

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

А.Е. Рудин

« 28 » июня 2022 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.ДВ.01.02** Организация секретарского обслуживания

Учебный план: 2022-2023 46.03.02 ИБК ДОУвОГВ ЗАО №1-3-68.plx

Кафедра: **22** Истории и теории дизайна и медиакоммуникаций

Направление подготовки:  
(специальность) 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Профиль подготовки: Документационное обеспечение управления в органах государственной и  
(специализация) муниципальной власти

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоём- кость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации	
	Лекции	Практ. занятия					
3	УП	8	12	84	4	3	Зачет
	РПД	8	12	84	4	3	
4	УП	4	4	110	26	4	Экзамен
	РПД	4	4	110	26	4	
Итого	УП	12	16	194	30	7	
	РПД	12	16	194	30	7	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.10.2020 г. № 1343

Составитель (и):

кандидат педагогических наук, Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Вильчинская-Бутенко  
Марина Эдуардовна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой истории и теории дизайна и  
медиакоммуникаций \_\_\_\_\_

Вильчинская-  
Бутенко Марина  
Эдуардовна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Вильчинская-  
Бутенко Марина  
Эдуардовна

Методический отдел: Макаренко С.В.

---

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося в области организации секретарского обслуживания

**1.2 Задачи дисциплины:**

- Рассмотреть роль секретарей различных категорий в современном управленческом аппарате
- Показать особенности организации современного секретарского обслуживания
- Ознакомить с основными функциями и должностными обязанностями секретаря

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Деловые коммуникации в профессиональной сфере

Производственная практика (проектная практика)

Организация протокольных мероприятий

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ПК-2: Способен организовывать деловые контакты и протокольные мероприятия</b>
--

<b>Знать:</b> технологии организации работы руководителя и эффективного функционирования офиса.
---

<b>Уметь:</b> составлять и оформлять различные виды документов, работать в программах MSOffice (Word, Excel, Access), Outlook, работать с Internet, создавать презентации в PowerPoint
--

<b>Владеть:</b> навыками делового общения, телефонных переговоров, речевого этикета, навыками поддержания уровня своей квалификации, необходимого для надлежащего исполнения должностных обязанностей
---

### 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Основы организации труда секретаря	3				
Тема 1. Роль и место секретаря в структуре документационного обеспечения управления. История развития профессии секретаря с древности по 1800 г. Изменения в профессии с 1800 г. Секретарь в организации, секретарь на телефоне, секретарь reception, секретарь офиса, секретарь-референт, офис-менеджер (администратор), секретарь-переводчик, помощник (личный секретарь) руководителя, руководитель секретариата.		2		21	НИ
Тема 2. Организация труда секретаря. Условия труда. Оснащение помещений управленческих служб. Требования к помещениям с учетом видов деятельности, специфики выполняемых работ и оказываемых услуг. Информационное табло, стенды: их назначение, использование, требования к расположению. Рабочее пространство секретаря: собственное рабочее место, зона приема посетителей, вспомогательная (хозяйственная зона). Интерьер рабочего места. Средства оргтехники на рабочем месте. Компьютерное обеспечение рабочего места. Требования к размещению технических средств на рабочем месте. Значение рациональной организации рабочего места секретаря. Правила техники безопасности, гигиены, эргономики и ресурсосбережения при работе со средствами информатизации		2		21	НИ
Раздел 2. Административно-организационные функции секретаря					
Тема 3. Административные функции секретаря. Организационные функции секретаря.		2		2	ИЛ

<p>Тема 4. Категории посетителей. Делегирование обязанностей заместителям руководителя по направлениям. Технология организации личного приёма граждан руководителем. Оборудование приёмной. Информационное обслуживание посетителей.</p> <p>Работа с посетителями, телефонные переговоры; подшивка исполненных документов в дела; выполнение работ на компьютере; организация копирования документов в соответствии с указанием руководителя, организация деловых приемов.</p> <p>Организация деловых поездок руководителя.</p>			6	19	НИ
Раздел 3. Делопроизводственные функции секретаря					
Тема 5. Делопроизводственные функции секретаря. Технические функции секретаря.		1		1	ИЛ
Тема 6. Состав делопроизводственных операций секретаря.			2	9	НИ
Раздел 4. Функции секретаря-референта					
Тема 7. Аналитические функции секретаря.		1		1	ИЛ
Тема 8. Аналитические функции секретаря-референта: бумажные и безбумажные. Сбор, анализ и обобщение информации по заданию руководителя. Формы представления информации. Подготовка выступлений руководителя. Подготовка аналитического обзора (реферата)			4	10	ИЛ
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		8	12	84	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Раздел 5. Нормативно-методическая база квалификационных требований к профессии секретаря					
Тема 9. Правовая основа секретарской деятельности. Федеральный закон "Об информации, информатизации и защите информации", Федеральный закон "Об электронной цифровой подписи", Федеральный закон "Об архивном деле", Закон Российской Федерации "О языках народов Российской Федерации", Закон "О государственном языке Российской Федерации", Федеральный закон "О бухгалтерском учете", Федеральный закон "Об акционерных обществах", Федеральный закон "Об обществах с ограниченной ответственностью" и др.	4				
Нормативно-методические акты					
Тема 10. Регламентация должностных обязанностей секретаря. "Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих". Должностная инструкция секретаря			2	30	НИ
Раздел 6. Деловые и личностные качества секретаря					

Тема 11. Значение деловой культуры в организации секретарского обслуживания. Виды делового этикета, связанные с функционалом секретаря. Цифровой этикет для помощника руководителя. Правила видеосовещаний	2		25	НИ
Тема 12. Требования делового этикета при выполнении обязанностей: 1) Работа с почтой. 2) Телефонные разговоры. 3) Текущая работа. 4) Деловые встречи.		2	30	НИ
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	4	4	110	
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)	19,5		6,5	
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>	47,75		200,5	

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

##### 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

##### 5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-2	характеризует правила организации эффективного функционирования офиса; корректно составляет и оформляет различные виды документов, необходимые в процессе секретарской деятельности, создает презентации в PowerPoint ; самостоятельно определяет требования и регламенты делового общения, телефонных переговоров, речевого этикета секретаря	Список вопросов для собеседования и практико-ориентированные задания

##### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
4 (хорошо)	Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
3 (удовлетворительно)	Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально	

	важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки). Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
Зачтено	Обучающийся активно работал на лекциях, своевременно выполнил практические задания, возможно допуская несущественные ошибки в ответе на вопросы преподавателя. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
Не зачтено	Обучающийся не выполнил (выполнил частично) практические задания, допустил существенные ошибки в ответе на вопросы преподавателя. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	

**5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**  
**5.2.1 Перечень контрольных вопросов**

№ п/п	Формулировки вопросов
Курс 3	
1	История развития профессии секретаря с древности по 1800 г. Изменения в профессии с 1800 г.
2	Специфика профессии секретарь в организации
3	Специфика профессии секретарь колл-центра
4	Специфика профессии секретарь reception
5	Специфика профессии секретарь офиса
6	Специфика профессии секретарь-референт
7	Специфика профессии офис-менеджер (администратор)
8	Специфика профессии секретарь-переводчик
9	Специфика профессии помощник (личный секретарь) руководителя
10	Специфика профессии руководитель секретариата.
11	Оснащение помещений управленческих служб. Требования к помещениям с учетом видов деятельности, специфики выполняемых работ и оказываемых услуг.
12	Информационное табло, стенды: их назначение, использование, требования к расположению.
13	Рабочее пространство секретаря: собственное рабочее место, зона приема посетителей, вспомогательная (хозяйственная зона).
14	Интерьер рабочего места.
15	Средства оргтехники на рабочем месте. Компьютерное обеспечение рабочего места. Требования к размещению технических средств на рабочем месте.
16	Значение рациональной организации рабочего места секретаря. Правила техники безопасности, гигиены, эргономики и ресурсосбережения при работе со средствами информатизации
17	Административные функции секретаря.
18	Организационные функции секретаря.
19	Делопроизводственные функции секретаря.
20	Аналитические функции секретаря.
21	Технические функции секретаря.
Курс 4	
22	Корпоративные стандарты телефонного общения. Служебная иерархия в телефонном

23	Требования к правильной речи. Тембр голоса, интонации, дикция. Правила и стандарты учтивой беседы.
24	Входящие и исходящие звонки. Начало и завершение телефонного разговора
25	Переписка как элемент деловой коммуникации.
26	Имидж секретаря.
27	Особенности служебного этикета женщины.
28	Поведенческий этикет.
29	Этика речевой коммуникации.
30	Конфликтные ситуации в работе помощника руководителя (секретаря-референта), предотвращение и разрешение конфликтов.
31	Эффективная модель взаимоотношений секретаря с деловыми партнерами
32	Этикет и эффективная модель взаимоотношений секретаря с посетителями
33	Особенности взаимоотношений секретаря с иностранными партнерами
34	Гендерные особенности в общении и поведении
35	Каналы получения информации для руководителя. Неформальная информация для руководителя
36	Конфиденциальность в действиях помощника руководителя и секретаря
37	Роль секретаря в поддержании благоприятного микроклимата в коллективе
38	Служебная вертикаль (отношения в системе «руководитель-подчиненный»). Служебная субординация.
39	Служебная горизонталь (отношения в системе «коллега-коллега»). Служебная субординация.



### 5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Что первоначально означало слово «секретарь»?
  - а) помощник руководителя
  - б) доверенное лицо
  - в) письмовод государя
  
2. Когда в России появилась должность секретаря?
  - а) в XV в.
  - б) в XVI в.
  - в) в XVIII в.
  
3. С какой датой в России связан День секретаря?
  - а) 27 февраля 1720 г
  - б) 23 марта 1840 г
  - в) 26 февраля 1956 г
  
4. Как в настоящее время в словарях определяется понятие «секретарь»?
  - а) лицо, ведущее деловую переписку
  - б) лицо, ведущее деловую переписку отдельного лица или какого-либо учреждения, а также ведающее делопроизводством
  - в) лицо, ведающее делопроизводством
  
5. В качестве какой профессии в России появляется должность секретаря?
  - а) личного секретаря купцов
  - б) писца
  - в) личного секретаря императора
  
6. Как определяется слово «секретарь» в Толковом словаре В. Даля?
  - а) доверенный письмовод государя
  - б) доверенное лицо государя
  - в) доверенный помощник государя
  
7. Когда секретарь становится должностным лицом учреждения?
  - а) в XVII в.
  - б) в XVI в.
  - в) в XVIII в.
  
8. Какой документ был подписан Петром I 27 февраля 1720 г.?
  - а) Генеральный регламент государственных коллегий
  - б) Табель о рангах
  - в) Генеральный указ
  
9. Секретарь приходит в офис раньше руководителя:
  - а) на 15 мин;
  - б) 5 мин;
  - в) 30 мин.

### 5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Объявите в компании выходные с 4 по 7 ноября и сокращённый рабочий предпраздничный день 3 ноября отдельным приказом. Если нужно, чтобы кто-то из сотрудников был в офисе во время ноябрьских выходных, оформите привлечение к работе в эти дни.
2. Составить проект графика рабочего дня секретаря-референта руководителя
3. Спроектировать бланк листа передвижения сотрудников
4. Составить резюме соискателя должности секретаря-референта
5. Составить проект плана деловой поездки руководителя

### 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

#### 5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

#### 5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная  Письменная  Компьютерное тестирование  Иная

#### 5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Конспекты лекций использовать во время сдачи зачета/экзамена запрещается, справочные материалы (НПА) разрешены. Результат зачета/экзамена объявляется студенту в день сдачи.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Попов, С. Л.	Делопроизводство и секретарская работа на персональном компьютере	Москва: СОЛОН-ПРЕСС	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/90403.html">http://www.iprbookshop.ru/90403.html</a>
Альгина, Т. Б., Бойцов, П. Б., Кремлёва, О. К., Макарова, О. А., Петров, Д. А.	Корпоративный секретарь акционерного общества: правовые основы сопровождения корпоративных процедур	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/82665.html">http://www.iprbookshop.ru/82665.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Хмельницкая, О. Е.	Секретарь - лицо компании (имидж секретаря, деловой этикет и протокол)	Новосибирск: Сибирское университетское издательство	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/65153.html">http://www.iprbookshop.ru/65153.html</a>
Смирнова, Е. П.	Делопроизводство для секретаря. Разработка, учет и хранение служебной документации	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/79622.html">http://www.iprbookshop.ru/79622.html</a>
Вильчинская-Бутенко М. Э.	Основы делопроизводства и секретарского обслуживания	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2019	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019332">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019332</a>

### 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks: <http://www.iprbookshop.ru>
2. Электронная библиотека учебных изданий СПбГУПТД: <http://publish.sutd.ru>

### 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

### 6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска