

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ПРОИЗВОДСТВЕННО-КОММЕРЧЕСКАЯ ФИРМА «ИНТЕРСИТИ»**

Утверждена

Приказом № 8 от «27» 02 2025 г.



Генеральный директор
ООО ПКФ «ИНТЕРСИТИ»

А.А. Лорушкин

М.П.

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА
ПО ПРОФЕССИИ: 21299 «ДЕЛОПРОИЗВОДИТЕЛЬ»**

Москва, 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка.....	3
Описание трудовых функций (функциональная карта вида профессиональной деятельности).....	5
Результаты освоения программы.....	6
Учебный план.....	8
Учебно-тематический план.....	9
Календарный учебный график.....	13
Рабочие программы.....	14
Оценка результатов освоения программы, формы аттестации.....	34
Критерии оценки обучающихся.....	35
Фонд оценочных средств.....	36
Организационно-педагогические условия реализации программы.....	39
Требования к материально-техническим условиям.....	40
Требования к информационным и учебно-методическим условиям, интернет ресурсы.....	42

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа профессионального обучения «Делопроизводитель» разработана для подготовки квалифицированных специалистов, способных эффективно выполнять задачи, связанные с организационным и документационным обеспечением управления в организациях. Она учитывает актуальные требования профессионального стандарта и современную практику ведения документации.

Основа программы базируется на нормативных актах, регулирующих образовательную деятельность, и перечне профессий, определенных законодательством. Реализация программы направлена на освоение необходимых компетенций для успешного выполнения профессиональных обязанностей в сфере делопроизводства.

Нормативно-правовая база разработки программы:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 11 октября 2023 года № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 сентября 2020 года № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи"».
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 14 июля 2023 года № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 года № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»»;
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 года № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов».
- Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (утвержден постановлением Минтруда Российской Федерации от 21 августа 1998 года № 37).

Цель программы:

Формирование профессиональных знаний, умений и навыков, необходимых для выполнения трудовых функций, соответствующих должности «Делопроизводитель». Программа ориентирована на выполнение трудовых задач, связанных с организационным и документационным обеспечением деятельности организации, и учитывает положения Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих, а также требования профессионального стандарта.

Задачи программы:

- Формирование профессиональных знаний и навыков, необходимых для выполнения трудовых функций в области организационного и документационного обеспечения управления.
- Обучение современным методам ведения документооборота, включая использование информационно-коммуникационных технологий.

- Развитие у обучающихся способности организовывать и структурировать рабочий процесс, связанный с обработкой, хранением и использованием документации.
- Обеспечение выполнения требований профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».
- Подготовка специалистов, способных эффективно вести документацию в соответствии с установленными стандартами и нормами законодательства.

Контроль результатов обучения:

Контроль освоения программы осуществляется через текущую и промежуточную аттестацию в форме проверки самостоятельных работ (СР) и практических заданий (ПЗ), предусмотренных по дисциплине.

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена, включающего теоретическую (тестирование) и практическую (выполнение кейса) части.

Оценка результатов осуществляется на основе фонда оценочных средств и критериев, установленных в настоящей образовательной программе.

Сроки и формы обучения:

- Трудоемкость (объем): 144 часа
- Срок реализации: 2 месяца
- Форма обучения: дистанционно, с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (ДОТ)
- Итоговая аттестация: квалификационный экзамен
- Выдаваемый документ: свидетельство о профессии рабочего, должности служащего

Требования к поступающим:

К освоению программы допускаются лица, имеющие:

1. Основное общее образование;
2. Среднее общее образование;
3. Среднее профессиональное образование;
4. Высшее образование (бакалавриат, специалитет, магистратура, аспирантура, ординатура).

Навыки владения персональным компьютером, офисными приложениями и интернет-ресурсами являются необходимыми для успешного освоения программы.

Планируемые результаты обучения:

В результате освоения программы обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

- Организация документооборота в организации;
- Ведение документации в соответствии с установленными стандартами;
- Использование современных информационно-коммуникационных технологий для документационного обеспечения.

Данная программа разработана с учетом актуальных профессиональных стандартов и обеспечивает подготовку специалистов, способных эффективно выполнять задачи в области организационного и документационного обеспечения управления.

Условные сокращения, использованные в документе:

ПЗ – практические задания;

СР – самостоятельные работы.

**ОПИСАНИЕ ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ (ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ КАРТА ВИДА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции
Организационное обеспечение деятельности организации	Прием и распределение телефонных звонков организации
	Организация работы с посетителями организации
	Выполнение координирующих и обеспечивающих функций

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

По результатам освоения программы профессионального обучения слушатель должен овладеть выполнением трудовых функций, предусмотренных профессиональным стандартом и иных указанных в настоящей образовательной программе нормативно-правовых документах.

Планируемые результаты обучения

Программа профессиональной подготовки направлена на формирование знаний, умений и навыков, необходимых для выполнения задач, соответствующих требованиям профессионального стандарта и иных указанных в настоящей образовательной программе нормативно-правовых документов.

Обобщенные трудовые функции: организационное обеспечение деятельности организации

Трудовые действия, умения и знания, формируемые в результате освоения программы:

Трудовые действия	Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации
	Ведение журнала записи посетителей
	Ведение журнала разездов курьеров организации и маршрутов водителей
	Ведение журнала разездов работников организации
	Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками
	Координация работы курьеров и водителей организации
	Организация и бронирование переговорных комнат
	Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону
	Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)
	Прием и передача документов посетителям руководству и сотрудникам организации
	Регистрация поступающих телефонных звонков
	Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе
	Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей
	Составление справки о разездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации
	Учет посетителей и оформление пропусков
Необходимые умения	Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы
	Вести учетные формы, использовать их для работы
	Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации
	Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи
	Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации
	Обеспечивать конфиденциальность информации
	Общаться с посетителями
	Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками
	Оценивать результаты в рамках поставленных задач

	Применять информационно-коммуникационные технологии
	Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации
	Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации
	Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций
	Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия
	Соблюдать служебный этикет
	Создавать положительный имидж организации
	Составлять и вести учетные документы
	Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров
Необходимые знания	Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации
	Правила делового общения
	Правила защиты конфиденциальной служебной информации
	Правила организации приема посетителей
	Правила организации приемов в офисе
	Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним
	Правила речевого этикета
	Правила сервировки чайного (кофейного) стола
	Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами
	Требования охраны труда
	Функции, задачи, структура организации, ее связи
	Этика делового общения

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Внеаудиторная (самостоятельная работа)	Работа на образовательной онлайн платформе	Практические задания	
	Теоретическое обучение	88	43	30	15	-
1.	Основы организационной деятельности и документооборота	18	9	6	3	Проверка СР и ПЗ
2.	Коммуникативные навыки и деловое общение	24	13	8	3	Проверка СР и ПЗ
3.	Организация приема посетителей	18	9	6	3	Проверка СР и ПЗ
4.	Технические и программные средства коммуникации	16	7	6	3	Проверка СР и ПЗ
5.	Охрана труда и безопасность	12	5	4	3	Проверка СР и ПЗ
	Профессиональный курс	52	25	18	9	-
6.	Организация координационной работы	16	7	6	3	Проверка СР и ПЗ
7.	Документирование и обработка информации	20	11	6	3	Проверка СР и ПЗ
8.	Основы делопроизводства и документообеспечения	16	7	6	3	Проверка СР и ПЗ
9.	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	4	-	-	-	Экзамен
	Всего:	144	68	48	24	

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Внеаудиторная (самостоятельная работа)	Работа на образовательной онлайн платформе	Практические задания	
	Теоретическое обучение	88	43	30	15	-
1.	Основы организационной деятельности и документооборота	18	9	6	3	Проверка СР и ПЗ
1.1.	Структура и задачи организации, ее связи	6	3	2	1	
1.2.	Основы документооборота и учетных регистрационных форм	6	3	2	1	
1.3.	Функции и задачи организационной деятельности	6	3	2	1	
2.	Коммуникативные навыки и деловое общение	24	13	8	3	Проверка СР и ПЗ
2.1.	Этика делового общения и правила речевого этикета	8	5	2	1	
2.2.	Методы установления контакта, поддержание и развитие деловой беседы	8	4	3	1	
2.3.	Управление конфликтными ситуациями и соблюдение служебного этикета	8	4	3	1	
3.	Организация приема посетителей	18	9	6	3	Проверка СР и ПЗ

3.1.	Правила приема посетителей и ведение журнала учета	6	3	2	1	
3.2.	Оформление пропусков и содействие в оперативном рассмотрении просьб	6	3	2	1	
3.3.	Подготовка переговорных комнат и сервировка чайного стола	6	3	2	1	
4.	Технические и программные средства коммуникации	16	7	6	3	Проверка СР и ПЗ
4.1.	Использование телефонной связи, оргтехники и видеоконференций	5	2	2	1	
4.2.	Применение офисных приложений для коммуникации	5	2	2	1	
4.3.	Использование информационно-коммуникационных технологий в документообороте	6	3	2	1	
5.	Охрана труда и безопасность	12	5	4	3	Проверка СР и ПЗ
5.1.	Основы охраны труда и требования безопасности на рабочем месте	4	2	1	1	
5.2.	Правила безопасной работы с документами и оргтехникой	4	2	1	1	
5.3.	Защита конфиденциальной служебной информации	4	1	2	1	

	Профессиональ ный курс	52	25	18	9	-
6.	Организация координационной работы	16	7	6	3	Проверк а СР и ПЗ
6.1.	Координация работы курьеров и водителей, ведение журналов разездов	5	2	2	1	
6.2.	Составление отчетов и справок о разездах работников	6	3	2	1	
6.3.	Контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками	5	2	2	1	
7.	Документирование и обработка информации	20	11	6	3	Проверк а СР и ПЗ
7.1.	Прием и регистрация входящих и исходящих документов	7	4	2	1	
7.2.	Организация текущего хранения и учета документов	7	4	2	1	
7.3.	Работа с базами данных и информационно-справочными системами	6	3	2	1	
8.	Основы делопроизводства и документообеспечения	16	7	6	3	Проверк а СР и ПЗ
8.1.	Основы ведения документооборота и работы с документами	5	2	2	1	
8.2.	Организация текущего хранения и подготовки	6	3	2	1	

	документов к архивированию					
8.3.	Формирование дел и передача документов в архив	5	2	2	1	
9.	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	4	-	-	-	Экзамен
	Всего:	144	68	48	24	

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Календарный график обучения является примерным, составляется и утверждается для каждой группы.

Срок освоения программы согласно пояснительной записке. Начало обучения — по мере набора группы. Примерный режим занятий: 6–8 академических часов в день. Промежуточная и итоговые аттестации проводятся согласно графику.

№	Наименование модуля/раздела/дисциплины/темы	Порядковый номер недели												
		1			2			3			4			
	Теоретическое обучение	18	12	10	14	16	10	8						
1.	Основы организационной деятельности и документооборота	18												
2.	Коммуникативные навыки и деловое общение		12	10	2									
3.	Организация приема посетителей				12	6								
4.	Технические и программные средства коммуникации					10	6							
5.	Охрана труда и безопасность						4	8						
	Профессиональный курс								16	16	4	16	4	
6.	Организация координационной работы								16					
7.	Документирование и обработка информации									16	4			
8.	Основы делопроизводства и документообеспечения											16		
9.	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)													4

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **«ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ДОКУМЕНТООБОРОТА»**

Цель дисциплины:

Формирование базовых знаний о структуре и задачах организации, документообороте, а также освоение навыков работы с учетными формами и организационными процессами.

Результаты освоения дисциплины:

Знать:

- Функции, задачи и структуру организации, ее связи.
- Основы документооборота, включая учетные регистрационные формы.
- Роль и задачи организационной деятельности.

Уметь:

- Вести учетные регистрационные формы.
- Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации.
- Организовывать документооборот в рамках задач организации.

Необходимые знания:

- Основы делового общения и речевого этикета.
- Правила защиты конфиденциальной информации.
- Основы структуры организации и документооборота.

Практические задания:

Цель: Закрепление теоретических знаний и формирование базовых навыков ведения документооборота, анализа структуры организации и выполнения организационных функций.

Практическое задание 1

Тема: Структура и задачи организации, её связи

Задание: Ознакомьтесь с открытой информацией о любой существующей организации (например, на её официальном сайте). Составьте краткую схему структуры этой организации: основные отделы и их функции.

Форма отчета: Схема или таблица + пояснительный текст (не более 1 страницы).

Форма сдачи: загрузка PDF-файла на платформу.

Критерии оценки: полнота структуры, логичность описания, наличие связей между подразделениями.

Практическое задание 2

Тема: Основы документооборота и учетных регистрационных форм

Задание: Заполните макет журнала регистрации входящих документов и журнала исходящих документов по предложенному шаблону (выдается преподавателем).

Форма отчета: два заполненных журнала (в формате Excel или Word).

Форма сдачи: загрузка файлов на платформу.

Критерии оценки: правильность заполнения, корректность формулировок, оформление.

Практическое задание 3

Тема: Функции и задачи организационной деятельности

Задание: Опишите 3 основные задачи, которые выполняет помощник руководителя в типичной организации. Приведите примеры, как он решает каждую из задач (например: организация совещания, сопровождение документооборота, контроль исполнения поручений).

Форма отчета: эссе 1–1,5 страницы.

Форма сдачи: загрузка текстового файла.

Критерии оценки: логика изложения, соответствие реальной практике, обоснованность примеров.

Самостоятельные работы обучающихся:

Задание: Изучите структуру и организационные документы любой реально существующей организации (например, компании, учреждения, НКО), используя её официальный сайт или публично доступные источники. На основе полученной информации подготовьте краткий материал, в который включите:

- описание структуры организации (основные отделы, их функции);
- какие виды документов используются в её работе (входящие, исходящие, внутренние);
- какие задачи может выполнять помощник руководителя в рамках организационной деятельности.

Форма сдачи: текстовое описание (1–1,5 страницы) с разбивкой по указанным пунктам.

Форма контроля: загрузка файла в систему, проверка преподавателем по критериям: полнота, логика, соответствие действительности.

Структура и содержание дисциплины:

№ п/п	Темы дисциплины	Всего часов	СР	Онлайн платформа	ПЗ
1	Структура и задачи организации, ее связи	6	3	2	1
2	Основы документооборота и учетных регистрационных форм	6	3	2	1
3	Функции и задачи организационной деятельности	6	3	2	1
Итого:		18	9	6	3

Тема 1: Структура и задачи организации, ее связи

- Понятие структуры организации и распределение функций.
- Основные связи организации: внутренние и внешние.
- Функциональные задачи подразделений.

Ожидаемые результаты:

- Освоение базовых понятий структуры организации.
- Понимание связей между подразделениями и внешними партнерами.

Тема 2: Основы документооборота и учетных регистрационных форм

- Определение документооборота и его значение для управления.
- Основные виды учетных регистрационных форм.
- Методики учета и хранения документов.

Ожидаемые результаты:

- Владение навыками заполнения и ведения регистрационных форм.
- Понимание процесса документооборота и его влияния на эффективность управления.

Тема 3: Функции и задачи организационной деятельности

- Основные функции организационной деятельности.
- Планирование и координация в рамках задач организации.
- Анализ и оценка эффективности организационных процессов.

Ожидаемые результаты:

- Способность анализировать функции и задачи организационной деятельности.
- Развитие навыков координации работы подразделений.

Оценка результатов освоения дисциплины

Оценка результатов освоения дисциплины осуществляется с применением фонда оценочных средств, представленного в разделе «Фонд оценочных средств» настоящей образовательной программы.

Формами контроля являются: выполнение и проверка практических заданий, проверка самостоятельных работ, текущий контроль в процессе изучения материала. Промежуточная аттестация проводится на основании оценки выполнения СР и ПЗ, участия в обучении, а также на итоговой аттестации в форме экзамена (при необходимости — устного опроса/зачёта).

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

Цель дисциплины:

Формирование навыков эффективного делового общения, установления контактов, управления конфликтами, а также освоение этических норм и правил речевого этикета.

Результаты освоения дисциплины:

Знать:

- Этику делового общения и основы речевого этикета.
- Методы установления и поддержания контакта в деловой среде.
- Основы управления конфликтными ситуациями.

Уметь:

- Устанавливать контакт и поддерживать деловую беседу.
- Сглаживать конфликтные и сложные межличностные ситуации.
- Соблюдать служебный этикет в профессиональной деятельности.

Необходимые знания:

- Основы этики делового общения.
- Правила ведения переговоров и речевого этикета.
- Принципы разрешения конфликтных ситуаций.

Практические задания:

Цель: Развитие коммуникативных умений и навыков делового общения в профессиональной среде, включая речевой этикет, установление контакта и управление конфликтами.

Практическое задание 1

Тема: Этика делового общения и правила речевого этикета

Задание: Просмотрите предложенные видеоматериалы (преподаватель размещает ссылку) и составьте список из 5 правил речевого этикета, обязательных для общения в офисной среде. К каждому правилу добавьте пример его использования.

Форма отчета: таблица с двумя столбцами: "Правило" и "Пример".

Форма сдачи: загрузка Word или PDF-файла.

Критерии оценки: уместность правил, реалистичность примеров, аккуратность оформления.

Практическое задание 2

Тема: Методы установления контакта, поддержание и развитие деловой беседы

Задание: Подготовьте сценарий делового телефонного разговора по следующей ситуации: сотрудник службы приёма звонит клиенту для подтверждения визита руководителя.

Форма отчета: текст сценария (диалог) — не более 1 страницы.

Форма сдачи: текстовый файл.

Критерии оценки: структура разговора (приветствие, цель, завершение), соблюдение этикета, вежливость формулировок.

Практическое задание 3

Тема: Управление конфликтными ситуациями и соблюдение служебного этикета

Задание: Опишите один конфликт, который может возникнуть на рабочем месте (например, опоздание сотрудника на встречу с клиентом), и предложите три варианта разрешения этой ситуации с пояснением, какой из них наиболее предпочтителен и почему.

Форма отчета: эссе, до 1 страницы.

Форма сдачи: текстовый документ.

Критерии оценки: реалистичность сценария, обоснованность решений, соответствие нормам деловой этики.

Самостоятельные работы обучающихся:

Задание: Ознакомьтесь с материалами по деловому этикету и основам деловой коммуникации. Подготовьте краткий материал, в который включите:

- три типичные ошибки в деловом общении (письменном или устном);
- пояснение, почему они считаются нарушением этики;
- предложения, как корректно себя вести в аналогичных ситуациях.

Можно опираться на собственный опыт или изученные примеры (видеоролики, публикации, деловая переписка и т.п.).

Форма сдачи: текстовое описание (1–1,5 страницы) в виде мини-анализа.

Форма контроля: загрузка файла в систему, проверка преподавателем по критериям: уместность примеров, понимание деловой этики, чёткость изложения.

Структура и содержание дисциплины:

№ п/п	Темы дисциплины	Часы	СР	Онлайн платформа	ПЗ
1	Этика делового общения и правила речевого этикета	8	5	2	1
2	Методы установления контакта, поддержание и развитие деловой беседы	8	4	3	1
3	Управление конфликтными ситуациями и соблюдение служебного этикета	8	4	3	1

Итого:		24	13	8	3
---------------	--	-----------	-----------	----------	----------

Тема 1: Этика делового общения и правила речевого этикета

- Понятие и принципы делового общения.
- Основы речевого этикета в профессиональной среде.
- Формирование положительного имиджа через этическое поведение.
- Ожидаемые результаты:
 - Знание норм делового общения.
 - Умение применять речевой этикет в различных рабочих ситуациях.

Тема 2: Методы установления контакта, поддержание и развитие деловой беседы

- Техники установления контакта в деловой среде.
- Поддержание и развитие беседы для достижения целей.
- Методы укрепления профессиональных связей.
- Ожидаемые результаты:
 - Развитие навыков активного слушания и ведения беседы.
 - Умение выстраивать доверительные и продуктивные отношения с коллегами и партнерами.

Тема 3: Управление конфликтными ситуациями и соблюдение служебного этикета

- Причины и типы конфликтов в профессиональной среде.
- Методы разрешения конфликтных ситуаций.
- Соблюдение служебного этикета в условиях напряженности.
- Ожидаемые результаты:
 - Навыки предотвращения и разрешения конфликтов.
 - Способность сохранять профессионализм и следовать этикету в стрессовых ситуациях.

Оценка результатов освоения дисциплины

Оценка результатов освоения дисциплины осуществляется с применением фонда оценочных средств, представленного в разделе «Фонд оценочных средств» настоящей образовательной программы.

Формами контроля являются: выполнение и проверка практических заданий, проверка самостоятельных работ, текущий контроль в процессе изучения материала. Промежуточная аттестация проводится на основании оценки выполнения СР и ПЗ, участия в обучении, а также на итоговой аттестации в форме экзамена (при необходимости — устного опроса/зачёта).

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ»

Цель дисциплины:

Формирование знаний и навыков организации работы с посетителями, ведения учета, оформления пропусков, а также подготовки переговорных комнат и серверовки.

Результаты освоения дисциплины:

Знать:

- Правила организации приема посетителей.
- Основы ведения журналов учета и оформления пропусков.
- Основы подготовки переговорных комнат и сервировки.

Уметь:

- Вести журнал учета посетителей.
- Оформлять пропуска и организовывать оперативное рассмотрение просьб.
- Подготавливать переговорные комнаты и сервировать чайные столы.

Необходимые знания:

- Правила делового общения с посетителями.
- Принципы организации приема гостей в офисе.
- Стандарты сервировки и подготовки рабочих помещений.

Практические задания:

Цель: Формирование практических навыков приёма и учёта посетителей, оформления пропусков и организации комфортных условий приёма в офисе.

Практическое задание 1

Тема: Правила приёма посетителей и ведение журнала учёта

Задание: Заполните предложенный шаблон журнала учёта посетителей, указав не менее 5 строк с вымышленными, но правдоподобными данными (дата, ФИО, цель визита, должность лица, к которому обращаются, время входа/выхода).

Форма отчёта: Excel или таблица в Word.

Форма сдачи: загрузка файла.

Критерии оценки: корректность заполнения, аккуратность, соблюдение логики учёта.

Практическое задание 2

Тема: Оформление пропусков и содействие в оперативном рассмотрении просьб

Задание: Разработайте макет пропуска для посетителя, в котором будут:

- наименование организации,
- поля для ФИО, цели визита, даты, времени, должности лица, к которому направлен,
- подпись/печать (при необходимости).

Форма отчёта: Word или PDF.

Форма сдачи: загрузка файла.

Критерии оценки: структура, полнота информации, аккуратность оформления.

Практическое задание 3

Тема: Подготовка переговорных комнат и сервировка чайного стола

Задание: Составьте чек-лист подготовки переговорной комнаты перед приёмом важного посетителя. Укажите не менее 10 пунктов, включая сервировку.

Форма отчёта: нумерованный список с пояснениями.

Форма сдачи: Word или PDF.

Критерии оценки: логика последовательности, охват необходимых деталей (чистота, оборудование, вода, сервировка и др.)

Самостоятельные работы обучающихся:

Задание: Изучите открытые источники (сайты организаций, описания должностей, деловые публикации) и подготовьте краткое описание стандартов поведения и внешнего вида сотрудников, встречающих посетителей. Отрадите в работе:

- какие качества и умения наиболее ценятся при встрече клиентов и гостей в офисе;
- какие ошибки в поведении могут испортить впечатление о компании;
- личные рекомендации: как подготовиться к приёму важных посетителей.

Форма сдачи: текст (1–1,5 страницы) в виде аналитической заметки.

Форма контроля: загрузка файла в систему, проверка преподавателем по критериям: логика, соответствие реальной практике, практическая ценность.

Структура и содержание дисциплины:

№ п/п	Темы дисциплины	Часы	СР	Онлайн платформа	ПЗ
1	Правила приема посетителей и ведение журнала учета	6	3	2	1
2	Оформление пропусков и содействие в оперативном рассмотрении просьб	6	3	2	1
3	Подготовка переговорных комнат и сервировка чайного стола	6	3	2	1
Итого:		18	9	6	3

Тема 1: Правила приема посетителей и ведение журнала учета

- Основы взаимодействия с посетителями.
- Ведение и оформление журнала учета посетителей.
- Порядок регистрации и контроля посещений.
- Ожидаемые результаты:
 - Умение взаимодействовать с посетителями и вести учетную документацию.
 - Знание правил организации приема гостей.

Тема 2: Оформление пропусков и содействие в оперативном рассмотрении просьб

- Правила оформления и выдачи пропусков.
- Организация процесса подачи и рассмотрения просьб.
- Методы оперативного взаимодействия с сотрудниками организации.
- Ожидаемые результаты:
 - Владение навыками оформления пропусков.
 - Способность организовывать процесс оперативного рассмотрения запросов.

Тема 3: Подготовка переговорных комнат и сервировка чайного стола

- Порядок подготовки переговорных комнат.
- Основы сервировки чайного (кофейного) стола.
- Организация гостеприимства в офисе.
- Ожидаемые результаты:
 - Навыки подготовки переговорных комнат и сервировки.

- Умение создавать комфортные условия для встреч и переговоров.

Оценка результатов освоения дисциплины

Оценка результатов освоения дисциплины осуществляется с применением фонда оценочных средств, представленного в разделе «Фонд оценочных средств» настоящей образовательной программы.

Формами контроля являются: выполнение и проверка практических заданий, проверка самостоятельных работ, текущий контроль в процессе изучения материала. Промежуточная аттестация проводится на основании оценки выполнения СР и ПЗ, участия в обучении, а также на итоговой аттестации в форме экзамена (при необходимости — устного опроса/зачёта).

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ТЕХНИЧЕСКИЕ И ПРОГРАММНЫЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ»

Цель дисциплины:

Формирование умений и навыков использования технических и программных средств для организации эффективной коммуникации, включая телефонную связь, офисные приложения и информационно-коммуникационные технологии в документообороте.

Результаты освоения дисциплины:

Знать:

- Основы работы с телефонной связью, оргтехникой и видеоконференциями.
- Применение офисных приложений для организации коммуникации.
- Использование информационно-коммуникационных технологий в управлении документооборотом.

Уметь:

- Работать с телефонной связью, оргтехникой и системами видеоконференций.
- Использовать офисные приложения для обмена и обработки данных.
- Применять информационные технологии для оптимизации документооборота.

Необходимые знания:

- Принципы организации деловой коммуникации с использованием технических средств.
- Основы работы с современными офисными приложениями.
- Методики внедрения и использования информационно-коммуникационных технологий в документообороте.

Практические задания:

Цель: Освоение базовых навыков работы с техническими и программными средствами, применяемыми в офисной коммуникации и документообороте.

Практическое задание 1

Тема: Использование телефонной связи, оргтехники и видеоконференций

Задание: Составьте инструкцию по организации видеовстречи (например, в Zoom, Telegram или VK Звонки), включив:

- подготовку оборудования,
- приглашение участников,
- правила проведения,

- меры на случай технических неполадок.

Форма отчёта: текст до 1 страницы.

Форма сдачи: Word или PDF.

Критерии оценки: структура, практическая применимость, грамотность.

Практическое задание 2

Тема: Применение офисных приложений для коммуникации

Задание: Создайте макет делового письма с использованием текстового редактора (Word, Яндекс Документы и т. п.) на следующую тему: «Уточнение деталей предстоящей встречи с партнёром». Письмо должно содержать: обращение, суть, конкретные вопросы, вежливое завершение.

Форма сдачи: файл письма (Word или PDF).

Критерии оценки: деловой стиль, логика изложения, оформление письма.

Практическое задание 3

Тема: Использование информационно-коммуникационных технологий в документообороте

Задание: Составьте сравнительную таблицу из 3 облачных сервисов для совместной работы с документами (например: Яндекс Диск, Google Диск, Облако Mail.ru). Оцените их по критериям: доступность, объём хранилища, совместная работа, безопасность.

Форма отчёта: таблица + вывод.

Форма сдачи: Word, Excel или PDF.

Критерии оценки: полнота сравнения, чёткость критериев, обоснованный вывод.

Самостоятельные работы обучающихся:

Задание: Проанализируйте, какие технические средства и программные решения чаще всего используются в вашей профессиональной области (или в выбранной вами организации) для внутренней и внешней коммуникации. Включите в работу:

- перечень 3–5 конкретных инструментов (например, мессенджеры, облачные хранилища, корпоративные почтовые сервисы, CRM-системы);
- краткое описание их функций;
- преимущества и возможные сложности в использовании каждого из них.

Форма сдачи: структурированный текст (1–1,5 страницы).

Форма контроля: загрузка файла, проверка преподавателем на полноту, актуальность, соответствие теме.

Структура и содержание дисциплины:

№ п/п	Темы дисциплины	Часы	СР	Онлайн платформа	ПЗ
1	Использование телефонной связи, оргтехники и видеоконференций	5	2	2	1
2	Применение офисных приложений для коммуникации	5	2	2	1
3	Использование информационно-коммуникационных технологий в документообороте	6	3	2	1
Итого:		16	7	6	3

Тема 1: Использование телефонной связи, оргтехники и видеоконференций

- Организация работы с телефонной связью: внутренние и внешние звонки.
- Использование оргтехники (факсы, сканеры, копиры) для передачи информации.
- Основы работы с системами видеоконференций (Zoom, Telegram, VK Звонки, YouTube» + OBS Studio).

- Ожидаемые результаты:

- Владение навыками использования телефонной связи и оргтехники.
- Умение организовывать и проводить видеоконференции.

Тема 2: Применение офисных приложений для коммуникации

- Основы работы с текстовыми редакторами (Word и аналоги).
- Использование электронных таблиц для управления данными (Excel и аналоги).
- Применение почтовых клиентов и мессенджеров для деловой переписки.

- Ожидаемые результаты:

- Умение работать с офисными приложениями для обмена и обработки информации.
- Способность организовывать эффективную деловую переписку.

Тема 3: Использование информационно-коммуникационных технологий в документообороте

- Основы электронного документооборота: создание, хранение и передача документов.
- Использование облачных сервисов для управления документами (Яндекс Диск и аналоги).
- Оптимизация документооборота с помощью специализированного ПО (1С, Консультант Плюс или аналоги).

- Ожидаемые результаты:

- Навыки применения технологий для управления документооборотом.
- Умение организовывать совместную работу с документами в электронном формате.

Оценка результатов освоения дисциплины

Оценка результатов освоения дисциплины осуществляется с применением фонда оценочных средств, представленного в разделе «Фонд оценочных средств» настоящей образовательной программы.

Формами контроля являются: выполнение и проверка практических заданий, проверка самостоятельных работ, текущий контроль в процессе изучения материала. Промежуточная аттестация проводится на основании оценки выполнения СР и ПЗ, участия в обучении, а также на итоговой аттестации в форме экзамена (при необходимости — устного опроса/зачёта).

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОХРАНА ТРУДА И БЕЗОПАСНОСТЬ»

Цель дисциплины:

Формирование знаний и навыков по обеспечению безопасных условий труда, правильной работы с документами и оргтехникой, а также защите конфиденциальной информации.

Результаты освоения дисциплины:

Знать:

- Основы охраны труда и требования безопасности на рабочем месте.
- Правила безопасной работы с документами и оргтехникой.

- Методы защиты конфиденциальной служебной информации.

Уметь:

- Организовывать безопасное рабочее пространство.
- Соблюдать правила безопасной работы с документами и оргтехникой.
- Обеспечивать защиту конфиденциальной информации.

Необходимые знания:

- Нормативные требования по охране труда.
- Правила обращения с конфиденциальной информацией.
- Технические стандарты безопасной эксплуатации оргтехники.

Практические задания:

Цель: Освоение базовых знаний и развитие практических умений в области обеспечения безопасных условий труда, правильного обращения с оргтехникой и защиты конфиденциальной информации.

Практическое задание 1

Тема: Основы охраны труда и требования безопасности на рабочем месте

Задание: Составьте чек-лист требований к организации безопасного рабочего места для офисного сотрудника. Укажите не менее 10 пунктов (освещение, вентиляция, положение монитора, перерывы и т.д.).

Форма отчёта: таблица или список.

Форма сдачи: Word или PDF.

Критерии оценки: полнота, соответствие нормативам, чёткость формулировок.

Практическое задание 2

Тема: Правила безопасной работы с документами и оргтехникой

Задание: Подготовьте памятку по безопасному использованию офисной оргтехники (принтер, сканер, ПК), содержащую не менее 5 правил.

Форма отчёта: текст в виде инструктивного материала.

Форма сдачи: Word или PDF.

Критерии оценки: уместность рекомендаций, краткость и понятность.

Практическое задание 3

Тема: Защита конфиденциальной служебной информации

Задание: Опишите три типовые ситуации, при которых возможна утечка конфиденциальной информации в офисе (например: случайно оставленный документ на принтере), и предложите способы предотвращения каждой из них.

Форма отчёта: краткое описание (0,5–1 стр.).

Форма сдачи: Word или PDF.

Критерии оценки: реалистичность сценариев, обоснованность решений.

Самостоятельные работы обучающихся:

Задание: Ознакомьтесь с требованиями охраны труда для офисных сотрудников. Подготовьте краткий обзор с акцентом на актуальные риски и меры профилактики. В работе отразите:

- основные опасности, которые могут возникнуть на офисном рабочем месте;

– какие меры профилактики применяются (освещение, осанка, перерывы, техника безопасности);

– почему важно соблюдать правила охраны труда даже в «безопасной» офисной среде.

Форма сдачи: текст (до 1,5 страницы) в свободной форме.

Форма контроля: загрузка в систему, проверка преподавателем по содержанию и обоснованности выводов.

Структура и содержание дисциплины:

№ п/п	Темы дисциплины	Часы	СР	Онлайн платформа	ПЗ
1	Основы охраны труда и требования безопасности на рабочем месте	4	2	1	1
2	Правила безопасной работы с документами и оргтехникой	4	2	1	1
3	Защита конфиденциальной служебной информации	4	1	2	1
Итого:		12	5	4	3

Тема 1: Основы охраны труда и требования безопасности на рабочем месте

- Нормативные требования охраны труда.
- Организация безопасного рабочего пространства.
- Основы профилактики профессиональных рисков.
- Ожидаемые результаты:
 - Знание нормативных требований по охране труда.
 - Умение организовать безопасное рабочее место.

Тема 2: Правила безопасной работы с документами и оргтехникой

- Основы безопасной эксплуатации оргтехники (принтеры, сканеры, копиры).
- Порядок обращения с документами в профессиональной среде.
- Минимизация рисков при работе с оргтехникой.
- Ожидаемые результаты:
 - Навыки безопасной эксплуатации офисного оборудования.
 - Умение работать с документами без риска их повреждения или утраты.

Тема 3: Защита конфиденциальной служебной информации

- Правила работы с конфиденциальной информацией.
- Организация защиты информации в офисной среде.
- Использование технических средств для обеспечения безопасности данных.
- Ожидаемые результаты:
 - Умение защитить конфиденциальные данные в рамках профессиональной деятельности.
 - Знание методов предотвращения утечки информации.

Оценка результатов освоения дисциплины

Оценка результатов освоения дисциплины осуществляется с применением фонда оценочных средств, представленного в разделе «Фонд оценочных средств» настоящей образовательной программы.

Формами контроля являются: выполнение и проверка практических заданий, проверка самостоятельных работ, текущий контроль в процессе изучения материала. Промежуточная аттестация проводится на основании оценки выполнения СР и ПЗ, участия в обучении, а также на итоговой аттестации в форме экзамена (при необходимости — устного опроса/зачёта).

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ КООРДИНАЦИОННОЙ РАБОТЫ»

Цель дисциплины:

Формирование умений и навыков в области координации работы сотрудников, ведения учетной документации о разъездах, составления отчетов и контроля исполнения поручений руководителя.

Результаты освоения дисциплины:

Знать:

- Основы координации работы сотрудников и подразделений.
- Методы ведения учетной документации о разъездах.
- Принципы составления отчетов и справок.

Уметь:

- Организовывать и координировать работу курьеров и водителей.
- Вести журналы разъездов сотрудников.
- Составлять отчеты и справки о выполнении задач.
- Контролировать выполнение поручений руководителя.

Необходимые знания:

- Основы планирования и координации работы.
- Стандарты ведения учетной документации.
- Правила анализа и оценки выполнения задач.

Практические задания:

Цель: Отработка навыков координации сотрудников, ведения журналов разъездов, составления отчетных документов и контроля исполнения поручений.

Практическое задание 1

Тема: Координация работы курьеров и водителей, ведение журналов разъездов

Задание: Смоделируйте журнал разъездов курьеров за один рабочий день, включив следующие графы: ФИО сотрудника, дата, маршрут, цель поездки, время отправления и возврата, подпись ответственного лица.

Форма отчёта: таблица (Word или Excel) с минимум 5 строками.

Форма сдачи: файл таблицы.

Критерии оценки: корректность структуры, логика маршрутов, аккуратность.

Практическое задание 2

Тема: Составление отчетов и справок о разъездах работников

Задание: На основе предыдущего задания составьте служебную записку на имя руководителя с кратким отчетом о разъездах курьеров за день (итоговая статистика, важные замечания, предложения).

Форма отчёта: текст до 1 страницы.

Форма сдачи: Word или PDF.

Критерии оценки: логичность структуры, краткость, деловой стиль.

Практическое задание 3

Тема: Контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками

Задание: Разработайте простую форму для учёта исполнения поручений (таблицу), где указать: дата поручения, суть задания, исполнитель, срок, отметка о выполнении, примечание.

- Пример — заполните 3 строки.

Форма отчёта: таблица (Word или Excel).

Форма сдачи: файл таблицы.

Критерии оценки: полнота граф, практическая применимость, аккуратность.

Самостоятельные работы обучающихся:

Задание: Изучите открытые вакансии помощников руководителя, офис-менеджеров или координаторов (на hh.ru, superjob.ru и др.). На основе 3–5 реальных описаний вакансий составьте обобщённый список основных задач, связанных с координацией работы персонала и исполнением поручений. Также укажите:

- какие качества и навыки чаще всего упоминаются как необходимые;
- чем отличаются обязанности в зависимости от профиля компании.

Форма сдачи: аналитическая заметка (до 1,5 страниц).

Форма контроля: загрузка в систему, проверка на актуальность, логичность обобщений и соответствие теме.

Структура и содержание дисциплины:

№ п/п	Темы дисциплины	Часы	СР	Онлайн платформа	ПЗ
1	Координация работы курьеров и водителей, ведение журналов разъездов	5	2	2	1
2	Составление отчетов и справок о разъездах работников	6	3	2	1
3	Контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками	5	2	2	1
Итого:		16	7	6	3

Тема 1: Координация работы курьеров и водителей, ведение журналов разъездов

- Организация и распределение задач среди курьеров и водителей.
- Ведение журналов учета маршрутов и разъездов.
- Оптимизация графиков для повышения эффективности работы.
- Ожидаемые результаты:
 - Навыки координации работы сотрудников.
 - Умение вести учетную документацию по разъездам.

Тема 2: Составление отчетов и справок о разъездах работников

- Формат и структура отчетов о разъездах.
- Сбор и анализ данных о выполнении задач в разъездах.

- Оформление справок и отчетов для руководства.
- Ожидаемые результаты:
 - Умение составлять структурированные отчеты и справки.
 - Навыки анализа и обработки данных о разъездах сотрудников.

Тема 3: Контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками

- Методы контроля исполнения задач.
- Анализ выполнения поручений и предоставление обратной связи.
- Ведение учетной документации по исполнению задач.
- Ожидаемые результаты:
 - Навыки контроля выполнения поручений.
 - Умение оценивать и документировать результаты выполненных задач.

Оценка результатов освоения дисциплины

Оценка результатов освоения дисциплины осуществляется с применением фонда оценочных средств, представленного в разделе «Фонд оценочных средств» настоящей образовательной программы.

Формами контроля являются: выполнение и проверка практических заданий, проверка самостоятельных работ, текущий контроль в процессе изучения материала. Промежуточная аттестация проводится на основании оценки выполнения СР и ПЗ, участия в обучении, а также на итоговой аттестации в форме экзамена (при необходимости — устного опроса/зачёта).

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И ОБРАБОТКА ИНФОРМАЦИИ»

Цель дисциплины:

Формирование знаний и навыков работы с документами, включая их прием, регистрацию, хранение и использование баз данных и информационно-справочных систем для обработки информации.

Результаты освоения дисциплины:

Знать:

- Основы приема и регистрации документов.
- Принципы организации текущего хранения и учета документов.
- Методики работы с базами данных и информационно-справочными системами.

Уметь:

- Принимать и регистрировать входящие и исходящие документы.
- Организовывать хранение и учет документов.
- Использовать базы данных и справочные системы для обработки информации.

Необходимые знания:

- Нормативные требования к ведению документооборота.
- Правила хранения и учета документов в организации.
- Основы использования информационных систем для документооборота.

Практические задания:

Цель: Формирование практических навыков приёма, регистрации, хранения и систематизации документов, а также работы с базами данных и справочными системами.

Практическое задание 1

Тема: Приём и регистрация входящих и исходящих документов

Задание: Заполните предложенные шаблоны журнала входящих и исходящих документов (по 3 записи в каждый). Придумайте реалистичное содержание: номера, даты, темы, отправители/получатели.

Форма отчёта: Excel или таблица в Word.

Форма сдачи: загрузка файла.

Критерии оценки: правильность структуры, логичность данных, аккуратность.

Практическое задание 2

Тема: Организация текущего хранения и учёта документов

Задание: Составьте план хранения документов для небольшого офиса (например, юридические документы, заявки клиентов, входящая корреспонденция и пр.) — укажите категории, сроки хранения, места хранения (папка, архив, облако и т.п.).

Форма отчёта: таблица с колонками: *Категория документа, Срок хранения, Место хранения.*

Форма сдачи: Word или Excel.

Критерии оценки: логика классификации, соответствие практике.

Практическое задание 3

Тема: Работа с базами данных и информационно-справочными системами

Задание: Проведите поиск правовой информации в одной из онлайн-систем (Консультант+, Гарант, Контур.Норматив). Найдите нормативный документ, регламентирующий хранение служебных документов, и запишите:

- название документа,
- дата и номер,
- какую информацию он регулирует.

Форма отчёта: короткая справка (до 1 страницы).

Форма сдачи: Word или PDF.

Критерии оценки: корректность ссылки на документ, краткость и ясность изложения.

Самостоятельные работы обучающихся:

Задание: Выберите любую ситуацию из реальной жизни или профессиональной сферы, в которой необходимо вести документацию (например: оформление приёма нового сотрудника, согласование договора, регистрация обращения клиента). Подготовьте краткое описание, в котором отразите:

- какие виды документов при этом формируются;
- кто их составляет и, кто согласует/подписывает;
- как осуществляется их учёт и хранение (в бумажной и/или электронной форме).

Форма сдачи: текст (1–1,5 страницы), можно с пунктами или подзаголовками.

Форма контроля: загрузка файла, проверка преподавателем на практическую применимость и соответствие теме.

Структура и содержание дисциплины:

№ п/п	Темы дисциплины	Часы	СР	Онлайн платформа	ПЗ
1	Прием и регистрация входящих и исходящих документов	7	4	2	1
2	Организация текущего хранения и учета документов	7	4	2	1
3	Работа с базами данных и информационно-справочными системами	6	3	2	1
Итого:		20	11	6	3

Тема 1: Прием и регистрация входящих и исходящих документов

- Порядок приема и регистрации документов.
- Разделение документов на регистрируемые и нерегистрируемые.
- Ведение журнала учета входящих и исходящих документов.
- Ожидаемые результаты:
 - Умение правильно принимать и регистрировать документы.
 - Навыки ведения учетной документации.

Тема 2: Организация текущего хранения и учета документов

- Правила хранения документов в текущем делопроизводстве.
- Формирование и систематизация дел.
- Контроль доступа и обеспечение сохранности документов.
- Ожидаемые результаты:
 - Навыки организации хранения и учета документов.
 - Умение структурировать и систематизировать документы для удобного использования.

Тема 3: Работа с базами данных и информационно-справочными системами

- Использование баз данных для учета и обработки информации.
- Применение информационно-справочных систем (например, 1С, Консультант Плюс или аналоги).
- Автоматизация документооборота с помощью специализированного ПО.
- Ожидаемые результаты:
 - Умение работать с базами данных для управления документами.
 - Навыки использования справочных систем для поиска и обработки информации.

Оценка результатов освоения дисциплины

Оценка результатов освоения дисциплины осуществляется с применением фонда оценочных средств, представленного в разделе «Фонд оценочных средств» настоящей образовательной программы.

Формами контроля являются: выполнение и проверка практических заданий, проверка самостоятельных работ, текущий контроль в процессе изучения материала. Промежуточная аттестация проводится на основании оценки выполнения СР и ПЗ, участия в обучении, а также на итоговой аттестации в форме экзамена (при необходимости — устного опроса/зачёта).

«ОСНОВЫ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА И ДОКУМЕНТООБЕСПЕЧЕНИЯ»

Цель дисциплины:

Формирование базовых знаний и навыков в области ведения документооборота, организации хранения и подготовки документов к архивированию.

Результаты освоения дисциплины:

Знать:

- Основы ведения документооборота в организации.
- Принципы подготовки документов к архивированию.
- Правила формирования дел и передачи их в архив.

Уметь:

- Организовывать документооборот и работу с документами.
- Проводить систематизацию и учет документов для текущего хранения.
- Готовить документы к архивированию и передавать их в архив.

Необходимые знания:

- Нормативные требования к делопроизводству и документообороту.
- Методики формирования дел.
- Основы архивного дела и хранения документов.

Практические задания:

Цель: Формирование базовых умений ведения документооборота, систематизации и подготовки документов к архивированию.

Практическое задание 1

Тема: Основы ведения документооборота и работы с документами

Задание: Подготовьте образец внутреннего документа (например: служебная записка, объяснительная, информационное письмо) по предложенной ситуации. Пример ситуации: сотрудник сообщает руководителю о задержке выполнения задания из-за технических проблем.

Форма отчёта: текст документа (1 страница).

Форма сдачи: Word или PDF.

Критерии оценки: деловой стиль, структура документа, корректность формулировок.

Практическое задание 2

Тема: Организация текущего хранения и подготовки документов к архивированию

Задание: Составьте таблицу классификации документов (не менее 5 позиций), указав для каждого документа:

- наименование,
- срок хранения,
- основание (например, по перечню),
- ответственное лицо.

Форма отчёта: таблица.

Форма сдачи: Word или Excel.

Критерии оценки: соответствие требованиям архивного дела, логичность группировки.

Практическое задание 3

Тема: Формирование дел и передача документов в архив

Задание: Составьте описание дел, передаваемых в архив (по образцу, предложенному преподавателем, или произвольно, если шаблон не дан). Укажите: номер дела, наименование, даты, количество листов.

Форма отчёта: таблица-опись.

Форма сдачи: Word или Excel.

Критерии оценки: правильность структуры, аккуратность оформления.

Самостоятельные работы обучающихся:

Задание: Ознакомьтесь с нормативными документами или методическими рекомендациями (например, из КонсультантПлюс, Гарант, справочников), регулирующими правила оформления и хранения служебных документов. На основе изученного подготовьте краткое резюме, в котором укажите:

- три ключевых требования к оформлению дел в делопроизводстве;
- два распространённых нарушения, которые встречаются в практике организаций;
- почему важно соблюдать стандарты оформления и хранения документов.

Форма сдачи: текст (до 1,5 страницы) в свободной форме.

Форма контроля: загрузка файла в систему, проверка преподавателем по полноте и корректности анализа.

Структура и содержание дисциплины:

№ п/п	Темы дисциплины	Часы	СР	Онлайн платформа	ПЗ
1	Координация работы курьеров и водителей, ведение журналов разъездов	5	2	2	1
2	Составление отчетов и справок о разъездах работников	6	3	2	1
3	Контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками	5	2	2	1
Итого:		16	7	6	3

Тема 1: Основы ведения документооборота и работы с документами

- Понятие и виды документооборота.
- Правила учета и регистрации документов.
- Роль делопроизводства в управлении организацией.
- Ожидаемые результаты:
 - Знание основ документооборота.
 - Навыки работы с учетными формами и регистрацией документов.

Тема 2: Организация текущего хранения и подготовки документов к архивированию

- Правила систематизации и учета документов.
- Подготовка документов для передачи в архив.
- Обеспечение сохранности и доступности документов.
- Ожидаемые результаты:

- Умение организовывать текущее хранение документов.
- Навыки подготовки дел для архивного хранения.

Тема 3: Формирование дел и передача документов в архив

- Методики формирования дел.
- Порядок передачи дел в архив организации.
- Правила оформления дел для архивного хранения.
- Ожидаемые результаты:
 - Навыки формирования дел в соответствии с нормативными требованиями.
 - Умение документировать процесс передачи в архив.

Оценка результатов освоения дисциплины

Оценка результатов освоения дисциплины осуществляется с применением фонда оценочных средств, представленного в разделе «Фонд оценочных средств» настоящей образовательной программы.

Формами контроля являются: выполнение и проверка практических заданий, проверка самостоятельных работ, текущий контроль в процессе изучения материала. Промежуточная аттестация проводится на основании оценки выполнения СР и ПЗ, участия в обучении, а также на итоговой аттестации в форме экзамена (при необходимости — устного опроса/зачёта).

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ, ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Для проведения промежуточной и итоговой аттестации по программе профессионального обучения по профессии «Делопроизводитель» разработан фонд оценочных средств, являющийся неотъемлемой частью учебно-методического комплекса.

Объектами оценивания выступают:

- степень освоения теоретических знаний по дисциплинам, включая основы организационной деятельности, делового общения, документооборота и безопасности;
- уровень овладения практическими умениями и навыками, такими как приём и регистрация документов, координация работы сотрудников, работа с базами данных и офисными приложениями, а также соблюдение охраны труда и служебного этикета;
- активность обучающихся на занятиях, выполнение практических заданий, участие в обсуждениях и решение задач, направленных на применение полученных знаний в реальных условиях.

Текущий контроль знаний осуществляется онлайн на вебинарах, живых встречах, прямых эфирах, а также через выполнение упражнений на практических занятиях, тестирование и другие формы контроля (проверка СР и ПЗ), установленные преподавателем.

Промежуточная аттестация проводится согласно учебному плану, указанному в программе, для оценки качества усвоения обучающимися содержания учебных блоков. Аттестация может проводиться в форме зачёта, тестирования или других форм, определённых учебным планом, включая (исключительно, только) проверку выполнения практических заданий и самостоятельных работ.

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена, с целью установления уровня знаний обучающихся, соответствующего прогнозируемым результатам и требованиям, установленным образовательной программой.

Квалификационный экзамен состоит из двух частей:

- **теоретическая часть** — тестирование по материалам всех разделов программы на образовательной платформе;
- **практическая часть** — выполнение комплексного кейс-задания, в рамках которого обучающийся демонстрирует умения по оформлению документов, работе с регистрационными формами, организации документооборота и координации задач, отражающих трудовые действия, предусмотренные профессиональным стандартом по профессии «Делопроизводитель».

Экзамен проводится дистанционно, с использованием средств электронного обучения и ДОТ. Результаты обеих частей учитываются при вынесении итоговой оценки. Для получения положительного результата необходимо успешно пройти как теоретическую, так и практическую часть экзамена.

Обучающийся допускается к итоговой аттестации после завершения всех теоретических и практических занятий по программе.

Лицам, успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдаётся свидетельство о профессии рабочего, должности служащего установленного образца, с указанием названия программы, календарного периода обучения и объёма обучения в академических часах.

Для аттестации обучающихся на соответствие их достижениям требованиям образовательной программы созданы фонды оценочных средств, включающие типовые задания, тесты и другие методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретённых компетенций. Эти фонды соответствуют целям программы подготовки, учебному плану и обеспечивают оценку качества общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Оценка качества освоения учебных модулей (предметов, тем) проводится в процессе промежуточной аттестации.

Формой промежуточной аттестации является проверка самостоятельных работ (СР) и практических заданий (ПЗ), как указано в учебном плане и учебно-тематическом плане. Также учитывается участие обучающегося в образовательном процессе.

Критерии оценки промежуточной аттестации:

- полнота выполнения задания в соответствии с формулировкой;
- самостоятельность выполнения;
- логичность и структурированность представленного материала;
- соответствие теме и цели дисциплины;
- соблюдение объёма, оформления и сроков.

Оценка качества освоения всей образовательной программы проводится в процессе итоговой аттестации в форме квалификационного экзамена, который включает теоретическую и практическую части. Итоговая оценка формируется по совокупности результатов обеих частей.

Зачтено: Оценка «Зачтено» выставляется обучающемуся, продемонстрировавшему уверенные и всесторонние знания, умение применять полученные в рамках программы навыки и компетенции.

Обучающийся должен:

- набрать не менее 70% правильных ответов в теоретическом тестировании;
- успешно выполнить практическое кейс-задание, продемонстрировав владение основами делопроизводства, документооборота, регистрации документов, координации и служебного этикета.

Итоговая оценка выставляется только при успешном выполнении обеих частей экзамена.

Не зачтено: Оценка «Не зачтено» выставляется обучающемуся, который:

- набрал менее 70% правильных ответов в тестировании,
- не выполнил практическое задание,
- или допустил грубые нарушения содержания/структуры задания,
- либо в целом не подтвердил овладение трудовыми действиями, предусмотренными программой.

Оценка по модулям: По отдельным модулям (предметам, темам) возможно выставление промежуточных оценок, ориентированных на уровень выполнения текущих заданий, по следующей шкале:

% правильных ответов	Оценка
от 0% до 40%	«Неудовлетворительно»
от 40% до 60%	«Удовлетворительно»
от 60% до 80%	«Хорошо»
от 80% до 100%	«Отлично»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Оценочные материалы в форме тестовых вопросов разработаны с целью контроля качества освоения учебных модулей (предметов, тем).

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов
1	Что такое организационная структура?	1. Совокупность всех работников организации. 2. Распределение ролей и обязанностей в организации. 3. Личное руководство организации.
2	Какой из документов является обязательным для ведения документооборота в организации?	1. Рабочий журнал. 2. Регистрационная форма документов. 3. Контракт с сотрудником.
3	Какие документы не подлежат регистрации в организации?	1. Письма и отчеты. 2. Личные письма сотрудников. 3. Все официальные документы.
4	Что означает термин «служебный этикет»?	1. Нормы поведения сотрудников на работе. 2. Специальные правила общения в организациях. 3. Оформление служебных документов.
5	Какое правило общения в деловой переписке является обязательным?	1. Использование неформального языка. 2. Соблюдение речевого этикета. 3. Применение разговорных выражений.
6	Какую роль играет умение устанавливать контакт в деловом общении?	1. Осуществление деловых переговоров. 2. Установление доверительных отношений. 3. Повышение личной продуктивности.
7	Какой из методов является наиболее эффективным при разрешении конфликтов на рабочем месте?	1. Игнорирование проблемы. 2. Вмешательство третьей стороны. 3. Открытое обсуждение с конфликтующими сторонами.
8	Что включает в себя правильная организация приема посетителей?	1. Подготовка помещения для встречи. 2. Встреча и регистрация посетителей. 3. Перенаправление посетителей к нужному сотруднику.
9	Какое оборудование используется для организации видеоконференций?	1. Личный ноутбук. 2. Компьютер с веб-камерой и микрофоном. 3. Специальное видеоконференц-оборудование.
10	Какое приложение чаще всего используется для работы с текстами и таблицами в офисе?	1. Microsoft Word. 2. Adobe Acrobat Reader. 3. Excel.
11	Каковы основные требования к безопасности при работе с оргтехникой?	1. Защита от перегрева и неправильного подключения. 2. Соблюдение условий работы на расстоянии от компьютера. 3. Остановка работы на 10 минут через каждый час.
12	Какую информацию следует защищать в рабочем процессе?	1. Личные данные сотрудников. 2. Конфиденциальную служебную информацию.

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов
		3. Общее рабочее расписание.
13	Какое правило не является обязательным при оформлении пропусков для посетителей?	1. Указание даты посещения. 2. Проставление подписей всех сотрудников. 3. Оформление пропуска только для VIP-персон.
14	Как правильно организовать систему хранения документов в организации?	1. В зависимости от важности документа. 2. На основе внешней компании. 3. Сортировка по дате и типу документов.
15	Какие виды документов включаются в систему текущего документооборота?	1. Только письма и запросы. 2. Входящие и исходящие письма, отчеты, заявки. 3. Вся документация, связанная с бухгалтерией.
16	Какой из типов документов подлежит архивированию?	1. Рабочие материалы, не имеющие значения для будущей работы. 2. Важные документы, подлежащие длительному хранению. 3. Документы, потерявшие свою актуальность.
17	Что такое база данных в контексте документооборота?	1. Хранение всех документов на одном компьютере. 2. Система для организации и хранения информации. 3. Программа для архивации документов.
18	Какие данные включаются в справочно-правовую систему?	1. Нормативные акты и правила. 2. Личные контакты сотрудников. 3. Внешние деловые письма.
19	Какие обязательные этапы включает процесс архивации документа?	1. Оценка актуальности, уничтожение документов, хранение. 2. Оформление, упаковка, сдача в архив. 3. Применение компьютерной архивации.
20	Какие документы должны быть оформлены в случае передачи дел в архив?	1. Список документов для уничтожения. 2. Перечень документов, передаваемых в архив. 3. Только секретные документы.
21	В чем заключается задача кадрового учета в делопроизводстве?	1. В учете всех рабочих процессов. 2. В ведении журналов учета рабочего времени. 3. В организации передачи сотрудников в другие подразделения.
22	Как организовать проверку соблюдения охраны труда на рабочем месте?	1. Через ежемесячный мониторинг состояния рабочих мест. 2. Через проведение регулярных инструктажей. 3. Соблюдением норм по оборудованию и технике безопасности.
23	Какие средства защиты должны быть на рабочем месте?	1. Персональные средства защиты, такие как перчатки, маски. 2. Оборудование для удаленной работы. 3. Средства для организации внутренней связи.
24	Какую информацию необходимо защищать при хранении служебных	1. Личные данные сотрудников. 2. Секретную информацию и персональные

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов
	документов?	данные. 3. Общие организационные данные.
25	Каково основное правило работы с конфиденциальной информацией?	1. Хранить только в бумажном виде. 2. Защищать с использованием паролей и шифрования. 3. Публиковать для внутреннего использования.
26	Что требуется при регистрации входящих документов?	1. Указать только дату получения. 2. Внести информацию в реестр и уведомить сотрудников. 3. Составить краткую аннотацию документа.
27	Как организовать работу с документами в условиях удаленной работы?	1. Обмениваться документами по почте. 2. Использовать электронную почту и облачные сервисы. 3. Работать только с бумажными копиями.
28	Какой процесс является частью текущего документооборота?	1. Уничтожение устаревших документов. 2. Регистрация и передача документов в структурные подразделения. 3. Сканирование документов для архивации.
29	Что является основным признаком документа, подлежащего архивированию?	1. Информация, не требующая немедленного использования. 2. Документы, имеющие важность для организации в будущем. 3. Документы, не нуждающиеся в хранении.
30	Какие данные содержат учетные регистрационные формы?	1. Персональные данные сотрудников. 2. Дата регистрации, тип документа и его назначение. 3. Информация о конфиденциальных данных.

ОРГАНИЗАЦИОННО – ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Реализация программы профессионального обучения по профессии «Делопроизводитель» обеспечивается педагогическими кадрами образовательной организации, а также привлекаемыми специалистами, имеющими соответствующую квалификацию. В качестве преподавателей могут быть привлечены как штатные сотрудники образовательной организации, так и специалисты на иных законных основаниях, включая работников организаций, деятельность которых соответствует профилю программы.

Требования к квалификации преподавателей:

1. Образование:

- Преподаватель должен иметь высшее образование — специалитет или магистратуру, а также (или) среднее профессиональное образование, профиль которого соответствует преподаваемым дисциплинам (модулям).

- Дополнительное профессиональное образование на базе высшего образования (специалитет или магистратура), а также профессиональная переподготовка, направленная на соответствие преподаваемому учебному курсу.

- Педагогические работники обязаны проходить обучение и проверку знаний в области охраны труда, в установленном законодательством порядке.

2. Опыт работы:

- В случае несоответствия профиля образования преподаваемому курсу, преподаватель должен иметь опыт работы в соответствующей профессиональной области.

- Требования к стажу работы не предъявляются при наличии ученой степени (звания).

3. Дополнительные требования:

- Преподаватель должен пройти обязательные медицинские осмотры, а также периодические и внеочередные медицинские осмотры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- Педагогические работники обязаны пройти аттестацию на соответствие занимаемой должности в установленном порядке.

Квалификационные требования:

Реализация программы профессионального обучения обеспечивается педагогическими кадрами, квалификация которых должна соответствовать требованиям, указанным в квалификационных справочниках и профессиональных стандартах, при наличии таковых.

ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО – ТЕХНИЧЕСКИМ УСЛОВИЯМ

Занятия проводятся занятия в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» используя сайт и иные дополнительные дистанционные ресурсы. Сервис «Emdesell».

Для проведения вебинаров и онлайн-трансляций используется оснащенный оборудованием кабинет:

– помещение оборудовано посадочным местом для преподавателя(ей);

– преподавателю предоставляется персональный компьютер с соответствующими мультимедийными характеристиками (Intel Core i3 либо идентичные по характеристикам, оперативная память: от 4 Гб и выше), со стабильным соединением с сетью «Интернет»;

– web-камера;

– микрофон (интегрирован в камеру);

– колонки (интегрированы);

– комплект клавиатуры и мыши.

Электронно-информационные ресурсы для проведения вебинаров и видео-конференцсвязи:

– «YouTube» + «OBS Studio» в комплексе позволяют записывать видео материалы, записи экрана (демонстрации);

– «Zoom» (<https://zoom.us>) - сервис беспроводного взаимодействия для организации видео-конференций, вебинаров, групповых чатов;

– «Telegram» (<https://telegram.org>) - кроссплатформенная система мгновенного обмена сообщениями с функциями обмена текстовыми, голосовыми и видео-сообщениями, фотографиями и файлами. Также позволяет совершать аудио и видеозвонки, устраивать **прямые эфиры** в каналах и группах, организовывать **конференции**, многопользовательские группы и каналы;

– «VK Звонки» (<https://calls.vk.com>) — платформа для любых видеовстреч: уроков, совещаний, вебинаров, бизнес-презентаций, групповых видео-конференций.

Размещение материалов вебинаров и доступ к ним участников обеспечивает техническая платформа (сайт, система управления сайтом, другие технические средства):

1. Трансляция вебинара в режиме реального времени.

2. Хранение, систематизация записей вебинаров, с предоставлением участникам возможности просмотра записи онлайн.

3. Хранение, систематизация и доступ к скачиванию материалов учебных программ.

4. Обмен короткими текстовыми сообщениями (чат).

5. Система регистрации на вебинар.

6. Техническое сопровождение проведения вебинара.

Основные функции программы:

1. Онлайн-трансляция учебных занятий с возможностью обратной связи.

2. Размещение тестов и проведение онлайн-тестирования.

3. Хранение учебно-методических материалов.

4. Обратная связь обучающихся к организаторам и преподавателям.

5. Автоматическая фиксация хода учебного процесса, промежуточных и итоговых результатов обучающихся.

6. Сбор и хранение заявок на обучение и сведений об обучающихся.

7. Информационно-консультационное обслуживание обучающихся.

Адрес размещения образовательной платформы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://intcity.emdesell.ru>

ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИОННЫМ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИМ УСЛОВИЯМ, ИНТЕРНЕТ РЕСУРСЫ

Каждый слушатель в процессе обучения получает рабочие материалы – методические пособия. Цифровая библиотека реализуется в виде методических пособий и видеоуроков, размещаемых на образовательной платформе в соответствующих разделах. Все обучающиеся получают доступ к материалам через личный кабинет на платформе.

1. <http://www.consultant.ru>
2. <https://base.garant.ru>
3. <https://normativ.kontur.ru>
4. <https://zoom.us>
5. <https://telegram.org>
6. <https://calls.vk.com>
7. <https://intcity.emdesell.ru>
8. <https://intcity.org>