Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Рукович Александр Владимирович
Должность: Директор
Дата подписания: 22.09.2023 11:49:53
Уникальный программный ключ:
f45eb7c44954caac05ea7d4f32eb8d7d6b5cb96ae6d9b4bda94afddaffb705f

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-ВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ М.К. АММОСОВА»
Технический институт (филиал) ФГАОУ ВО «СВФУ» в г. Нерюнгри

Кафедра филологии

Рабочая программа факультатива

ФТД.01.01 Основы организационного обеспечения управления

для программы бакалавриата
по направлению подготовки
45.03.01 – Филология
Профиль: Отечественная филология (Русский язык и литература)
Зарубежная филология (Английский язык и литература)
Форма обучения: очная

Автор: Ядреева Л.Д., ст. преп. кафедры филологии, e-mail: uo_nti_svfu@mail.ru

РЕКОМЕНДОВАНО Представитель кафедры филологии_____ / В.Е. Тимченко/ Заведующий кафедрой филологии _____ /Л.А. Яковлева/ протокол № 9 от «25» 04 2022 г.	ОДОБРЕНО Представитель кафедры филологии_____ /В.Е. Тимченко/ Заведующий кафедрой филологии _____ /Л.А. Яковлева/ протокол № 9 от «25» 04 2022 г.	ПРОВЕРЕНО Нормоконтроль в составе ОПОП пройден Специалист УМО _____/Л.И. Саввинова/ «25» 05 2022 г.
Рекомендовано к утверждению в составе ОПОП Председатель УМС _____ / Л.А. Яковлева/ протокол УМС № 10 от «26» 05 2022 г.		Зав. библиотекой _____/Н.С. Булгатова/ «23» мая 2022 г.

Нерюнгри 2022

1. АННОТАЦИЯ
к рабочей программе дисциплины
ФТД.01.01 Основы организационного обеспечения управления

Трудоемкость 2 з.е.

1.1. Цель освоения и краткое содержание дисциплины

Цель: формирование у обучающихся профессиональных знаний, умений и навыков, необходимых для осуществления трудовых функций по организационному обеспечению деятельности организации.

Краткое содержание дисциплины:

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

Организация деятельности секретаря-администратора. Должностные обязанности и трудовые функции. Планирование рабочего времени секретаря. Организация рабочего пространства секретаря. Координирование работы сотрудников организации. Работа с информацией. Охрана труда и техника безопасности. ИКТ и программные средства в деятельности секретаря-администратора. Техника управленческой связи. Средства обработки, сканирования, копирования и размножения документов. Пакет прикладных программ Microsoft Office. Организация работы с посетителями в приемной. Различные типы посетителей и способы эффективного взаимодействия с ними. Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации. Работа с руководителем. Приемы управления беседой. Профилактика конфликтов. Конфликты в деловой среде, их типология. Разрешение конфликтов. Правила речевого этикета в деловом общении. Прием и распределение звонков. Организация приема.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения программы (содержание и коды компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-4.1. Выбирает на государственном языке РФ коммуникативно приемлемые стили общения с учетом требований современного этикета УК-4.3. Осуществляет устное и письменное взаимодействие на государственном языке РФ в научной, деловой, публичной сферах общения УК-4.7. Осуществляет устную коммуникацию на государственном языке РФ в разных сферах общения ОПК-5.2. Использует базовые методы и приемы различных типов устной и письменной коммуникации на данном языке для осуществления профессиональной, в том числе педагогической деятельности ОПК-5.3. Ведет корректную устную и письменную коммуникацию на основном изучаемом языке	*Знать:* Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации; правила делового общения; правила организации приема посетителей; правила организации приемов в офисе; правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним; правила речевого этикета; правила сервировки чайного (кофейного) стола; структуру организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами; требования охраны труда; функции, задачи, структуру организации, ее связи; этику делового общения. *Уметь:* Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы; вести учетные формы, использовать их для работы; использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации; использовать

ОПК-5.4. Использует основной изучаемый язык для различных ситуаций устной, письменной и виртуальной коммуникации ОПК-6.1. Ведет документационное обеспечение профессиональной деятельности с учетом требований информационной безопасности ОПК-6.2. Использует в профессиональной деятельности алгоритмы решения стандартных организационных задач ОПК-6.3. Применяет современные технические средства и информационно-коммуникационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи; использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации; обеспечивать конфиденциальность информации; общаться с посетителями; осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками; оценивать результаты в рамках поставленных задач; применять информационно-коммуникационные технологии; применять современные средства сбора, обработки и передачи информации; применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации; принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций; сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия; соблюдать служебный этикет; создавать положительный имидж организации; составлять и вести учетные документы сотрудников организации; устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров. *Владеть навыками:* Ведения журнала записи посетителей; ведения журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей; ведения журнала разъездов работников организации; встречи посетителей, получения первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками; координации работы курьеров и водителей организации; организации и бронирования переговорных комнат; перенаправления телефонных звонков руководству и сотрудникам организации; получения необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону; приготовления напитков (чай, кофе, прохладительные напитки); приема и передачи документов посетителей руководству и сотрудникам организации; регистрации поступающих телефонных звонков; сервировки чайного (кофейного) стола в офисе; содействия оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей; составления справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации; учета посетителей и оформления пропусков.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Индекс	Наименование дисциплины (модуля), практики	Семестр изучения	Индексы и наименования учебных дисциплин (модулей), практик	
			на которые опирается содержание данной дисциплины (модуля)	для которых содержание данной дисциплины (модуля) выступает опорой
ФТД.01.01	Основы организационного обеспечения управления	3	Б1.О.06 Русский язык и культура речи	Б3.01(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

1.4. Язык преподавания: русский.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Выписка из учебного плана гр. БА-ОФ-22:

3 семестр

Код и название дисциплины по учебному плану	**ФТД.01.01 Основы организационного обеспечения управления**	
Курс изучения	2	
Семестр(ы) изучения	3	
Форма промежуточной аттестации (зачет/экзамен)	зачет	
Контрольная работа, семестр выполнения	-	
Трудоемкость (в ЗЕТ)	2 ЗЕТ	
Трудоемкость (в часах) (сумма строк №1,2,3), в т.ч.:	72	
№1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (КР), в часах:	Объем аудиторной работы, в часах	В т.ч. с применением ДОТ или ЭО[1], в часах
Объем работы (в часах) (1.1.+1.2.+1.3.):	55	-
1.1. Занятия лекционного типа (лекции)	-	-
1.2. Занятия семинарского типа, всего, в т.ч.:	54	-
- семинары (практические занятия, коллоквиумы и т.п.)	54	-
- лабораторные работы	-	-
- практикумы	-	-
1.3. КСР (контроль самостоятельной работы, консультации)	1	-
1.4. Из п. 1.2. часы на практическую подготовку	54	
№2. Самостоятельная работа обучающихся (СРС) (в часах)	17	
№3. Количество часов на зачет (при наличии в учебном плане)	-	

[1]Указывается, если в аннотации образовательной программы по позиции «Сведения о применении дистанционных технологий и электронного обучения» указан ответ «да».

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

3.1. Распределение часов по разделам и видам учебных занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л	Пр	СРС	КСР	Итого	
1.	Раздел 1. Введение в профессию	3	1-4		12	-	-	12	Практические занятия
2.	Раздел 2. ИКТ в работе секретаря-администратора		5-7		10	3	-	13	Практические занятия.
3.	Раздел 3. Организация приема посетителей		8-10		8	3	-	11	Практические занятия.
4.	Раздел 4. Специфика делового общения		11-14		12	8	1	21	Практические занятия.
5.	Раздел 5. Этика и психология делового общении		15-18		12	3	-	15	Практические занятия.
	Итого:			**-**	**54**	**17**	**1**	**72**	

3.2. Содержание тем программы дисциплины

Раздел 1. Введение в профессию

Тема 1.1 Понятие организационного обеспечения управления, его виды, структура, функции. Структура организации, функции, задачи и взаимодействие структурных подразделений

Тема 1.2 Организация деятельности секретаря-администратора. Должностные обязанности и трудовые функции. Планирование рабочего времени секретаря. Организация рабочего пространства секретаря. Координирование работы сотрудников организации.

Тема 1.3 Работа с информацией. Конфиденциальность информации.

Тема 1.4 Охрана труда и техника безопасности. Аптечка организации.

Раздел 2. ИКТ в работе секретаря-администратора

Тема 2.1 ИКТ и программные средства в деятельности секретаря-администратора. Техника управленческой связи.

Тема 2.2 Средства обработки, сканирования, копирования и размножения документов.

Тема 2.3 Пакет прикладных программ Microsoft Office.

Тема 2.4 Обзор современного прикладного ПО для работы секретаря-администратора.

Раздел 3. Организация приема посетителей

Тема 3.1 Организация работы с посетителями в приемной. Учет посетителей и оформление пропусков.

Тема 3.2. Различные типы посетителей и способы эффективного взаимодействия с ними.
Тема 3.3 Помощь посетителю в рамках своей роли, полномочий и обязанностей. Содействие оперативности рассмотрения просьб и предложений.

Раздел 4. Специфика делового общения

Тема 4.1 Правила делового общения.
Тема 4.2 Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации.
Тема 4.3 Работа с руководителем. Контроль исполнения поручений руководителя. Организация командировок, деловых встреч и протокольных мероприятий.
Тема 4.4 Приемы управления беседой. Профилактика конфликтов. Конфликты в деловой среде, их типология. Разрешение конфликтов.

Раздел 5. Этика и психология делового общении

Тема 5.1 Правила речевого этикета в деловом общении.
Тема 5.2 Этикет телефонных переговоров. Прием и распределение звонков.
Тема 5.3 Культура деловой переписки.
Тема 5.4 Корпоративная этика. Формирование имиджа секретаря.
Тема 5.5 Организация приема. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе. Приготовление горячих и прохладительных напитков.

3.3. Формы и методы проведения занятий, применяемые учебные технологии

В процессе преподавания дисциплины используются традиционные технологии наряду с активными и интерактивными технологиями. В частности, применяется проблемно-поисковая технология (на практических занятиях решаются практико-ориентированные задачи).

4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Содержание СРС

№	Наименование раздела (темы) дисциплины	Вид СРС	Трудо-емкость (в часах)	Формы и методы контроля
1	Раздел 2. ИКТ в работе секретаря-администратора	Подготовка к практическим занятиям	3	Анализ теоретического материала по темам занятий (внеауд.СРС).
2	Раздел 3. Организация приема посетителей	Подготовка к практическим занятиям	3	Анализ теоретического материала по темам занятий (внеауд.СРС).
3	Раздел 4. Специфика делового общения	Подготовка к практическим занятиям	8	Анализ теоретического материала по темам занятий.
4	Раздел 5. Этика и психология делового общении	Подготовка к практическим занятиям	3	Анализ теоретического материала по темам занятий, подготовка реферата (внеауд.СРС).
	Всего часов		**17**	

Работа на практическом занятии

Изучение дисциплины осуществляется в рамках аудиторных занятий (лекционных и практических) и СРС. На практических занятиях студенты выполняют задания.

На некоторых практических занятиях изучается материал, который не

рассматривается на лекциях, в целях более рационального использования аудиторного времени студента.

Критерии оценки работы на практических занятиях: владение теоретическим материалом, умение применить теоретические сведения при выполнении практических заданий, решении учебных задач.

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к практическим занятиям: проработку конспектов лекций, обязательной и дополнительной учебной литературы в соответствии с планом занятия (материал не излагается на лекциях), написание реферата.

Основной формой проверки СРС является устный фронтальный опрос на практическом занятии (в отдельных случаях требуется выполнить работу в письменной форме).

При подготовке к практическим занятиям можно пользоваться следующим **алгоритмом**:

1. Прочитать вопросы к данному занятию.
2. Подготовить материал согласно списку рекомендованной литературы.
3. Изучить подобранный материал.
4. Законспектировать необходимую информацию.
5. Выполнить практические задания.
6. Проверить себя по перечню вопросов к занятию.

Критерии оценки работы на практических занятиях: владение теоретическими положениями по теме; умение систематизировать теоретический и практический материал, сопоставлять различные точки зрения и определять свое отношение к ним, приводить примеры; выполнение практических заданий по теме занятия. Кроме того, приветствуется дополнение уже прозвучавших на занятии ответов.

Максимальный балл, который студент может набрать на практическом занятии, - 5 баллов.

Индивидуальные задания

В течение семестра обучающиеся выполняют практико-ориентированные задания.

Типовое индивидуальное задание

1. Опишите алгоритм бронирования гостиницы через Интернет.
2. Составьте пакет документов, необходимых для оформления командировки сотрудников.
3. Составьте краткий алгоритм действий секретаря в приемной руководителя при встрече посетителей разных категорий.

Критерии оценки:

- четкость структуры работы, логичность изложения;
- самостоятельность работы;
- правильность оформления работы с соблюдением норм СРЛЯ.

Максимальный балл, который студент может набрать за типовое индивидуальное задание, - 10 баллов.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для помощи обучающимся в успешном освоении дисциплины в соответствии с запланированными видами учебной и самостоятельной работы обучающихся:

1. Учебно-методический комплекс по дисциплине «Организационное обеспечение управления», включающий методические указания для обучающихся по освоению дисциплины: http://moodle.nfygu.ru/course/view.php?id=12254.

Рейтинговый регламент по дисциплине:

№	Вид выполняемой учебной работы (контролирующие материалы)		Количество баллов (min)	Количество баллов (max)	*Примечание*
	Испытания / Формы СРС	*Время, час*			
1.	Работа на практическом занятии	18*0,75 ч. = 13,5 ч.	18*3 б.=54 б.	18*5 б. = 90 б.	Проработка вопросов
2.	Индивидуальные задания	3,5 ч.	6 б.	10 б.	
	Итого за семестр:	**17 ч.**	**60 б.**	**100 б.**	

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1. Показатели, критерии и шкала оценивания

Согласно «Положению о балльно-рейтинговой системе СВФУ» (Версия 4.0 от 21.02.2018 г.), «баллы за зачет складываются из баллов, полученных во время контрольных срезов и рубежного среза.<…>зачет без оценки ставится при наборе не менее 60 баллов».

6.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Характеристики процедуры	
Вид процедуры	Зачет
Цель процедуры	Выявить степень сформированности компетенций УК-4.1, УК-4.3, УК-4.7, ОПК-5.2, ОПК-5.3, ОПК-5.4, ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПк-6.3.
Локальные акты вуза, регламентирующие проведение процедуры	Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся СВФУ, версия 3.0, утверждено ректором СВФУ 19.02.2019 г.
Субъекты, на которых направлена процедура	Студенты 2 курса бакалавриата
Период проведения процедуры	Зимняя экзаменационная сессия
Требования к помещениям и материально-техническим средствам	-
Требования к банку оценочных средств	-
Описание проведения процедуры	Баллы за зачет складываются из баллов, полученных во время контрольных срезов и рубежного среза. Зачет без оценки ставится при наборе не менее 60 баллов
Шкалы оценивания результатов	-
Результаты процедуры	В результате сдачи всех заданий для СРС студенту необходимо набрать 60 баллов, чтобы получить зачет.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины[2]

№	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной литературы, вид и характеристика иных информационных ресурсов	Наличие грифа, вид грифа	Библиотека ТИ (ф) СВФУ, кол-во экземпляров	Электронные издания: точка доступа к ресурсу (наименование ЭБС, ЭБ СВФУ)	Количество студентов
Основная литература[3]					
1	Ларионова М.Б. Практикум по организационному и документационному обеспечению деятельности организации: учебное пособие / М. Б. Ларионова, И. Е. Сафронович. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2019. 206 с. Текст: электронный. ISBN 978-5-8050-0683-9	-	-	URL: http://elar.rsvpu.ru/ 978-5-8050-0683-.	20
2	Лукаш Ю. А. Быть секретарем руководителя фирмы : учебное пособие : [12+] / Ю. А. Лукаш. – 3-е изд., перераб. – Москва : ФЛИНТА, 2022. – 276 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114956 (дата обращения: 27.06.2022). – ISBN 978-5-9765-1374-7. – Текст : электронный.	-	-	https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114956	20
Дополнительная литература					

[2] Для удобства проведения ежегодного обновления перечня основной и дополнительной учебной литературы рекомендуется размещать раздел 7 на отдельном листе,с обязательной отметкой в Учебной библиотеке.

[3] Рекомендуется указывать не более 3-5 источников (с грифами).

3	Еремина Н. Л. Эффективный секретарь: делопроизводство, организация работы, деловое общение : учебное пособие : [16+] / Н. Л. Еремина. – Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2009. – 192 с. – (Школа секретарей). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57293 (дата обращения: 27.06.2022). – ISBN 978-5-379-00930-4. – Текст : электронный.	-	-	https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=57293	20
4	Арасланова В. А. Документационное обеспечение управления: учебно-практическое пособие / В. А. Арасланова. – Москва : Директ-Медиа, 2013. – 240 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137706 (дата обращения: 27.06.2022). – ISBN 978-5-4458-2253-0. – DOI 10.23681/137706. – Текст : электронный.	-	-	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137706	20

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее сеть-Интернет), необходимых для освоения дисциплины

1. «Делопроизводство», http://www.funnycong.ru/
2. «Современные технологии делопроизводства и документооборота», http://sekretariat.ru/magazinestdd/
3. Издательство «Бизнес-Пресс», журнал ДОУ http://www.delo-press.ru/about.php#magazines
4. Официальный сайт Федерального архивного агентства (http://archives.ru/).
5. Портал Российского Государственного гуманитарного университета, Историко-архивный институт, факультет Документоведения http://fd-iai.rggu.ru/
6. портал Центра компетенции по вопросам ДОУ и архивного дела http://www.edou.ru/enc/
7. Раздел «Делопроизводство и электронный документооборот» , http://www.termika.ru/dou/docs/index.php
8. Сайт журнала «Управление персоналом» http://www.top-personal.ru/
9. Сайт профессионального журнала секретарей «Секретарское дело» http://www.sekretarskoe-delo.ru/
10. Секретарь-референт. Профессиональный журнал для секретарей и офис-менеджеров (https://www.profiz.ru/sr/)
11. Сообщество «Клуб секретарей» (https://www.superjob.ru/community/assistant/)
12. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела (http://www.edou.ru/)
13. Электронная информационно-образовательная среда «Moodle»
14. Энциклопедия делопроизводства , http://www.edou.ru/enc/index.php

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Виды учебных занятий*	Наименование аудиторий, кабинетов, лабораторий и пр.	Перечень оборудования
1.	Лекционные занятия	Мультимедийный кабинет	интерактивная доска, ноутбук, мультимедийный проектор
2.	Подготовка к СРС	Кабинет для СРС № 402	Компьютер, доступ к интернет

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

10.1. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине[4]

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

[4]В перечне могут быть указаны такие информационные технологии, как использование на занятиях электронных изданий (чтение лекций с использованием слайд-презентаций, электронного курса лекций, графических объектов, видео- аудио- материалов (через Интернет), виртуальных лабораторий, практикумов), специализированных и офисных программ, информационных (справочных) систем, баз данных, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, форумов, Интернет-групп, скайп, чаты, видеоконференцсвязь, компьютерное тестирование, дистанционные занятия (олимпиады, конференции), вебинар (семинар, организованный через Интернет), подготовка проектов сиспользованием электронного офиса или оболочки) и т.п.

- использование на занятиях электронных изданий (чтение лекций с использованием слайд-презентаций, электронного учебного пособия), видео- и аудиоматериалов (через Интернет);
- организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты и СДО Moodle.

10.2. Перечень программного обеспечения

- MSWORD, MSPowerPoint.

10.3. Перечень информационных справочных систем

Портал «Гарант» www.garant.ru
Портал «Консультант Плюс» www.consultant.ru

ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ФТД.01.01 Основы организационного обеспечения управления

Учебный год	Внесенные изменения	Преподаватель (ФИО)	Протокол заседания выпускающей кафедры(дата,номер), ФИО зав.кафедрой, подпись

В таблице указывается только характер изменений (например, изменение темы, списка источников по теме или темам, средств промежуточного контроля) с указанием пунктов рабочей программы. Само содержание изменений оформляется приложением по сквозной нумерации.