АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ | УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР
АКТИВНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

Южно-Сахалинск, Амурская, 121
(4242) 43-25-25 (многоканальный)
office@ecit.ru www.ecit.ru

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО УЦ «Активное Образование»
_____ Е.В. Батурина
«____» _____ 20___ г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ:

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ

г. Южно-Сахалинск
2017 г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Данная дополнительная профессиональная программа разработана в соответствии с профессиональным стандартом 07.004 «СПЕЦИАЛИСТ ПО УПРАВЛЕНИЮ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 мая 2017 г. N 416н.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Реализация программы повышения квалификации направлена на повышение и (или) приобретение слушателем следующих профессиональных компетенций:

- ведение делопроизводства, выполнение различных операций с применением компьютерной техники, предназначенной для сбора, обработки и представления информации при подготовке и принятии решений;
- прием и регистрация корреспонденции, направление ее в структурные подразделения;
- в соответствии с резолюцией руководителей предприятия передача документов на исполнение, оформление регистрационных карточек или создание банка данных;
- ведение картотеки учета прохождения документальных материалов, осуществление контроля за их исполнением, выдачи необходимых справок по зарегистрированным документам;
- отправление исполненной документации по адресатам;
- ведение учета получаемой и отправляемой корреспонденции, систематизация и хранение документов текущего архива;
- ведение работы по созданию справочного аппарата по документам, обеспечение удобного и быстрого их поиска;
- подготока и сдача в архив предприятия документальных материалов, законченных делопроизводством, регистрационной картотеки или компьютерных банков данных, составляет описи дел, передаваемых на хранение в архив;
- обеспечение сохранности проходящей служебной документации;
- формирование дел в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечение их сохранности и в установленные сроки сдача в архив. Копирование документов на ксероксе.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатели должны:

Знать:

- нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы по ведению делопроизводства на предприятии;
- основные положения Единой государственной системы делопроизводства;
- стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации;
- порядок контроля за прохождением служебных документов и материалов;
- основы организации труда;
- правила эксплуатации вычислительной техники;
- основы законодательства о труде;
- правила и нормы охраны труда.

Уметь:

- оформлять различные виды писем;
- осуществлять документирование организационно-распорядительной деятельности учреждений, оформлять управленческую документацию;
- пользоваться унифицированными документами
- обрабатывать входящую и исходящую корреспонденцию, составлять номенклатуру дел организации, составлять и оформлять любые виды и формы организационно-распорядительных документов;
- составлять и оформлять служебные письма, справочно-информационные, организационные и распорядительные документы;
- собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений;
- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
- работать и организовывать работу с офисной техникой;
- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;
- оформлять отчётно-плановую документацию по работе подразделения;

Иметь практические навыки:

- сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений;
- составления плана работы подразделения;
- проведения инструктажа работников;
- контроля качества работы персонала;
- составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
- проведения презентаций;
- расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);

1.3. Категория слушателей

Требования к слушателям:

- Лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

1.4. Трудоемкость обучения

Всего – 75 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 75 часов, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 60 часов,
самостоятельной работы обучающегося – 15 часов.

1.5. Форма обучения

- Очная, в том числе с применением дистанционных образовательных технологий.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план программы повышения квалификации

Наименование разделов	Общая трудоемкость, ч	Всего ауд. часов	Аудиторные занятия, ч			СРС, ч.
			Лекции	Лабораторные работы	Практические и семинарские занятия	
Основы менеджмента	34	27	15	-	10	7
Делопроизводство	24	20	10	-	10	4
Технические средства офиса	7	5	2	-	3	2
Планирование деятельности и движения документооборота MS Office: Outlook	8	6	2		4	2
Итоговая аттестация в форме зачета	**4**	**4**	**-**	**-**	**4**	**-**
Итого	**75**	**60**	**31**		**29**	**15**

2.2. Календарный учебный график

Курс общим объемом 75 академических часов рассчитан на 1,5 месяца обучения, при максимальной учебной нагрузке 12 часов в неделю. Обучение осуществляется по мере комплектования групп в течение всего календарного года.

2.3. Рабочая программа

Модуль 1. Основы менеджмента (34 часа)

Тема 1. Современный офис. Должностные обязанности офис-менеджера. Основы менеджмента (6 часов)

- виды организаций; организационно-правовые формы хозяйствующих субъектов; нормативно-правовая основа деятельности организаций;
- организационная структура управления; структура организации; виды и характеристика организационных структур; уровни управления. делегирование полномочий;
- офис-менеджер в структуре управления: основные направления административно-хозяйственной деятельности, должностные обязанности и порядок работы;
- основы менеджмента; принципы управления;
- функции управления: основные и специальные;
- планирование работы; виды планирования; планирование перспективное и текущее; этапы планирования; личное планирование;
- организация выполнения планов; оперативное регулирование; корректировка планов;
- контроль: предварительный, текущий, заключительный. Субъекты контроля, анализ результатов.

Тема 2. Организация работы офиса (4 часа)

- зонирование офиса; функциональные зоны; представительские и конфиденциальные зоны; элементы оформления офиса.

- организация рабочих мест руководителя, сотрудников; санитарно-гигиенические нормы; оснащение рабочих мест;
- организация ремонтных работ; ремонт помещения; профилактическое обслуживание и ремонт офисной оргтехники;
- организация курьерской связи: внутренней, внешней;
- планирование поездок и оптимизация использования автотранспорта организации;
- организация системы безопасности; информационная безопасность; коммерческая и служебная тайна; техника безопасности; охрана офиса.

Тема 3. Организация снабжения офиса (2 часа)

- закупка средств оргтехники, мебели, элементов оформления офиса. Организация снабжения офиса канцелярскими и хозяйственными товарами, продуктами питания. Расчет потребности;
- конъюнктура рынка. Анализ предложения, структура цены товара, система скидок. Оптимизация использования ресурсов;
- организация системы хранения, учета, и выдачи предметов и средств труда;
- полная материальная ответственность. Передача товарно-материальных ценностей от одного материально ответственного лица другому;
- инвентаризация хозяйства офиса.

Тема 4. Практика договорной работы (4 часа)

- договорное право; сделки; формы и виды сделок;
- обязательства; исполнение обязательств; способы обеспечения исполнения обязательств: неустойка, залог, удержание, поручительство, банковская гарантия, задаток.
- документальное подтверждение исполнения обязательств;
- ответственность за нарушение обязательств;
- прекращение обязательств;
- общие положения о договоре; виды договоров; классификация хозяйственных договоров;
- оферта и акцепт: характеристика, виды;
- изменение и расторжение договора: основание, порядок, последствия;
- договор как вид документа; требования к оформлению; экспертиза содержания; порядок заключения.

Тема 5. Отдельные виды хозяйственных договоров (3 часа)

- договор купли-продажи; существенные условия; переход права собственности; обязанности и ответственность продавца; обязанности и ответственность покупателя; договор розничной купли-продажи;
- договор поставки; существенные условия; периоды и порядок поставки; ответственность сторон;
- договор подряда; обязанности и ответственность заказчика; обязанности и ответственность подрядчика; порядок приемки работы;
- договор возмездного оказание услуг; виды и содержание договоров возмездного оказания услуг;
- способы защиты прав; возмещение убытков.

Тема 6. Хозяйственные операции. Порядок проведения и документирования хозяйственных операций (2 часа)

- виды хозяйственных операций офис-менеджера; унифицированные формы первичных учетных документов;
- порядок получения товарно-материальных ценностей у поставщика; документальное сопровождение; доверенность; правила оформления и методика проверки доверенности; товарная накладная; счет-фактура. Приходный ордер; особенности оформления партии товара;
- формы оплаты товаров и услуг; безналичная форма оплаты; особенности оплаты сделок наличными денежными средствами;
- приобретение товаров в розничной торговле; подотчетные средства; документальное сопровождение: расходный кассовый ордер, товарный чек, кассовый чек, приходный кассовый ордер;
- порядок отчета подотчетных лиц; оформление авансового отчета

Тема 7. Управление административно-хозяйственной службой (6 часов)

- кадровое планирование; определение потребности в персонале, методика расчета; оптимизация использования персонала;
- разработка требований к персоналу; должностные инструкции;
- методики поиска, набора и отбора персонала; особенности отбора технических работников;
- адаптация сотрудников в организации;
- обучение персонала; способы обучения на рабочем месте; обучение вне рабочего места; анализ ресурсов;
- мотивация и стимулирование эффективного труда; классификация потребностей; способы удовлетворения потребностей; формы вознаграждения работников;
- дисциплина труда; применение дисциплинарных взысканий.

Тема 8. Работа в условиях конфликта. «Бесконфликтное» общение (4 часа)

- организационные конфликты; основные источники организационных конфликтов; методы выявления, управления, разрешения и профилактики организационных конфликтов;
- конфликты конструктивные и деструктивные;
- стили поведения в конфликтной ситуации; выбор оптимального стиля;
- типы конфликтных личностей; способы нейтрализации и взаимодействия;
- признаки образования и способы деструктуризации негативно ориентированной группы;
- деловая беседа: основания проведения, виды, организация, анализ результатов.

Тема 9. Формирование корпоративного стиля. Представительская деятельность (3 часа)

- корпоративный стиль; составляющие корпоративного стиля; оформление и заказ визитных карточки, конвертов, приглашений, папок, вывесок, указателей;
- организация приема деловых партнеров: угощение, представительские расходы;
- организация и проведение презентаций: аренда помещения, организация фуршета, комплект презентационных материалов, бизнес-сувениры;
- прием делегаций: заказ билетов и бронирование мест в гостиницах, визовая поддержка, встреча и размещение гостей, транспортное обслуживание, деловой обед, организация культурной программы;
- официальный деловой протокол; деловые подарки;
- организация корпоративных мероприятий: виды коллективного досуга, расчет и оптимизация затрат на проведение;
- корпоративные праздники.

Перечень практических занятий:

№ п/п	Темы практического занятия	Трудоемкость, ч
1	составление организационных и распорядительных документов	4
2	Практика договорной работы	4
3	Деловая игра «Безконфликтное общение»	2
	Итого	**10**

Модуль 2. Делопроизводство (24 часа)

Тема 1. Организационные основы делопроизводства. Организационно-распорядительная документация. Бланки документов. (4 часа)

- нормативно-правовая основа делопроизводства;
- функции делопроизводственной службы;
- документ; системы документации; система организационно–распорядительной документации;
- виды организационно-распорядительных документов;
- постоянные реквизиты документов;
- бланки документов; виды бланков;
- требования к оформлению бланка письма;
- требования к оформлению общего бланка

Тема 2. Оформление организационно-распорядительных документов. (4 часа)

- оформление переменных реквизитов организационно-распорядительных документов;
- основные требования к составлению текстов; унификация текстов документов. Формы унифицированных текстов;
- порядок согласования, подписания, утверждения документов;
- удостоверение документов; реквизиты, обеспечивающие юридическую силу документированной информации.

Тема 3. Справочно-информационные документы. Деловая переписка. Составление писем. (4 часа)

- виды справочно-информационных документов;
- письмо; формуляр и структура текста; классификация писем; разновидности писем; правила переписки;
- особенности адресации;
- правила составления сопроводительных писем;
- особенности составления и оформления гарантийных писем;
- особенности переписки коммерческих структур; инициативные письма (информационные письма, рекламные и коммерческие предложения); ответные письма; «Проблемные» письма (отказы, претензии, жалобы);
- правила оформления обращений и использования формул вежливости;
- внутриорганизационная переписка.

Тема 4. Справочно-информационные документы. Составление актов и протоколов. (2 часа)

- Акт; формуляр и структура текста; разновидности актов;
- основания составления акта;
- особенности оформления актов проверок, сдачи приема выполненной работы;
- протокол; формуляр и структура текста; разновидности протоколов;
- правила протоколирования;
- приложения к протоколу;
- особенности протоколирования заседаний коллегиальных исполнительных органов, собраний, совещаний

Тема 5. Распорядительные документы. Составление приказов, указаний, распоряжений. Организационные документы. (2 часа)

- Составление и оформление распорядительных документов: приказ, указание, распоряжение;
- приказ, разновидности приказов; структура текста;
- приказ по основной деятельности; области регулирования;
- констатирующая часть приказа; особенности составления распорядительной части приказа;
- порядок визирования и ознакомления;
- указание, распоряжение; области регулирования; структура текста;
- виды организационных документов;
- особенности оформления уставов, положений, инструкций, правил.

Тема 6. Организация документооборота. (2 часа)

- Организация движения информации; документооборот; характеристики документооборота; объем документооборота;
- порядок прохождения входящей корреспонденции: экспедиционная обработка, отбор документов для регистрации и представления руководителю; правила доклада корреспонденции;
- порядок прохождения исходящих документов: изготовление, представление на рассмотрение, сортировка, организация отправки;
- организация движения и исполнения внутренних документов; порядок работы исполнителей с документами.

Тема 7. Регистрация и контроль исполнения документов. (2 часа)

- Регистрация документов; порядок регистрации; документы, не подлежащие регистрации;
- регистрационные формы; виды; реквизиты регистрационных форм; журнальная система регистрации;
- картотечная система регистрации; поисковые признаки; картотека как основа построения электронных регистрационных систем;
- контроль исполнения документов; виды контроля;
- сроковый контроль; последовательность контрольных операций;
- порядок постановки на контроль; порядок снятия с контроля;
- контроль исполнения устных поручений руководителя

Тема 8. Справочно-информационная работа. Формирование дел. Номенклатура дел. (2 часа)

- Информационно-поисковая система организации;
- классификация и типизация информационных запросов;
- технология поиска документов и документированной информации; комплексное использование поисковых признаков;
- систематизации документов; признаки систематизации;
- правила формирования дел;
- номенклатура дел; виды номенклатур;
- составление и оформление индивидуальной структурной номенклатуры; требования к заголовкам; определение сроков хранения документов.

Тема 9. Подготовка документов к последующему хранению и использованию. (2 часа)

- Экспертиза ценности документов; экспертная комиссия;
- оформление и описание дел постоянного и долговременного сроков хранения;
- организация архивного хранения дел; архив организации;
- порядок выделения к уничтожению документов с истекшими сроками хранения

Перечень практических занятий:

№ п/п	Темы практического занятия	Трудоемкость, ч
1	Дискуссия по проблемным вопросам «Государственное регулирование делопроизводства в РФ», «Зарубежный опыт организации делопроизводства»	2
2	Составление актов, протоколов Составление приказов, указаний, распоряжений. Организационные документы	2
3	Деловая переписка. Составление и оформление служебных писем. Составление и оформление служебных справок.	2
4	Составление и оформление отчетов, коммерческих договоров	2
5	Тестирование. Получение практических навыков по работе с документами	2
	Итого	**10**

Модуль 3. Технические средства офиса (7 часов)

Тема 1. Ксероксы. Работа с копировально-множительной техникой. Телефонный автоответчик с факсимильным устройством. (2 часа)

- Условные методы и средства копирования документов, спектр оборудования, конструктивные элементы моделей;
- устройство и принцип работы копировально-множительной техники, функции управления;
- практическое копирование: выполнение одностороннего копирования, копирование документов с двухсторонней информацией, а также совмещение информации с разных документов на один лист ксерокопии;
- масштабирование;

- особенности ксерокопирования документов с темным фоном;
- обслуживание и уход за копировально-множительной техникой;
- устранение аварийных режимов копировально-множительной техники;
- основные программируемые функции «Телефонного автоответчика с факсимильным устройством»;
- программирование телефонных номеров для быстрого набора;
- закрепление за программируемыми телефонными номерами секретной функции;
- обновление запрограммированных телефонных номеров;
- отправка и прием документов по факсу, работа в ручном и автоматическом режиме;
- обслуживание факсимильного устройства, использование факсимильных устройств с рулонной термобумагой и на стандартных машинописных листах, замена ролика с термобумагой;
- расшифровка результатов связи по логотипу;
- установка разрешающей способности в зависимости от качества отправляемого документа;
- автоответчик, разнообразие типов: однокассетные, двухкассетные и цифровые типы;
- подготовка автоответчика к работе, запись приветствия;
- настройка времени автозаписи: ограниченное и неограниченное;
- прослушивание сообщений, записанных на автоответчик, запись телефонного разговора

Тема 2. Сканер. Принтер. Мобильные накопители (флэш-память). (2 часа)

- Принцип работы;
- классификация моделей по разрешающим свойствам;
- использование сканера для сканирования текстовой и графической документации;
- программа сканирования для ввода графической информации;
- редактирование введенного изображения;
- особенности использования сканера при работе с текстом;
- работа с программой Fine Reader и её возможности;
- сканирование текста и оптическое распознавание символов;
- установка языка распознавания и типа текста;
- совместное использование текста программой Fine Reader ,а также программами из пакета Office XP;
- экспорт результатов распознавания в популярные офисные приложения;
- устройство и принцип работы струйного принтера, техническое обслуживание, замена картриджа;
- устройство и принцип работы лазерного принтера, техническое обслуживание, замена картриджа;
- классификация карт памяти;
- области применения;
- пример решения для обеспечения конфиденциальности информации.

Тема 3. Офисная АТС. (2 часа)

- Офисные АТС, классификация моделей и их характеристики;
- системные телефоны - неотъемлемая часть АТС;
- прием поступающих звонков, общение, переадресация;
- организация телефонных конференций (одновременное подключение многих абонентов друг к другу);
- постановка абонента на ожидание при занятом канале;

- выдача информации об абоненте, занимающем линию;
- автоматическая переадресация на другой номер и "ночной режим" - переадресация всех вызовов на дежурный телефон;
- автоматическое периодическое напоминание об ожидающем абоненте;
- ночной режим.

Тема 4. Цифровой диктофон. Средства для обработки документов. (1 час)

- Запись переговоров, конференций при помощи цифрового диктофона;
- копирование записанной информации на жесткий диск компьютера;
- классификация моделей уничтожителей бумаг;
- обеспечение режима секретности и утилизации бумажных отходов;
- особенности шредеров по типу резки: параллельная резка, перекрестная резка, перекрестная резка на особо мелкие фрагменты;
- классификация шредеров по месту применения: персональный тип, офисный тип, учрежденческий тип; супершредер;
- назначение и принцип работы ламинатора.

Перечень практических занятий:

№ п/п	Темы практического занятия	Трудоемкость, ч
1	Практические навыки работы с оргтехникой (принтер, ксерокс, сканер, копир)	3
	Итого	**3**

Модуль 4. Планирование деятельности и движения документооборота MS Office: Outlook. (8 часов)

Тема 1. Настройка почтовых программ для работы с электронной почтой. (2 часа)

- Возможности электронной почты.
- общие принципы регистрации бесплатного адреса E-mail;
- практическая работа: регистрация адреса E-mail и настройка почтовых программ на работу с новым почтовым ящиком.

Тема 2. Общие сведения. Использование электронной почты для эффективного обмена информацией. (2 часа)

- Первый запуск Microsoft Outlook . Понятие информационных служб, назначение различных служб;
- элементы окна программы. Работа с «областью переходов». Обзор основных отличий интерфейса от ранних версий Outlook;
- использование электронной почты для эффективного обмена информацией;
- работа с адресными книгами. Создание списков рассылки.

Тема 3. Организация входящей информации. Планирование персональной деятельности в календаре. (2 часа)

- использование области «Избранные папки»;
- отметка сообщений к исполнению. Установка напоминаний;
- использование «Мастера правил» для организации входящей информации;
- фильтр нежелательной почты;
- папки поиска. Использование. Создание пользовательских папок поиска;
- использование календаря;
- планирование собраний;
- изменение информации о собрании после отправки приглашений, отмена собрания.

Тема 4. Использование задач, дневника, заметок. Контакты, адресная книга Outlook 2003. (2 часа)

- работа с контактами;
- назначение задач;
- использование дневника;
- использование заметок;
- использование контактов

Перечень практических занятий:

№ п/п	Темы практического занятия	Трудоемкость, ч
1	Работа с программой MS Office: Outlook	4
	Итого	**4**

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

3.1. Материально-технические условия

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: проектор, компьютеры.

Программное обеспечение:

- Пакет программ Microsoft Office;

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Основная литература

1. Быкова Т.А. Документационное обеспечение управления (Делопроизводство) – 2013

Дополнительная литература

1. Андреева В.И. Делопроизводство: организация и ведение – Учебное пособие. _ М., Кнорус, 2013.
2. Басаков М.И. Документационное обеспечение управления (Делопроизводство) М., Фе-

никс, 2013.
3. Васильева И.Н., Галкина Л.А., Григорович Д.Б., Юртаев И.Ю. Организация делопроизводства и персональный менеджмент: применение компьютерного тренинга – Учебное пособие. – М.: Вузовский учебник, 2012.
4. Кирсанова М. В. Современное делопроизводство. М.: Издательство: Инфра-М, 2011.
5. Кирсанова М. В., Кобук С. П., Аксенов Ю. М. Делопроизводство в органах власти и местного самоуправления. Новые обязательные правила М.: Омега-Л, 2009.
6. Корнеев И., Кудряев В. Делопроизводство. Образцы, документы. Организация и технология работы М.: Проспект, 2011.
7. Попов С. Делопроизводство и секретарская работа на компьютере М., Солон-пресс, 2013.
8. Соколова О.Н., Акимочкина Т.А. Документационное обеспечение управления в организации М., Изд-во Кнорус, 2013.
9. Сологуб О. П. Делопроизводство. Составление, редактирование и обработка документов. М.: Омега-Л, 2011.
10. Стенюков М. В. Делопроизводство. М.: А-Приор, 2010

Журналы:
- Делопроизводство
- Делопроизводство и документооборот на предприятии
- Секретарское дело
- Справочник секретаря и офис-менеджера
- Секретарь-референт
- Современный офис-менеджер

Нормативно-правовые акты

1. Федеральный конституционный закон РФ от 25 декабря 2000 г. N 2-ФКЗ «О Государственном гербе РФ»;
2. Закон РФ от 21 июля 1993 N 5485-1 (ред. от 18.07.2011) «О государственной тайне»;
3. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р «О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)»
4. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с изм. и доп.);
5. Федеральный закон от 22 октября 2004 г. N 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с последними изменениями и дополнениями);
6. Федеральный закон от 01 июня 2005 N 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации»;
7. Федеральный закон от 02 мая 2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» (с последними изменениями и дополнениями);
8. Федеральный закон от 27 июля 2006 N 149-ФЗ (ред. от 06.04.2011, с изм. от 21.07.2011) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
9. Федеральный закон от 27 июля 2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;
10. Федеральный закон Российской Федерации от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ «Об электронной подписи»
11. Постановление Правительства Российской Федерации от 03 ноября 1994 N 1233 «Об утверждении Положения о порядке обращения со служебной информацией ограниченного распространения в федеральных органах исполнительной власти»;
12. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 июня 2004 № 290 (ред. от 15.06.2010) «Положение о Федеральном архивном агентстве»;
13. Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 N 477 (ред. от 07.09.2011) «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти»;
14. Постановление правительства РФ от 28.11.2011 № 977 «О федеральной государственной информационной системе «Единая идентификации и аутификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;
15. Постановление Правительства от 15 июня 2009 г. № 477 (ред. от 2011 г.) «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти»;
16. Постановление Правительства от 22 сентября 2009 г. № 454 «Положение о системе межведомственного электронного документооборота»;
17. Распоряжение Правительства РФ от 31 октября 2000. N 1547-р «О совершенствовании делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти и усилении исполнительской дисциплины»;
18. Приказ МЧС РФ от 01 декабря 2008 г. № 735 "Об утверждении Временной инструкции по делопроизводству в территориальных органах, соединениях и воинских частях войск гражданской обороны, организациях системы МЧС России"

19. Приказ Росархива от 23 декабря 2009 N 76 «Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти»;
20. ГОСТ 1.РО-92. Государственная система стандартизации РФ: основные положения.
21. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.
22. ГОСТ 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.
23. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения от 25 мая 1988 г. № 33. – М.: Главархив СССР, 1991.
24. "ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации" (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 30.12.1993 N 299) (ред. от 23.12.2010) Первоначальный текст документа опубликован в издании М., ИПК Издательство стандартов, 1995.

4. КАДРОВЫЕ УСЛОВИЯ

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации: наличие высшего профессионального образования, профессиональной переподготовки либо повышения квалификации по профилю образовательной программы,обязателен опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Для проведения оценки качества освоения дополнительной профессиональной образовательной программы слушателями предусматривается итоговая аттестация в форме устного зачета.

Вопросы к зачету:

1. Деловое общение, его виды и формы. Особенности письменного и телефонного общения.
2. Психологические аспекты переговорного процесса
3. Конфликты и конфликтные ситуации.
4. Основы поиска работы
5. Деловой этикет
6. Техника ведения и этикет деловой беседы
7. Этикет в деловой переписке
8. Этикет в деловом диалоге по телефону
9. Интерьер рабочего помещения как область делового этикета
10. Основные сведения из истории делопроизводства

11. Организация информационно-документального обслуживания
12. Документирование управленческой деятельности. Требования к документам
13. Правила оформления управленческих документов
14. Современное деловое письмо
15. Основные документы управления; оформление и работа с документами
16. Документы по личному составу
17. Документы личного характера
18. Коммерческая корреспонденция
19. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан
20. Организация работы с документами
21. Составление номенклатуры дел
22. Формирование дел
23. Хранение документов
24. Работа с документами, содержащими коммерческую тайну предприятия
25. Составление текстов служебных документов
26. Управление архивным делом
27. Организация хранения документов в архивах
28. Экспертиза ценности документов
29. Система научно-справочного аппарата к документам архива
30. Использование архивных документов
31. Средства оргтехники. Помещение для делопроизводственной службы, его оснащение
32. Средства копирования и оперативного размножения документов
33. Средства хранения, поиска и транспортирования документов
34. Средства для обработки документов
35. Средства связи.
36. Диктофонная техника. Вычислительные средства
37. Компьютерное обеспечение управленческих служб