

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор
АНО НИИ ГОиЧС
Александров Виктор Михайлович

**Основная программа профессионального обучения
программа профессиональной подготовки
по профессии
«Секретарь-администратор»**

Объем программы – 160 ак.ч.

Москва
2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
1.1. Общая характеристика программы	3
1.2. Нормативные документы	3
1.3. Трудоемкость обучения	3
1.4. Формы обучения	3
1.5. Режим занятий	3
1.6. Требования к обучающимся	3
1.7. Область и объекты профессиональной деятельности	4
1.8. Виды профессиональной деятельности	4
2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ	5
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	6
4. УЧЕБНЫЙ ПЛАН	9
5. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ (СОДЕРЖАНИЕ).	10
5.1. Рабочая программа раздела «Теоретическое обучение»	10
5.2. Рабочая программа раздела «Производственное обучение»	14
6. КАЛЕНДАРНО-УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	16
7. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	17
7.1. Кадровое обеспечение	17
7.2. Материально-технические условия реализации программы	17
7.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	18
7.3.1. Рекомендуемая литература	18
7.3.2. Периодические издания	18
7.3.4. Интернет-ресурсы	19
8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОГРАММЫ	20
8.1. Форма аттестации	20
8.2. Критерии оценки обучающихся	20
8.3. Оценочные материалы	22

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Общая характеристика программы

Основная программа профессионального обучения программа профессиональной подготовки по профессии «Секретарь-администратор» представляет собой модульную программу и предназначена для профессиональной подготовки квалифицированных рабочих по профессии Секретарь-администратор.

Программа обучения завершается комплексным экзаменом.

Программа регламентирует цели, планируемые результаты обучения, формы аттестации, условия и технологии реализации образовательного процесса. Включает в себя учебный, календарный планы, оценочные и методические материалы, обеспечивающие реализацию образовательной деятельности.

1.2. Нормативные документы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» (Зарегистрировано в Минюсте России 11.09.2020 № 59784);
3. «Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих» (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37) (последняя редакция).
4. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 июля 2013 года № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».
5. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 года № 1199 «Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования».
6. Приказ Минобрнауки России от 02.08.2013 № 657 (последняя редакция) «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 034700.01 Секретарь» (Зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2013 № 29483)
7. Приказ Минтруда России от 15.06.2020 № 333н Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (Зарегистрировано в Минюсте России 15.07.2020 №58957).

1.3. Трудоемкость обучения

Трудоемкость обучения по программе профессиональной подготовки – 160 академических часов.

1.4. Формы обучения

Форма обучения: очная.

1.5. Режим занятий

Учебная нагрузка устанавливается не более 40 часов в неделю, включая все виды аудиторной и практической учебной работы.

1.6. Требования к обучающимся

К освоению программы допускаются любые лица, достигшие 18 лет, ранее не имевшие профессии рабочего или должности служащего, без предъявления требований к

образованию.

1.7. Область и объекты профессиональной деятельности

Область профессиональной деятельности выпускников: выполнение технических функций по обеспечению и обслуживанию работы руководителя организации, связанных с подготовкой, хранением, обработкой с помощью средств организационной техники необходимой информации и доведением ее до потребителя.

Объекты профессиональной деятельности выпускников:

- документированная информация;
- процесс технического обслуживания работы руководителя;
- организационная техника.

1.8. Виды профессиональной деятельности

Основной вид профессиональной деятельности:

- Информационно-документационная деятельность.
- Организационная деятельность.

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ

Цель реализации программы профессионального обучения – получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретения новой квалификации, теоретических знаний и практических навыков по профессии «Секретарь-администратор».

Основные задачи:

- формирование знаний нормативных документов по документационному обеспечению управления;
- формирование знаний системы организационно-распорядительной документации;
- формирование навыков оформления реквизитов документов;
- формирование навыков организации работы с документами и их обработки;
- формирование навыков подготовки документов к передаче на архивное хранение;
- формирование навыков ведения делопроизводства на компьютере.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Обучающийся, освоивший программу, должен обладать следующими компетенциями: в соответствии с ФГОС СПО 034700.01 Секретарь:

Информационно-документационная деятельность.

ПК 1.1. Составлять, редактировать и оформлять организационно-распорядительную документацию, создаваемую в организации, согласно требованиям Государственных стандартов (ГОСТ) по оформлению документов с использованием современных видов организационной техники.

ПК 1.2. Организовывать документооборот в организации с использованием современных видов организационной техники.

ПК 1.3. Составлять и оформлять номенклатуру дел организации, формировать дела в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечивать их сохранность в текущем делопроизводстве с использованием современных видов организационной техники.

ПК 1.4. Осуществлять подготовку дел к передаче на архивное хранение.

ПК 1.5. Выполнять машинописные работы различной степени сложности.

Организационная деятельность.

ПК 2.1. Координировать работу офиса (приемной руководителя), организовывать прием посетителей.

ПК 2.2. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсимильные сообщения.

ПК 2.3. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, заседаний, деловых встреч, приемов и презентаций.

ПК 2.4. Осуществлять подготовку деловых поездок (командировок) руководителя и других сотрудников организации.

ПК 2.5. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.

В результате освоения программы обучающийся должен:

знать:

- терминологию делопроизводства;
- нормативные методические документы по документационному обеспечению управления;
- требования к организации информационно-документационного обслуживания;
- классификацию служебных документов;
- единые требования и правила оформления документов в соответствии с ГОСТ;
- виды и состав бланков служебных документов, требования к их конструированию;
- общие требования к содержанию текстов служебных документов, формы изложения текстов;
- основные группы организационно-распорядительных документов, отличительные особенности их оформления;
- этапы составления служебных документов;
- способы документирования;
- требования к организации документооборота организации;
- общие правила и формы регистрации документов;
- технологический процесс контроля за исполнением поручений руководителя;
- правила и этапы составления и оформления номенклатуры дел организации;
- требования к формированию дел в соответствии с номенклатурой дел, особенности систематизации отдельных видов документов;
- правила текущего хранения дел в организации;
- этапы подготовки дел к сдаче на архивное хранение;
- правила организации архивного хранения дел;
- современные виды организационной техники;

- назначение, правила эксплуатации и технического обслуживания;
- компьютерную технику и современные информационные технологии, применяемые при документировании и организации работы с документами;
- "слепой" десятипальцевый метод печати;
- правила орфографии и пунктуации русского языка;
- функциональные стили русского литературного языка и их особенности;
- современные нормы произношения;
- основные правила пользования словарями и справочными изданиями по русскому языку и практической стилистике;
- требования к качеству выполняемых работ;
- нормативные документы, регламентирующие деятельность секретаря (должностную инструкцию);
- принципы организации и виды работ по бездокументному обслуживанию работы руководителя;
- основы планирования работы секретаря;
- правила ведения делового разговора;
- правила телефонного обслуживания, приема и передачи информации по факсу;
- обязанности секретаря по подготовке приема посетителей;
- правила подготовки и обслуживания совещаний, заседаний;
- обязанности секретаря по подготовке деловых поездок (командировок) руководителя и других сотрудников организации;
- требования к обеспечению безопасности труда секретаря;
- основы информационных технологий в профессиональной деятельности;

уметь:

- пользоваться нормативными методическими документами по документационному обеспечению управления;
- организовывать работу службы документационного обеспечения управления;
- определять нормы времени на делопроизводственные операции;
- конструировать различные виды бланков служебных документов;
- составлять, редактировать и оформлять организационно-распорядительные документы организации;
- вести работу с документами (экспедиционную обработку, регистрацию, контроль исполнения, справочно-информационную работу);
- составлять и оформлять номенклатуру дел организации;
- формировать дела в соответствии с номенклатурой дел;
- проводить текущее хранение документов;
- подготавливать дела к передаче на архивное хранение;
- использовать организационную технику в профессиональной деятельности;
- пользоваться терминологией деловой речи;
- пользоваться современными словарями и справочными изданиями по русскому языку и практической стилистике;
- отслеживать логическую последовательность построения официально-деловых текстов документов, производить проверку фактического материала;
- правильно употреблять корректурные знаки в ходе правки официально-деловых текстов, редактировать служебные документы;
- подготавливать документы различной степени сложности;
- использовать информационные технологии при документировании и организации работы с документами;
- обеспечивать качество выполняемых работ;
- организовывать рабочее место секретаря и руководителя с учетом требований;
- выполнять технические функции секретаря по обеспечению и обслуживанию работы руководителя организации, подразделения;

- пользоваться нормативными документами, регламентирующими работу секретаря;
- организовывать прием посетителей, использовать визитные карточки при организации приема посетителей;
- осуществлять подготовку деловых поездок (командировок) руководителя и других сотрудников организации;
- рационально организовывать рабочее место;
- соблюдать требования безопасности труда секретаря;
- проводить подготовку и обслуживание совещаний и заседаний руководителя;
- вести телефонное обслуживание, принимать и отправлять сообщения, передаваемые по факсу;
- использовать компьютерные технологии в секретарском обслуживании;
- использовать сетевые информационные ресурсы;
- обеспечивать качество выполняемых работ;

владеть навыками:

- информационно-документационного обеспечения управленческой деятельности в структуре организации;
- использования информационных технологий и средств оргтехники в документационном обеспечении управления;
- использования организационной техники для обеспечения профессиональной деятельности;
- участия в подготовке и проведении деловых мероприятий, приема посетителей;
- ведения телефонного обслуживания, приема и передачи информации по факсу.

в соответствии с Профстандартом 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

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

4. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование модулей, разделов, дисциплин	Всего час.	в том числе		Форма контроля
			ТЗ (с ДОТ)	ПЗ	
1.	Теоретическое обучение	88	88	-	Зачет
1.1.	Основы секретарского дела	4	4	-	Наблюдение
1.2.	Основы менеджмента организации	4	4	-	Наблюдение
1.3.	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	4	4	-	Наблюдение
1.4.	Охрана труда	4	4	-	Наблюдение
1.5.	Документационное обеспечение управления	16	16	-	Наблюдение
1.6.	Организационное обеспечение управления	16	16	-	Наблюдение
1.7.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	16	16	-	Наблюдение
1.8.	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	16	16	-	Наблюдение
1.9.	Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.	6	6	-	Наблюдение
1.10.	Промежуточная аттестация	2	2	-	Зачет
2.	Производственное обучение	64	-	64	-
2.1.	Инструктаж по технике безопасности организации. Знакомство с компанией	8	-	8	Наблюдение
2.2.	Организационное обеспечение деятельности организации	32	-	32	Наблюдение
2.3.	Самостоятельное выполнение работ в качестве секретаря-администратора	24	-	24	Практическое задание
3.	Итоговая аттестация	8	4	4	Квалификационный экзамен
	ИТОГО:	160	92	68	

5. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ (СОДЕРЖАНИЕ).

5.1. Рабочая программа раздела «Теоретическое обучение»

Учебный план

№ п/п	Наименование модулей, разделов, дисциплин	Всего час.	в том числе		Форма контроля
			ТЗ (с ДОТ)	ПЗ	
1.	Теоретическое обучение	88	88	-	Зачет
1.1.	Основы секретарского дела	4	4	-	Наблюдение
1.2.	Основы менеджмента организации	4	4	-	Наблюдение
1.3.	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	4	4	-	Наблюдение
1.4.	Охрана труда	4	4	-	Наблюдение
1.5.	Документационное обеспечение управления	16	16	-	Наблюдение
1.6.	Организационное обеспечение управления	16	16	-	Наблюдение
1.7.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	16	16	-	Наблюдение
1.8.	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	16	16	-	Наблюдение
1.9.	Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.	6	6	-	Наблюдение
1.10.	Промежуточная аттестация	2	2	-	Зачет

Содержание программы

1. Основы секретарского дела

Основные термины и определения в сфере организационного и документационного обеспечения управления.

Краткая история секретарского дела.

Квалификационная характеристика секретаря-администратора, его роль в структуре организации. Функции секретаря.

Функции службы секретариата в организации. Кадровый состав службы секретариата.

Роль и место службы секретариата в структуре организации.

Информация, ее виды и свойства.

Функции информации.

Требования, предъявляемые к информации, качество информации.

Соотношение понятий «Документ и информация».

Информационные уровни документа.

Проблемы поиска и трансляции документированной информации.

Информационные барьеры. Информационные потоки в организации.

2. Основы менеджмента организации

Определение понятий «менеджмент» и «управление».

Принципы и методы управления.

Функции управления.

Организация как система.

Определение и общие характеристики организации.

Внутренняя и внешняя среда организации.
Организационно-правовые формы организаций.
Организационные структуры управления.
Руководитель в системе управления.
Жизненный цикл организации.

3. Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности

Определение нормативно-правового акта.
Правовая система РФ.
Иерархия и виды нормативно-правовых актов РФ.
Признаки нормативно-правового акта
Нормативно-правовые акты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления.
Конституция РФ.
Федеральные законы РФ и кодексы.
Законы субъектов РФ.
Подзаконные нормативные акты.
Локальные нормативные акты организации.
Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления.
Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.
Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ.
ГОСТ 7.0.97-2016. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст).
Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти».
"ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации" (утв. Постановлением Госстандарта России от 30.12.1993 № 299)

4. Охрана труда

Общие требования охраны труда.
Требования охраны труда перед началом работы.
Требования охраны труда во время работы.
Требования охраны труда в аварийных ситуациях.
Требования охраны труда по окончании работ.
Аптечка организации.

5. Документационное обеспечение управления

Классификация организационно-распорядительных документов (ОРД).
Понятие и виды бланков ОРД.
Требования к оформлению бланков.
Состав реквизитов ОРД.
Требования к оформлению реквизитов.
Правила составления и оформления организационно-правовой документации: правила, положения, инструкции.
Правила составления и оформления распорядительной документации: приказ по основной деятельности, распоряжение.
Правила составления и оформления информационно-справочной документации: протокол, акт, письмо, справка, заявление, телефонограмма, факсограмма, сообщение электронной

почты, перечень, сводка, заключение, служебная записка, объяснительная записка, докладная записка.

Виды писем.

Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики.

Прием и первичная обработка входящих документов.

Регистрация документов.

Прохождение внутренних документов.

Обработка исходящих документов.

Контроль исполнения документов.

Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации.

Оперативное хранение документов.

6. Организационное обеспечение управления

Понятие организационного обеспечения управления, его виды, структура, функции.

Информационное обеспечение управления.

Организация телефонных переговоров.

Организация работы с посетителями в приемной. Учет посетителей и оформление пропусков.

Организация командировок руководителя. Заказ билетов. Оформление виз.

Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций.

Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе. Приготовление горячих и прохладительных напитков.

Координация работы курьеров и водителей.

Планирование рабочего времени руководителя.

Планирование рабочего времени секретаря.

Организация рабочего пространства секретаря.

Координирование работы сотрудников организации.

7. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации

Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации.

Виды конфиденциальной информации.

Персональные данные.

Служебная тайна.

Профессиональная тайна.

Коммерческая тайна.

Определение состава конфиденциальных документов.

Документирование конфиденциальной информации.

Организация работы с конфиденциальными документами.

Учет конфиденциальных документов.

Принципы защиты информации.

Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи.

Потенциальные угрозы информационной безопасности.

8. Информационные компьютерные технологии и технические средства управления

Понятие технических средств управления.

Классификация технических средств управления.

Носители информации.

Средства составления и изготовления текстовых документов.

Средства копирования и оперативного размножения документов.

Средства сканирования документов.

Средства обработки документов.

Средства хранения, поиска и транспортировки документов.

Средства электросвязи.
Малая оргтехника.
Офисная мебель и оборудование.
Пакт прикладных программ Microsoft Office.
Текстовый процессор Microsoft Word.
Табличный процессор Microsoft Excel.
Программа подготовки презентаций Microsoft Power Point.
Персональный коммуникатор Microsoft Outlook.
Приложение для управления базами данных Microsoft Access.

9. Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.

Сущность, функции и структура общения.
Виды и формы делового общения.
Коммуникативная сторона общения.
Интерактивная сторона общения.
Перцептивная сторона общения.
Стили общения.
Невербальное общение.
Культура речевого общения
Публичные выступления.
Нравственно-психологические особенности спора.
Психологические механизмы влияния на партнера.
Культура слушания партнера.
Барьеры в общении и их преодоление.
Деловые беседы. Деловые переговоры.
Культура деловых совещаний.
Особенности общения с иностранными партнерами.
Этика делового общения.
Психология коллектива.
Особенности общения в коллективе «по горизонтали».
Особенности общения «по вертикали».
Конфликты в деловой среде, их типология.
Разрешение конфликтов.
Этикет телефонных переговоров.
Культура деловой переписки.
Прием и общение с посетителями.
Подарки, сувениры.
Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид.
Стресс и стрессовые ситуации. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.

5.2. Рабочая программа раздела «Производственное обучение»

Учебный план

№ п/п	Наименование модулей, разделов, дисциплин	Всего час.	в том числе		Форма контроля
			ТЗ (с ДОТ)	ПЗ	
2.	Производственное обучение	64	-	64	-
2.1.	Инструктаж по технике безопасности организации. Знакомство с компанией	8	-	8	Наблюдение
2.2.	Организационное обеспечение деятельности организации	32	-	32	Наблюдение
2.3.	Самостоятельное выполнение работ в качестве секретаря-администратора	24	-	24	Практическое задание

Содержание программы

Тема 1. Инструктаж по технике безопасности организации. Знакомство с компанией

Вводный инструктаж. Инструктаж по безопасности труда и пожарной безопасности.

Знакомство с организацией, ее структурой, службой секретариата (при наличии), системой организационного и документационного обеспечения управления, потоками информации. Система управления охраной труда, организация службы безопасности на предприятии в соответствии с ГОСТом.

Техника безопасности работы с офисной техникой.

Тема 2. Организационное обеспечение деятельности организации

Ознакомление с нормативно-правовыми актами РФ и субъекта РФ, регулирующими деятельность организации.

Ознакомление с локальными нормативными актами организации, в том числе регулирующих сферу деятельности секретаря-администратора.

Составление, оформление, редактирование организационно-распорядительных документов (организационно-правовых: положений, правил, инструкций; распорядительных: приказов, распоряжений; информационно-справочных: писем, справок, заявлений, актов, протоколов, сводок, заключений, перечней, электронных писем, телефонограмм и пр.).

Работа с документами на всех этапах: прием, первичная обработка, распределение по исполнителям, регистрация документов, постановка на контроль, снятие с контроля, обработка и отправка исходящих документов, составление и оформление папок для оперативного хранения документов.

Прием и распределение телефонных звонков.

Прием посетителей в приемной.

Учет посетителей и оформление пропусков.

Организация командировок руководителя. Заказ билетов. Оформление виз.

Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций.

Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе. Приготовление горячих и прохладительных напитков.

Координация работы курьеров и водителей.

Планирование рабочего времени руководителя.

Планирование рабочего времени секретаря.

Организация рабочего пространства секретаря.

Координирование работы сотрудников организации.

Ознакомление с системой конфиденциального делопроизводства в организации.

Ознакомление с системой защиты информации в организации.

Работа со всеми техническими средствами управления, представленными в организации.

Работа на персональном компьютере с пакетом прикладных программ Microsoft Word.

Определение психологического климата в коллективе.

Деловое общение.

Составление и редактирование текстов документов и текстов публичных выступлений с точки зрения речевого этикета и документной лингвистики.

Тема 3. Самостоятельное выполнение работ в качестве секретаря-администратора

Самостоятельное выполнение работ, предусмотренных квалификационной характеристикой секретаря-администратора с соблюдением рабочей инструкции и правил техники безопасности.

6. КАЛЕНДАРНО-УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

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

Срок освоения всей программы – 1 месяц. Начало обучения – по мере набора группы. Примерный режим занятий: 8 академических часов в день. Промежуточная и итоговые аттестации проводятся отдельным днем, согласно графику.

Наименование тем // недели занятий	1	2	3	4	Всего часов
Теоретическое обучение	40	40	40	40	88
Основы секретарского дела	4				4
Основы менеджмента организации	4				4
Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	4				4
Охрана труда	4				4
Документационное обеспечение управления	16				16
Организационное обеспечение управления	8	8			16
Конфиденциальное делопроизводство и защита информации		16			16
Информационные компьютерные технологии и технические средства управления		16			16
Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.			6		6
Промежуточная аттестация			2		2
Производственное обучение			32	32	64
Инструктаж по технике безопасности организации. Знакомство с компанией			8		8
Организационное обеспечение деятельности организации			24	8	32
Самостоятельное выполнение работ в качестве секретаря-администратора				24	24
Итоговая аттестация				8	8

7. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

7.1. Кадровое обеспечение

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное или высшее образование, соответствующее профилю программы.

Мастера производственного обучения имеют на 1-2 разряда по профессии рабочего выше, чем предусмотрено для выпускников.

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла.

Педагогические работники обязаны проходить в установленном законодательством Российской Федерации порядке обучение и проверку знаний и навыков в области охраны труда.

Преподаватели и мастера производственного обучения профессионального цикла получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

7.2. Материально-технические условия реализации программы

Для проведения лекционных занятий используются учебная аудитория по адресу:

119049, город Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Якиманка, улица Шаболовка, дом 10, корпус 1, помещение 10/1, этаж 1, помещ. III, комната 2.

Учебная аудитория оснащена: письменный стол преподавателя - 1 шт., стул для преподавателя - 1 шт., доска-флипчарт – 1 шт., стол-парта - 10 шт., стулья - 10 шт., проектор - 1 шт., экран проектора - 1 шт., стенка-стеллаж - 1 шт., шкаф - 1 шт.

Специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья:

1. Информация о наличии в помещениях, зданиях инфраструктуры, обеспечивающей условия для пребывания лиц с ограниченными возможностями здоровья:

1.1. Обеспечение беспрепятственного доступа обучающихся с ОВЗ в здание: наличие приспособленной входной группы здания для лиц с ОВЗ – **имеются расширенные дверные проемы. Учебные комнаты располагаются на 1 этаже здания. Беспрепятственный доступ в здание, входная группа без ступеней.**

1.2. Обеспечение беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, в учебные помещения и другие помещения соискателя лицензии, а также их пребывания в указанных помещениях – **имеются пандус телескопический, поручни, расширенные дверные проемы. Учебные комнаты располагаются на 1 этаже здания.**

1.3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для обучающихся с ОВЗ - **отсутствуют. Лица с ограниченными возможностями здоровья не обучаются.**

1.4. Оснащение зданий и сооружений системами противопожарной сигнализации и оповещения с дублирующими световыми устройствами, информационными табло с тактильной (пространственно-рельефной) информацией и др. - **отсутствуют. Лица с ограниченными возможностями здоровья не обучаются.**

2. Сведения о наличии адаптированных образовательных программ и способах их реализации и специальных учебников, учебных пособий, дидактических материалов:

2.1. Адаптированные образовательные программы - **отсутствуют. Лица с ограниченными возможностями здоровья не обучаются.**

2.2. Специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, в том числе в формате печатных материалов - **отсутствуют. Лица с ограниченными возможностями здоровья не обучаются.**

2.3. Размещение в доступных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании учебных занятий - **отсутствуют. Лица с ограниченными возможностями здоровья не обучаются.**

2.4. Сведения об адресе размещения адаптированного сайта на открытых и общедоступных информационных ресурсах, содержащих информацию о деятельности организации и информацию об условиях обучения инвалидов и лиц с ОВЗ - **наличие официального сайта <http://rfspro.ru>.**

2.5. Кадровое обеспечение получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья - **отсутствуют. Лица с ограниченными возможностями здоровья не обучаются.**

2.6. Предоставление услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь - **назначен ассистент, оказывающий обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь.**

2.7. Наличие в организации педагогических работников, имеющих основное образование и (или) получивших дополнительное образование для обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья - **отсутствуют. Лица с ограниченными возможностями здоровья не обучаются.**

2.8. Услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков - **отсутствуют. Лица с ограниченными возможностями здоровья не обучаются.**

7.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

7.3.1. Рекомендуемая литература

Литература:

1. Галенко, Н. Н. Основы делопроизводства: учебное пособие / Н. Н. Галенко; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Самарский государственный аграрный университет". - Кинель: ФГБОУ ВО Самарский ГАУ, 2019. - 180 с.
2. Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2020. 2020, № 7 (217). - 2020. - 96 с.
3. Пшенко, А.В. Документационное обеспечение управления: учебник для использования в образовательном процессе образовательных организаций, реализующих программы среднего профессионального образования по укрупненной группе специальностей "Экономика и управление": 12+ / А.В. Пшенко, Л.А. Доронина. - 20-е изд., стер. - Москва: Академия, 2023. - 190, [1] с.
4. Шевченко, С.А. Практикум по дисциплине "Документооборот": учебное пособие / С.А. Шевченко; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Волгоградский государственный технический университет. - Волгоград: ВолгГТУ, 2019. - 64, [3] с.
5. Шевченко, С.А. Система документации на предприятии: учебное пособие / С.А. Шевченко, Е.В. Кузьмина, Г.В. Федотова; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Волгоградский государственный технический университет. - Волгоград: ВолгГТУ, 2022. - 116 с.

7.3.2. Периодические издания

1. <https://m.e.sekretaria.ru/navi> – Журнал «Справочник секретаря и офис-менеджера».

2. <https://www.profiz.ru/sr/> – Журнал «Секретарь-референт». Профессиональный журнал для секретарей и офис-менеджеров
3. <https://www.superjob.ru/community/assistant> – Сообщество «Клуб секретарей»

7.3.4. Интернет-ресурсы

4. ТехЛит.ру – электронная интернет-библиотека технической литературы.
<http://www.tehlit.ru/>
5. Портал «Консультант Плюс» – <http://www.consultant.ru/>
6. Гарант. Информационно-правовой портал – <https://www.garant.ru/>
7. Официальный сайт Федерального архивного агентства – <http://archives.ru/>

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОГРАММЫ

8.1. Форма аттестации

Оценка качества освоения программы включает текущую, промежуточную и итоговую аттестации.

Программа включает фонд оценочных средств для проведения промежуточной и итоговой аттестации знаний.

Текущий контроль знаний, обучающихся проводится на протяжении всего обучения по программе преподавателем, ведущим занятия в учебной группе.

Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой обучающихся и проверку качества знаний, умений и навыков, которыми они овладели на определенном этапе обучения посредством выполнения упражнений на практических занятиях и в иных формах, установленных преподавателем.

Промежуточная аттестация - Оценка качества усвоения обучающимися содержания учебных блоков непосредственно по завершению их освоения, проводимая в форме зачета по итогам тестирования в соответствии с учебным планом.

Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы. Итоговая аттестация обучающихся осуществляется в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационных разрядов, классов, категорий по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих.

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований к профессии «Секретарь-администратор». К проведению квалификационного экзамена допускаются обучающиеся, полностью освоившие программу и сдавшие промежуточную аттестацию на положительный балл. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

Квалификационный экзамен проводится в два этапа:

1. Проверка теоретических знаний проводится в форме тестирования.
2. ПКР проводится в производственной мастерской. Обучающийся демонстрирует приобретенные навыки, комментируя собственные действия и анализируя процесс работы.

Обучающимся, не прошедшим итоговую аттестацию или показавшим неудовлетворительные результаты, а также освоившим часть Программы, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому организацией.

Обучающимся, успешно прошедшим итоговую аттестацию и показавшим положительные результаты, по итогам обучения выдается **Свидетельство о профессии рабочего** установленного организацией образца.

8.2. Критерии оценки обучающихся

Оценка качества освоения учебного материала проводится в процессе промежуточной аттестации в форме зачета.

Оценка	Критерии оценки промежуточной аттестации
Зачтено	- «зачет» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы, владеет необходимыми знаниями, демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками,

	применяет их в ситуациях повышенной сложности
Не зачтено	- «незачет» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает поставленные задачи или не справляется с ними самостоятельно, демонстрирует полное отсутствие или явную недостаточность знаний, умений, навыков в соответствии с показателями.

Оценка качества освоения учебного материала проводится в процессе итоговой аттестации в форме квалификационного экзамена.

Шкала оценивания итоговой аттестации	Балл	Описание
Отлично	5	Обучающийся демонстрирует полное соответствие знаний, умений, навыков, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, свободно применяет их в ситуациях повышенной сложности
Хорошо	4	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие знаний, умений, навыков: знания, умения, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Удовлетворительно	3	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
Неудовлетворительно	2	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или явную недостаточность знаний, умений, навыков в соответствии с показателями.

Паспорт комплекта оценочных средств на базе профстандарта 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»:

Уровень квалификации	Предмет(ы) оценивания: квалификационные характеристики, трудовые функции	Объект(ы) оценивания: навыки, трудовые действия	Показатели оценки: знания и умения
Секретарь-администратор Организационное обеспечение деятельности организации	Прием и распределение телефонных звонков организации – А/01.3	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,

		<p>поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия Соблюдать служебный этикет</p> <p>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 Правила защиты конфиденциальной служебной информации</p>
Организация работы с посетителями организации – А/02.3	<p>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 посетителям руководству и сотрудникам организации Организация и бронирование переговорных комнат Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)</p>	<p>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</p> <p>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</p>
Выполнение координирующих и обеспечивающих функций – А/03.3	<p>Ведение журнала развозов работников организации Координация работы курьеров и водителей организации Ведение журнала развозов курьеров организации и маршрутов водителей Составление справки о развозах работников, курьеров и маршрутах водителей организации</p>	<p>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</p> <p>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</p>

8.3. Оценочные материалы

Тест для оценки теоретических знаний в рамках Квалификационного экзамена

(Правильные ответы в тестах выделены цветом)

1. Реквизит «Заголовок к тексту»

- a) **отражает краткое содержание документа**
- b) необходим для оперативной связи с тем, кто составил документ
- c) позволяет судить о назначении документа, определяет состав реквизитов и структуру текста

2. Гарантийное письмо:

- a) подтверждает факт отправки адресату каких-либо документов или других материальных ценностей
- b) содержит ответ на письмо-просьбу
- c) **подтверждает определенные обязательства, обещания организации**

3. В отсутствие руководителя А.И. Петрова документ подписал его заместитель Сидоров, исполняющий обязанности руководителя. Укажите правильный вариант:

- a) Директор _____ А.И. Петров
- b) За директора _____ А.И. Петров
- c) **И.о. директора _____ Г.В. Сидоров**

4. Делается ли соответствующая запись в трудовой книжке при смене названия предприятия?

- a) нет
- b) **да**

5. Документы, составляемые комиссией, подписываются:

- a) руководителем организации
- b) **председателем и членами комиссии**
- c) председателем комиссии и секретарем
- d) председателем комиссии

6. Текст акта делится на две части:

- a) начальную и заключительную, содержащую выводы
- b) **вводную и констатирующую, содержащую выводы**
- c) вводную и основную

7. Информационная справка – это:

- a) документ, адресованный руководителю учреждения и информирующий его о сложившейся ситуации, имевшем место явлении или факте, содержащий выводы и предложения составителя
- b) документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа или объясняющий причины какого-либо события, факта, поступка
- c) **документ информационного характера, содержащий описание производственной деятельности организации и подтверждение каких-либо фактов, событий**

8. Реквизит «Отметка об исполнителе»:

- a) является одним из основных способ удостоверения документа
- b) **необходим для оперативной связи с тем, кто составил документ**
- c) фиксирует указания руководителя по поводу исполнения документа

9. План на год утвержден решением совета. В каком случае правильно оформлен реквизит «Гриф утверждения документа»?

- a) **УТВЕРЖДЕН (новая строка) Решением совета (новая строка) от 12.08.2023 № 14**
- b) УТВЕРЖДЕН (новая строка) Решением совета (новая строка) 12.08.2023 № 14
- c) УТВЕРЖДАЮ (новая строка) Решение совета (новая строка) от 12.08.2023 № 14

10. Какие этапы проходят исходящие документы?

- a) **составление проекта документа**
- b) прием и первичная обработка
- c) **регистрация**
- d) контроль за исполнением

11. В раздел общие положения документа входят

- a) **цели и задачи**
- b) формы и методы управления
- c) конкретные обязанности

12. На каком документе не ставится реквизит наименование вида документа

- a) Уставе
- b) должностной инструкции
- c) **письме**

13. Гриф утверждения ставится

- a) **в верхнем правом углу**
- b) в нижнем правом углу
- c) в нижнем левом углу

14. К основным регламентирующим работу службы ДОУ документам относят

- a) **инструкция по делопроизводству**
- b) квалификационный справочник должностей
- c) табель унифицированных форм документов

15. Какой вид распорядительного документа издается единолично руководителем

- a) постановление
- b) решение
- c) **распоряжение**

16. Количество реквизитов нового ГОСТа по сравнению с предыдущим

- a) больше на два реквизита
- b) **больше на один реквизит**
- c) меньше на два реквизита

17. В обработку входящего документа этот этап не входит

- a) рассмотрение
- b) вскрытие конвертов
- c) **согласование**

18. Последний этап работы с документами называется

- a) сдачей в музей
- b) **сдачей в архив**
- c) опубликование во всех российских газетах

19. Внутреннее согласование называется

- a) **виза**

- b) отметка о заверении
- c) утверждение

20. Какая форма работы с документами подходит для организаций, деятельность которых требует особенно тщательной защиты информации

- a) централизованная
- b) смешанная
- c) **децентрализованная**

21. Вид организационного документа, который определяет порядок образования, структуру и организацию работы предприятия

- a) **Устав**
- b) инструкция
- c) положение

22. К основным регламентирующим работу службы ДОУ документам относят

- a) **инструкцию по делопроизводству**
- b) основные правила работы архивов организаций
- c) ГОСТ Р 51141-98 Делопроизводство и архивное дело

23. К внутреннему документообороту относят

- a) официальные письма
- b) внешние докладные записки, справки
- c) **приказы, распоряжения организации**

24. Служба ДОУ может быть представлена

- a) экспедицией
- b) **общим отделом**
- c) машинописным бюро

25. С какого момента распорядительный документ вступает в силу

- a) с момента создания
- b) **с момента подписания**
- c) с момента утверждения

26. Реквизит – это

- a) способ создания документа
- b) материальный объект с информацией
- c) **обязательный элемент оформления официального документа**

27. Какой реквизит располагается в левом нижнем углу

- a) гриф утверждения
- b) **виза**
- c) гриф ограничения

28. К группе входящих документов можно отнести

- a) **деловые письма**
- b) организационные документы
- c) приказы организации

29. Что представляет циркулярное письмо

- a) **информация одного содержания предназначена для большого количества адресатов**
b) информация одного содержания предназначена для одного адресата
c) информация разного содержания предназначена для большого количества адресатов
- 30. На каком документе нет грифа утверждения**
a) **приказе**
b) положении
c) уставе
- 31. Сколько адресатов может содержать один документ**
a) **четыре**
b) шесть
c) два
- 32. Комплекс документов, регулирующих деятельность организаций**
a) **распорядительные документы**
b) организационные документы
c) информационно-справочные документы
- 33. К категориям технических исполнителей службы ДОУ относят**
a) редактора
b) документоведа
c) **делопроизводителя**
- 34. Нормативный документ, определяющий фонд заработной платы сотрудников организации**
a) должностная инструкция
b) **штатное расписание**
c) Устав
- 35. Документ не бывает без**
a) паспортных данных составителя
b) **государственных реквизитов**
c) видеосопровождения
- 36. Контроль за сроками исполнения документов осуществляет**
a) работник отдела кадров
b) **работник службы ДОУ**
c) руководитель организации
- 37. Какие документы минуют стадию проекта**
a) **докладные записки**
b) приказы
c) справки
- 38. Текущий контроль осуществляется**
a) в начале исполнения документов
b) в конце исполнения документов
c) **в течение всего периода исполнения документов**
- 39. На каком документе не ставится реквизит наименование вида документа**

- a) **письме**
- b) должностной инструкции
- c) Уставе

40. Какой документ составляется при нарушении трудовой или общественной дисциплины

- a) **объяснительная записка**
- b) докладная записка
- c) служебная записка

41. Совокупность документов, связанных между собой называется

- a) **документооборот**
- b) дело
- c) документирование

42. Какие вопросы рассматриваются в распоряжении

- a) наиболее важные вопросы деятельности организации
- b) вопросы, связанные с выполнением приказов
- c) **оперативные вопросы деятельности**

43. К категориям специалистов службы ДОУ относят

- a) делопроизводителя
- b) **корректора**
- c) стенографистку

44. Предварительное рассмотрение документов включает

- a) **распределение документов на рассмотрение руководителю и в структурные подразделения**
- b) проверку правильности адресования
- c) согласование документа

45. Один из государственных реквизитов

- a) **резолуция**
- b) рекламация
- c) резорбция

46. Какую информацию содержит раздел Устава «Общие положения»

- a) структура организации
- b) права и обязанности должностных лиц
- c) **цели и задачи организации**

47. Каким органом издается решение

- a) **коллегиальным**
- b) зависит от организационно-правовой формы
- c) единолично руководителем

48. Выбор формы организации работы с документами зависит от

- a) структуры организации
- b) **объема документооборота**
- c) организационно-правовой формы

49. Какие из перечисленных документов относятся к организационным

- a) письмо, положение
- b) **устав, инструкция**
- c) устав, указ

50. Документ, регламентирующий деятельность сотрудников организации

- a) Устав
- b) **должностная инструкция**
- c) приказ

Практическая квалификационная работа

Примеры заданий и работ

1. Посетитель пришел на переговоры к одному из руководителей компании на 15 минут раньше назначенного времени. Ваши действия? Обоснуйте их.
2. Посетитель, которому назначена встреча одним из руководителей компании, ждет уже 5 минут. В этот момент руководитель сообщает Вам по телефону, что будет на месте только через 15 минут. Ваши действия?
3. Осмотрите наш офис/эту комнату. Что здесь удачно и что бы Вы предложили улучшить с точки зрения офис-менеджмента?
4. Представьте себе, что Вам нужно выбрать оптимального поставщика канцелярских товаров для компании. Опишите свои действия и то, каким образом Вы будете принимать решение.
5. Одновременно Вас просят о каких-то действиях (которые входят в Ваши обязанности) два разных сотрудника. Параллельно делать это невозможно, а оба просят сделать как можно быстрее. Ваши действия?
6. Ваша задача — выбрать компанию-провайдера и организовать обеды в офисе. Ваши действия?
7. В офисе звучит сирена пожарной тревоги. Ваши действия?
8. Вас просят выполнить, работу, которая не входит в Ваши непосредственные обязанности, но больше никто ее сейчас не сможет сделать исходя из уровня квалификации. Ваши действия?
9. Ваш руководитель должен быть в Амстердаме через 5 дней. Виза в Голландию делается в течение трех недель. Ваши действия?
10. Вы — офис-менеджер и набираете персонал в секретариат. Ваши действия? Каковы будут основные 3-4 требования к будущим сотрудникам?
11. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word информационное письмо.
12. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word гарантийное письмо.
13. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-рекламацию.
14. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word рекламное письмо.
15. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word сопроводительное письмо.
16. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-запрос.
17. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-подтверждение.
18. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-приглашение.

19. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-напоминание.
20. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word поздравительное письмо.