Департамент внутренней и кадровой политики Белгородской области
ОГАПОУ «Старооскольский техникум технологий и дизайна»

Методические рекомендации к проведению практических работ по дисциплине МДК 01.03 Организация секретарского обслуживания ПМ.01 Организация документационного обеспечения управления и функционирования организации

Специальность
46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение
2 курс

на базе основного общего образования
(1 часть)

2022г.

Методические рекомендации к проведению практических работ по МДК 01.03 Организация секретарского обслуживания ПМ.01 Организация документационного обеспечения управления и функционирования организации разработаны на основе рабочей программы учебной дисциплины для специальности среднего профессионального образования 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

РАССМОТРЕНО	УТВЕРЖДАЮ
на заседании ЦМК	Заместитель директора по УМР
Протокол № от « » 2022 г.	_____ О.В. Кривошеева
Председатель ЦМК	
_____ Т.А. Яско	

Организация-разработчик:
ОГАПОУ «Старооскольский техникум технологий и дизайна»

Разработчик:
Яско Т.А. - преподаватель ОГАПОУ «Старооскольский техникум технологий и дизайна»

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Выполнение обучающимися практических заданий по дисциплине МДК. 01.03. «Организация секретарского обслуживания» предполагает синтез аудиторной и самостоятельной работы. Для получения необходимой информации рекомендуется активно использовать Интернет, информационно-правовые системы («Гарант», «Консультант Плюс»), журнал «Секретарское дело», а также материалы СМИ.

Цель практических занятий – ознакомить обучающиъхся с организацией современного секретарского обслуживания, раскрыть сущность основных проблем данной профессиональной деятельности.

Задачи практических занятий – проследить складывание современных требований к секретарской деятельности; рассмотреть роль секретарей различных категорий в современном управленческом аппарате; ознакомить обучающихся с основными должностными обязанностями секретаря; сформировать практические профессиональные навыки.

<u>В результате изучения дисциплины обучающийся должен</u>:

– знать нормативно-методическую базу работы секретаря;

– иметь представление о роли секретаря-референта в структуре ДОУ;

– знать категории секретарей и профессиональные требования, предъявляемые к различным категориям;

– изучить и проанализировать должностные обязанности секретарей различных категорий;

– понимать специфику организации работы секретаря;

– знать делопроизводственные функции секретаря: работа с входящей и исходящей документацией, регистрация документов, их систематизация и хранение;

– знать технические функции секретаря: обеспечение безопасности информации при работе с документами в приемной (документирование, учет документов, движение документов, хранение, составление номенклатуры дел);

– уметь правильно организовать прием посетителей;

– знать функции секретаря при подготовке деловых переговоров, совещаний, презентаций;

– понимать этические основы взаимоотношений между секретарем и руководителем, секретарем и сотрудниками, секретарем и посетителями организации;

– проанализировать знания, умения, личностные качества секретаря-референта и составить собственное мнение о стиле и поведении современного секретаря;

– уметь правильно организовать автоматизированное рабочее место секретаря.

С целью повышения эффективности обучения и обеспечения практикоориентированности учебного процесса в соответствии с рабочей

программой учебной дисциплины предусмотрены практические занятия. Главная их задача - закрепление теоретических знаний, формирование умений и навыков по учебной дисциплине, овладение аппаратом научных исследований. Практические занятия рассчитаны на выполнение в лабораториях и аудиториях, оборудованных необходимыми техническими средствами обучения, вычислительной техникой, а также на предприятии. Выполнение практических заданий - одна из форм самостоятельной аудиторной и внеаудиторной работы обучающихся, в ходе которой преподаватель организует рассмотрение обучающимися отдельных теоретических положений учебной дисциплины и формирует умения и навыки их практического применения путем индивидуального выполнения обучающимися в соответствии сформулированных задач.

При проведении практических занятий используются различные формы организации работы студентов: фронтальная, групповая, индивидуальная. Каждая из них позволяет решать определенные дидактические задачи: разнообразить работу обучающихся, повышать ответственность каждого обучающегося за самостоятельное выполнение полного объема работ, повышать качество подготовки обучающихся.

В соответствии с учебным планом на учебную дисциплину МДК 01.03 Организация секретарского обслуживания отведено 162 часа, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 108 часов, из них практических занятий - 60 часов.
- самостоятельной работы обучающегося 30 часов, консультаций - 24 ч..

В рамках учебной дисциплины МДК 01.03 Организация секретарского обслуживания ПМ.01 Организация документационного обеспечения управления и функционирования организации на втором курсе предусмотрено 12 практических занятий (24 часа).

Требования к оформлению и процессу выполнения практических занятий

Практическое занятие - форма учебного занятия, в ходе которой преподаватель организует рассмотрение студентами отдельных теоретических положений учебной дисциплины и формирует умения и навыки их практического применения путем индивидуального выполнения студентами в соответствии сформулированных задач. Все практические занятия являются зачетными и к ним предъявляются определенные требования как по содержанию, так и по оформлению.

Основными этапами практического занятия являются:

- проверка знаний обучающихся – их теоретической подготовленности к занятию;
- инструктаж, проводимый преподавателем;
- выполнение заданий, работ, упражнений, решение задач;
- последующий анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями.

Все практические занятия условно разделены на 2 элемента:

- теоретическая часть;
- практическая часть.

При выполнении заданий теоретической части обучающийся демонстрирует приобретенные знания на лекциях, при выполнении внеаудиторной самостоятельной работы (заполнении рабочей тетради).

На данном этапе студент отвечает на поставленные вопросы, рассматривает тест, заполняет таблицы и т.д. В данных методических указаниях даны краткие теоретические сведения по темам занятий. При подготовке к занятию, в случае если окажется, что данных теоретических сведений студенту не достаточно, он имеет возможность изучить вопрос самостоятельно,воспользовавшись литературой из библиографического списка данных методических указаний.

При выполнении практической части работы обучающийся приобретает навыки оформления документов, рассмотрения правовых ситуаций. Приступая к выполнению практического задания, необходимо изучить нормативный материал, прочитать специальную литературу, проанализировать образцы документов и лишь после этого, оформить работу.

Обучающийся обязан составить отчет практического занятия. Первый вариант отчета - в общей тетради орт руки; второй вариант - на компьюторе. Оформляйте отчет в соответствии с требованиями стандартов. Работа представляется в форме компьютерного набора на одной стороне листа белой бумаги формата А:4 (297х210мм). Набор текста - в текстовом редакторе Microsoft Word, шрифт - Times New Roman, кегль 14, через полтора межстрочных интервала.

Размер полей - слева - 3 см, сверху, снизу- 2 см, справа - 1,5 см. В конце отчета помещается список использованной литературы. Работа должна быть сброшюрована.

Требования к оформлению титульного листа следующие. В верхней части указываются сведения об учреждении. В середине пишется наименование учебной дисциплины, название работы, а ниже, справа,- фамилия, имя, отчество студента, специальность, курс, группа; фамилия, имя, отчество преподавателя. Внизу указывается место и год выполнения работы (см. приложение 1- образец заполнения титульного листа).

Требования к оформлению оценочного листа следующие. В верхней части указывается название документа. Ниже оформляется таблица. Наименование колонок

таблицы: номер практического занятия, дата выполнения работы, тема практического занятия, оценка преподавателя, подпись преподавателя, примечание.

При защите оформленного в соответствии с вышеперечисленными требованиями отчета, обучающемуся необходимо устно ответить на контрольные вопросы, приведенные в конце каждой темы. Защита практического задания предполагается в конце текущего занятия или в начале следующего.

Оценочные средства самостоятельной работы

Теоретическая часть практического задания оценивается преподавателем, исходя из следующих критериев успешности итоговых работ:

1) соответствие содержания работы заявленной теме и оформление в соответствии с существующими требованиями;
2) логика изложения, взаимосвязь структурных элементов работы;
3) объем, характер и качество использованных источников;
4) обоснованность выводов, их глубина, соответствие нормативным актам;
5) теоретическая и методическая достаточность, стиль и качество оформления теоретический части работы

Практическая часть задания оценивается преподавателем, исходя из следующих критериев успешности итоговых работ:

1) соответствие требованиям ГОСТ по оформлению документов;
2) логика изложения, взаимосвязь структурных элементов работы;
3) наличие ссылок на нормативный материал при рассмотрении правовых ситуаций;
4) обоснованность выводов, их глубина, соответствие нормативным актам;
5) правильность оформления реквизитов документов и т.д.

Оценивая итоговое задание, преподаватель ставит отдельно оценки за теоретическую, практическую части и за защиту работы в целом.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1:
П.З № 1 «Организация рабочего места секретаря»

Тема: Секретарь в структуре управления
Цель: изучить организацию рабочего места секретаря
Обучающийся должен знать:

- Структура организации, руководство структурных подразделений
- Современные информационные технологии работы секретаря
- Првила эргономики рабочего места
- Основы бережливого офиса

Обучающийся должен уметь:

- Правильно организовать рабочее место

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЗАДАНИЕ 1. Дайте определение рабочего места
ЗАДАНИЕ 2. Назовите основные зоны рабочего места, охзарактеризуйте каждую зону.
ЗАДАНИЕ 3. Какая мебель и офисная техника находится в помещении приемной?

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЗАДАНИЕ 1ОПИШИТЕ, ЧТО ИЗОБРАЖЕНО НА КАРТИНКЕ, НАЗОВИТЕ ЗОНЫ

Какая мебель, офисная техника должна быть в каждой зоне оборудование

ПРОВЕРОЧНЫЙ ТЕСТ

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА
СЕКРЕТАРЯ И РУКОВОДИТЕЛЯ

1. Под рабочим местом служащего понимается:

А.пространство, в пределах которого работник, не перемещаясь, выполняет возложенную на него работу;
Б.зона трудовой деятельности работника, оснащенная необходимыми средствами труда; описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда;
В.часть помещения, в котором совершается трудовая деятельность.

2. Под организацией рабочего места понимается:
А. система мероприятий по планированию рабочего места;
Б.система мероприятий по оснащению рабочего места средствами и предметами труда и их функциональному размещению;
В.система мероприятий по выбору и функциональному размещению мебели на рабочем месте.

3. Практика показала, что рабочее место секретаря лучше располагать:
А.в обособленном помещении;
Б.в помещении, смежном с кабинетом начальника;
В. в обособленном помещении, смежном с кабинетом начальника.

4. Зона, где располагаются шкафы для хранения документов, является:
А. основной зоной;
Б.зоной обслуживания посетителей;
В.вспомогательной зоной.

5. В комплект мебели для организации основной рабочей зоны секретаря обычно входят:
А. стол канцелярский, вспомогательный стол или тумба для технических средств, стул или кресло подъемно-поворотные на колесиках, стол для посетителей, стул (стулья) для посетителей;
Б. стол канцелярский, вспомогательный стол или тумба для технических средств, стул или кресло подъемно-поворотные на колесиках;
В. стол канцелярский, вспомогательный стол или тумба для технических средств, стул или кресло подъемно-поворотные на колесиках, мягкие стулья (кресла), журнальный столик.

6. Во вспомогательной зоне кабинета секретаря обычно располагают:
выберите несколько вариантов ответа
А. шкафы и полки для хранения документов и дел;
Б.металлический сейф для хранения бланков, штампов, документов;
В. диван или кресла; оргтехнику; рабочий стол; картотеку.

7. Высота рабочего стола рекомендуется в пределах:
А. 800-900 мм Б. 680-800 мм В. 500-600 мм

8. В целях экономии физических усилий в процессе труда рекомендуется:
выберите несколько вариантов ответов
А. не держать на рабочем месте ничего лишнего.
Б. каждая вещь должна иметь свое место и постоянную зону перемещения в процессе труда.
В. все вещи убирать во внутренние ящики стола, чтобы поверхность стола оставалась пустой.
Г. все, что берут правой рукой, следует располагать справа, что берут левой – слева.

Д.все, чем пользуются чаще (ручка, бумага), располагают ближе, чем пользуются реже – дальше.
Е. всю оргтехнику размещать как можно ближе к рабочему месту.
Ж. документы, с которыми работает секретарь, рекомендуется положить так, чтобы их можно было легко брать, читать, удобно ими пользоваться.

9. Стул для секретаря должен быть:
А. подъемно-поворотным на колесиках;
Б. подъемно-поворотным;
В. подъемно-поворотным на колесиках, вращающимся, с регулируемой спинкой.

10. Рабочее место руководителя состоит из зон:
А. основная зона, вспомогательная зона, зона обслуживания посетителей;
Б. рабочая зона, зона совещания, зона отдыха;
В. рабочая зона, вспомогательная зона, зона отдыха.

11. Определите последовательность действий при оборудовании рабочего места необходимыми средствами и предметами труда:
а. выбрать мебель, инвентарь, технические средства, оргтехнику и канцелярские принадлежности;
б. уточнить и выявить основные функции секретаря, информационные связи, распорядок рабочего дня, перечень материалов, которые он должен иметь.

А. первый шаг - а; второй шаг - б
Б. первый шаг - б, второй шаг - а

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

1. Внимательно прочитайте задания.
2. Перед выполнением заданий изучите данную тему в учебнике, представленной литературе в области делопроизводства и секретарского обслуживания
3. Недостаточную информацию найдите в Интернете, проанализируйте найденную информацию.
4. Воспользуйтесь материалом, подготовленным к ПЗ № 1 преподавателем. Данную информацию Вы можете найти, воспользовавшись папкой Общая папка 401→ МДК 01.03→вспомогательный материал для ПЗ→ПЗ 1.
5. Подготовьте отчет к практическому занятию. Его можно сделать в тетради для практических занятий или на ПК, с последующей распечаткой.
6. Укажите в конце отчета список используемой литературы

Рекомендуемая литература:

1. Галахов В,В., Назаренко О.Б. Организация секретарского обслуживания.- М.: Академия,, 2015.
2. Байкова И.Ю. Настольная книга секретаря-референта.- М.: Эксмо, 2008.
3. Басаков М.И. Азбука секроетарского дела.-Ростов н/Д: Феникс, 2014.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2:
П.З № 2 «Работа с организационной техникой»

Тема: Секретарь в структуре управления
Цель: изучить организацию работы с организационной техникой

Обучающийся должен знать:

- Структура организации, руководство структурных подразделений
- Современные информационные технологии работы секретаря
- Правила эргономики рабочего места
- Основы бережливого офиса

Обучающийся должен уметь:

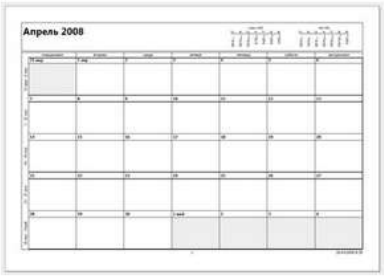
- Правильно организовать работу с организационной техникой

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЗАДАНИЕ 1. Охарактеризуйте основные группы средств организационной техники

ЗАДАНИЕ 2. Рассмотрите картинки. Что выберет секретарь для записи каждодневных сведений и текущей информации? обведите буквенное обозначение выбранных вами картинок

А.



Б.

В.

Г.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЗАДАНИЕ 3 СОСТАВЬТЕ ТАБЛИЦУ «КЛАССИФИКАЦИЯ ОФИСНОЙ ТЕХНИКИ»

№	НАИМЕНОВАНИЕ ОФИСНОЙ ТЕХНИКИ	МОДЕЛЬ И ХАРАКТЕРИСТИКИ	НАЗНАЧЕНИЕ	ПРАВИЛА РАБОТЫ
СРЕДСТВА СОСТАВЛЕНИЯ И ИЗГГТОВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ				
СРЕДСТВА КОПИРОВАНИЯ И РАЗМНОЖЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ				
СРЕДСТВА ХРАНЕНИЯ И ТРАНСПОРТИРОВАНИЯ ДОКУМЕНТОВ				
СРЕДСТВА ОБРАБОТКИ ДОКУМЕНТОВ				
СРЕДСТВА АДМИНИСТРАТИВНО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ СВЯЗИ				

ПРОВЕРОЧНЫЙ ТЕСТ

1. Перечислите технические средства, которыми чаще всего пользуется секретарь.
_____

2. Наилучшее качество печати обеспечивает:
А.слазерный принтер; Б. струйный принтер; В. матричный принтер;

3. Устройство резервного копирования, предназначенное для сохранности информации на жестком диске посредством записи ее на кассеты с магнитной лентой, называется:
А. модем; Б. стример; В. шредер.

4. Вид связи, используемый для передачи на расстояние информации в виде текстов, чертежей, рисунков, называется:
А. телефонная связь; Б. электронная связь; В. факсимильная связь.

5. Телефонная гарнитура - это:
А.. устройство, предназначенное для нанесения на бумагу пластикового покрытия с целью защиты от внешних воздействий;

Б. устройство для передачи электронных документов, хранящихся в памяти компьютера; В. устройство, состоящее из механически объединенных наушников и микрофонов, используемое для связи.

6. По назначению средства малой оргтехники можно разделить на подгруппы:
выберите несколько вариантов ответа
А. письменные принадлежности; наборы и приборы для письма; сервисные принадлежности; принадлежности для скрепления бумаг; папки; хозяйственные принадлежности; штемпельная продукция; колющие устройства; корректирующие средства; бумажные изделия.
7. Перечислите виды папок.
_____
8. Какие средства малой оргтехники входят в подгруппу "Бумага, бумажные изделия":
_____
9. Секретарю рекомендуется иметь в офисе:
выберите несколько вариантов ответа
сервировочные и хозяйственные принадлежности; лекарственные средства (аптечку); туалетный столик; набор продуктов и напитков; предметы личной гигиены; специальную литературу; посудомоечную машину.

Тест «Технические средства управления в офисе»

1. Совокупность способов и технических средств воспроизводить изображение оригинала с целью получения копии документа - это …
а) Типография
б) Репрография
в) Диазография
2. Можно ли использовать тонкую бумагу в ксероксе:
а) да, можно
б) нет, может замяться
3.Принтеры – это…
а) устройства вывода данных из ЭВМ с их фиксацией на бумаге или другом материальном носителе
б) устройство ввода изображения или текста с материального носителя в компьютер.
в) периферийное устройство компьютера для копирования бумажных носителей.
Полиграфия – это …
а) Получение большого количества копий с промежуточной печатной формы, изготовленной с документа оригинала
б) Ввод текстовой или графической информации в компьютер, путем преобразования ее в цифровой вид
в) Процесс просвечивания прозрачного оригинала, наложенного на светочувствительную диазобумагу
5. Один из способов фотографического копирования:
а) проекционное.
б) централизованное.
в) проявление изображения.
6.Брошюровки для переплета металлическими спиралями. Используемые проволочные элементы позволяют создавать прочные, надежные, пригодные для частого использования переплеты с разворотом листа на…
а) 90^0 б) 180^0в) 360^0
7. Гектографическая печать – …
а) Печать осуществляется с печатной формы, обработанной так, чтобы участки изображения удерживали краску и отталкивали воду

б) Ввод текстовой или графической информации в компьютер, путем преобразования ее в цифровой вид
в) Печать выполняется на гектографе, путем контактного переноса тонкого слоя краски на увлажненную спиртом бумагу

8. Телефоны делятся по системе связи на:
а) проводные
б) носимые
в) стационарные

9. Что не входит в процедуры электрографического копирования?
а) затемнение изображения.
б) проявление изображения.
в) светоэкспозиция.

10. Какой сканер предназначен для сканирования брошюрных документов?
а) книжные сканеры
б) планетарные сканеры
в) барабанные сканеры

11. Для печати в больших форматах (А2 и А1) обычно применяют?
а) принтеры
б) плоттеры
в) ризографы

12. Офсетная печать - …
а) Применяется для большого тиража печатной продукции. Печать осуществляется с печатной формы обработанной так, чтобы участки изображения удерживали масляную краску и отталкивали воду
б) Используется для малых тиражей или для специальных продуктов
в) Получаемая сканером информация в цифровом виде передается в блок изготовления рабочей матрицы

13. Машины переплетают пачку листов, не изменяя ее внешний вид. Они очень удобны для переплета книг под обложку и брошюр. Какая это машина?
а)Проволокошвейная
б) Термопереплетная
в) Переплетная

14. Трафаретная печать - …
а) Печатная форма изготавливается на металлической пластине, путем печатания на ней принтера, подключенного к компьютеру
б) Используется для автоматического вычерчивания схем, сложных чертежей, рисунков и карт
в) Чернила продавливаются через трафарет покрытый тканью или проволочной сеткой

15. Ризограф -…
а) Оригинал умещается на встроенный сканер. Получаемая сканером информация в цифровом виде передается в блок изготовления рабочей матрицы
б) наиболее распространенный вид сканеров, так как обеспечивает максимальные удобства, высокое качество и приемлемую скорость сканеров
в) Ультразвуковой сканер, использующийся в медицине

16. Недостатки матричного принтера?
а) медленная скорость печати, низкое качество
б) дешевый, медленная цветная печать
в) высокая стоимость, медленная скорость работы

17. В каком году флорентийский аббат Джованни Казелли изобрёл прибор для передачи изображения на расстояние, названый впоследствии пантелеграф.

а) 1902 б) 1859 в) 1857

18. Оперативная полиграфия - …

а) Является направлением современного полиграфического производства, представляет упрощенные и ускоренные методы

б) Представляет собой комбинацию двух типов изготовления трафарета

в) Обеспечивает качество в 3000 точек/дюйм и используется для изготовления высококачественных изделий

19. Какой принтер печатает за счет картриджа с тонером?

а) матричный б) струйныйв) лазерный

20. Когда появились лазерные принтеры?

а) в начале 70-х годов

б) в начале 90-х годов

в) в начале 80-х годов

21. Кто впервые ввел термин «телефон»?

а) Генри Плейн

б) Филипп Рейс

в) Арнольд Вашингер

22. Термография – это …

а) Наиболее распространенный способ копирования. Он состоит из процедур: светоэкспозиции, печати и закрепления красящего порошка на копии

б) Процесс изготовления точных копий оригиналов, экспонируемых в тепловых инфракрасных лучах без последующей обработки

в) Полимерная, водонепроницаемая пленка

23. Скрепки. Как не может осуществляется скрепление стоп бумаги?

а) По краю стопы б) По центру пачки в) Снизу

24. Характеристики копировального аппарата:

а) скорость работы, оптическое разрешение, глубина цвета

б) скорость копирования, объем, формат оригинала копии

в)оптическое разрешение, формат оригинала копии, глубина цвета

25. Основным достоинством современных офисных АТС является:

а) практически бесплатное пользование внутренней телефонной связью

б) большое количество городских абонентских линий

26. Сколько экземпляров с одной формы можно сделать с трафаретной печати?

а) От 40 до 100

б) От 200 до 800

в) От 400 до 1500

27. В цифровых АТС звуковые сообщения представляются:

а) в виде непрерывных сигналов

б) в виде импульсивных сигналов с изменяющей амплитудой

в) методом импульсивно-кодовой модуляции

28. Какой принтер появился первым?

а) струйный

б) лазерный

в) матричный

29.Отдельная группа аппаратов, у которой между базой и трубкой нет соединительного шнура.

а) радиотелефон

б) сотовый телефон

в) пейджер

30. Электрографическое копирование – это…

а) копировальный процесс, основанный на применении органических соединений азота, образующих краску только в щелочной среде.
б) самый оперативный способ копирования, позволяющие получать копии на специальных термореактивной бумаге и на обычной бумаге, но через термокопировальную бумагу.
в) наиболее распространённый метод копирования.

31. Устройство ввода текстовой или графической информации в компьютере путем преобразования ее в цифровой вид для последующего использования, обработки, хранения или вывода.

а) ксерокс
б) сканер
в) принтер

32. Какой наиболее распространённый вид сканеров:

а) ручные
б) планетарные
в) планшетные

33. Электрофотография – это…

а) копировальный процесс, основанный на применении органических соединений азота образующих краску только в щелочной среде.
б) способ регистрации изображения на электрографическом слое с помощью не химического, а электрического действия света.
в) получение большого количества копий с промежуточной печатной формы, изготовленной с документа оригинала.

34. Телефоны делятся по своему распоряжению на:

а) проводные
б) стационарные
в) радиотелефоны

35. Переплет …. ….. дает брошюре максимально привлекательный внешний вид, более того скрепление получается более прочным.

а) Металлическими пружинами
б) Пластмассовыми пружинами
в) Металлическими спиралями

36. Фотографическое копирования - …

а) Самый давний способ копирования, в результате которого получается фотография документа-оригинала
б) Самый оперативный способ копирования, позволяющий получать копию на специальной, достаточно дорогой термореактивной бумаге
в) Основано на оптической считывании документов и электроискровой регистрации информации на специальном носителе копии

37.**Степлеры с обычными и файловыми скрепками длиной 6-8 мм, позволяют скрепить…. листов.**

а) 10-30 б) 20-40 в) 30-50

38. Репрография – это…

а) устройство для автоматического вычерчивания схем, сложных чертежей, рисунков, карт и др.
б) совокупность способов и технических средств, воспроизведение изображения оригинала с целью получения, копий документа.
в) самый оперативный способ копирования позволяющие получать копию на специальной термореактивной бумаге или на обычной бумаге, но через термокопировальную бумагу.

39. Что не входит в недостаток термографии?

а) невысокое качество.
б) вредное условия труда.
в) небольшой срок хранения.

40. Скремблер- это:

а) диктофонная приставка, позволяющая во время отсутствия вызываемого абонента воспроизвести его сообщение и записать сообщение звонящего, а так же телефонные разговоры
б) ограждающий аппарат от прослушивания
в) сообщает номер звонящего абонента, а так же записывает этот номер в память аппарата, дату и время звонка

41. Среди каких принтеров есть такие, которые могут печатать без компьютера сразу с цифрового фотоаппарата или с карт памяти?

а) матричный
б) струйный
в) лазерный

42. Какой метод копирования применяется для изготовления промежуточных оригиналов с документов, полученных методов монтажа, карандашных?

а) быстрое копирование.
б) рефлексное копирование.
в) параллельное копирование.

43. В 1902 году, немецким физиком Артуром Коном была запатентована технология фотоэлектрического сканирования, получившая название …

а) пантелеграф
б) телефакс
в) гектограф

44. Термопереплетные машины - это…

а) Аппарат предназначенный для изготовления переплетов для представительских и деловых материалов
б)Аппарат идеально подходит для изготовления перекидных календарей, нарядной представительской продукции.
в)Аппараты этого класса позволяют изготовить книги и брошюры типографического качества.

Методические указания

1. Внимательно прочитайте задания.
2. Перед выполнением заданий изучите данную тему в учебнике, представленной литературе в области делопроизводства и секретарского обслуживания
3. Недостаточную информацию найдите в Интернете, проанализируйте найденную информацию.
4. Воспользуйтесь материалом, подготовленным к ПЗ № 2 преподавателем. Данную информацию Вы можете найти, воспользовавшись папкой Общая папка 401→ МДК 01.03→вспомогательный материал для ПЗ→ПЗ 2
5. Подготовьте отчет к практическому занятию. Его можно сделать в тетради для практических занятий или на ПК, с последующей распечаткой.
6. Укажите в конце отчета список используемой литературы

Рекомендуемая литература:

1. Галахов В,В., Назаренко О.Б. Организация секретарского обслуживания.- М.: Академия,, 2015.
2. Байкова И.Ю. Настольная книга секретаря-референта.- М.: Эксмо, 2008.
3. Басаков М.И. Азбука секроетарского дела.-Ростов н/Д: Феникс, 2014.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3:
П.З № 3 «Планирование рабочего дня»

Тема: Секретарь в структуре управления
Цель: изучить организацию работы с планированием рабочего дня
Обучающийся должен знать:

- Структура организации, руководство структурных подразделений
- Современные информационные технологии работы секретаря
- Правила эргономики рабочего места
- Основы бережливого офиса

Обучающийся должен уметь:

- Правильно организовать работу по планированию

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Составьте примерную схему рабочего дня секретаря

ПРОВЕРОЧНЫЙ ТЕСТ

ПЛАНИРОВАНИЕ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ СЕКРЕТАРЯ

1. Работа, выполняемая секретарем в течение каждого дня, условно делится на:
А.повторяющуюся и неповторяющуюся;
Б.сложную и простую;
В.срочную и несрочную.

2.Перечислите факторы, которые необходимо учитывать при разработке схемы рабочего дня секретаря.
_____
3. Рабочий день секретаря принято делить на:
А. первую и вторую половину дня;
Б.утро, день и вечер;
В. начало, первую половину, вторую половину и конец рабочего дня.
4.Схема рабочего дня секретаря разрабатывается:
А.юристом;
Б. руководителем;
В.секретарем;
Г.специалистом отдела кадров.
5.Схема рабочего дня секретаря утверждается:
А.начальником отдела кадров;
Б.руководителем службы ДОУ;
В.юристом;
Г.другое.
6.С какой целью проводятся ежедневные беседы руководителя и секретаря?
_____

7.Что такое "резервирование времени"?
_____
8.При возникновении каких-либо сомнений в реальности намеченного плана секретарь должен:
выберите несколько вариантов ответа
А.переделать план работы на день;
Б.проинформировать об этом руководителя;
В.во чтобы то ни было выполнить план работы на день;
Г.предложить вариант решения проблемы.
9.Практической работой по оперативной корректировке дневного плана работы занимается:
А.руководитель;
Б.заместитель руководителя;
В.инженер по охране труда;
Г.другое.
10. Перспективное планирование - это
_____
11.Включаются ли в перечень предполагаемых мероприятий дела, требующие безотлагательного выполнения?
А. да; Б. нет.
12.При еженедельном подведении итогов планирования руководитель и секретарь:
выберите несколько вариантов ответов
А. анализируют исполнение намеченных мероприятий;
Б,выявляют недостатки и ошибки в планировании;
В. утверждают схему рабочего дня секретаря;
Г.оценивают эффективность планирования;
Д.составляют рекомендации на следующую неделю.
13. Какие аспекты деятельности руководителя учитывает секретарь при разработке недельного графика работы руководителя?

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

1. Внимательно прочитайте задания.
2. Перед выполнением заданий изучите данную тему в учебнике, представленной литературе в области делопроизводства и секретарского обслуживания
3. Недостаточную информацию найдите в Интернете, проанализируйте найденную информацию.
4. Воспользуйтесь материалом, подготовленным к ПЗ № 2 преподавателем. Данную информацию Вы можете найти, воспользовавшись папкой Общая папка 401→ МДК 01.03→вспомогательный материал для ПЗ→ПЗ 2
5. Подготовьте отчет к практическому занятию. Его можно сделать в тетради для практических занятий или на ПК, с последующей распечаткой.
6. Укажите в конце отчета список используемой литературы

Рекомендуемая литература:

1. Галахов В,В., Назаренко О.Б. Организация секретарского обслуживания.- М.: Академия,, 2015.
2. Байкова И.Ю. Настольная книга секретаря-референта.- М.: Эксмо, 2008.
3. Басаков М.И. Азбука секроетарского дела.-Ростов н/Д: Феникс, 2014.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4:
П.З № 4 «Организация и ведение телефонных разговоров»

Тема: Секретарь в структуре управления
Цель: изучить организацию и ведение телефонных роазговоров
Обучающийся должен знать:

- Правила осуществления телефоннвх разговоров
- Правила делового этикета

Обучающийся должен уметь:

- Правильно осуществлять беседу по телефону

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЗАДАНИЕ 1. Сколько рабочего времени деловые люди тратят на телефонные переговоры?
ЗАДАНИЕ 2. Назовите общие правила пользования телефоном
ЗАДАНИЕ 3. В течении какого времени необходимо снимать трубку
ЗАДАНИЕ 4. С какого слова начинают разговор по телефону?
ЗАДАНИЕ 5. Укажите время, в течении которого можно делать оелефонные звонки на домашний (сотовый) телефон
ЗАДАНИЕ 6. Если связь прервалась по техническим причинам, кто вновь набирает номер?
ЗАДАНИЕ 7. Укажите случаи, когда не следует пользоваться телефоном
ЗАДАНИЕ 8. Укажите, как отвечать на звонки, поступающие в организацию
ЗАДАНИЕ 9. Кто первым заканчивает телефонный разговор?
ЗАДАНИЕ 10. Какие фразы необходимо избегать, во время деловой телефонной беседы.
ЗАДАНИЕ 11. Составьте краткий перечень, что нельзя и, что следует делать, когда в вашей организации звонит телефон
ЗАДАНИЕ 12. Что должно быть под рукой у секретаря во время телфеонных бесед?
ЗАДАНИЕ 13. Назовите оптимальную продолжительность разговора по телефону

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Составьте Листок блокнота секретаря для записи телефонных разговоров

ЗВОНЯЩИЙ НА/ИЗ ПРЕДПРИЯТИЕ(Я)	*ДАТА*	*ВРЕМЯ*
РАЗГОВОР ВЕЛ:		
ОТДЕЛ:		
ОТНОСИТСЯ:		
СОДЕРЖАНИЕ:		
РАЗГОВАРИВАЛ С:		
ФАМИЛИЯ:		
ПРЕДПРИЯТИЕ:		
АДРЕС/ТЕЛЕФОН:		
ИНФОРМАЦИЯ ПЕРЕДАНА ДЛЯ РЕШЕНИЯ ВОПРОСОВ:	*ДАТА*	*ПОДПИСЬ*

ОТВЕТЬТЕ НА ВОПРОСЫ ТЕСТА

1. Во всех случаях, звоня по телефону, вы приветствуете человека ответившего на звонок?
а) Нет; б) Да.
2. Всегда ли стараетесь держать трубку так, чтобы расстояние до микрофона было оптимальным?
а) Нет; б) Да.
3. Вы отвлекаетесь на какие-нибудь посторонние дела во время разговора?
а) Да; б) Нет.
4. Иной раз вам не хватает терпения внимательно выслушать человека, с которым ведете беседу?
а) Да; б) Нет.
5. Общаясь, говорите четко, не проглатывая слова, и не слишком торопливо?
а) Нет; б) Да.
6. Если во время разговора слышите в свой адрес что-то неприятное – обычно теряете самообладание?
а) Да; б) Нет.
7. Неоднократно повторяется ситуация: когда необходимо что-то записать, у вас не оказывается ручки и бумаги?
а) Да; б) Нет.
8. Затратить на обсуждение вопроса минимум слов и времени и при этом не показаться нетактичным для вас трудная задача?
а) Да; б) Нет.
9. Вам бывает сложно, не видя своими глазами реакции собеседника, чувствовать себя спокойно и раскованно?
а) Да; б) Нет.
10. Следите ли вы за тем, чтобы во время беседы в помещении была тишина?
а) Нет; б) Да.
11. До нюансов ли вы продумываете, что будете говорить перед важным звонком?
а) Нет; б) Да.
12. В момент совершения звонка у вас под рукой предусмотрительно находится та информация, которая вам может понадобиться в процессе разговора?
а) Нет; б) Да.
13. Перед тем как набрать номер, задумываетесь ли вы, что звонок в это время может быть неудобным для вашего собеседника?
а) Нет; б) Да.
14. Часто ли бывает, что через короткое время после разговора вы перезваниваете,

чтобы что-нибудь уточнить?
а) Да; б) Нет.
15. Если вы позвонили, а человека не оказалось на месте, имеете ли вы обыкновение просить, что-либо ему передать?
а) Нет; б) Да.
16. Когда вас зовут к телефону, вы не торопитесь взять трубку, а заставляете человека ждать на линии?
а) Да; б) Нет.
17. Прощаясь с собеседником, всегда ли вы благодарите его за разговор?
а) Нет; б) Да.

За каждый ответ «а» начислите себе 2 балла, за ответ «б» – 0 баллов. Суммируйте баллы и ознакомьтесь с выводами.
10 баллов и меньше. Вы владеете искусством телефонной беседы, хорошо отдавая себе отчет в том, что телефонный разговор – в немалой степени ваша визитная карточка.
12–22 балла. К телефонному общению вам следует подходить более тщательно. Продумайте заранее, что вы хотите сказать собеседнику и о чем его спросить. Чтобы во время разговора не упустить важные детали, зафиксируйте основные пункты на бумаге. Не ленитесь записывать информацию и полученную в процессе беседы.
Имейте в виду, повторный звонок с похожими вопросами крайне нежелателен. Он заставит усомниться в вашей внимательности и аккуратности. И главное, помните, что телефонный разговор способен создать благоприятную атмосферу для личной встречи.
24 балла и больше. Вам есть чему поучиться. Надеемся, отвечая на вопросы теста, вы сделали для себя правильные выводы, благодаря которым эффективность ваших телефонных переговоров возрастет.

ПРОЙДИТЕ ОПРОСНИК

Опросник

1. «Доброе утро. Это коммерческий банк "Русь". У телефона Никитин Алексей Петрович. Чем я могу помочь Вам?»
2. «Извините, это не в моей компетенции. Вам нужно позвонить в отдел кредитов».
3. «Доброе утро, банк "Русь"».
4. «Заведующая вышла. Ей что-нибудь передать?»
5. «Спасибо за звонок. Звоните чаще!»
6. «Извините, я не работаю в этом отделе, поэтому ничем Вам помочь не могу».
7. «Доброе утро, отдел снабжения».
8. «Мне трудно сказать, почему наш сотрудник не позвонил Вам. Вы не пробовали позвонить ему еще раз?»
9. «Извините, что я заставил Вас ждать. Чем я могу помочь Вам?»
10. «Я понимаю Вас. Мне кажется, что кто-то из сотрудников допустил оплошность. Я постараюсь все проверить. Чем я еще могу помочь Вам?»
11. «Так, кого Вы ждете?»
12. «Михаил Иванович, извините, пожалуйста, за задержку документов. Постараюсь их выслать с оказией».
13. «Спасибо. При случае я позвоню Вам».
14. «Вы сомневаетесь в наших возможностях? Я понимаю. Жду Вашего звонка. Спасибо за звонок».
15. «Расскажите, как это случилось».
16. «Рад Вашему звонку. Как у Вас дела?»
17. «Да, это я. Хочу Вам сообщить неприятную информацию».
18. «Извините, пожалуйста. Я принимаю загородную телефонограмму. Можно, я перезвоню Вам через 10 минут?»
19. «К сожалению, Юрий Михайлович еще обедает».
20. «Спасибо за звонок. Такого человека, как Вы, мы готовы выслушать всегда».
21. «Извините за задержку. У нас все заняты, поэтому никто не берет трубку».
22. «Юрий Михайлович пошел к врачу. Должен вернуться к концу дня».
23. «Здравствуйте, банк "Русь", у телефона дежурный экспедитор Сергеев. Слушаю».
24. «Вы не правы. Однако что Вы скажете про акции нашего банка?»
25. «Извините. К сожалению, я должен идти по вызову. Давайте свяжемся завтра в 10 утра. Я Вам позвоню. Спасибо за звонок».

Обработка результатов: Используя «ключ» теста, подсчитайте количество несовпадений с Вашими ответами.

варианты ответов	**номера вопросов**												
+	*1*		*3*	*4*					*9*	*10*			
-		*2*			*5*	*6*	*7*	*8*			*11*	*12*	*13*
варианты ответов	**номера вопросов**												
+	*14*		*16*		*18*					*23*		*25*	
-		*15*		*17*		*19*	*20*	*21*	*22*		*24*		

Интерпретация результатов: Если выявлено более трех несовпадений, то это означает, что с искусством ведения телефонных переговоров у данного лица дела обстоят не совсем благополучно. Прежде чем допускать такого работника до телефона, он должен пройти специальный тренинг.

Проверочный тест

ТЕЛЕФОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ РАБОТЫ РУКОВОДИТЕЛЯ

1. Перечислите оперативные вопросы, которые секретарь может решать по телефону?

_____

2. Среди перечня преимуществ телефонного разговора перед другими формами общения уберите лишнее:
   а. быстрая связь с любым абонентом;
   б. экономия своего времени и времени руководителя;
   в. двусторонняя связь, позволяющая оперативно корректировать действия, принимать решения, подтверждать договоренности;
   г. прием графических документов по телефонной линии;
   д. повышение делового имиджа и авторитета организации, секретаря.
3. Основная задача секретаря в работе с телефоном -
   а. прием телефонных вызовов;
   б. соединение руководителя с абонентом;
   в. освобождение руководителя от вызовов, к нему не адресованных;
   г. решение оперативных вопросов по телефону.
4. Назовите основные правила этикета при телефонном разговоре.

_____

5. Укажите приемы организации телефонного обслуживания:
   <u>выберите несколько правильных ответов</u>
   а. часть вопросов в рамках своей компетенции решайте самостоятельно;
   б. знайте круг вопросов, которые можно переадресовать другим специалистам;
   в. составьте список лиц и организаций, с которыми следует соединять руководителя в любое время;
   г. установите часы, когда можно звонить;
   д. расположите телефонный аппарат справа на столе;
   е. учитесь прогнозировать телефонные звонки;
   ж. используйте способ регулярных наборов;
   з. заведите справочник телефонов;
   и. разрешайте сотрудникам звонить руководителю в любое время;

6. Дайте название приведенной на рисунке формы

_____

Должность, фамилия работника, принявшего телефоно-грамму, номер его телефона	Должность, фамилия работника, передавшего телефоно-грамму, номер его телефона	Дата, номер телефоно-граммы	Время приема	Текст телефоно-граммы	Должность и фамилия лица, от имени которого принята

7. Дайте название приведенной на рисунке формы

_____

№ п/п	Дата, время	Организация, должность и фамилия абонента, контактный телефон	Цель телефонного звонка	Решение руководителя	Действия секретаря

8. Какую информацию необходимо фиксировать на бланке для записи телефонного звонка?

_____

9. Телефонограмма - это
   а. документ, передаваемый по каналам телеграфной связи;
   б. это обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста, – по почте;
   в. обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи со способом устной передачи текста по каналам телефонной связи.
10. Из перечня реквизитов телефонограммы уберите лишние:
   <u>выберите несколько правильных ответов</u>
   а. наименование организации – автора документа,
   б. справочные данные об организации;
   в. отметка о передаче,
   г. адресат,
   д. отметка о приеме,
   е. название вида документа;
   ж. дата,
   з. регистрационный номер,
   и. время приёма-передачи,
   к. текст,
   л. подпись,
   м. печать.
11. Перечислите информацию, которую обычно передают телефонограммой.

_____

12. Определите правильную последовательность действий с исходящей телефонограммой: а) составить, б) оформить на бланке, в) подписать, г) зарегистрировать, д) передать по телефону, е) подшить в дело.
   а. е, д, г, в, б, а;
   б. а, б, в, г, д, е;
   в. а, б, г, д, в, е.
13. Определите правильную последовательность действий с входящей телефонограммой: а) принять по телефону, б) зарегистрировать, в) подшить в дело, г) передать на рассмотрение руководителю или на исполнение, д) оформить на бланке.
   а. а, д, б, г, в.
   б. а, б, в, г, д.
   в. д, г, в, б, а.

14. Должность, инициалы и фамилию лица, принявшего телефонограмму, и время передачи вносят в бланк телефонограммы:
    а. сразу при оформлении;
    б. после передачи телефонограммы по телефону.
15. Входящая телефонограмма оформляется:
    а. в одном экземпляре;
    б. в двух экземплярах;
    в. в четырех экземплярах.
16. Перечислите реквизиты, которыми определяется юридическая сила поступившей телефонограммы.

    _____
17. Трубку телефона рекомендуется снимать после ... звонков:
    а. после первого
    б. 2-3
    в. 5-6
18. Выберите правильную форму первой фразы на входящий звонок:
    а. Приемная генерального директора, добрый день!
    б. Приемная генерального директора, секретарь, добрый день!
    в. Приемная генерального директора, секретарь Ольга Владимировна Семенова, добрый день!
19. Выберите правильную форму просьбы представиться:
    а. А кто Вы?
    б. Кто говорит?
    в. Представьтесь, пожалуйста.
20. Выберите правильную форму вопроса о цели телефонного звонка:
    а. Чего Вы хотите?
    б. Будет здорово, если Вы скажете, зачем звоните?
    в. По какому вопросу Вы звоните?
21. Как сообщить, что вы не знаете ответа на вопрос:
    а. Хороший вопрос… разрешите, я уточню для Вас?
    б. Я не знаю.
    в. По этому вопросу Вам лучше перезвонить по телефону ...
22. Если во время звонка вы заняты разговором по другому телефону, то вам следует:
    а. прервать разговор, извинится перед собеседником, снять трубку и переговорить со вторым абонентом;
    б. прервать разговор, извинится перед собеседником, снять трубку, сообщить о занятости и попросить абонента подождать или перезвонить позже
    в. продолжить разговор, игнорируя звонок.
23. Если телефон звонит во время беседы с посетителем, то Вам следует:
    а. извиниться перед посетителем, прервать разговор, снять трубку и договориться с абонентом о переносе разговора на другое время;
    б. продолжать беседу с посетителем, игнорируя звонок;
    в. извиниться перед посетителем, прервать разговор, снять трубку и переговорить с абонентом.
24. Какую информацию необходимо уточнить при подготовке к инициативному телефонному разговору?

    _____
25. Из схемы телефонного разговора уберите лишний пункт:
    а. приветствие;
    б. представление;
    в. причина;
    г. признание;
    д. проблема;
    е. подведение итогов;
    ж. признательность;

з. прощание.

26. Как представится в телефонном разговоре:
    а. Здравствуйте, я из фирмы «Вега»!
    б. Вас беспокоят из фирмы «Вега».
    в. Добрый день! Маслова Анна Ивановна – секретарь генерального директора фирмы «Вега»!
27. Как сформулировать цель звонка:
    а. По поручению моего руководителя я хотела бы уточнить…
    б. Скажите, кто у Вас занимается оформлением виз?
    в. Догадайтесь, зачем я Вам звоню?!
28. Как закончить телефонный разговор:
    а. Спасибо за информацию. До свидания!
    б. Все. До свидания! Понятно.
    в. Ну, давайте. Пока-пока!
29. Заканчивает разговор (или перезванивает, если соединение прервалось):
    а. тот, кто позвонил;
    б. тот, кому позвонили;
    в. кто первый успеет.
30. Передавать сообщение через третье лицо:
    а. возможно, если информация срочная;
    б. не рекомендуется;
    в. лучше несколько раз перезвонить, чтобы быть уверенным, что информация дошла по назначению.

Методические указания

1. Внимательно прочитайте задания.
2. Перед выполнением заданий изучите данную тему в учебнике, представленной литературе в области делопроизводства и секретарского обслуживания
3. Недостаточную информацию найдите в Интернете, проанализируйте найденную информацию.
4. Воспользуйтесь материалом, подготовленным к ПЗ № 4 преподавателем. Данную информацию Вы можете найти, воспользовавшись папкой Общая папка 401→ МДК 01.03→вспомогательный материал для ПЗ→ПЗ 4
5. Подготовьте отчет к практическому занятию. Его можно сделать в тетради для практических занятий или на ПК, с последующей распечаткой.
6. Укажите в конце отчета список используемой литературы

Рекомендуемая литература:

1. Галахов В,В., Назаренко О.Б. Организация секретарского обслуживания.- М.: Академия,, 2015.
2. Байкова И.Ю. Настольная книга секретаря-референта.- М.: Эксмо, 2008.
3. Басаков М.И. Азбука секроетарского дела.-Ростов н/Д: Феникс, 2014.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5:
П.З № 5 «Оформление и отправка телефонограмм»

Тема: Секретарь в структуре управления
Цель: изучить правила оформления телефонограмм
Обучающийся должен знать:

- Правила оформления телефонограмм
- Правила делового этикета

Обучающийся должен уметь:

- Правильно оформлять телефонограмму

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЗАДАНИЕ 1. Как передается текст телефонограммы?
ЗАДАНИЕ 2. Какие реквизиты определяют юридическую силу телефонограммы?
ЗАДАНИЕ 3. Дайте определение телефонограммы
ЗАДАНИЕ 4. От какого лица излагается тект телефонограммы?
ЗАДАНИЕ 5. Какое максимальное количество слов должно быть в телефонограмме?
ЗАДАНИЕ 6. Где и как делается отметка о передаче и о приеме телефонограммы
ЗАДАНИЕ 7. Укажите основные рекомендации к тексту телефонограммы

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Изучите текст телефонограммы, устраните ошибки. Самостоятельно оформите.

Департамент образования
ТЕЛЕФОНОГРАММА

Директору школы № 53

Передал — секретарь В. И. Тишкова

Принял — секретарь школы И. А. Юматова

т. 234-50-34

т. 234-82-38

14 ч. 30 мин

17.07.2009 № 47

18.07.2009 в 13.30 в конференц-зале (ком. 41) состоится совещание директоров школ и заведующих учебной частью по организации работы по подготовке новых учебных планов. Явка представителей школы обязательна.

Начальник департамента Б. Е. Ивашина

Опишите, что должно быть указано в телефонограмме

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

1. Внимательно прочитайте задания.
2. Перед выполнением заданий изучите данную тему в учебнике, представленной литературе в области делопроизводства и секретарского обслуживания
3. Недостаточную информацию найдите в Интернете, проанализируйте найденную информацию.

4. Воспользуйтесь материалом, подготовленным к ПЗ № 5 преподавателем. Данную информацию Вы можете найти, воспользовавшись папкой Общая папка 401→ МДК 01.03→вспомогательный материал для ПЗ→ПЗ 5
5. Подготовьте отчет к практическому занятию. Его можно сделать в тетради для практических занятий или на ПК, с последующей распечаткой.
6. Укажите в конце отчета список используемой литературы

Рекомендуемая литература:

1. Галахов В,В., Назаренко О.Б. Организация секретарского обслуживания.- М.: Академия,, 2015.
2. Байкова И.Ю. Настольная книга секретаря-референта.- М.: Эксмо, 2008.
3. Басаков М.И. Азбука секроетарского дела.-Ростов н/Д: Феникс, 2014.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 6:
П.З № 6 «Организация процесса приема посетителей»

Тема: Секретарь в структуре управления
Цель: изучить правила приема посетителей
Обучающийся должен знать:

- Правила приема посетителей
- Правила делового этикета

Обучающийся должен уметь:

- Правильно осуществлять притем посетителей

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЗАДАНИЕ 1. Назовите виды приема посетителей
ЗАДАНИЕ 2. Назовите главные качества секретаря при приеме посетителей
ЗАДАНИЕ 3. Что должен сделать секретарь для организации приема посетителей?
ЗАДАНИЕ 4. Где ожидает посетитель до его приема?
ЗАДАНИЕ 5. Назовите основные причины конфликтных ситуаций во время приема посетителей
ЗАДАНИЕ 6. Где осуществляется учет посетителей?
ЗАДАНИЕ 7. Какие критерия заносят в журнал (карточку) учета посетителей
ЗАДАНИЕ 8. Укажите правила поведения при посетителях

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Составьие журнал учета посетителей,карточку учета посетителей

ПРОВЕРОЧНЫЙ ТЕСТ

ВЕДЕНИЕ ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

1. Лицо, обратившееся в организацию для решения деловых или личных вопросов с руководителем или сотрудниками организации - это
   а. клиент организации;
   б. партнер организации;
   в. посетитель организации.
2. Прием посетителей - это
   _____
3. Из перечня видов приема посетителей уберите неправильные:
   а. прием сотрудников организации по текущим рабочим вопросам;

б. прием сотрудников организации для обстоятельной беседы по рабочим вопросам;
в. прием сотрудников организации по личным вопросам;
г. прием посетителей из других организаций;
д. прием граждан по личным вопросам;
е. прием граждан по текущим рабочим вопросам;
ж. прием командированных специалистов;
з. прием делегаций, в том числе иностранных

4. Продолжительность приемного времени устанавливается с учетом:
выберите несколько правильных ответов
а. среднего количества посетителей;
б. средней продолжительности индивидуального общения посетителя с руководителем;
в. важности обсуждаемого вопроса;
г. значимости посетителя.

5. Чтобы подготовиться к приему посетителей секретарь должен знать:
выберите несколько правильных ответов
а. дату и время (часы) ближайшего приема посетителей;
б. количественный и качественный состав посетителей;
в. мотивы (причины) посещения;
г. прогноз погоды на день приема;
д. краткое содержание обращений (просьб, заявлений, жалоб) посетителей.

6. Для приема сотрудников по текущим вопросам желательно иметь:
выберите несколько правильных ответов
а. установленные часы и дни приема;
б. список сотрудников организации, имеющих доступ к руководителю в любое время;
в. пофамильный список всех работников организации;
г. список домашних адресов сотрудников организации.

7. Среди граф журнала записи сотрудников на прием к руководителю уберите лишнюю:
а. дата и время приема;
б. ФИО, должность посетителя;
в. семейное положение посетителя;
г. время, необходимое для обсуждения;
д. резолюция руководителя (принятое решение);
е. срочность вопроса.

8. Назовите четыре основных типа посетителей из других организаций.
_____

9. Организуя прием командированных работников, секретарь должен:
выберите несколько правильных ответов
а. выяснить вопрос, по которому прибыл командированный;
б. отметить командировочное удостоверение;
в. организовать питание командированного;
г. оказать помощь в подборе необходимых материалов;
д. представить командированного всем ведущим специалистам организации.

10. Перечислите задачи секретаря в организации приема деловых партнеров организации.
_____

11. Назовите основную задачу секретаря при приеме представителей проверяющих органов.
_____

12. Зачем при приеме так называемых "продавцов" секретарю сохранять доброжелательность и спокойствие?
а. "продавец" может предложить вам скидку на товар;
б. общаться на повышенных тонах некрасиво для приличной девушки;
в. поведение секретаря – это имидж компании, пусть даже в глазах случайного посетителя.

13. Если посетитель пришел без предварительной договоренности, секретарь:
выберите несколько правильных ответов

а. предлагает посетителю переговорить с заместителями руководителя или другимкомпетентным работником предприятия;
б. извиняется, что ничем не может ему помочь;
в. предлагает посетителю записаться на прием в другое время;
г. докладывает о нем руководителю немедленно.

14. Организуя прием граждан, секретарь руководствуется:
    а. федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ;
    б. законом Республики Коми "О реализации права граждан на обращение в Республике Коми" от 11 мая 2010 г. № 47-РЗ;
    в. Типовым положением о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, учреждениях и организациях
    г. локальными нормативными актами организации по проведению приема граждан;
    д. всеми вышеперечисленными актами.
15. Информация о порядке приема граждан:
    <u>выберите несколько правильных ответов</u>
    а. вывешивается на видном месте в организации;
    б. размещается на сайте организации;
    в. публикуется в местных газетах;
    г. объявляется по местному радио и телевидению;
    д. все вышеперечисленное верно.
16. Поясните, что такое "немая справка"?
    _____
17. Впишите названия форм регистрации, представленных на рисунках.
    А. _____
    Б. _____
    В. _____

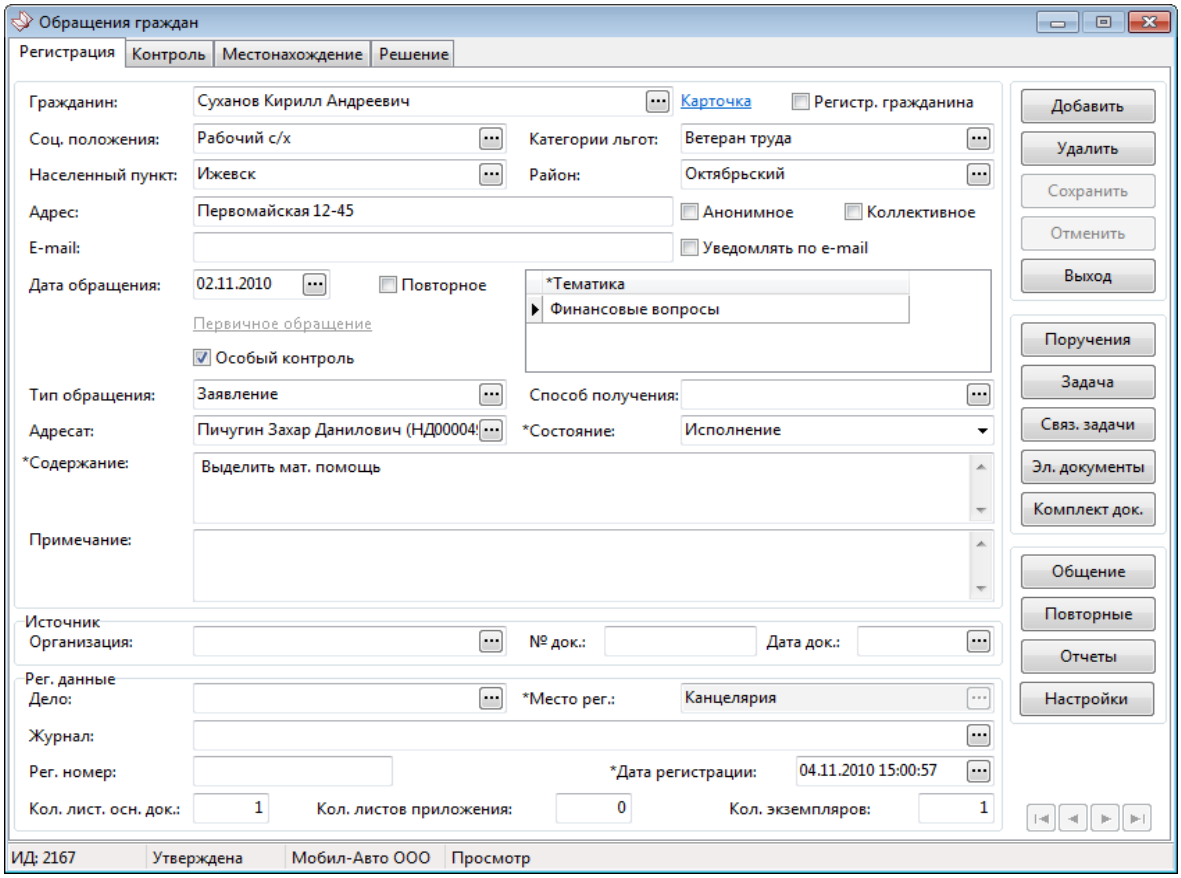
А.

№ п/п	Дата обращения	ФИО заявителя	Адрес	Краткое содержание вопроса	Решение вопроса	ФИО, должность лица, осуществляющего личный прием	Результаты рассмотрения
1	22.05.2014	Кравчук Анна Сергеевна	г. Минск, ул. Морозова, д. 123, кв. 56	Оказание социальной помощи матери-одиночке	Совместно с главой был заключен договор социального найма жилого помещения, оформлена материальная помощь, решен вопрос приема ребенка в дошкольное образовательное учр-е.	Руководитель приемной В.В. Балакин	Удовлетворено

Б.

Корреспондент (Ф.И.О., адрес, телефон)	Афонькин Игорь Михайлович ул. Катаева, д. 6, кв. 41, г. Сыктывкар, т. 32-84-09
Предыдущие обращения от - № - от - № -	
Вид документа	жалоба, подана лично на 1 л.
Автор, дата, индекс сопроводительного письма	(если есть)
Дата, индекс поступления	20.02.2006 № 106
Краткое содержание	О восстановлении льготной очереди на улучшение жилищных условий
Отв.исполнитель	А.И.Шанин, тел. 00-00-00
Резолюция	Восстановить в льготную очередь до 27.02.2006
Автор резолюции	Председатель … Е.Н.Борисов
Срок исполнения	27.02.2006

В.



18. В соответствии с законодательством прием граждан по личным вопросам осуществляют: <u>выберите несколько правильных ответов</u>
    а. руководитель организации;
    б. заместитель руководителя;
    в. секретарь руководителя;
    г. ответственный работник.
19. Выберите изображение правильно сервированной чайной пары с ложечкой.

впишите букву выбранного вами изображения

_____

А.

Б.

В.

20. Какие подарки в деловой сфере дарить нельзя?
впишите букву выбранного вами изображения

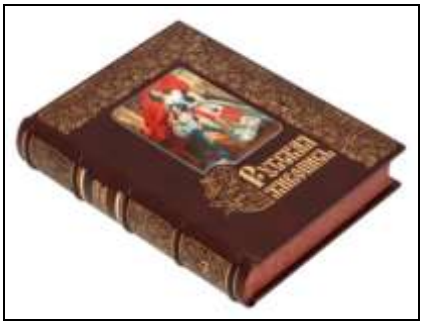
_____

А.

Б.

В.

Г.



Д.

21. Выберите образ, соответствующий всем требованиям делового стиля.
<u>впишите букву выбранного вами изображения</u>
_____

А. **Б.**

В. **Г.**

Методические указания

1. Внимательно прочитайте задания.
2. Перед выполнением заданий изучите данную тему в учебнике, представленной литературе в области делопроизводства и секретарского обслуживания
3. Недостаточную информацию найдите в Интернете, проанализируйте найденную информацию.
4. Воспользуйтесь материалом, подготовленным к ПЗ № 6 преподавателем. Данную информацию Вы можете найти, воспользовавшись папкой Общая папка 401→ МДК 01.03→вспомогательный материал для ПЗ→ПЗ 6
5. Подготовьте отчет к практическому занятию. Его можно сделать в тетради для практических занятий или на ПК, с последующей распечаткой.
6. Укажите в конце отчета список используемой литературы

Рекомендуемая литература:

1. Галахов В,В., Назаренко О.Б. Организация секретарского обслуживания.- М.: Академия,, 2015.
2. Байкова И.Ю. Настольная книга секретаря-референта.- М.: Эксмо, 2008.
3. Басаков М.И. Азбука секроетарского дела.-Ростов н/Д: Феникс, 2014.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 7:
П.З № 7 «Составление должностной инструкции»

Тема: Секретарь в структуре управления
Цель: изучить правила составление должностной инструкции
Обучающийся должен знать:

- Правила составления долждностной инструкции
- Структуру должностной инструкции
- Основные права, обязанности, профессиональные требования к секретарю

Обучающийся должен уметь:

- Правильно составлять должностную инструкию

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЗАДАНИЕ 1. Дайте лпределение должностной инструкции
ЗАДАНИЕ 2. На основании чего делается должностная инструкция?
ЗАДАНИЕ 3. Укажите структуру должностной инструкции
ЗАДАНИЕ 4. Укажите реквизиты должностной инструкции
(ч. 2 п. 10 Общих положений ЕКСД).

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Составьте должностную инструкцию секретаря- администратора

ПРОВЕРОЧНЫЙ ТЕСТ

1	**В разделе «Обязанности» должностной инструкции устанавливаются:** ○ квалификационные требования по соответствующей должности ○ задачи и конкретные виды работ ○ связи работника с другими должностными лицами
2	**Должностная инструкция – это:** ○ контракт о трудовой деятельности работника; ○ юридический документ, где определяются обязанности, права и ответственность работника; ○ квалификационная характеристика работника;
3	**Должностная инструкция является частью:** ○ Трудового договора ○ Трудового кодекса ○ Гражданского кодекса

4	**Какой пункт не содержит должностная инструкция:** ○ «квалификация» ○ «ответственность» ○ «размер оплаты труда» ○ «права»
5	**Трудовые функции конкретного работника определяются:** ○ Трудовым кодексом РФ ○ Должностной инструкцией ○ Гражданским кодексом РФ ○ Трудовым договором
6	**Должностная инструкция утверждается:** ○ самим работником; ○ руководителем предприятия; ○ руководителями определенного подразделения или отдела; ○ руководителем отдела внутреннего контроля;
7	**Должностная инструкция относится к:** ○ локальным нормативным актам организации; ○ законодательным документам; ○ правовым инструкциям;
8	**Какую ответственность несет работник за невыполнение им трудовых обязательств по должностной инструкции?** ○ только административную ○ только материальную ○ только уголовную ○ в зависимости от вида нарушения

Методические указания

1. Внимательно прочитайте задания.
2. Перед выполнением заданий изучите данную тему в учебнике, представленной литературе в области делопроизводства и секретарского обслуживания
3. Недостаточную информацию найдите в Интернете, проанализируйте найденную информацию.
4. Воспользуйтесь материалом, подготовленным к ПЗ № 7 преподавателем. Данную информацию Вы можете найти, воспользовавшись папкой Общая папка 401→ МДК 01.03→вспомогательный материал для ПЗ→ПЗ 7
5. Подготовьте отчет к практическому занятию. Его можно сделать в тетради для практических занятий или на ПК, с последующей распечаткой.
6. Укажите в конце отчета список используемой литературы

Рекомендуемая литература:

1. Галахов В,В., Назаренко О.Б. Организация секретарского обслуживания.- М.: Академия,, 2015.
2. Байкова И.Ю. Настольная книга секретаря-референта.- М.: Эксмо, 2008.
3. Басаков М.И. Азбука секроетарского дела.-Ростов н/Д: Феникс, 2014.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 8-9:
П.З № 8 «Работа с офисной техникой»

Тема: Секретарь в структуре управления
Цель: изучить правила работы с офисной техникой
Обучающийся должен знать:

- Правила работы на офисной техникой
- Технику безопасности при работе с офисной техникой

Обучающийся должен уметь:

- Правильно работать с офисной техникой

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЗАДАНИЕ 1. Назовите основную офисную технику с которой работает секретарь
ЗАДАНИЕ 2. Укажите общие требования безопасности при работе с офисной техникой?
ЗАДАНИЕ 3. Где указаны правила работы с офисной техникой?
ЗАДАНИЕ 4. Где указаны нормативы при работе с офисной техникой

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Составьте правила работы с офисной техникой

ПРОВЕРОЧНЫЙ ТЕСТ

1 . Наилучшее качество печати обеспечивает:
   а. лазерный принтер;
   б. струйный принтер;
   в. матричный принтер;

2. Устройство резервного копирования, предназначенное для сохранности информации на жестком диске посредством записи ее на кассеты с магнитной лентой, называется:
   а. модем;
   б. стример;
   в. шредер.

3. Вид связи, используемый для передачи на расстояние информации в виде текстов, чертежей, рисунков, называется:
   а. телефонная связь;
   б. электронная связь;
   в. факсимильная связь.

4 Телефонная гарнитура - это:
   а. устройство, предназначенное для нанесения на бумагу пластикового покрытия с целью защиты от внешних воздействий;
   б. устройство для передачи электронных документов, хранящихся в памяти компьютера;
   в. устройство, состоящее из механически объединенных наушников и микрофонов, используемое для связи.

5. По назначению средства малой оргтехники можно разделить на подгруппы:
   выберите несколько вариантов ответа

а. письменные принадлежности;
б. наборы и приборы для письма;
в. сервисные принадлежности;
г. принадлежности для скрепления бумаг;
д. папки;
е. хозяйственные принадлежности;
ж. штемпельная продукция;
з. колющие устройства;
и. корректирующие средства;
к. бумажные изделия.

6. Перечислите виды папок.

_____

7. Какие средства малой оргтехники входят в подгруппу "Бумага, бумажные изделия":

_____

8. Секретарю рекомендуется иметь в офисе:

выберите несколько вариантов ответа

а. сервировочные и хозяйственные принадлежности;
б. лекарственные средства (аптечку);
в. туалетный столик;
г. набор продуктов и напитков;
д. предметы личной гигиены;
е. специальную литературу;
ж. посудомоечную машину.

9. Перечислите факторы, относящиеся к санитарно-гигиеническим и эстетическим составляющим рабочего места.

_____

10.В помещениях с искусственным освещением могут располагаться:

выберите несколько вариантов ответа

а. архив;
б. секретариат;
в. копировально-множительное бюро;
г. телетайпная;
д. приемная руководителя.

11. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» являются

а. обязательными для всех организаций, где используются ПЭВМ, независимо от форм собственности;
б. обязательными для всех государственных и муниципальных организаций, где используются ПЭВМ;
в. рекомендательными.

12. В соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» температура в служебных помещениях летом должна составлять:

а. 22-25°С
б. 25-27°С
в. 18-21°С

13. В соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» относительная влажность воздуха в служебных помещениях должна составлять:

а. 70-80%
б. 40-60%
в. 20-30%

14. В соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» уровень шума в служебных помещениях должен составлять:

а. не более 65 дБ
б. не более 40 дБ
в. 40-65 дБ

15. В соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» расстояние между экраном видеомонитора и глазами пользователя должно составлять:
а. 400 мм
б. 600–700 мм
в. 800 мм

16. Разработка режима труда и отдыха для сотрудников организации производится на основе:
а. Трудового кодекса РФ;
б. правил трудового распорядка;
в. динамики работоспособности сотрудника.

17. Творческая работа в режиме диалога с ЭВМ относится к трудовой деятельности:
а. группы А;
б. группы Б;
в. группы В.

18. Продолжительность непрерывной работы секретаря с компьютером без регламентированного перерыва не должна превышать:
а. 1 часа
б. 2 часов
в. 3 часов

Методические указания

1. Внимательно прочитайте задания.
2. Перед выполнением заданий изучите данную тему в учебнике, представленной литературе в области делопроизводства и секретарского обслуживания
3. Недостаточную информацию найдите в Интернете, проанализируйте найденную информацию.
4. Воспользуйтесь материалом, подготовленным к ПЗ № 8-9 преподавателем. Данную информацию Вы можете найти, воспользовавшись папкой Общая папка 401→ МДК 01.03→вспомогательный материал для ПЗ→ПЗ 8-9
5. Подготовьте отчет к практическому занятию. Его можно сделать в тетради для практических занятий или на ПК, с последующей распечаткой.
6. Укажите в конце отчета список используемой литературы

Рекомендуемая литература:

1. Галахов В,В., Назаренко О.Б. Организация секретарского обслуживания.- М.: Академия,, 2015.
2. Байкова И.Ю. Настольная книга секретаря-референта.- М.: Эксмо, 2008.
3. Басаков М.И. Азбука секроетарского дела.-Ростов н/Д: Феникс, 2014.