

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 16.02.2022 10:15:53
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e9d1c1abbf73e943df4a4851fda56d089f

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра международных отношений и государственного управления

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
О.Г. Локтионова
«16» февраля 2022 г.



Основы делопроизводства

Методические указания для подготовки к практическим занятиям
для студентов очной и заочной формы обучения направления
подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Курск 2022

УДК 35.077.1

Составитель О.Г. Тимофеева

Рецензент

Кандидат экономических наук, доцент

И.В. Припадчева

Основы делопроизводства: методические указания для подготовки к практическим занятиям / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. О.Г.Тимофеева. Курск, 2022.28с.

Методические рекомендации составлены на основании рабочей программы дисциплины, соответствующей учебному плану направления подготовки 38.03.04 государственное и муниципальное управление и на основании рабочего учебного плана направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, и рекомендованной к применению в учебном процессе на заседании кафедрой международных отношений и государственного управления. Раскрывают базовую проблематику курса, предоставляют возможность студентам выработать необходимые практические навыки и закрепить теоретические знания. Включают общие положения и содержание практических занятий, используемые информационные технологии, формы контроля знаний, список рекомендуемой литературы.

Предназначены для студентов очной и заочной формы обучения направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Текст печатается в авторской редакции.

Подписано в печать _____ Формат 60x84 1/16
Усл.печ.л. ___ Уч.-изд.л. 14 Тираж 100 экз. Заказ 353 Бесплатно
Юго-Западный государственный университет
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

Содержание

	Введение	4
1	Планируемые результаты обучения, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
2	Структура практических занятий	7
3	Список рекомендуемой литературы	36

Введение

Методические указания предназначены для практических семинарских занятий студентов направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление». Они преследует цель привить студентам навыки разработки организационных структур организации, инструментов мотивации, а также познакомить с методами группового управления и принятия управленческих решений в ходе разбора конкретных ситуаций, деловых игр, закрепление теоретических знаний по курсу «Основы делопроизводства».

Методические рекомендации позволят оптимизировать временные затраты на подготовку к зачету. Методические рекомендации включают в себя введение, структуру практических занятий, содержание практических занятий, тестовые задания, задания и кейсы для практического решения, задачи для самостоятельного решения, вопросы для обсуждения на семинарских занятиях, список литературы. Данные методические рекомендации позволят студентам подготовиться к промежуточному контролю в течение семестра.

1 Планируемые результаты обучения, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель преподавания дисциплины

Формирование системы знаний, умений, навыков в области делопроизводства, необходимых для повышения эффективности профессиональной деятельности в органах государственного и муниципального управления.

Задачи изучения дисциплины

1. Основными задачами изучения дисциплины являются: получение студентами знаний о современных информационно-коммуникационных технологиях, государственных и муниципальных систем в области делопроизводства;

2. ознакомление студентов с особенностями использования информационных технологий в процессе профессиональной деятельности, при осуществлении документооборота

3. изучить современные информационные технологии и программные средства в области делопроизводства

4. выработать умение по составлению служебных документов с использованием информационно-коммуникационных технологий;

5. овладеть навыками поиска информации и ее использования в области современных информационно-коммуникационных технологий, государственных и муниципальных информационных систем в области делопроизводства

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
ОПК-5	Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг;	ОПК-5.1 Демонстрирует знания информационно-коммуникационных технологий, государственных и муниципальных информационных систем	Знать: современные информационно-коммуникационные технологии, государственных и муниципальных систем в области делопроизводства Уметь: осуществлять поиск информации в области современных информационно-коммуникационных технологий, государственных и муниципальных информационных систем в области делопроизводства Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыками поиска информации и ее использования в области современных информационно-коммуникационных технологий, государственных и муниципальных информационных систем в области делопроизводства
		ОПК-5.2 Использует информационные технологии в процессе профессиональной деятельности	Знать: особенности использования информационных технологий в процессе профессиональной деятельности, при осуществлении документооборота Уметь: использовать информационные технологии в процессе профессиональной деятельности, при осуществлении документооборота

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<i>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</i> информационно-коммуникационными технологиями в процессе профессиональной деятельности, при осуществлении документооборота
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.3 Применяет современные информационные технологии и программные средства для решения задач профессиональной деятельности	<i>Знать:</i> современные информационные технологии и программные средства в области делопроизводства <i>Уметь:</i> применять современные информационные технологии и программные средства для решения задач профессиональной деятельности в области делопроизводства <i>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</i> навыками пользования современными информационными технологиями и программными средствами в области делопроизводства

2 Структура практических занятий

Раздел (тема) дисциплины «Современное делопроизводство: его сущность и роль в управлении организацией»

Вопросы для собеседования:

1. Делопроизводство – одна из функций управления.
2. Исторические этапы развития делопроизводства в России.
3. Нормативно-методическое регулирование делопроизводства.
4. Понятие документа. Признаки, свойства и функции документов.
5. Унификация и стандартизация документов.
6. Унифицированные системы документации.

Темы для рефератов:

1. Понятие о документе. Свойства документа. Классификация документов.
2. История делопроизводства в дореволюционной России.
3. Государственное регулирование делопроизводства.
4. Организация работы с документами.
5. Назначение государственной системы документационного обеспечения управления (ГСДОУ).

Тестовые задания:

1. Сфера деятельности человека по разработке и оформлению официальных документов, организации их движения, учета и хранения – это...
 - a) делопроизводство
 - b) документоведение
 - c) верны оба варианта ответов
 - d) нет верного ответа
2. К важнейшим целям делопроизводства можно отнести:
 - a) фиксирование информации, создание условий, обеспечивающих движение, поиск, хранение документов в процессе делопроизводства

- b) внедрение электронного документооборота
- c) организацию работы с документами
- d) нет верного ответа

3. Основные задачи делопроизводства:

- a) создание документов, регистрация документов, передача документов для их последующего исполнения или принятия по ним решения, передача документов для их последующего решения, систематизация документооборота в организации
- b) регистрация документов, передача документов для их последующего исполнения или принятия по ним решения, систематизация документооборота в организации
- c) создание документов, регистрация документов, систематизация документооборота в организации
- d) нет верного ответа

4. Основными принципами современного делопроизводства являются:

- a) оперативность в составлении и прохождении документов, высокое качество документов, оптимальность документооборота, применение безбумажных технологий обмена информацией
- b) высокое качество документов, применение безбумажных технологий обмена информацией
- c) оперативность в составлении и прохождении документов, оптимальность документооборота
- d) нет верного ответа

5. Термины «делопроизводство» и «документационное обеспечение управления» равнозначны по содержанию?

- a) да
- b) нет
- c) в зависимости от ситуации

6. ДОУ – это...

- a) изменение организационно-технической основы делопроизводства и методологических подходов к его совершенствованию, базирующееся на внедрении средств вычислительной техники и современных информационных

технологий создания, сбора, обработки, накопления, хранения, поиска и использования информации в управлении

- b) совокупность выполняемых согласно определенным правилам действий по созданию, учету, систематизации, хранению документов, а также их перемещению (выдаче и приему в места хранения)
- c) сфера деятельности человека по разработке и оформлению официальных документов, организации их движения, учета и хранения
- d) все ответы верны

7. Часть документационного обеспечения управления, непосредственно связанная с фиксацией информации на определенном материальном носителе с соблюдением установленных правил

- a) документирование
- b) документооборот
- c) архивное дело
- d) нет верного ответа

8. Движение документов между их составителями и исполнителями по информационным технологическим цепочкам, дающее возможность проинформировать всех заинтересованных лиц, довести до них принятые решения, осуществлять учет и контроль исполнения

- a) документооборот
- b) документирование
- c) архивное дело
- d) нет верного ответа

9. Деятельность по организации хранения документов, обладающих значимостью для общества и имеющих ценность для собственника.

- a) архивное дело
- b) документооборот
- c) документирование
- d) нет верного ответа

10. Где, в основном, хранились документы в Древнерусском государстве X–XV вв.?

- a) в храмах и монастырях
 - b) в царской библиотеке
 - c) у купцов
 - d) нет верного ответа
11. С какого века начало формироваться государственное делопроизводство на Руси?
- a) с XV века
 - b) с XIV века
 - c) с XVI века
 - d) с XVII века
12. Существенное реформирование российской системы делопроизводства произошло во времена правления...
- a) Петра I
 - b) Екатерины II
 - c) Павла I
 - d) нет верного ответа
13. Основным документом по организации документационного обеспечения управления является
- a) ГСДОУ
 - b) ГДДОУ
 - c) ДОУРФ
 - РДОУ
14. Сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления – это
- a) информация
 - b) документ
 - c) протокол
 - d) распоряжение
15. Материальный объект с закрепленной на нем информацией для передачи ее во времени и пространстве – это
- a) документ
 - b) информация
 - c) протокол
 - d) распоряжение

16. Документ, созданный юридическим или физическим лицом, оформленный и удостоверенный в установленном порядке – это

- a) официальный документ
- b) государственный документ
- c) личный документ
- d) нет верного ответа

17. Документ, созданный лицом вне сферы его служебной деятельности или выполнения общественных обязанностей – это

- a) документ личного происхождения
- b) официальный документ
- c) государственный документ
- d) нет верного ответа

18. Функции документов делят на:

- a) общие и специальные
- b) общие и специфические
- c) распространенные и нераспространенные
- d) нет верного ответа

19. Фиксация, хранение и передача информации – это

- a) информационная функция
- b) коммуникативная функция
- c) социально-культурная функция
- d) нет верного ответа

20. Передача, обмен информацией – это

- a) коммуникативная функция
- b) информационная функция
- c) социально-культурная функция
- d) нет верного ответа

21. Соотнесите типы документов с их характеристикой

1. Это первые или единственные экземпляры официальных документов, подписанные автором или соответствующим должностным лицом и имеющие юридическую силу

2. Это документы, полностью воспроизводящие информацию подлинников и все их внешние признаки, не имеющие, однако, юридической силы

3. Часть документа, на которой обязательно указывается, из какого документа сделана, ставится подпись должностного лица и печать организации

4. Это повторные экземпляры подлинника документа, имеющие такую же юридическую силу, как и подлинник

- a) оригинал или подлинники
- b) копия или отпуск
- c) выписки
- d) дубликаты

22. Приведение чего-либо к единой системе, форме, единообразию – это

- a) унификация
- b) стандартизация
- c) типовые инструкции
- d) нет верного ответа

23. Рационально организованный комплекс взаимосвязанных документов, созданный по единым правилам и требованиям и применяемый в определенной области деятельности – это

- a) УСД
- b) ГОСТ
- c) ГОСТР
- d) ОКС

Раздел (тема) дисциплины «Основы документирования»

Вопросы для собеседования:

1. Оформление реквизитов документов.
2. Виды бланков документов и требования к ним.
3. Требования к оформлению текста документа.
4. Назначение, виды, правила оформления организационных документов.
5. Составление и оформление распорядительных документов.

6. Понятие, виды и требования к оформлению информационно-справочных документов.
7. Понятие и виды документации по личному составу.
8. Порядок оформления документов при приеме на работу.
9. Оформление личных дел.
10. Защита персональных данных.

Темы для рефератов:

1. Структура документа. Требования к составлению документов.
2. Системы документации. Оформление документов.
3. Основные требования к оформлению организационно-распорядительных документов
4. Язык и стиль официальных документов.
5. Технологическая цепочка подготовки документа.
6. Документы личного дела работника.
7. Правила ведения и хранения трудовых книжек.
8. Документы для трудоустройства.
9. Особенности работы с документами, содержащими коммерческую тайну.

Тестовые задания:

1. Обязательный элемент оформления официального документа
 - a) реквизит
 - b) подпись
 - c) наименование организации
 - d) адрес организации
2. Обязательный элемент оформления официального документа
 - a) постоянные реквизиты
 - b) переменные реквизиты
 - c) обязательные реквизиты
 - d) дополнительные реквизиты
3. Наносятся непосредственно при подготовке конкретного документа
 - a) переменные реквизиты
 - b) постоянные реквизиты
 - c) обязательные реквизиты

d) дополнительные реквизиты

4. Предназначены для изготовления бланков документов и оформления документов независимо от их видов и установлены стандартами

- a) обязательные реквизиты
- b) переменные реквизиты
- c) постоянные реквизиты
- d) дополнительные реквизиты

5. Устанавливаются в соответствии с решаемыми в конкретной сфере задачами

- a) дополнительные реквизиты
- b) обязательные реквизиты
- c) переменные реквизиты
- d) постоянные реквизиты

6. Бланк – это стандартный лист бумаги с заранее воспроизведенной на нем типографским либо другим способом постоянной информацией об организации-авторе и местом, отведенным для переменной информации

- a) да
- b) нет

7. Бланки организаций с изображением Государственного герба Российской Федерации или гербов субъектов Российской Федерации изготавливаются исключительно типографским способом.

- a) да
- b) нет

8. Какой вид бланка не устанавливает ГОСТ Р 6.30-2003 для организации, структурного подразделения, должностного лица?

- a) бланк ответа
- b) общий бланк
- c) бланк письма
- d) бланк конкретного вида документа

9. Текст документа не может быть представлен в форме анкеты или таблицы.

- a) нет
- b) да

10. Составление и оформление управленческой документации осуществляется на основе

- a) ГОСТ Р 6.30-2003
- b) ГОСТ 1.5-2001
- c) ОКТЭИ
- d) ГОСТ Р 51141–98

Раздел (тема) дисциплины «Организация работы с документами»

Вопросы для собеседования:

1. Понятие и принципы организации документооборота.
2. Регистрация и контроль исполнения документов.
3. Правила и сроки хранения документов в структурных подразделениях, организации.
4. Формирование и оформление дел.
5. Понятие и назначение номенклатуры дел.
6. Понятие и методика проведения экспертизы ценности документов.
7. Архивное хранение документов.
8. Системы электронного документооборота как элемент управления.
9. Особенности работы с электронными документами в органе власти.
10. Использование электронных подписей при исполнении государственных и муниципальных функций.
11. Организация ведения электронного документооборота.

Темы для рефератов:

1. Номенклатура дел, методика ее составления и применения в практической деятельности.
2. Формирование и текущее хранение дел.
3. Подготовка дел и порядок передачи дел в архив для дальнейшего хранения.

4. Организация работы с документами
5. Компьютеризация документирования.

Кейс-задачи:

Кейс – задача 1. «Составление организационно-распорядительных документов»

Ситуация:

Представьте себе, что Вы работаете в компании помощником руководителя. Вам необходимо подготовить проекты организационно-распорядительной документации

Составьте приказ по результатам проверки в ходе инвентаризации материальных ценностей в средней школе № ___ г. Владивостока, проведенной с 10.09.2015 по 20.09.2015. В результате проверки были выявлены существенные недостатки. Необходимо повысить контроль преподавателей за сохранностью школьного оборудования, активизировать работу с учащимися по воспитанию у них бережного отношения к имуществу.

Составьте распоряжение руководителя об организации дежурства в праздничные дни с 31 декабря 2015 года по 10 января 2016 года. Предложите зам. директора по АХЧ (административно-хозяйственная часть) организовать сотрудников 31.12.2015 до 17-00 ч проверить и опечатать все служебные помещения. Обязите подготовить на утверждение график дежурства до 31 декабря. Организацию и фамилии должностных лиц укажите самостоятельно.

Оформите выписку из приказа по инвентаризации. Составьте и оформите акт о проверке сохранности документов в организации.

Составьте и оформите в соответствии с требованиями протокол заседания совета директоров акционерного общества о созыве годового общего собрания акционеров. На заседании были определены место, время, форма (очная) проведения собрания, а также утвержден список кандидатов, включаемых в бюллетени для голосования по поводу избрания в члены совета директоров. Необходимую информацию (название акционерного общества, фамилии выступивших докладчиков и т.д.) дополните самостоятельно. Все реквизиты документа оформите в соответствии с положениями действующего законодательства и ГОСТ Р 6.30–2003.

Кейс – задача 2 «Составление информационно-справочных документов»

Ситуация:

Представьте себе, что Вы работаете в компании помощником руководителя. Вам необходимо подготовить проекты информационно-справочных документов:

Составьте в соответствии с ГОСТ Р 6.30–2003 и оформите полный протокол заседания коллегии о работе отдела информатизации по обеспечению деятельности учреждения (название учреждения, место издания документа и др., реквизиты указать самостоятельно). На заседании речь шла о необходимости дополнительного выделения компьютеров для отдела информатизации. Сообщалось также о том, что в отделе новых разработок проводятся мероприятия по улучшению организации информационных процессов. На заседании одобрено основное направление работы отдела и принято решение поручить административно-хозяйственной службе приобрести для отдела информатизации 3 компьютера.

Составьте протокол производственного совещания работников юридического отдела, которые обсуждали вопрос организации работы в отделе в связи с развитием коммерческой деятельности и приняли решение о необходимости увеличения численности работников юридического отдела и об оснащении отдела новыми компьютерами.

Напишите докладную записку на имя руководителя ООО «Прим-Консалтинг» о командировании в г. Хабаровск старшего инженера технического отдела Иванова И.И. с 06.10.2012 года сроком на 5 дней для выступления с докладом на семинаре «Современные способы оптимизации документооборота в коммерческой организации».

Составьте гарантийное письмо ОАО «Бизнес-Автоматика» к ОАО «LPT-технологии» об оказании помощи в установке и наладке оборудования вычислительного центра.

Подготовьте и оформите письмо с сообщением о проведении годового общего собрания акционеров акционерного общества (название и справочные данные общества дополните самостоятельно). В сообщении укажите, что собрание созывается в очной форме, определите самостоятельно повестку дня, дату, время и место проведения годового общего собрания, начало и окончание

регистрации участников собрания. Необходимо указать, какие документы нужно иметь при себе (паспорт, доверенность на передачу права на участие в собрании и др.). Все реквизиты документа оформите в соответствии с положениями действующего законодательства и требованиями ГОСТ Р 6.30–2003.

Кейс – задача 3. «Составление кадровой документации»

Ситуация:

Представьте себе, что Вы работаете в компании в отделе кадров. Вам необходимо подготовить проекты кадровых документов

На основании заключенного трудового договора о приеме Вас на должность менеджера по туризму в туристическую фирму «Бон-Вояж» оформите приказ по личному составу о приеме на работу (по унифицированной форме Т № 1).

Составьте и оформите характеристику на сотрудника отдела кадров, подписанную руководителем данного структурного подразделения. Организацию, фамилии работников укажите самостоятельно.

Составьте и оформите заявление о переводе на другую работу, в котором укажите структурное подразделение, должность, при необходимости – особенности в работе (неполный рабочий день, почасовая оплата). На основании заявления составьте приказ по унифицированной форме Т № 5.

Оформите запись в трудовую книжку о приеме на работу и справку с места работы с указанием должности и среднемесячного заработка.

Кейс-задача 4 «Неудачное внедрение системы электронного документооборота».

В достаточно крупном государственном учреждении здравоохранения назначен новый руководитель. В первые же дни на новом рабочем месте он с удивлением узнал, что в организации отсутствует система внутреннего электронного документооборота, к которому он так привык на прежнем месте работы.

Начальнику отдела информатизации было отдано устное указание подобрать поставщика, программный продукт и организовать внедрение системы документооборота.

Внедрение системы проводилось следующим образом. Сотрудниками разработчика системы было проведено обучение администратора (работник учреждения). Затем они же обучили пользователей (индивидуальное ознакомление с возможностями системы и порядком работы в ней в течение 1-1,5 часа). Система была установлена на сервере организации. Аккаунты пользователей были созданы для администрации организации (главный врач, его заместители, канцелярия) и руководителей отделов и отделений.

В настоящее время основные документы, проходящие по системе — это внешние письма и запросы. Так же, через систему электронного документооборота рассылаются приказы по организации, сканируемые с бумажного носителя канцелярией. Параллельно с этим, внутри организации продолжает существовать поток бумажных служебных писем, проектов приказов, положений, инструкций и т.д.

После запуска системы электронного документооборота выяснилось, что она воспринимается в «штыки» большинством пользователей. Основной претензией всех пользователей является то, что эта система добавляет лишние заботы и отнимает время на прочтение поручений и отчет по ним. Другим неприятным моментом является то, что интерфейс системы достаточно сложен и недостаточно интуитивно понятен пользователям, среди которых две трети — это люди среднего и старшего возраста.

Большинство поручений «висит» в системе длительное время без рассмотрения и выполнения. Некоторые из них так и остаются навсегда невыполненными.

Вопросы для решения:

Какие ошибки были допущены руководителем организации при развертывании и реализации проекта внедрения системы электронного документооборота?

Какие причины сопротивления работников внедрению новой системы вы видите?

Какими действиями или мероприятиями необходимо произвести, чтобы исправить сложившееся положение дел?

Тестовые задания:

1. Датой организационных документов является дата их утверждения

а) да

b) нет

2. Документ, издаваемый руководителем организации, действующим на основе единоличного принятия решений, в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед организацией

- a) приказ
- b) распоряжение
- c) положение
- d) постановление

3. Правовой акт, принимаемый высшими и некоторыми центральными органами федеральной исполнительной власти, действующими на основе коллегиальности, а также представительными и коллегиальными исполнительными органами субъектов Российской Федерации в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами, и установления стабильных норм и правил.

- a) постановление
- b) приказ
- c) распоряжение
- d) положение

4. Документ, издаваемый руководителем организации, действующим на основе единоличного принятия решений, а также коллегиальным органом управления в целях разрешения оперативных вопросов.

- a) распоряжение
- b) постановление
- c) приказ
- d) положение

5. Документ, содержащий запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях, конференциях, деловых встречах.

- a) протокол
- b) акт
- c) выписка
- d) распоряжение

6. Составляется несколькими лицами и подтверждает установленные факты или события

- a) акт
- b) протокол
- c) выписка
- d) распоряжение

7. Самый распространенный вид документа, используемый в управлении, т.к. с их помощью ведутся преддоговорные переговоры, выясняются отношения между организациями, излагаются претензии и т. п.

- a) письмо
- b) служебная записка
- c) заявление
- d) приказ

8. реализуют нормы административного права и являются правовой основой деятельности организации

- a) организационно-правовые документы
- b) информационно-справочные документы
- c) распорядительные документы
- d) нет верного ответа

9. Необходимы для того, чтобы регулировать деятельность, с помощью которой осуществляется реализация функций и задач, поставленных перед организацией

- a) распорядительные документы
- b) информационно-справочные документы
- c) организационно-правовые документы
- d) нет верного ответа

10. Содержат информацию о фактическом положении дел, служащих основанием для принятия организационно-правовых и распорядительных документов

- a) информационно-справочные документы
- b) организационно-правовые документы
- c) распорядительные документы
- d) нет верного ответа

11. Временное хранение документов в структурных подразделениях
- a) оперативное хранение
 - b) архивное хранение
12. Совокупность документов (или документ), относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную обложку
- a) дело
 - b) папка
 - c) архив
 - d) скоросшиватель
13. Дело должно содержать не более
- a) 250 листов
 - b) 300 листов
 - c) 200 листов
 - d) 150 листов
14. Систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения
- a) номенклатура дел
 - b) опись дел
15. Номенклатура дел составляется в
- a) 4 экземплярах
 - b) 3 экземплярах
 - c) 2 экземплярах
 - d) 1 экземпляре
16. Состав реквизитов документа устанавливает:
- a) ГОСТ Р 51141 – 98;
 - b) ГОСТ Р 6.30 – 2003;
 - c) УСД
17. Укажите, какой документ не входит в состав организационно-правовых документов:
- a) устав организации;
 - b) штатное расписание;

- c) приказ
- d) все входят

18. Должностная инструкция сотрудника:

- a) подлежит утверждению;
- b) не утверждается;
- c) утверждается по усмотрению руководителя;
- d) нет верного ответа

19. Укажите, какой нормативный документ определяет права и обязанности сотрудника:

- a) штатное расписание;
- b) устав предприятия;
- c) должностная инструкция;
- d) нет верного ответа

20. Типовые документы носят:

- a) обязательный характер;
- b) рекомендательный характер;
- c) ознакомительный характер;
- d) все ответы верны.

21. Укажите, в каком падеже формулируется заголовок к тексту должностной инструкции:

- a) в именительном;
- b) в родительном;
- c) в предложном;
- d) дательном.

22. Укажите, как называется документ, окончательно оформленный и подписанный:

- a) подлинник;
- b) отпуск;
- c) дубликат;
- d) нет верного ответа.

23. Название вида документа не указывают:

- a) в письме;
- b) в приказе;

- c) в протоколе;
- d) нет верного ответа.

24. Обязательному утверждению подлежат:

- a) должностная инструкция;
- b) приказ;
- c) докладная записка;
- d) все ответы верны.

25. Укажите, что является датой протокола:

- a) дата заседания;
- b) дата оформления;
- c) дата подписания;
- d) нет верного ответа

Раздел (тема) дисциплины «Личные и деловые качества секретаря, его обязанности и функции»

Вопросы для собеседования:

1. Личные и деловые качества секретаря, примерная совокупность обязанностей секретаря руководителя.
2. Технические функции секретаря.
3. Правила делового взаимодействия.
4. Особенности делового телефонного общения.
5. Искусство речевого общения

Темы для рефератов:

1. Подготовка и обслуживание совещаний.
2. Служебная этика и делопроизводство
3. Тон, стиль и структура обращения гражданина в государственные органы
4. Организация работы с обращениями граждан

Кейс-задачи:

Кейс-задача 1. «Телефон в офисе»

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо: а) расположить к себе клиента; б) убедить его сделать заказ.

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Группа разбивается на пары и проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, иностранное консульство. Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов. Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

Парам предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: автосервис, театр, гарантийная мастерская, парикмахерская, дельфинарий. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

Необходимо записать этапы телефонного разговора, этикетные фразы, помогающие в общении, основные правила делового телефонного разговора.

Список рекомендуемой литературы:

- 1.Брескина Н.В. Основы делопроизводства [Электронный ресурс]: учебное пособие. – Ставрополь: Изд-во СКФУ, 2014. – 123с. - Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=457881
- 2.Грозова, О.С. Делопроизводство [Электронный ресурс]: учебное пособие/ О.С. Грозова. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2015. – 124с. - Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=439196
- 3.Гринберг, А.С.Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: учебник для студентов, обучающихся по направлениям «Экономика» и «Менеджмент», специальностям «Информатика», «Документоведение и документационное обеспечение управления», «Автоматизация и управление»/ А.С. Гринберг и др. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 391 с. - Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=115031
- 4.Демин, Ю.М. Делопроизводство. Документационный менеджмент[Электронный ресурс]/Ю.М. Демин. – М.-Берлин: Директ-Медиа, 2014. – 205с. - Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=253657
- 5.Кабашов, С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России[Электронный ресурс]: учеб.пособие/С.Ю. Кабашов. – М.: ФЛИНТА: Наука, 2010. – 312 с. - Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=57952
- 6.Капустин В.Р. Организация хранения документов в делопроизводстве[Электронный ресурс]/ В.Р. Капустин. – М.: Лаборатория Книги, 2010. – 102 с. - Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=87571
- 7.Куняев, Н.Н. Документоведение[Электронный ресурс]: учебник/ Н.Н. Куняев, Д.Н. Уралов, А.Г. Фабричнов; под ред. проф. Н.Н. Куняева. – М.: Логос, 2011. – 352 с. - Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=84880
- 8.Кушнерук, С.П. Документальная лингвистика: [Электронный ресурс] учеб.пособие/С.П. Кушнерук. – 4е изд.,

стереотип. – М.: ФЛИНТА: Наука, 2011. – 256 с. - Режим доступа:
https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=83382

9.Лукаш, Ю.А. Быть секретарем руководителя фирмы [Электронный ресурс] : учеб.пособие/Ю.А.Лукаш. – М.: Флинта, 2012. – 98 с. - Режим доступа:
https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=114956

10.Рогожин, М.Ю. Организация делопроизводства предприятия (на основе ГОСТ Р6. 30-2003) [Электронный ресурс]: учеб-практ. пособие/ М.Ю. Рогожин. – М. – Берлин: Директ-Медиа, 2014- 209с. - Режим доступа:
https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=253709#