Коллоквиум (Контрольный срез)(контрольный срез)	5	<p>Коллоквиум может проводиться в устной и письменной форме. На коллоквиум выносятся часть материала экзамена. Оценка за коллоквиум учитывается при выставлении финальной оценки за экзамен.</p> <p>Коллоквиум ставит следующие задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проверка и контроль полученных знаний по изучаемой теме; - расширение проблематики в рамках дополнительных вопросов по данной теме; - углубление знаний при помощи использования дополнительных материалов при подготовке к занятию; - студенты должны продемонстрировать умения работы с различными видами исторических источников; - формирование умений коллективного обсуждения (поддерживать диалог в микрогруппах, находить компромиссное решение, аргументировать свою точку зрения, умение слушать оппонента, готовность принять позицию другого учащегося). <p>5-4 балла - глубокое и прочное усвоение программного материала</p> <ul style="list-style-type: none"> - полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания, - свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала, - правильно обоснованные принятые решения, - владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ. <p>3 балла - знание программного материала - грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, - правильное применение теоретических знаний - владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.</p> <p>2-1 балл - усвоение основного материала - при ответе допускаются неточности - при ответе недостаточно правильные формулировки - нарушение последовательности в изложении программного материала - затруднения в выполнении практических заданий</p>
-----	---	--	---	--

11.	Этикет в работе секретаря	Подготовка и защита презентаций (Подготовка электронной презентации)	5	<p>Презентация подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала; - оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления; - личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы; - содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы. <p>5 баллов – презентация соответствует теме, структура и оформление отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию</p> <p>4 балла – презентация соответствует теме, структура и оформление в основном отвечает вышеперечисленным требованиям, студент владеет представленным материалом, отвечает на заданные вопросы</p> <p>3 балла – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент владеет неполной информацией по теме, затрудняется с ответами на задаваемые вопросы</p> <p>2 балла - в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен сплошным текстом, мало иллюстративного материала, студент слабо владеет информацией по теме, при ответе использует заготовленный текст, затрудняется с ответами на задаваемые вопросы</p> <p>1 балл - в структуре и оформлении презентации имеются значительные недоработки, материал представлен не по теме, сплошным текстом, мало иллюстративного материала, студент слабо владеет информацией по теме, при ответе использует заготовленный текст, не может отвечать на поставленные дополнительные вопросы</p>
12.	Аналитические, сервисные и технические функции секретаря	Тестирование	5	1 балл начисляется за каждые 10% правильных ответов
13.	Посещаемость		10	10 баллов – студент посетил все 100% занятий

14.	Премияльные баллы	20	активность в ходе практических заданий
15.	Ответ на экзамене	30	10-17 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «удовлетворительно» 18-24 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «хорошо», 25-30 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «отлично».
16.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы	50	выполнение заданий по курсу
17.	Итого за семестр	100	

Итоговая оценка по экзамену выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Коллоквиум (Контрольный срез)

Тема 3. Плановая и отчетная документация в работе секретаря

1. Какие выделяют совещания по составу участников?
2. Что такое конференция?
3. Какой первый документ составляется при подготовке совещания?
4. Какой вид приема относится к дневному?
5. Какой вид приема относится к вечернему?

Тема 7. Деловая переписка. Организация работы с документами

--

Тема 10. Подготовка деловых поездок руководителя

Письменная работа (Письменная самостоятельная работа)

Тема 1. Место и значение секретаря в структуре управления. Общая характеристика деятельности секретаря.

1. Описать организацию работы приемной (регулирование потока прием и регистрация посетителей).
2. Перечислить требования к организации работы на компьютере.
3. Перечислить виды приемов: подготовка и проведение.
4. Составить план рабочего дня секретаря.
5. Подготовить деловые письма различных видов.

Тема 2. Нормативно-методические документы, регламентирующие деятельность секретаря.

Тема 4. Трудоустройство и адаптация к работе секретаря

Тема 6. Организация информационного обслуживания сотрудников и посетителей фирмы

Тема 9. Бездокументное обслуживание руководителя

--

Подготовка и защита презентаций (Подготовка электронной презентации)

Тема 5. Организация и оборудование рабочего места секретаря

1. Защита конфиденциальной информации при проведении совещаний и переговоров.
2. Роль секретаря в организации приема посетителей.
3. Работа с письменными обращениями граждан.
4. Деловой этикет в работе секретаря.
5. Техническое обеспечение деятельности персонала офиса.

Тема 11. Этикет в работе секретаря

Семинарское занятие

Тема 8. Подготовка и обслуживание совещаний

1. Роль секретаря в аппарате управления и в структуре службы документационного обеспечения управления
2. Подготовка профессиональных секретарей в России и за рубежом.
3. Правовая основа секретарской деятельности: Трудовое право РФ об охране труда, приеме и увольнении, защите интересов и прав работника, предоставлении отпусков и льгот.
4. Порядок и особенности разработки должностных инструкций секретаря.
5. Сравнительные характеристики квалификационных требований к различным категориям секретарей

Тестирование

Тема 12. Аналитические, сервисные и технические функции секретаря

1. Вид связи, используемый для передачи на расстояние информации в виде текстов, чертежей, рисунков, называется:
 телефонная связь
 электронная связь
 факсимильная связь
2. Телефонная гарнитура - это:
 устройство, предназначенное для нанесения на бумагу пластикового покрытия
 с целью защиты от внешних воздействий; устройство для передачи электронных документов, хранящихся в памяти компьютера

устройство, состоящее из механически объединенных наушников и микрофонов, используемое для связи

3. Основная задача секретаря в работе с телефоном

освобождение руководителя от вызовов, к нему не адресованных

соединение руководителя с абонентом

решение оперативных вопросов по телефону

4. Выберите правильную форму просьбы представиться

Представьтесь, пожалуйста

А кто Вы?

Кто говорит?

Говорите

5. Как сформулировать цель звонка

Скажите, кто у Вас занимается оформлением виз?

Догадайтесь, зачем я Вам звоню?!

По поручению моего руководителя я хотела бы уточнить...

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

Типовые вопросы экзамена (ПК-4)

1. Имидж секретаря.
2. Требования к личным качествам секретаря.
3. Адаптация секретаря к условиям труда.
4. Организация рабочего времени секретаря.
5. Поведение секретаря в конфликтной ситуации.

Типовые задания для экзамена (ПК-4)

1. Подготовка плана рабочего дня.
2. Подготовка документов для служебной командировки.
3. Установление сроков хранения документов по перечням.
4. Подготовка различных видов писем.
5. Подготовка телефонограммы.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-4	На высоком уровне осуществляет телефонные переговоры, подготовку, проведение и обслуживание конференционных мероприятий, организацию работы с посетителями
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-4	На достаточно высоком уровне осуществляет телефонные переговоры, подготовку, проведение и обслуживание конференционных мероприятий, организацию работы с посетителями
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-4	Слабо осуществляет телефонные переговоры, подготовку, проведение и обслуживание конференционных мероприятий, организацию работы с посетителями
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-4	Не способен осуществлять телефонные переговоры, подготовку, проведение и обслуживание конференционных мероприятий, организацию работы с посетителями

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4 Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Ураева И.В. Секретарское обслуживание : учеб. пособие. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2014. - 229 с.
2. Грозова О. С. Делопроизводство : учебное пособие. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2015. - 124 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439196>

6.2 Дополнительная литература:

1. Лукаш Ю. А. Быть секретарем руководителя фирмы : учебное пособие. - 2-е изд., стер.. - Москва: Флинта, 2017. - 98 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114956>
2. Рыбаков, А. Е. Основы делопроизводства : учебник. - 2022-08-04; Основы делопроизводства. - Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2016. - 320 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/67690.html>

3. Хмельницкая, О. Е. Секретарь - лицо компании (имидж секретаря, деловой этикет и протокол). - 2023-05-21; Секретарь - лицо компании (имидж секретаря, деловой этикет и протокол). - Новосибирск: Сибирское университетское издательство, 2017. - 127 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/65153.html>

4. Лазарев, К. Профессия — помощник руководителя: приемы «высшего пилотажа». - 2020-12-31; Профессия — помощник руководителя: приемы «высшего пилотажа». - Москва: Альпина Паблишер, 2020. - 152 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/93047.html>

6.3 Иные источники:

1. Журнал "Секретарь-референт". Официальный сайт - <https://www.profiz.ru/sr/>

2. Журнал Делопроизводство и документооборот на предприятии. Официальный сайт - <https://delo-press.ru/journals/documents/>

3. Энциклопедия делопроизводства - <https://olimpoks.ru/enc/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Операционная система Microsoft Windows 10

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>

2. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: <https://biblioclub.ru>

3. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>

4. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>

5. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>

6. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>

7. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog>

8. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>

9. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>

10. ЭБС «Консультант студента»: коллекции: Медицина. Здравоохранение. Гуманитарные науки . – URL: <https://www.studentlibrary.ru>

11. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
12. IPR BOOKS: электронно-библиотечная система. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.