

## Содержание

1.	Общие положения	3
2.	Используемые сокращения	3
3.	Структура образовательной программы	3
4.	Общая характеристика образовательной программы	4
5.	Характеристика профессиональной деятельности выпускников по образовательной программе	4
6.	Характеристика компетенций, формирующихся в результате освоения образовательной программы, включая планируемые результаты обучения	4
7.	Учебный план образовательной программы	6
8.	Требования к условиям реализации образовательной программы	8
9.	Оценка качества освоения образовательной программы	8
10.	Календарный учебный график	10
11.	Информационно-методическое обеспечение образовательной программы	11

### 1. Общие положения

Образовательная программа дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) «Делопроизводитель организации» (далее программа) представляет собой систему документов, разработанную и в установленном порядке утвержденную АНОДПО «Учебный центр Академия» (далее – Академия) с учетом требований:

- Федерального закона от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказа Минобрнауки России «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» от 01.07.2013 №499;
- Профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией" (Утвержден Приказом Минтруда России от 15 июня 2020 г. N 333н), 5 уровень квалификации
- Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 N 37) (ред. от 27.03.2018)
- Устава и нормативных документов АНОДПО «Учебный центр Академия».

## **2. Используемые сокращения**

В программе используются следующие сокращения:

- ПК - профессиональные компетенции;
- ПС – профессиональный стандарт
- ТФ – трудовая функция
- ТД – трудовые действия
- СРС – самостоятельная работа слушателей
- УМК – учебно-методическое обеспечение
- ИУП – индивидуальный учебный план

## **3. Структура образовательной программы**

Структура программы включает следующие взаимосвязанные элементы:

- Характеристику квалификации и связанных с ней видов профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации п.5.
- Планируемые результаты обучения (Табл. 1)
- Учебный план (Табл. 2)
- Календарный учебный график (Табл. 3)
- Рабочие программы учебных дисциплин, включая оценочные материалы для проведения текущего и промежуточного контроля.
- Требования к условиям реализации программы, включая организационно-педагогические условия п 8.
- Итоговую аттестацию, в форме экзамена.

## **4. Общая характеристика образовательной программы**

Цель программы: повышение квалификации для совершенствования и (или) получения новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

На обучение принимаются слушатели, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Формы обучения: очная; очно-заочная; заочная.

При всех формах обучения возможно использование электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий.

Образовательная деятельность осуществляется на государственном языке Российской Федерации.

Занятия проходят согласно учебного плана (в т.ч. ИУП) по расписанию, в течение всего календарного года за исключением праздничных и выходных дней.

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Выдаваемый документ установленного образца: Удостоверение о повышении квалификации.

#### **5. Характеристика профессиональной деятельности выпускников по образовательной программе**

Освоение программы позволяет слушателям повысить квалификацию (получить новую компетенцию) и связанные с ней виды профессиональной деятельности и трудовые действия.

Область профессиональной деятельности выпускников: административно-управленческая и офисная.

Трудоемкость освоения программы: общее количество часов – 123 ч.; из них аудиторных 66 ч., из них лекционных занятий – 30 ч., практических занятий – 36 ч.; самостоятельной работы – 57 ч.

Срок обучения по образовательной программе вне зависимости от формы обучения и применяемых образовательных технологий составляет 1,5 месяца.

#### **6. Характеристика компетенций, формирующихся в результате освоения образовательной программы, включая планируемые результаты обучения**

Достижение целей по данной программе определяется степенью освоения приобретаемыми выпускниками компетенциями, т.е. способностью применять знания, умения и опыт в соответствии с задачами профессиональной деятельности по выполнению обобщенных трудовых функций «Документационное обеспечение деятельности организации» (5 квалификационный уровень) по (ПС "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией" (Утвержден Приказом Минтруда России от 15 июня 2020 г. N 333н), 5 уровень квалификации). Планируемые результаты освоения программы представлены в таблице 1.

Выбранные для освоения ОТФ; ТФ и ТД	Требования к знаниям, умениям и навыкам
ОТФ: Документационное обеспечение деятельности организации	
ТФ Организация работы с документами	
<p><i>Трудовые действия:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Прием и первичная обработка входящих документов</li> <li>– Предварительное рассмотрение и сортировка документов на регистрируемые и нерегистрируемые</li> <li>– Подготовка входящих документов для рассмотрения руководителем</li> <li>– Регистрация входящих документов</li> <li>– Организация доставки документов исполнителям</li> <li>– Ведение базы данных документов организации</li> <li>– Ведение информационно-справочной работы</li> <li>– Обработка и отправка исходящих документов</li> <li>– Организация работы по регистрации, учету, хранению и передаче в соответствующие структурные подразделения документов текущего делопроизводства</li> <li>– Контроль исполнения документов в организации</li> </ul>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Нормативные правовые акты и нормативно-методические документы, определяющие порядок документационного обеспечения управления</li> <li>– Структура организации, руководство структурных подразделений</li> <li>– Современные информационные технологии работы с документами</li> <li>– Порядок работы с документами</li> <li>– Схемы документооборота</li> <li>– Системы скоростного письма</li> <li>– Правила работы с входящими, исходящими и внутренними документами</li> <li>– Правила организации и формы контроля исполнения документов в организации</li> <li>– Типовые сроки исполнения документов</li> <li>– Принципы работы со сроковой картотекой</li> <li>– Назначение и технология текущего и предупредительного контроля</li> <li>– Правила составления аналитических справок по организации работы с документами и контролю исполнения документов</li> <li>– Правила документационного обеспечения деятельности организации</li> <li>– Виды документов, их назначение</li> <li>– Требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами</li> <li>– Правила составления и оформления информационно-справочных, организационных, управленческих документов</li> <li>– Правила создания и ведения баз данных служебных документов в организации</li> <li>– Системы электронного документооборота</li> <li>– Правила и сроки отправки исходящих документов</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Работать со всей совокупностью информационно-документационных ресурсов организации</li> <li>– Пользоваться базами данных, в том числе удаленно</li> <li>– Пользоваться справочно-правовыми системами</li> <li>– Пользоваться автоматизированными системами учета, регистрации, контроля и информационно-справочными системами при работе с документами организации</li> <li>– Применять современные информационно-коммуникационные технологии для работы с документами, в том числе для ее оптимизации и повышения эффективности</li> </ul>
<i>ТФ: Организация текущего хранения документов</i>	
<p><i>Трудовые действия:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Разработка номенклатуры дел организации</li> <li>– Проверка правильности оформления документов и отметки об их исполнении перед их формированием в дело для последующего хранения</li> <li>– Формулирование заголовков дел и определение сроков их хранения</li> <li>– Формирование дел</li> <li>– Контроль правильного и своевременного распределения и подшивки документов в дела</li> </ul>	<p><i>Необходимые знания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты, определяющие порядок документационного обеспечения управления</li> <li>– Виды номенклатур, общие требования к номенклатуре, методика ее составления и оформления</li> <li>– Правила согласования номенклатуры дел с ведомственными архивами и экспертной комиссией</li> <li>– Порядок формирования и оформления дел, специфика формирования отдельных категорий дел</li> <li>– Правила хранения дел, в том числе с документами ограниченного доступа</li> <li>– Правила выдачи и использования документов из сформированных дел</li> <li>– Требования охраны труда</li> </ul> <p><i>Необходимые умения</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Организовывать работу по учету, хранению и передаче в соответствующие структурные подразделения документов текущего делопроизводства</li> <li>– Осуществлять методическое руководство делопроизводством в организации, контролировать правильное формирование, хранение и сдачу дел в архив</li> <li>– Разрабатывать номенклатуру дел структурного подразделения</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Использовать номенклатуру дел при изучении структуры организации, составлении описей дел</li> <li>– Организовывать работу по формированию дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел организации</li> <li>– Формировать документы в дела с учетом их специфики</li> <li>– Систематизировать документы внутри дела</li> <li>– Обеспечивать сохранность и защиту документов организации</li> <li>– Применять информационно-коммуникационные технологии при работе с документами</li> </ul>
--	--

Таким образом, результаты освоения программы, определяются приобретаемыми выпускниками компетенциями, т.е. способностью применять знания и умения при выполнении трудовых функций.

### 7. Учебный план образовательной программы

Учебный план для подготовки слушателей по программе «Делопроизводитель организации» включает 7 рабочих программ учебных дисциплин, целью которых является формирование и развитие знаний, умений и навыков в области административной, хозяйственной, документационной и операционной поддержки и сопровождения работы всех служб и работников организации (табл. 2), а также итоговую аттестацию.

Таблица 2 – Учебный план для подготовки слушателей по дополнительной образовательной программе повышения квалификации «Делопроизводитель организации»

№ п/п	Наименование дисциплины	Общее кол-во часов	Всего ауд. часов	Аудиторные занятия, час		Самост. работа	Форма контроля
				Лекции	Практ.зан.		
<b>Общепрофессиональная подготовка</b>							
	Юридическая подготовка	15	9	5	4	6	зачет
1.	Охрана труда	6	3	3	0	3	зачет
1.	Психология делового общения	18	6	3	3	12	зачет
<b>Профессиональная подготовка</b>							
1.	Документационное обеспечение управления организацией (ДОУ), включая делопроизводство на ПК	18	9	4	5	9	зачет
Нормативно-правовая база документирования управленческой деятельности <ol style="list-style-type: none"> <li>2) Общие требования к созданию документов</li> <li>3) Оформление реквизитов документов</li> <li>4) Виды бланков и требования к ним</li> <li>5) Организационно-распорядительные документы</li> <li>6) Организационно-правовые документы</li> <li>7) Распорядительные документы</li> <li>8) Справочно-информационные документы</li> </ol>							
1.	Архивоведение	10	3	3	-	7	зачет
1.	Кадровое делопроизводство и трудовое законодательство	22	18	9	9	4	зачет
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Трудовые и гражданско-правовые договоры с физическими лицами: оформление и расторжение</li> <li>2. Трудовые книжки</li> <li>3. Материальная ответственность и дисциплинарные взыскания</li> <li>4. Оформление совместительства и совмещения</li> <li>5. Учет рабочего времени</li> <li>6. Пособия, выплачиваемые за счет средств ФСС РФ</li> <li>7. Временные и постоянные переводы работников. Перемещения</li> </ol>							
7.	ИТ: программа 1 С: ЗУП или 1С: УТ	24	15	3	12	9	зачет
	Итоговая аттестация	10	3		3	7	экзамен
Итого		123	66	30	36	57	

Программа предусматривает как аудиторные занятия, так и самостоятельную работу слушателей. В самостоятельную работу входит: изучение нормативной документации, чтение и

анализ литературы по дисциплинам, выполнение заданий, разработка презентаций, подготовка к промежуточной и итоговой аттестации.

## **8. Требования к условиям реализации образовательной программы**

8.1. Максимальный объем учебной нагрузки обучающегося составляет не более 54 академических часов в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы по освоению программы.

8.2. Максимальный объем аудиторной учебной нагрузки в очной форме обучения составляет 24 академических часа в неделю.

8.3. Реализация программы обеспечивается педагогическими работниками, требования к квалификации которых регулируется законодательством Российской Федерации в сфере образования и труда.

8.4. Реализация программы обеспечивается учебно-методической документацией по дисциплинам (УМК). Методическое обеспечение учебного процесса включает также внутренние издания и разработки: методические указания и рекомендации, конспекты лекций, компьютерные обучающие программы, тесты и др.

8.5. Библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы.

8.6. Обучающимся предоставляется доступ к информационным ресурсам сети Интернет, мультимедийному оборудованию, учебно-методическим материалам.

8.7. Материально-техническая база Академии позволяет обеспечить проведение всех видов теоретических и практических занятий, предусмотренных учебным планом. Материально-техническая база соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам.

8.7.1. Оборудование для занятий: столы, стулья, доска, мел, проектор, раздаточный материал.

8.7.2. Техническое оборудование для занятий: компьютерный класс, программное обеспечение, мультимедийное оборудование, принтеры, сканер, факсимильный аппарат, многофункциональное копировальное устройство и др.

8.8. Для организации образовательного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в Академии создана электронная информационно-образовательная среда, которая включает в себя: электронные образовательные ресурсы (учебно-методических комплексы, методические рекомендации и инструкции по прохождению обучения и подготовке к итоговой аттестации и др.); электронную библиотеку; систему Teachbase (платформа для организации дистанционного обучения, создания курсов, электронных форм проверки знаний обучающихся); педагогических работников и администрации Академии с соответствующим применяемым технологиям уровнем подготовки; материально-техническую базу, обеспечивающую реализацию электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

## **9. Оценка качества освоения образовательной программы**

9.1. Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по каждой дисциплине и проведение итоговой аттестации регламентируются локальными актами Академии.

9.2. Оценочные средства позволяют однозначно интерпретировать результаты оценивания разными участниками образовательного процесса. Основные принципы контроля и оценки: независимость и объективность, систематичность, наглядность.

9.3. Для аттестации обучающихся преподавателями в каждой рабочей программе дисциплины создаются фонды оценочных средств, позволяющие оценить умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции.

9.4. Формы текущего контроля успеваемости и процедуры оценки промежуточной и итоговой аттестации доводятся до сведения слушателей в начале обучения.

9.5. К итоговой аттестации допускаются слушатели, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие индивидуальный учебный план по данной

программе

9.6. Итоговая аттестация проводится в форме экзамена.

9.7. Оценка качества освоения программы осуществляется аттестационной комиссией в виде экзамена (тестирование/24 вопроса) на основе пятибалльной системы оценок по основным разделам программы. Слушатель считается аттестованным, если имеет положительные оценки (3,4 или 5) по итогам экзамена.

9.8. Примерные вопросы для проведения итоговой аттестации (тестирование)

1. Хозяйственная деятельность - это:

а) Самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направленная на систематическое получение прибыли лицами, зарегистрированными в этом качестве в установленном законом порядке.

б) Вид экономической деятельности, порядок организации, руководства и непосредственного осуществления экономической деятельности в соответствии с правилами, установленными органами государственной власти и управления. (Верно)

в) Вид предпринимательской деятельности, связанный с торговлей.

2. На каком принципе строятся все предпринимательские отношения?

а) Принцип экономической свободы (Верно)

б) Принцип единого экономического пространства

в) Принцип систематического получения прибыли как цели предпринимательской деятельности

3. Основным источником права в нашей стране является:

а) Конституция РФ

б) Нормативно-правовые акты (Верно)

в) Локальные-нормативные акты

4. При численности организации более 50 человек:

а) Создается служба охраны труда или вводится в штатное расписание должность специалиста по охране труда (верно);

б) Функции по охране труда могут быть возложены на любое должностное лицо, в том числе на руководителя;

в) Создается служба охраны труда.

5. «Имидж», в переводе с английского языка означает:

а) Впечатление

б) Образ (верно)

с) Оценка

д) Отражение в зеркале

6. Формирование делового имиджа следует начинать с ....

а) Создания имидж-портрета

б) Выбора стратегии

с) Формулирования имиджевых целей (верно)

д) Знакомства с руководством и выявлением их взглядов и предпочтений

7. Возникновение конфликта предполагает обязательное наличие... (Несколько

вариантов ответов)

а. неудовлетворенности условиями труда

б. инцидента (верно)

с. внешнего окружения

д. конфликтной ситуации (верно)

8. Условием возникновения конфликта является наличие...

а. конфликтной ситуации и объекта конфликта

б. оппонентов и инцидента

с. конфликтной ситуации и инцидента (верно)

д. оппонентов и объекта конфликта

9. К причинам возникновения конфликта принято относить

а) согласованность и единство целей отдельных групп и работников

- b) четкое разграничение прав и обязанностей
  - c) ограниченность ресурсов (верно)
  - d) необходимый уровень профессиональной подготовки
10. Содержание планирования как функции управления предполагает... (Несколько вариантов правильных ответов)
- a. определение средств достижения целей, сроков и последовательности реализации (верно)
  - b. определение необходимых функций и состава исполнителей (верно)
  - c. обеспечение организации необходимыми ресурсами для достижения цели
  - d. создание реальных условий для достижения целей
11. Какой принцип планирования предусматривает, разработку общего или сводного плана развития организации
- a. принцип единства планов (верно)
  - b. принцип гибкости системы планирования
  - c. принцип эффективности
  - d. принцип персональной ответственности
12. Большая часть стран мира является членом международной организации ИСО (International Organization for Standardization, ISO), какая основная роль данной организации
- a) Поддержание и укрепление международного мира и безопасности, развития сотрудничества между государствами.
  - b) Развитие стандартизации, чтобы обеспечить упрощенный оборот товаров и услуг на международном уровне и поддерживать взаимосодействие в различных отраслях экономики (верно)
  - c) Либерализация международной торговли и регулирования торгово-политических отношений государств
  - d) Координация деятельности и выработка общей политики в отношении добычи нефти среди стран — участниц организации
13. Количественным критерием текучести кадров служит:
- Отношение численности уволившихся сотрудников за некоторый отрезок времени (как правило, за год) к списочной численности;
  - Отношение численности уволившихся сотрудников за некоторый отрезок времени (как правило, за год) к среднесписочной численности; (Верно)
  - Отношение численности уволившихся сотрудников за некоторый отрезок времени (как правило, за год) к штатной численности.
14. Оценка трудоёмкости выполнения отдельных действий работников и их повторяемости необходима для:
- Планирования карьеры сотрудников;
  - Обеспечения сотрудников средствами индивидуальной защиты;
  - Для нормирования работы. (Верно)
15. Работа, имеющая измеримый объём, который случайным образом меняется от одного рабочего периода к другому под влиянием внутриорганизационных или внешних факторов характерна для:
- производственных рабочих;
  - всех сотрудников, в обязанности которых входит обслуживание заявок на выполнение этой работы, возникающих случайным образом; (Верно)
  - программистов-разработчиков.
16. Основные требования к формулированию целей должности:
- Измеримость, мотивирующий фактор, достижимость; (Верно)
  - Объективность, соразмерность, значимость для компании;
  - Структурированный характер, достижимость, расставление приоритетов.
17. Какой из перечисленных реквизитов относится к обязательным для всех видов управленческих документов:
- A) Адресат;

- Б) Дата; (Верно)  
В) Эмблема организации или товарный знак.
18. Систематизированный перечень дел, образующихся в деятельности организации это:  
А) Дела постоянного хранения;  
Б) Номенклатура дел; (Верно)  
В) Описи дел постоянного и временного сроков хранения.
19. Какие документы подлежат хранению в структурных подразделениях без оформления дел:  
А) Постоянного срока хранения;  
Б) Временного (более 10 лет) хранения;  
В) Временного (менее 10 лет) хранения. (Верно)
20. Какие документы относятся к документам по личному составу и хранятся 75 или 50 лет:  
А) Приказы о приеме, переводе, увольнении;  
Б) Трудовые договоры, личные карточки Т-2, личные дела, приказы о приеме, переводе, увольнении, ГПД с физическими лицами; (Верно)  
В) Трудовые договоры, личные карточки Т-2, личные дела, трудовые книжки, приказы о приеме, переводе, увольнении, ГПД с физическими лицами.
21. Кем определяются к уничтожению дела и документы с истекшими сроками хранения:  
А) Руководителем каждого структурного подразделения;  
Б). Экспертной комиссией; (Верно)  
В) Сотрудником архива.
22. Какой документ устанавливает сроки хранения организационно-распорядительных документов?  
А) Приказ Министерства культуры РФ от 25 августа 2010 г. N 558; (Верно)  
Б) Приказ Министерства культуры РФ от 31 марта 2015 г. N 526;  
В) Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ.
23. Единицей систематизации документов архивного фонда в архиве организации является:  
А) Документальный фонд;  
Б) Дело;  
В) Совокупность архивных документов или отдельный документ, относящиеся к одному вопросу деятельности организации. (Верно)
24. Где не допускается размещение архива организации?  
А) В помещениях без дневного освещения;  
Б) В подвальных и чердачных помещениях; (Верно)  
В) В помещениях не имеющих систем отопления.

Выполнение задания в тестовой форме оценивается следующим образом:

- Оценке «отлично» соответствует 81%-100% правильных ответов;
- Оценке «хорошо» соответствует 71% до 80% правильных ответов
- Оценке «удовлетворительно» соответствует 61%-70 правильных ответов
- Оценке «неудовлетворительно» - 60% и менее правильных ответов



## **11. Информационно-методическое обеспечение образовательной программы**

### **11.1. Законодательные документы**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (в последней ред.)
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ (в последней ред.)
3. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации" от 14.11.2002 N 138-ФЗ (в последней ред.)
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30.12.2001
5. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (в последней ред.)
5. Об акционерных обществах: Федеральный закон от 26.12.95 № 208-ФЗ 6. Об обществах с ограниченной ответственностью - Федеральный закон от 08.02.98 № 14-ФЗ
7. Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации, осуществляемой в форме капитальных вложений - Федеральный закон от 25.02.99 № 39-ФЗ
9. О несостоятельности (банкротстве) Федеральный закон - от 26.10.2002 N 127-ФЗ
11. О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации Федеральный закон от 24.07.2007. № 209-ФЗ
13. О бухгалтерском учёте - Федеральный закон от 06.12.2011 № 402-ФЗ 14.

### **11.2. Нормативно-правовые акты:**

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования
3. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества

### **11.3. Базы данных, информационные системы**

1. Информационно-правовая система «Консультант плюс», «Гарант» и др.
2. Информационно-поисковые системы YANDEX, GOOGLE и др.

### **11.4. Основная литература**

1. Андропова И.Ю. Кадровое делопроизводство: Документация: учебное пособие – М.: Издательский центр «Академия», 2018.
2. Басаков М.И. Замыцкова О.И. Делопроизводство (документационное обеспечение управления): учебник изд. 15-е Ростов н/Д: Феникс 2015. 375 с.
3. Ильяхов М. Пиши, сокращай как создавать сильный текст: Москва: Альпина Паблишер, 2020 (Тверь). 439 с.
4. Егоршин А.П. Основы управления персоналом: допущено Министерством образования РФ в качестве учебного пособия
5. Основы менеджмента /под ред. А.И. Афоничкина – Спб.: Питер 2017 528 с.
6. Кови, С. Р. Семь навыков высокоэффективных людей: мощные инструменты развития личности: 13-е изд., доп. Москва: Альпина Паблишер, 2020. 391 с.
7. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики: учеб. пособие / В. Ю. Огвоздин. - 6-е изд., перераб. и доп. Москва: Дело и сервис, 2009. 297 с.

### **11.5. Дополнительная литература**

1. Аллен, Д. Как привести дела в порядок: искусство продуктивности без стресса 11-е изд., перераб. Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2019. 402, [2] с.
2. Асадов А. Н. Управление конфликтами в организации: учебное пособие: Издательство Санкт-Петербургского государственного экономического университета, 2018. 103
3. Гладкова, Л.А. Управление карьерой персонала: Москва: Издательство РГАУ-МСХА, 2017. 161 с.

4. Документы в кадровом делопроизводстве. Третье издание, с изменениями и дополнениями/ Л.В. Тихомирова, М.Ю.Тихомиров – М.:Изд. Тихомирова М.Ю., 2015.
5. Исмагилов, Р. Х. Планирование и мотивация в управлении временем / Казань: Отечество, 2015. 63 с.
6. Надежин Н.Н. Гражданско-правовое обеспечение предпринимательства в России / Н. Н. Надежин Москва: Статут, 2019. 142, с.
7. Недякин М.В. Искренний сервис: как мотивировать сотрудников сделать для клиента больше, чем достаточно. Даже когда шеф не смотрит / Максим Недякин. Москва: Бомбор: Эксмо, 2019. 190, [1] с.
8. Психология делового общения: учебное пособие: [по укрупненным группам, профессий, специальностей 43.00.00 "Сервис и туризм", 38.00.00 "Экономика и управление"] Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. 298 с.
9. Стерлигова А. Н. Управление операционной средой организации; Высш. шк. экономики-нац. исслед. ун-т, Высш. шк. менеджмента. Москва: Бизнес Элайнмент, 2014. 192 с.
10. Фабрицио, Т. 5S для офиса. Как организовать эффективное рабочее место: Москва: ИКСИ, 2013. 220 с.
11. Фридман, Р. Лучшее место для работы: искусство создавать превосходное деловое пространство: Москва: Альпина Паблишер, 2017. 341, [2] с

#### **11.6. Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники:**

Издательство «Бизнес-Арсенал», Практические деловые журналы: "Делопроизводство и документооборот на предприятии" и "Кадровая служба и управление персоналом предприятия" - <http://www.delo-press.ru/about.php?page=magazines>

Электронный журнал "Кадровое дело" - <http://www.kdelo.ru/>

Бесплатная справочная база по кадровому делопроизводству на сайте - <http://www.kadrovik-praktik.ru/MatKadr/>

Федеральный образовательный портал <http://ecsocman.hse.ru/text/19157317/>

Информационно-образовательный портал HR-tv.ru, <https://hr-tv.ru/articles/revue/1665.html>