

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет управления и психологии

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
качеству образования, первый  
проректор  
  
Хатуров А.А.  
«26» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.02.03 ОРГАНИЗАЦИОННОЕ, ИНФОРМАЦИОННО-  
ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
РУКОВОДИТЕЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ**

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Направленность (профиль) / специализация Информационно-  
документационное обеспечение управления организацией

Форма обучения очная

Квалификация бакалавр

Краснодар 2023

Рабочая программа дисциплины Б1.В.02.03 Организационное, информационно-документационное обеспечение деятельности руководителя организации составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки/специальности 46.03.02 Документоведение и архивоведение (Информационно-документационное обеспечение управления организацией)

Программу составила:

И.о. заведующего кафедрой общего, стратегического, информационного менеджмента и бизнес-процессов,

канд. экон. наук, доцент \_\_\_\_\_



Д.В. Ланская

Рабочая программа дисциплины, утверждена на заседании кафедры общего, стратегического, информационного менеджмента и бизнес-процессов протокол № 06 от 11 апреля 2023 г.

И. о. заведующего кафедрой общего, стратегического, информационного менеджмента и бизнес-процессов,

канд. экон. наук, доцент \_\_\_\_\_



Д.В. Ланская

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии протокол № 04 от 17 апреля 2023 г.

Председатель УМК факультета \_\_\_\_\_



Е.Ю. Шлюбуль

Рецензенты:

Дегула С.А. Руководитель Государственного казенного учреждения Краснодарского края "Государственный архив Краснодарского края"

Клочко Е.Н., д-р экон. наук, профессор кафедры менеджмента, ФГБОУ ВО «Кубанский государственный аграрный университет имени И.Т. Трубилина», профессор

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)**

### **1.1 Цель освоения дисциплины**

Целью дисциплины «Организационное, информационно - документационное обеспечение деятельности руководителя организации» сформировать системный комплекс знаний, связанных с информационно-документационным обеспечением деятельности руководителя в ходе управления организацией, в режиме повседневной деятельности и в ходе подготовки и проведения различных организационных мероприятий (совещаний, деловых встреч, переговоров и др.).

Цели изучения дисциплины:

- изучение роли и обязанностей должностных лиц секретариата в организации информационно-документационного и бездокументного обслуживания руководства, структурных подразделений;
- приобрести навык работы, связанной с информационно-документационным обеспечением деятельности руководителя в ходе управления организацией, определять приоритетность и очередность выполнения работ и эффективно распределять рабочее время;
- получение навыков ведения информационно-документальной работы, а также правил делового этикета, необходимых при выполнении обеспечивающих обязанностей.

### **1.2 Задачи дисциплины**

*Теоретическая компонента:*

- знание методологических основ информационно-документационного обеспечения менеджмента современными организациями;
- знание основных принципов установления деловых взаимоотношений с различными категориями персонала;
- знание основных принципов организации собственного рабочего времени и рабочего времени руководителя;
- знание правил ведения деловых бесед и телефонных переговоров;
- знание основных принципов организации эффективной системы контроля исполнения документов и поручений;
- знание основ профессиональной этики.

*Познавательная компонента:*

- уметь использовать документированную информацию для повышения эффективности управленческой деятельности;
- уметь использовать современную нормативно-правовую базу, составляя и оформляя управленческие документы, работая с ними;
- уметь анализировать состояние и выявлять недостатки организационно-информационного обеспечения деятельности руководителя конкретной организации, формулировать предложения по их устранению;
- владеть навыками профессионального общения, ведения деловых бесед и телефонных переговоров;
- владеть методиками планирования рабочего времени помощника руководителя и руководителя организации;
- владеть методиками организации совещаний, служебных поездок и других мероприятий, проводимых руководителем организации.

### **1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Организационное, информационно - документационное обеспечение деятельности руководителя организации» относится к части, формируемая участниками образовательных отношений Модуль 2 "Документационное обеспечение управления" учебного плана. Изучается она в шестом семестре третьего курса на очной форме обучения, и базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных по следующим дисциплинам: основы теории управления, основы информационного менеджмента, основы

информационного маркетинга, нормативно-методическая база документной деятельности в организации, самоменеджмент, стратегическое управление документацией организации, основы электронных документов в кадровой работе, основы контрольной деятельности в документоведении и архивоведении.

Учебная программа дисциплины «Организационное, информационно - документационное обеспечение деятельности руководителя организации» предусматривает проведение занятий в форме лекций, практических и лабораторных работ. Она подготовлена в соответствии требованиями, предъявленными с требованиями ФГОС ВО 3++.

Достижение этой цели сопровождается изучением и привитием практических навыков по организационному и информационно-документационному обеспечению деятельности руководителя. Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем в процессе реальной организационной практики и написании впускной квалификационной работы.

**1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**  
Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора	Результаты обучения по дисциплине ( <i>знает, умеет, владеет (навыки и/или опыт деятельности)</i> )
ПК 2 Способен к организации документирования управленческой деятельности в организации	
ПК-2.1 Организует документирование управленческой деятельности в организации	Знает основы документирования управленческой деятельности в организации
	Умеет организовывать документирование управленческой деятельности в организации
	Владеет навыками организации документирования управленческой деятельности в организации
ПК-2.2 Применяет информационные системы в управленческой деятельности в организации	Знает основные информационные системы в управленческой деятельности в организации
	Умеет применять на практике информационные системы в управленческой деятельности в организации
	Владеет навыками применения информационных систем в управленческой деятельности в организации

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

Прикладная направленность дисциплины обеспечивается пониманием основных задач помощника руководителя компании в сфере информационно-документационного управления документацией и способностью осуществлять сервисные операции.

Для активизации познавательной деятельности студентов при проведении практических занятий используются активные методы обучения: ситуационный и игровой подходы, а также метод конкретных ситуаций.

Для развития навыков самостоятельной работы студентами во время самостоятельной работы выполняются творческие работы, эссе, связанные с более углубленным рассмотрением принципов работы помощника руководителя.

Усвоение учебного материала студентами осуществляется преподавателем в ходе текущего и итогового контроля:

– *текущий контроль* знаний, умений и навыков проводится при выполнении практических работ на занятиях, а также путем устного опроса, контрольной работы, выступления с научными сообщениями (рефератами, эссе).

– *итоговый контроль* по дисциплине осуществляется в ходе зачета в шестом семестре очной формы обучения, который проводится в устной или письменной форме с учетом результатов текущего контроля в ходе обучения.

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зачетные единицы (180 час.), их распределение по видам работ представлено в таблице.

Виды работ	Всего часов	Форма обучения
		очная 6 семестр (180)
<b>Контактная работа, в том числе:</b>	<b>48,3</b>	<b>48,3</b>
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>		
занятия лекционного типа	16	16
практические занятия	14	14
семинарские занятия	16	16
<b>Иная контактная работа:</b>		
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	0,3
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>	<b>96</b>	<b>96</b>
<i>Контрольная работа</i>	12	12
<i>Реферат/эссе (подготовка)</i>	12	12
<i>Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)</i>	62	62
Подготовка к текущему контролю	10	10
<b>Контроль:</b>	<b>35,7</b>	<b>35,7</b>
Подготовка к экзамену		
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>час.</b>	<b>180</b>
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>48,3</b>
	<b>зач. ед</b>	<b>5</b>

## 2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.  
Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 6 семестре 3 курса (очная форма обучения)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	СРС
1.	Помощник руководителя в системе управления и управленческом процессе современной организации и его модельные обязанности	18	2	2	2	12
2.	Нормативно-методическая база работы помощника руководителя по ИДО	18	2	2	2	12
3.	Организация работы помощника руководителя по информационному обеспечению	18	2	2	2	12
4.	Эргономические требования к организации рабочего места руководителя и помощника руководителя	14	2		2	12
5.	Делопроизводственные функции помощника руководителя и его роль в ДОУ	18	2	2	2	12
6.	Работа помощника руководителя по бездокументному обслуживанию	18	2	2	2	12
7.	Коммуникационное обеспечение секретарем деятельности руководителя	18	2	2	2	12
8.	Взаимоотношения секретаря с руководством и коллегами по работе	18	2	2	2	12
<b>ИТОГО по разделам дисциплины</b>		<b>142</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>96</b>
Контроль самостоятельной работы (КСР)		2				
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3				
Подготовка к текущему контролю		35,7				
Общая трудоемкость по дисциплине		<b>180</b>				

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

## 2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1.	Помощник руководителя в системе управления и управленческом процессе современной организации и его модельные обязанности	Помощник руководителя в системе управления современной организацией и его модельные обязанности. Категории помощников и секретарей. Профессиональные требования к различным категориям. Основные компетенции и личные качества. Общие принципы профессионального отбора. Документальное оформление трудоустройства (резюме, заявление о приеме на работу, автобиография, трудовой договор). Возможности карьерного роста помощника руководителя.	Р
2.	Нормативно-методическая база работы помощника руководителя по ИДО	Общегосударственные нормативно-методические документы. Системы документации. УСД Должностная инструкция секретаря-референта, ее основные разделы.	Э

3.	Организация работы помощника руководителя по информационному обеспечению	Роль помощника руководителя в информационном обеспечении деятельности руководителя. Референтская составляющая деятельности помощника руководителя. Сбор и систематизация информации. Подготовка справок по документам, информационных подборок, рефератов, программ, планов. Редактирование. Реферирование. Спичрайтерство.	<i>P</i>
4.	Эргономические требования к организации рабочего места руководителя и помощника руководителя	Эргономические требования к организации рабочего места. Необходимые офисные аксессуары. Обязательная справочная литература. Организация компьютеризированного рабочего места.	<i>T</i>
5.	Делопроизводственные функции помощника руководителя и его роль в ДОУ	Делопроизводственные функции помощника руководителя и его роль в документационном обеспечении управления. Общие требования к тексту документов. Прием и первичная обработка документов. Предварительное рассмотрение и распределение поступивших документов. Регистрация документов. Передача документов на исполнение. Контроль исполнения: текущий и предупредительный. Снятие документа с контроля. Создание базы данных о документах учреждения и информационно-справочная работа. Обработка и отправка исходящих документов. Организация текущего хранения документов. Номенклатура дел. Требования к формированию дел, их оформлению и хранению. Подготовка дел к архивному хранению. Сроки хранения документов. Составление описей. Сдача дел в архив. Защита информации в работе секретаря с конфиденциальными документами. Состав конфиденциальных документов, организация работы с ними, их учет. Создание базы данных о документах учреждения и информационно-справочная работа.	<i>Э</i>
6.	Работа помощника руководителя по бездокументному обслуживанию	Планирование рабочего дня руководителя. Общие правила приема посетителей. Прием сотрудников по текущим и личным вопросам. Прием посетителей из других организаций и командированных. Информационное обеспечение в приемной. Защита информации при работе с посетителями. Организация деловых переговоров. Подготовка и обслуживание совещаний. Ведение протокола. Подготовка служебных командировок руководителя и сотрудников.	<i>P</i>
7.	Коммуникационное обеспечение секретарем деятельности руководителя	Работа помощника с телефоном. Особенности служебного телефонного разговора. Общие рекомендации по ведению телефонных переговоров. Прием и оформление телефонограмм. Переписка как элемент	<i>Э</i>

		деловой коммуникации. Использование электронной почты.	
8.	Взаимоотношения секретаря с руководством и коллегами по работе	Истоки делового этикета. Имидж помощника руководителя. Особенности служебного этикета женщины. Поведенческий этикет. Этика речевой коммуникации. Конфликтные ситуации в работе помощника руководителя (предотвращение и разрешение конфликтов).	Р

### 2.3.2 Занятия семинарского типа (практические / семинарские занятия)

№	Наименование раздела (темы)	Тематика занятий / работ	Форма текущего контроля
1.	Помощник руководителя в системе управления и управленческом процессе современной организации и его модельные обязанности	История секретарского дела в России и современное состояние отечественной информационно-документационной службы. Профессиональные и личные качества помощника руководителя. Категории помощников. Документальное оформление трудоустройства (резюме, заявление о приеме на работу, автобиография, трудовой договор).	Опрос по вопросам темы. Р
2.	Нормативно-методическая база работы помощника руководителя по ИДО	Должностная инструкция помощника руководителя и их основные разделы.	Опрос по вопросам темы. Э
3.	Организация работы помощника руководителя по информационному обеспечению	Формирование информационной подборки о деловом партнере организации. Составление аннотации нормативно-методического документа.	Опрос по вопросам темы Р
4.	Эргономические требования к организации рабочего места руководителя и помощника руководителя	Техническое обеспечение деятельности помощника руководителя. Системное и сервисное ПО.	Контрольная работа. Т
5.	Делопроизводственные функции помощника руководителя и его роль в ДОУ	Составление текста служебного документа. Систематизация корреспонденции на рабочем месте секретаря. Номенклатура дел организации. Инструкция по обеспечению сохранности конфиденциальной информации.	Опрос по вопросам темы. Э
6.	Работа помощника руководителя по бездокументному обслуживанию	Подготовка деловых переговоров руководителя организации с бизнес – партнером.	Опрос по вопросам темы. Р
7.	Коммуникационное обеспечение секретарем деятельности руководителя	Интернет – эффективное средство современной деловой коммуникации. Поиск и распространение информации в сети Интернет. Работа помощника руководителя с различными средствами коммуникации (телефон, интернет, электронная почта, прямая трансляция и т.д.)	Опрос по вопросам темы. Э
8.	Взаимоотношения секретаря с руководством и коллегами по работе	Деловой этикет и имидж помощника руководителя в конфликтной ситуации в офисе (приемной).	Опрос по вопросам темы. Р

Написание реферата (Р), эссе (Э), тестирование (Т) и т.д.



При изучении дисциплины могут применяться электронное обучение, дистанционные образовательные технологии в соответствии с ФГОС ВО.

### 2.3.3 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

### 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	Реферат, эссе	Методические рекомендации по написанию эссе, рефератов, утвержденные кафедрой общего, стратегического, информационного менеджмента и бизнес-процессов, протокол № 4 от 05.04.2022г.
2	Реферат, эссе. Контрольная работа	Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2023. - 438 с. - URL: <a href="https://urait.ru/bcode/523611">https://urait.ru/bcode/523611</a> (дата обращения: 21.04.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-16002-4. - Текст : электронный.
3	Контрольная работа	Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для вузов / Кузнецов И. Н. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2022. - 461 с. - URL: <a href="https://urait.ru/bcode/488697">https://urait.ru/bcode/488697</a> (дата обращения: 18.08.2022). - Режим доступа для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-04275-7. - Текст : электронный.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

### 3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)

Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной деятельности:

— лекции: интерактивные (диалоговые) и проблемные с компьютерными презентациями;

— практические (семинарские) занятия

— лабораторные работы.

Традиционные образовательные технологии: лекции, практические занятия.

Технология проблемного обучения: лекция – дискуссия, проблемная лекция, компьютерная презентация. На лекциях излагаются основные теоретические положения и концепция курса, дающие студентам информации, соответствующую программе.

Задача практических занятий – развитие у студентов навыков по применению теоретических положений к решению практических задач. С этой целью разработаны задания для выполнения практических работ. Они состоят из задач и упражнений, ориентированных на усвоение теоретического материала и умения его использовать для решения лабораторных (практических) заданий.

На каждом практическом занятии отводится время для дискуссии, в которой участвуют докладчик, подготовивший сообщение по какой – либо практической проблеме информационных систем и баз данных, его оппоненты (1 или 2 человека), подготовившие контраргументы, и другие студенты группы.

Другая форма организация работы студентов – написание реферата, которое представляет собой исследование объемом до 5000 знаков экономической проблемы с предложением вариантов решения данной проблемы.

Для ответов на индивидуальные вопросы, а также для помощи в подготовке рефератов и написания эссе предусмотрены индивидуальные консультации преподавателя.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

#### 4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Организационное, информационно - документационное обеспечение деятельности руководителя организации».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме доклада-презентации по проблемным вопросам экономики, теста, реферата, эссе и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к экзамену.

#### Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора	Результаты обучения	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	ПК-2.1 Организует документирование управленческой деятельности в организации	Владение организовывать документирование управленческой деятельности в организации	<i>Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу. Выполнение заданий само-диагностики и самоанализа</i>	<i>Вопрос на экзамене 1-11</i>
2	ПК-2.2 Применяет информационные системы управленческой деятельности в организации	Владение навыками применения информационных систем в управленческой деятельности в организации	<i>Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу. Анализ практических ситуаций</i>	<i>Вопрос на экзамене 12-32</i>

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:** темы эссе, рефератов, перечень практических заданий и контрольных работ хранятся на кафедре.

#### **Перечень тем рефератов (эссе)**

1. Процесс информационно–документационного обеспечения управления в организации.
2. Руководитель в системе управления организации.
3. Статус и значение деятельности помощника руководителя в офисе.
4. Потребностей руководителя организации в информации и документах.
5. Система информационного обеспечения управления в организации.
6. Модель помощника руководителя. Типологические признаки профессионализма.
7. Эффективная модель взаимоотношений помощника руководителя с деловыми партнерами.
8. Этикет и эффективная модель взаимоотношений помощника руководителя с посетителями.
9. Гендерные особенности в общении и поведении.
10. Алгоритм действий помощника руководителя в конфликтных ситуациях.
11. Деловой стиль (имидж) помощника и секретаря руководителя.
12. Особенности работы помощника руководителя с управленческой информацией для руководителя.
13. Презентации в маркетинговых коммуникациях руководителя организации и роль его помощника.
14. Роль помощника руководителя в организации и проведении протокольных мероприятий.
15. Обеспечение бизнес - поездок (командировок) руководителя компании.
16. Оперативное обеспечение работы руководителя с документами.
17. Особенности работы помощника руководителя с конфиденциальной информацией.
18. Каналы получения информации для руководителя.
19. Конфиденциальность в действиях помощника руководителя и секретаря.
20. Технологическая система обработки конфиденциальных документов.
21. Помощник руководителя (секретарь) в электронном офисе.

#### **Зачетно-экзаменационные материалы (вопросы) для промежуточной аттестации (экзамен).**

1. Помощник руководителя в системе управления современной организации и его модельные обязанности.
2. Профессиональные требования, основные компетенции и личные качества помощника руководителя. Категории помощников и секретарей.
3. Нормативно-методическая база в области секретарского обслуживания.
4. Общие принципы профессионального отбора. Документальное оформление трудоустройства (резюме, заявление о приеме на работу, автобиография, трудовой договор).
5. Должностная инструкция помощника руководителя, ее основные разделы и обязанности.
6. Референтская составляющая деятельности помощника руководителя современной организации.
7. Подготовка справок по документам, информационных подборок, рефератов, программ, планов. Сбор и систематизация информации.
8. Эргономические требования к организации рабочего места.

9. Организация компьютеризированного рабочего места. Техническое обеспечение деятельности помощника руководителя.
10. Организационные принципы распорядка дня. Примерный план рабочего дня руководителя и помощника.
11. Делопроизводственные функции помощника руководителя и его роль в документационном обеспечении управления.
12. Прием и первичная обработка документов. Предварительное рассмотрение и распределение поступивших документов.
13. Технология регистрации документов. Передача документов на исполнение. Контроль исполнения: текущий и предупредительный. Снятие документов с контроля.
14. Организация текущего хранения документов. Номенклатура дел. Требования к формированию дел, их оформлению и хранению.
15. Система автоматизации делопроизводства и электронного документооборота.
16. Защита информации в работе секретаря с конфиденциальными документами, их учет.
17. Создание базы данных о документах учреждения и информационно–справочная работа.
18. Планирование рабочего дня руководителя.
19. Общие правила приема посетителей.
20. Прием сотрудников по текущим и личным вопросам.
21. Прием посетителей из других организаций и командированных.
22. Организация деловых переговоров. Подготовка и обслуживание совещаний.
23. Ведение протокола.
24. Подготовка служебных командировок руководителя и сотрудников
25. Особенности служебного телефонного разговора. Общие рекомендации по ведению телефонных переговоров.
26. Основные правила переписки, как элемент деловой коммуникации.
30. Делового этикет и имидж помощника руководителя.
31. Поведенческий этикет помощника руководителя. Этика речевой коммуникации.
32. Конфликтные ситуации в работе помощника руководителя (секретаря–референта) (предотвращение и разрешение конфликтов).

### Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Критерии оценивания по экзамену
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку «отлично» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку «хорошо» заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)	оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

## **5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий**

Печатные издания, включенные в РПД, отражены в электронном каталоге Научной библиотеки КубГУ по адресу: <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/Web> и соответствуют нормам обеспеченности литературой согласно ФГОС ВО 3++.

В перечень включены только необходимые для изучения дисциплины ЭБС, профессиональные базы данных, информационные справочные системы, ресурсы свободного доступа, собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ.

### **5.1 Учебная литература**

1. Модели речевого поведения в немецкой и русской коммуникативной культуре / В. Гладров, Е. Г. Которова. - Москва: Издательский дом ЯСК, 2021. - 470 с.

2. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2023. - 438 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/523611> (дата обращения: 21.04.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-16002-4. - Текст: электронный.

3. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для вузов / Кузнецов И. Н. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2022. - 461 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/488697> (дата обращения: 18.08.2022). - Режим доступа для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-04275-7. - Текст: электронный.

4. Личностные факторы успешности руководителя: монография / И. Г. Юркова, Ю. А. Лебедева, Л. С. Скрипниченко; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Кубанский государственный университет. - Краснодар: Кубанский

государственный университет, 2022. - 362 с. - Библиогр.: с. 325-360. - ISBN 978-5-8209-2180-3: 60 р. 56 к. - Текст: непосредственный.

5. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. - Москва: Юрайт, 2022. - 161 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/490073> (дата обращения: 03.11.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-02406-7. - Текст: электронный.

6. Европейский этикет: беседы о хороших манерах и тонкостях поведения в обществе / Ксения Маркова. - Москва: АСТ, 2019. - 301 с.

7. Руководство по дипломатической практике = A guide to diplomatic practice / Эрнест Сатоу; перевод с английского С. А. Панафидина, Ф. А. Кублицкого. - Москва: Международные отношения, 2018. - 477 с.

8. Новые правила деловой переписки / Максим Ильяхов, Людмила Сарычева. - Москва: Альпина Паблшер, 2018. - 255 с. - ISBN 978-5-9614-1034-1: 656 р. 70 к. - Текст: непосредственный.

9. Секреты стилистики. Правила хорошей речи: справочное издание / И. Б. Голуб. - Москва: КНОРУС, 2016. - 192 с. - ISBN 9785406021446: 270.05.

## **5.2. Периодическая литература**

1. Научный журнал «Менеджмент в России и за рубежом». <https://www.mevriz.ru/>

2. Научный журнал «Маркетинг в России и за рубежом». <http://www.mavriz.ru/>

3. Научный журнал «Инновации». <https://maginnov.ru/>

4. Научный журнал «Российский журнал менеджмента». <https://rjm.spbu.ru/>

5. Научный журнал «Управление компанией». <https://www.cfin.ru/press/zhuk/>

6. Научный журнал «Проблемы теории и практики управления». <https://ptpmag.ru/>

7. Научный журнал «Естественно-гуманитарные исследования». <https://academiyadt.ru/>

8. Научный журнал «Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России». <http://nasour.ru/журналы/управление-персоналом-и-интеллекту/>

А также Базы данных компании:

«ИВИС» <https://eivis.ru/>

Электронная библиотека GREBENNIKON.RU <https://grebennikon.ru/>

**5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы Электронно-библиотечные системы (ЭБС):**

1. Образовательная платформа «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>

2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» <http://www.biblioclub.ru/>

3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>

4. ЭБС «ZNANIUM.COM» [www.znanium.com](http://www.znanium.com) 5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

### **Профессиональные базы данных**

1. Виртуальный читальный зал Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://ldiss.rsl.ru/>;

2. Журнал «Успехи физических наук» (электронная версия) <https://ufn.ru/>;

3. МИАН. Полнотекстовая коллекция математических журналов <http://www.mathnet.ru/>;

4. Журнал «Квантовая электроника» (электронная версия) <https://quantumelectron.lebedev.ru/arhiv/>

5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>;

6. Национальная электронная библиотека <https://rusneb.ru/>;

7. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prlib.ru/>;

8. БД CSD-Enterpris Кембриджского центра кристаллографических данных (CCDC) <https://www.ccdc.cam.ac.uk/structures/>;

9. БД журналов по различным отраслям знаний Wiley Journals Database <https://onlinelibrary.wiley.com/>;

10. БД eBook Collection (SAGE) – <https://sk.sagepub.com/books/discipline>;

11. Полнотекстовая коллекция журналов компании Американского физического общества American Physical Society (APS) <https://journals.aps.org/about>;

12. БД патентного поиска Orbit Premium edition (Questel) <https://www.orbit.com/>;

13. Ресурсы Springer Nature (журналы, книги): <https://link.springer.com/>  
<https://www.nature.com/> <https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols>  
<http://materials.springer.com/>

14. Архивы научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru/>;

15. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия) <http://uisrussia.msu.ru/>;

16. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России <http://www.lektorium.tv/>;

17. БД SciFindern (CAS) (онлайн-сервис для поиска информации в области химии, биохимии, химической инженерии, материаловедения, нанотехнологий, физики, геологии, металлургии и др.) <https://scifinder-n.cas.org/>;

18. Freedom Collection – полнотекстовая коллекция электронных журналов по различным отраслям знаний издательства Elsevier <https://www.sciencedirect.com/>;

19. БД Academic Reference (CNKI) (единая поисковая платформа по научно-исследовательским работам КНР. Тематика покрывает все основные дисциплинарные области <https://ar.cnki.net/ACADREF>.

#### **Информационные справочные системы**

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки) Ресурсы свободного доступа

2. КиберЛенинка <http://cyberleninka.ru/>;

3. Американская патентная база данных <http://www.uspto.gov/patft/>

4. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;

5. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;

6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/>.

7. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;

8. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;

9. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;

10. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;

11. Образовательный портал "Учеба" <http://www.ucheba.com/>.

#### **Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы**

##### **КубГУ**

1. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/Web>

2. Электронная библиотека трудов ученых КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/UserEntry?Action=ToDb&idb=6>

3. Открытая среда модульного динамического обучения КубГУ <https://openedu.kubsu.ru/>

4. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://infoneeds.kubsu.ru/>

5. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Освоение дисциплины предусматривает прослушивание лекций и проведение практических работ (лабораторных работ и семинарских занятий).

Для глубокого изучения дисциплины настоятельно рекомендуется:

- систематически готовиться к практическим занятиям по учебным пособиям, научным статьям в журналах, а также с использованием ресурсов Интернет;
- своевременно выполнять практические задания, готовить рефераты и эссе.

Самостоятельная работа студента - один из важнейших этапов в подготовке специалистов. Она приобщает студентов к исследовательской работе, обогащает опытом и знаниями, необходимыми для дальнейшего их становления как специалистов, прививает навыки работы с литературой, статистическими данными.

Цель самостоятельной работы - систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний с использованием современных информационных технологий и литературных источников. Для развития навыков самостоятельной работы студентами во время самостоятельной работы выполняются:

- рефераты, связанные с рассмотрением экономических проблем;
- рефераты, связанные с обзором рынков;
- домашние задания по поиску в Интернете информации на заданную научную тему и подготовке доклада.

Реферат или эссе готовятся студентом самостоятельно, в них обобщаются теоретические материалы по исследуемой теме с использованием материалов из специальной литературы, нормативно-правовых документов, стандартизирующих рассматриваемую сферу. В содержании работ должен быть собственный анализ и критический подход к решению проблемы по выбранной теме исследования, подкрепленный статистическими данными и корпоративной отчетностью известных корпораций. Материалы должны быть изложены на высоком теоретическом уровне, с применением статических данных и примеров.

Студентам рекомендуется непрерывно проводить научные исследования под руководством преподавателя кафедры по избранной теме и готовить сообщения на научные конференции, статьи в Сборник молодых исследователей и научные журналы.

Обучение студентов с ограниченными возможностями организуется в соответствии с требованиями «Методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего профессионального образования» от «8» апреля 2014 г.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

## **7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)**

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, кабинеты и лаборатории, оснащенные необходимым специализированным и лабораторным оборудованием.



Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	Microsoft Office: Word; Excel; PowerPoint.
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер Оборудование:	Microsoft Office: Word; Excel; PowerPoint.

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Office: Word; Excel; PowerPoint.
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 403)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Office: Word; Excel; PowerPoint.