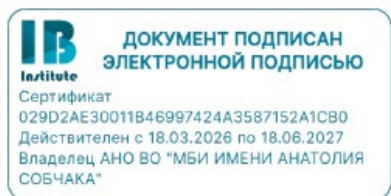


**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Международный банковский институт имени Анатолия Собчака»**



УТВЕРЖДЕНА

Решением Ученого совета

**АНО ВО «МБИ имени Анатолия
Собчака»**

Протокол № 3 от «01» июля 2026 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАЗДЕЛОВ, МОДУЛЕЙ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
по профессии рабочего, должности служащего
«Секретарь-администратор»**

Санкт-Петербург

2026

Оглавление

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
Квалификационные характеристики профессиональной деятельности	4
«Секретарь-администратор»	4
ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ	5
КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	8
программы профессионального обучения по профессии/должности	8
«Секретарь-администратор»	8
СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	10
МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	18
ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ	20
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ	20
КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	21
КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	22
СПИСОК ЛИТЕРАТУРА	26

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Основная программа профессионального обучения по профессии рабочего, должностям служащего «Секретарь-администратор» (далее – Программа) разработана в соответствии со следующей нормативно-правовой базой:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Минпросвещения РФ от 14.07.2023 N 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих;
- Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 года N 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- Профессиональный стандарт № 447 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. N 333н (Зарегистрирован 15 июля 2020 года, регистрационный N 58957).

Цель реализации программы: овладение новым видом профессиональной деятельности. Организационное обеспечение деятельности организации. Формирование у обучающихся профессиональных знаний, умений и навыков по профессии рабочего/должности служащего «Секретарь-администратор».

Требования к образованию и обучению:

Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессии рабочего/должностям служащих, программы переподготовки служащих, программы повышения квалификации служащих.

Категория обучающихся:

К освоению программы допускаются все желающие лица при наличии образования, не ниже среднего общего образования.

Срок обучения: 180 академических часов.

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная с применением дистанционных образовательных технологий.

Теоретическая подготовка предусматривает заочную форму обучения с применением дистанционных технологий.

Практические занятия, учебная практика могут проходить в образовательной организации или в организации по месту работы (на рабочем месте).

Выдаваемый документ: по завершении обучения обучающийся, освоивший программу профессионального обучения и успешно сдавший квалификационный экзамен, получает свидетельство о профессии рабочего/должности служащего и выписку из протокола.

Квалификационные характеристики профессиональной деятельности «Секретарь-администратор»

Выписка из профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 г. N 333н)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	Наименование	уровень квалификации	Наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Организационное обеспечение деятельности организации	3	Прием и распределение телефонных звонков организации	А/01.3	3
			Организация работы с посетителями организации	А/02.3	3
			Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	А/03.3	3

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В результате обучения слушатели приобретают знания, навыки и практические умения, необходимые для качественного совершенствования профессиональных компетенций.

Трудовая функция

Наименование	Прием и распределение телефонных звонков организации
Трудовые действия	Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации
	Регистрация поступающих телефонных звонков
	Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону
Необходимые умения	Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи
	Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации
	Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы
	Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров
	Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия
	Соблюдать служебный этикет
Необходимые знания	Функции, задачи, структура организации, ее связи
	Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации
	Этика делового общения
	Правила речевого этикета
	Требования охраны труда
Другие характеристики	Правила защиты конфиденциальной служебной информации
	-

Трудовая функция

Наименование	Организация работы с посетителями организации
Трудовые действия	Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками
	Ведение журнала записи посетителей
	Учет посетителей и оформление пропусков
	Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей
	Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации
	Организация и бронирование переговорных комнат
	Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе
	Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)
Необходимые умения	Общаться с посетителями
	Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации
	Вести учетные формы, использовать их для работы
	Создавать положительный имидж организации
	Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций
	Применять информационно-коммуникационные технологии
	Обеспечивать конфиденциальность информации
Необходимые знания	Правила организации приема посетителей
	Правила делового общения
	Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами
	Правила организации приемов в офисе
	Правила сервировки чайного (кофейного) стола
	Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним

	Этика делового общения
	Правила речевого этикета
	Требования охраны труда
	Правила защиты конфиденциальной служебной информации
Другие характеристики	Нет

Трудовая функция

Наименование	Выполнение координирующих и обеспечивающих функций
--------------	--

Трудовые действия	Ведение журнала разъездов работников организации
	Координация работы курьеров и водителей организации
	Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей
	Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации
Необходимые умения	Составлять и вести учетные документы
	Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации
	Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации
	Оценивать результаты в рамках поставленных задач
	Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками
Необходимые знания	Правила речевого этикета
	Этика делового общения
	Требования охраны труда
	Правила защиты конфиденциальной служебной информации
	Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами
Другие характеристики	Нет

КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
программы профессионального обучения по профессии/должности
«Секретарь-администратор»

№	Наименование разделов, модулей	Всего часов	в том числе			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1.	Теоретическое обучение	40	28	10	2	
1.1.	Деловая и корпоративная культура	10	10	-	-	зачет
1.1.1.	Этическая, эстетическая и организационная культура	1	1	-	-	
1.1.2.	Психология общения	1	1	-	-	
1.1.3.	Культура общения в профессиональной сфере	2	2	-	-	
1.1.4.	Конфликты	1	1	-	-	
1.1.5.	Имидж	1	1	-	-	
1.1.6.	Культура речи	1	1	-	-	
1.1.7.	Культура телефонного разговора	1	1	-	-	
1.1.8.	Техника поведения и этикет деловой беседы	1	1	-	-	
1.1.9.	Деловой протокол	1	1	-	-	
1.2.	Основы секретарского дела	6	1	3	2	зачет
1.2.1.	Секретарь в организации. История развития секретарской деятельности	2		1	1	
1.2.2.	Организация рабочего места секретаря. Оборудование приемной офиса техническими средствами	2		1	1	
1.2.3.	Планирование и организация рабочего времени	2	1	1	-	
1.3.	Этика и психология делового общения, речевого этикет	6	4	2	-	зачет
1.3.1.	Профессиональная этика секретаря	3	2	1	-	
1.3.2.	Прием посетителей	3	2	1	-	
1.4.	Информационные технологии в документационном обеспечении	6	4	2	-	зачет

1.4.1.	Правила работы с офисной техникой	3	1	2	-	
1.4.2.	Использование стандартного программного обеспечения для организации делопроизводства	3	3	-	-	
1.5.	Документационное обеспечение управления	8	5	3	-	зачет
1.5.1.	Организация делопроизводства	2	1	1	-	
1.5.2.	Документ, его функции, основные способы документирования	2	1	1	-	
1.5.3.	Системы документации	2	1	1	-	
1.5.4.	Номенклатура дел. Оформление и хранение документов	1	1	-	-	
1.5.5.	Основы архивоведения	1	1	-	-	
1.6.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	4	4	-	-	
1.6.1.	Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации	1	1	-	-	
1.6.2.	Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна	1	1	-	-	
1.6.3.	Организация работы с конфиденциальными документами	2	2	-	-	
2.	Практическая подготовка	60	40	20	-	зачет
2.1.	Документы и делопроизводство	15	10	5	-	
2.2.	Организационная техника	15	10	5	-	
2.3.	Секретарское дело	15	10	5	-	
2.4.	Охрана труда. Гигиена труда и производственная санитария. Пожарная безопасность	15	10	5	-	
3.	Учебная практика	72	8	64		зачет
5.	Квалификационный экзамен и защита квалификационной работы	8	-	8	-	экзамен
	ИТОГО	180	76	102	2	

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Теоретическое обучение

Деловая и корпоративная культура

Этическая, эстетическая и организационная культура

Общие сведения о предмете "Деловая культура". Задачи предмета; его значение для овладения профессиональными навыками. Общее понятие о культуре и ее роли в обществе. Понятие о деловой культуре. Общее понятие об общении. Сущность культуры общения. Эстетика. Области эстетической деятельности человека. Эстетический вкус. Этика. Поведение человека; правила и нормы. Нравственные требования к профессиональному поведению: вежливость, тактичность, доброжелательность и др. **Этикет. Сферы действия этикет.**

Психология общения

Психологические процессы: ощущение, восприятие, воображение, мышление, эмоции, чувства, воля. Психические свойства: темперамент, характер; их виды и особенности. Определение темперамента и характера человека по его внешнему виду. Психические состояния человека: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность и др., их влияние на процесс общения. Психологические основы общения. Уровни общения: примитивный, манипулятивный, стандартизованный, игровой, деловой, духовный; их характеристика. Роль психологии в повышении культуры общения. Личность; процесс формирования личности. Профессиональная направленность личности. Зависимость профессиональных качеств от психических свойств личности. Характеристика процесса делового (профессионального) общения с психологической точки зрения. Контакт в общении; значение установления контакта в деловом общении. Примеры учета психологических аспектов в профессиональном деловом общении.

Культура общения в профессиональной сфере

Коммуникация. Средства вербального общения. Невербальные средства общения. Этикет в деловом общении. Стили общения. Основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства и др. Нормы отношений в коллективе. Отношения руководителя и подчиненных. Межличностные контакты. Организация деловых контактов.

Конфликты

Психология конфликта: определение конфликта, типы конфликтов, конфликтогены, возникновение конфликта, причины и последствия конфликтов, стадии конфликта, конструктивные способы разрешения конфликтов. Стил поведения в конфликтной ситуации: стратегии поведения в конфликтной ситуации (сотрудничество, компромисс, соперничество, избегание, приспособление); кодекс поведения в конфликте. Психологический анализ конфликтов: алгоритм разрешения ситуаций и конфликтов.

Имидж

Составляющие имиджа: внешний облик, манеры поведения, речь, умение общаться с людьми. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары, макияж. Осанка, походка, жесты.

Культура речи

Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Речевой этикет в деловом общении. Элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях и др.

Культура телефонного разговора

Этикет в деловом диалоге по телефону. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров; основные элементы диалога. Структура и стиль официальной телефонограммы. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.

Техника поведения и этикет деловой беседы

Сущность деловой беседы. Виды бесед. Подготовка беседы. Структура деловой беседы. Методы, используемые на разных этапах деловой беседы. Этикет деловой беседы.

Деловой протокол

Понятие «деловой протокол»; его роль в проведении деловых встреч (переговоров, приемов). Общепринятые формы протокольных мероприятий, порядок их организации. Этикет протокольных мероприятий.

Основы секретарского дела

Секретарь в организации. История развития секретарской деятельности

Значение организационного и делопроизводственного обеспечения секретарем деятельности руководителя в современных условиях. Роль секретаря в структуре документационного обеспечения управления организацией.

Практическое занятие:

Составить собственное резюме и прописать автобиографию на должность секретаря - администратора. Организация рабочего места секретаря. Оборудование приемной офиса техническими средствами. Компьютерные программы в работе секретаря. Средства связи. Организация и автоматизация рабочего места секретаря. Эргономические требования к условиям труда секретаря. Основные документы, регламентирующие организацию рабочих мест, санитарные требования и нормы. Обеспечение офиса канцелярскими и хозяйственными принадлежностями. Рациональное освещение, цветовое оформление, интерьер, фитодекор приемной. Обеспечение офиса аптечкой и противопожарными средствами.

Практическое занятие:

1. Организация рабочего места секретаря – администратора.

Планирование и организация рабочего времени

Роль секретаря в планировании рабочего дня руководителя. Зависимость деятельности секретаря от рабочего дня руководителя. Планирование работы секретаря. Загруженность в течение рабочего дня. Режим труда и отдыха.

Практическое занятие:

1. Организационное и информационное взаимодействие руководителя и секретаря в процессе совместной работы

Этика и психология делового общения, речевой этикет

Профессиональная этика секретаря

Внешний вид секретаря. Правила ведения деловой беседы. Взаимоотношения секретаря с коллективом. Деловые и личностные качества секретаря. Имидж секретаря. Поведение секретаря в конфликтных ситуациях. Допустимые подарки в служебной деятельности.

Практическое занятие:

1. Подготовка и документирование совещаний, собраний, конференций

Прием посетителей

Ведение телефонных переговоров. Типы посетителей. График посещений. Координация работы приемной. Работа с обращениями граждан. Правила телефонного общения.

Практическое занятие:

1. Организация и ведение телефонных разговоров

Информационные технологии в документационном обеспечении

Правила работы с офисной техникой

Роль современной оргтехники и делопроизводства. Правила техники безопасности и гигиенические требования при работе на ПК.

Практическое занятие:

Работа с организационной техникой

Использование стандартного программного обеспечения для организации делопроизводства

Обзор современного программного обеспечения для организации делопроизводства. Свободно распространяемое программное обеспечение для организации делопроизводства.

Документационное обеспечение управления

Организация делопроизводства

Нормативно-правовая база современного делопроизводства. Что такое документ. Функции документа. Свойства и признаки документа. Унификация и стандартизация в делопроизводстве.

Практическое занятие:

1. Оформление учредительных документов

Документ, его функции, основные способы документирования

Набор реквизитов, идентифицирующий автора официального письменного документа. Оформление двух форматов бланков: угловой и продольный. Требования к изготовлению, учету и хранению бланков с воспроизведением государственного герба РФ, гербов субъектов РФ. Требования, предъявляемые стандартом, к составу и оформлению каждого реквизита документа.

Практическое занятие:

Оформление бланков углового формата

Оформление бланков продольного формата

Системы документации

Виды, функции документов, правила их составления и оформления. Структура и функции Устава, положения, инструкции. Разработка и оформление документов ОПД. Функции подготовки, процедур принятия и реализация управленческих решений. Оформление и разработка проектов нормативных актов-постановления, приказ. Разновидности и значение приказов. Виды и значение информационно-справочной документации. Правила оформления докладной записки. Составление объяснительной записки, заявления представления, справки. Значение и правила оформления протокола. Виды служебных писем. Требования для оформления служебных писем.

Практическое занятие:

Составление должностной инструкции

Составление приказа

Составление докладной записки

Составление протокола

Номенклатура дел. Оформление и хранение документов

Назначение и виды номенклатуры дел: виды, функции, правила их составления и оформления. Порядок составления и утверждения номенклатуры дел организации. Требования к составлению номенклатуры дел. Оформление номенклатуры дел. Реквизиты номенклатуры дел. Понятие архивного дела и порядок его комплектования. Требования к формированию дел. Систематизация отдельных видов документов.

Основы архивоведения

Подготовка и передача дел на хранение в архив организации. Порядок уничтожения документов. Фондирование архивных документов. Материально-техническое обеспечение архива. Учет и хранение электронных документов. Порядок передачи документов на государственное хранение.

Конфиденциальное делопроизводство и защита информации

Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации

Виды конфиденциальной информации. Конфиденциальная документированная информация. Цель и условия обеспечения сохранности информации на предприятии. Особенности ведения делопроизводства, обеспечивающего учет и сохранность документов, содержащих коммерческую тайну. Ответственность за документы.

Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна

Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна. Законодательная и нормативная база правового регулирования вопросов защиты персональных данных. Руководящие документы по защите персональных данных. Федеральное законодательство в области защиты персональных данных. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». Указы Президента России и Постановления Правительства РФ, регламентирующие обработку персональных данных. Руководящие документы регуляторов (Роскомнадзор, ФСТЭК, ФСБ России).

Руководящие документы по вопросам информационной безопасности. Концепция информационной безопасности. Политика информационной безопасности. Положение о порядке обработки персональных данных. Обеспечение безопасности персональных данных при неавтоматизированной обработке. Обеспечение безопасности при автоматизированной обработке персональных данных в информационных системах персональных данных.

Организация работы с конфиденциальными документами

Учет конфиденциальных документов. Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи. Формы негативного воздействия на информацию. Способы отрицательного воздействия на информацию. Средства и методы защиты информации.

СПЕЦИАЛЬНЫЙ КУРС

Документы и делопроизводство

Документирование управленческой деятельности. Требования к документам. Общие положения по документированию управленческой деятельности. Унифицированные системы документации. Унификация и стандартизация управленческих документов. Виды документов; классификация. Организационно-распорядительные документы (ОРД). Юридическое значение документов.

Правила оформления управленческих документов. Виды бланков, реквизиты, формуляр, отметки на документе. Единые требования и правила оформления документов управления, установленные государственными нормативными актами – стандарты.

Современное деловое письмо. Правила оформления делового письма. Виды писем: письма-просьбы, -ответы; сопроводительные, договорные и др.; особенности текста. Международные письма. Практика составления делового письма и ведения деловой переписки.

Основные документы управления; оформление и работа с документами. Основные группы управленческих (или организационно – распорядительных) документов. Типовая схема оформления документов. Особенности оформления внешних документов и др. Документирование организационно – распорядительной деятельности учреждений. Организационная документация: устав, положение, инструкция. Распорядительные документы: приказы, решения, распоряжения. Документирование деятельности коллегиальных органов. Структура доклада, отчета; протокол. Информационно –

справочные документы: справки, акты, докладные записки, телеграммы, телефаксограммы (факсы), телефонограммы и др. Конфиденциальная информация: виды информации, понятие защиты информации, соглашения о неразглашении информации. Коммерческая тайна.

Коммерческая корреспонденция. Внешнеторговые документы; коммерческая корреспонденция и коммерческие письма; контракты, заказы, соглашения; общепринятые формы документов, текст, оформление.

Хранение документов. Правила хранения дел в структурных подразделениях предприятия. Архив предприятия. Оптимальный срок использования документов делопроизводстве. Сроки хранения дел. Документы долговременного хранения. Порядок уничтожения документов дел. Оформление дел для архивного хранения; прием, передача дел.

Работа с документами, содержащими коммерческую тайну предприятия. Конфиденциальная документированная информация. Цель и условия обеспечения сохранности информации на предприятии. Особенности ведения делопроизводства, обеспечивающего учет и сохранность документов, содержащих коммерческую тайну. Ответственность за документы. Правила защиты конфиденциальной служебной информации.

Составление текстов служебных документов. Стиль служебных документов. Официально-деловой стиль. Общие требования к текстам документов управления, формы текстов документов. Способы документирования.

Обеспечение бездокументационного обслуживания работы руководителя. Осуществление деловых контактов, участие в подготовке и проведении деловых мероприятий. Прием посетителей. Оформление командировок.

Организационная техника

Средства административно-управленческой связи. Классификация средств связи. Телефонная связь. Телефонные аппараты. Мини-АТС. Радиотелефонная связь. Видеотелефонная связь. Факсимильная связь. IP-телефония. Организация телефонной конференц-связи. Прием, перенаправление, регистрация телефонных звонков.

Мобильные сети и устройства связи. История развития мобильной связи. Виды мобильных устройств: смартфоны, планшеты, КПК. Особенности работы в мобильных операционных системах. Bluetooth, Wi-Fi, GPS-навигация. Приложения для мобильных устройств. Передача и прием информации.

Информационно-коммуникационные системы. Телекоммуникации. Компьютерная сеть. Локальная сеть. Назначение ЛВС, их основные типы, состав. Сервер. Клиент. Голосовая и видеосвязь. Облачные хранилища. Совместная работа с документами. Организация конференц-связи, прием и передача данных.

Средства печати и тиражирования документов. Классификация средств тиражирования. Принтеры. Средства копирования документов. Средства размножения документов. Дополнительные средства

подготовки документов. Диктофонная техника. Сканирующие устройства.

Секретарское дело

Цели и функции секретарской деятельности. Роль и место секретаря в структуре управления организацией. Цели и функции секретарской деятельности. Требования к квалификации секретаря. Деловые качества секретаря. Личные качества, обеспечивающие успешность профессиональной деятельности. Критерии профессионального отбора. Должностная инструкция секретаря.

Организация рабочего места секретаря. Правила организации рабочего места. Требования к оборудованию помещения и организации рабочего пространства. Технические средства офисной деятельности. Средства внутриофисной и вне офисной транспортировки.

Планирование и организация рабочего дня секретаря. Планирование рабочего дня секретаря. Схема планирования рабочего дня. Этап постановки задачи. Этап планирования времени. Этап принятия решений по приоритетности задач. Этап контроля выполнения задач. Организация работы в течение рабочего дня.

Организация и проведение телефонного обслуживания и интернет-коммуникаций. Специфика телефонного обслуживания. Виды телефонных звонков. Правила работы со входящими звонками. Работа с исходящими звонками. Понятие телефонограммы. Входящие и исходящие телефонограммы. Особенности переписки по факсу. Этикет и правила пользования электронной почтой.

Прием посетителей. Организация приема посетителей. Рекомендации по организации и ведению приема. Виды и цели приема посетителей. Подготовка к приему посетителей. Деятельность секретаря во время приема посетителей. Деловой этикет ведения приема посетителей.

Прием различных категорий посетителей: сотрудники организации, посетители из других организаций, командированные сотрудники. Прием и общение с незапланированными посетителями. Корректное завершение встречи.

Пропускной режим организации. Заказ пропуска.

Организация и обслуживание совещаний.

Понятие и виды совещаний. Общие рекомендации по подготовке и проведению совещаний. Задачи, выполняемые секретарем в процессе организации совещания. Особенности подготовки повестки дня совещания. Подготовка списка участников совещания. Завершение совещания. Понятие и организация неофициальных совещаний. Понятие и специфика организации и проведения оперативных совещаний. Понятие и организация виртуальных совещаний. Понятие и характеристики крупного совещания. Этапы подготовки к крупному совещанию. Составление плана работы. Составление текста приглашения и рассылка приглашений. Уточнение регламента совещаний. Подготовка необходимых для совещания материалов и документов. Встреча и регистрация участников. Деятельность секретаря в ходе совещания и после его окончания. Способы документирования совещания. Правила оформления текста протокола. Особенности ведения краткого протокола.

Подготовка и организация деловых переговоров. Понятие и схема подготовки переговоров. Работа с делегацией. Организация визита вежливости. Обслуживание переговоров. Подготовка официальных поздравлений и подарков. Правила сервировки чайного (кофейного) стола. Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним

Подготовка командировок и деловых поездок. Схема подготовки командировки руководителя. Подготовка командировочных документов. Разработка программы командировки руководителя. Деятельность секретаря в отсутствие руководителя. Составление отчета о командировке по прибытии. Координация работы курьеров и водителей организации. Ведение журнала разъездов работников организации. Координация работы курьеров и водителей организации. Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей. Контроль выполнения сотрудниками поручений руководителя. Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации.

Охрана труда. Гигиена труда и производственная санитария. Пожарная безопасность

Основы охраны труда в Российской Федерации. Основы охраны труда в Российской Федерации. Основные понятия трудового права. Основопологающие принципы охраны труда. Основы управления охраной труда в организации. Организация работ по охране труда и управлению профессиональными рисками на уровне работодателя. Инструкция по охране труда. Порядок действия в аварийных ситуациях, при несчастных случаях.

Гигиена труда и производственная санитария. Санитарно-гигиенические нормативы для работников офиса. Профилактика профессиональных заболеваний.

Безопасность труда при работе с персональным компьютером и оргтехникой. Безопасность труда на рабочем месте делопроизводителя. Эргономика и организация труда. Основы электробезопасности

Оказание первой помощи пострадавшим. Перечень состояний, при которых оказывается первая помощь. Алгоритмы оказания первой помощи при различных повреждениях и состояниях. Приемы сердечно-легочной реанимации. Аптечка первой помощи в организации. Порядок вызова скорой помощи.

Пожарная безопасность в организации. Инструкция по пожарной безопасности в организации. Порядок действий при пожаре. Эвакуация при пожаре.

Производственное обучение

Раздел 1. Общее знакомство с организацией и рабочим местом секретаря - администратора

Общее знакомство с организацией, ее Уставом, историей, целями, задачами, структурой, органами управления в организации, функциями подразделений, коллегиальными органами.

Знакомство функциями, местом в структуре организации, должностными обязанностями секретаря-администратора, особенностями взаимодействия с подразделениями, руководителями и сотрудниками организации.

Составление блок-схемы взаимосвязи секретаря-администратора с другими подразделениями организации.

Раздел 2. Работа со средствами связи.

Ознакомиться со средствами связи, информационными технологиями в организации, техническими устройствами обеспечения связи: телефонная связь, электронная почта, электронный документооборот, мобильные средства связи.

Принять участие в приеме телефонных звонков.

Осуществить фиксирование звонков, прием телефонограмм.

Составить по 2-3 деловых электронных письма: руководителю, сотрудникам организации, внешним контрагентам.

Принять участие (по возможности) в организации конференц-связи.

Раздел 3. Работа с документами организации

Подготовить 2-3 документа с использованием текстового редактора, графического редактора

Использовать средства печати, копирования, сканирования документов.

Подготовить презентацию с использованием специального программного обеспечения.

Познакомиться с порядком утверждения, согласования и подписания документов в организации.

Изучить формы и порядок регистрации документов в организации. Осуществить технологический процесс обработки и регистрации входящих, исходящих, внутренних документов (не менее 10 документов каждого вида).

Охарактеризовать уровень использования компьютерных технологий в документационном обеспечении управления в организации.

При наличии электронного документооборота и автоматизированных систем управления документами в организации выполнить задания с использованием этих систем.

Раздел 4. Работа с посетителями, организация совещаний, переговоров.

Принять участие в приеме посетителей: заказ пропуска, прием, общение, регистрация посетителей.

Бронирование переговорной комнаты.

Принять участие (по возможности) в подготовке к совещанию, переговорам.

Осуществить прием приглашенных, их регистрацию, документационное обеспечение проведения совещания.

Подготовить протокол заседания.

МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по программе профессионального обучения определяются программой, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и итоговой аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров, что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по программе профессионального обучения, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения, предусмотренных учебным планом и Профессиональным стандартом "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией", адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для

подготовки ответа при прохождении аттестации.

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Организационно-педагогические условия реализации программы профессионального обучения включают:

- а) материально-технические условия, обеспечивающие организацию всех видов подготовки;
- б) учебно-методическое и информационное обеспечение программы;
- в) кадровое обеспечение реализации программы.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Для реализации программы профессионального обучения образовательная организация располагает учебными аудиториями, соответствующими действующим санитарно-техническим нормам и обеспечивающими проведение всех видов теоретической и практической подготовки слушателей, предусмотренных настоящей программой; оборудованием, в том числе для симуляционного обучения, а также системой дистанционного обучения для размещения материалов и прохождения тестирования:

<https://spo.ibispb.ru>

Программа предусматривает следующие формы организации обучения: Очная форма обучения – проводится с полным отрывом от работы.

Очно-заочная, заочная форма обучения с применением дистанционных образовательных технологий

Для реализации программы образовательная организация располагает учебными аудиториями, соответствующими действующим санитарно-техническим нормам и обеспечивающими проведение всех видов теоретической и практической подготовки слушателей, предусмотренных настоящей программой; оборудованием, в том числе для симуляционного обучения.

Учебные кабинеты оснащены необходимым материально-техническим и мультимедийным оборудованием для реализации образовательного процесса:

- а) Доска – 1 шт.
- б) Компьютер преподавателя с выходом в сеть интернет – 1 шт.
- в) Проектор – 1 шт.
- г) Экран для проектора- 1 шт.
- д) Учебные плакаты по электробезопасности, первой помощи, охране труда – 10 шт.
- е) Компьютеры для проведения тестирования обучающихся с выходом в интернет - 15 шт.

Учебные кабинеты и кабинет для проведения тестирования оснащены видеонаблюдением, позволяющей производить контроль проверки знаний извне и защищенным соединением сети

Интернет, что позволяет автоматическую передачу результатов о проверке знаний в Единую электронную образовательную среду.

Обучение может быть реализовано посредством межсетевого взаимодействия с организацией, осуществляющей обучение практическим навыкам слушателей. Процесс обучения практическим навыкам проводится преподавателем организации-участника в оборудованных кабинетах.

Очно-заочное, заочное обучение реализуется с применением дистанционных образовательных технологий на базе обучающей платформы ЕЭОС <https://spo.ibispb.ru> Образовательная платформа располагает большой базой учебно-методического материала. Платформа обладает необходимыми ресурсами для формирования лекций, видеолекций, нормативно-правовой базы, методических материалов и практических заданий, платформой предусмотрено несколько форм проверки знаний. Слушатель допускается к итоговой аттестации после завершения обучения и прохождения промежуточного тестирования. Слушатель проходит тестирование в любое удобное для него время. Обучающиеся могут консультироваться в режиме реального времени с преподавателями и кураторами курсов на образовательной платформе.

КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Общие требования к знаниям и умениям преподавателя

Преподаватель должен иметь достаточную научную компетенцию и практический опыт, как по основному предмету преподавания, так и в области педагогики:

Преподаватель должен:

- знать свой предмет, владеть широким диапазоном умений и практических навыков, определяющих его высокую квалификацию специалиста;
- знать основные теоретические разделы педагогики о закономерностях воспитания, образования и обучения, методологии оценки преподавания, психологии обучения, взаимоотношений в коллективе;
- уметь разработать специфические учебные цели для конкретной группы обучающихся;
- уметь выбрать из огромного объема информации материалы, наиболее соответствующие целям обучения и обеспечивающие приобретение обучающимися необходимого уровня знаний, умений и практических навыков;
- уметь планировать учебный процесс по программе дополнительного профессионального образования с учетом ее связи со смежными дисциплинами;
- уметь дифференцировано, в зависимости от учебных целей, подходить к методам и средствам обучения с использованием традиционных и новых форм и методов обучения;
- уметь при групповой форме организации учебного процесса учитывать индивидуальные

- психофизиологические особенности обучающегося;
- уметь давать объективную оценку своему преподаванию.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Промежуточная аттестация.

Результаты промежуточной аттестации слушателей определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если слушатель строит ответ логично в соответствии с планом, обнаруживает максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций. Делает содержательные выводы. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.

Оценка «хорошо» ставится, если слушатель строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, однако наблюдается некоторая непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Слушатель обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументируются. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры отсутствуют.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Слушатель проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны.

Реализация программы профессионального обучения завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена. Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессии секретарь – администратор.

Итоговая аттестация слушателей является обязательной. Итоговая аттестация выявляет теоретическую и практическую подготовку слушателя в соответствии с целями и планируемыми результатами программы профессионального обучения. Слушатель допускается к итоговой аттестации после завершения обучения.

Итоговая аттестация слушателей осуществляется квалификационной комиссией. Квалификационную комиссию возглавляется председатель. Состав квалификационной комиссии формируется из числа педагогических и научных работников, а также лиц, приглашаемых из сторонних организаций. Заседания квалификационной комиссии оформляются протоколом. Протокол подписывается председателем (в случае отсутствия председателя – заместителем), членами комиссии.

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, по профессии *Секретарь-администратор*.

Квалификационный экзамен независимо от вида профессионального обучения включает в себя *практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний* в пределах квалификационных требований.

Целью выполнения практической квалификационной работы является способствование систематизации и закрепление знаний обучающегося при решении конкретных задач, а также выяснение уровня подготовки слушателя к самостоятельной работе. Содержание практической квалификационной работы по профессии рабочего/профессии служащего должно соответствовать требованиям соответствующих квалификационных характеристик, которыми должен обладать слушатель. Практической квалификационной работой по окончании профессионального обучения является решение ситуационных задач на основе пройденного материала.

Практическая квалификационная работа оценивается квалификационной комиссией по следующим критериям:

- овладение приемами работ;
- соблюдение технологических требований к качеству работ;
- выполнение установленных норм времени;
- умелое пользование оборудованием;
- соблюдение требований безопасности труда и организации рабочего места.

Квалификационная комиссия руководствуется следующими показателями оценки навыков и умений по выполнению практической квалификационной работы:

«5» (отлично) - уверенное и точное владение приемами работ, качественное выполнение работы без подсказки преподавателя, выполнение или перевыполнение нормы времени, правильная организация рабочего места, соблюдение правил безопасности труда.

«4» (хорошо) - правильное владение приемами работы с несущественными ошибками,

исправляемыми самим обучающимся; работа выполняется самостоятельно (возможна несущественная помощь преподавателя); незначительно снижен уровень качества выполненной работы; норма времени соответствует 100%; соблюдаются требования безопасности труда; правильно организуется рабочее место.

«3» (удовлетворительно) - недостаточное владение приемами работы, имеются отклонения от норм времени; имеются значительные отклонения по качеству работы; несущественные ошибки в организации рабочего места; соблюдаются правила безопасности труда.

«2» (неудовлетворительно) - неточное выполнение приемов работы; неумение осуществлять самоконтроль; несоблюдение требований нормативной документации; невыполнение норм времени; недопустимые отклонения.

Проверка теоретических знаний слушателей по окончании профессионального обучения проходит в виде экзамена по билетам. После проведения экзамена квалификационная комиссия проводит краткое собеседование со слушателем для того, чтобы выявить наличие правильных ответов по вытянутым билетам. Это позволяет углубить контроль знаний слушателей.

Результаты проверки теоретических знаний слушателей определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - 85-100% правильных ответов.

Слушатель строит ответ логично в соответствии с планом, обнаруживает максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций. Делает содержательные выводы. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.

Оценка «хорошо» - 65-85% правильных ответов.

Слушатель строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, однако наблюдается некоторая непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.

Оценка «удовлетворительно» - 50-65 % правильных ответов.

Ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Слушатель обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументируются. Ответ носит преимущественно

теоретический характер, примеры отсутствуют.

Оценка «неудовлетворительно» - менее 50% правильных ответов. Слушатель недостаточного раскрывает профессиональные понятия, категории, концепции, теории, а также проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны.

Лица, освоившие программу профессионального обучения и успешно прошедшие итоговую аттестацию в форме квалификационного экзамена, получают свидетельство о профессии/должности и выписку из протокола.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть программы профессионального обучения и (или) отчисленным выдается справка об обучении или периоде обучения.

Оценочные материалы для проведения текущего контроля по дисциплине – *Приложение 1*

Оценочные материалы для проведения промежуточного контроля по дисциплине – *Приложение 2*

Фонд оценочных средств для проверки результатов освоения дисциплины с ответами – *Приложение 3*

СПИСОК ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Беляков, Г. И. Охрана труда и техника безопасности: учебник для среднего профессионального образования / Г. И. Беляков. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 740 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17697-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583897>.
2. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст : электронный// Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586777>.
3. Зимин, В. П. Информатика. Лабораторный практикум в 2 ч. Часть 1: учебник для среднего профессионального образования / В. П. Зимин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 126 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11851-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563407>.
4. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 425 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20025-6. — Текст: электронный// Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581141>
5. Куприянов, Д. В. Информационное обеспечение профессиональной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. В. Куприянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 236 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20826-9. — Текст: электронный//Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584373>.
6. Организационное и правовое обеспечение информационной безопасности: учебник для среднего профессионального образования /Т. А. Полякова, А. А. Стрельцов, С. Г. Чубукова, В. А. Ниесов ; ответственные редакторы Т. А. Полякова, А. А. Стрельцов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 357 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19107-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584372>.
7. Организационное и правовое обеспечение информационной безопасности: учебник для среднего профессионального образования / Т. А. Полякова, А. А. Стрельцов, С. Г. Чубукова,

- В. А. Ниесов; ответственные редакторы Т. А. Полякова, А. А. Стрельцов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 357 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19107-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584372>.
8. Основы экономики организации. Практикум: учебник для среднего профессионального образования / под редакцией Л. А. Чалдаевой, А. В. Шарковой. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 299 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9279-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584603>.
9. *Плахотникова, М. А.* Информационные технологии в менеджменте: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ М. А. Плахотникова, Ю. В.Вертакова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 326 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09488-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584661>.
10. Русский язык и культура речи. Семнадцать практических занятий: учебник для среднего профессионального образования / под редакцией Е. В. Ганапольской, Т. Ю. Волошиновой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12286-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586891>.
11. *Чернышова, Л. И.* Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебник для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598939>.
- .

Дополнительная литература

1. *Шувалова, Н. Н.* Основы делопроизводства: учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 355 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20344-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583620>.
2. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 488 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16686-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589287>.
3. *Лавриненко, В. Н.* Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 325 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16815-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598514>.

Электронные образовательные ресурсы:

1. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru/>).
2. Официальный сайт Федерального архивного агентства <https://archives.gov.ru/>).
3. Секретарь-референт. Профессиональный журнал для секретарей и офис-менеджеров (<https://www.profiz.ru/>)
4. Электронная информационно-образовательная среда «Moodle».
5. Справочник секретаря и офис - менеджера <https://www.sekretariat.ru/>