

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бадранов Азат Шамилович
Должность: Исполняющий обязанности ректора ГБОУ ВО "БАГСУ"
Дата подписания: 04.08.2026 11:53:31
Уникальный программный ключ:
730740a15bbef2bedb4db2578b4a02f7f6994b7b

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.02 Основы документооборота

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Специальность
38.02.09 Конгрессно-выставочная деятельность

Квалификация выпускника
Специалист конгрессно-выставочной деятельности

Форма обучения
очная

Уфа 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы	3
1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	7
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:.....	11
3.2. Информационное обеспечение реализации программы	11
3.2.1. Основные печатные и электронные издания.....	11
3.2.2. Дополнительные источники.....	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.02 «Основы документооборота» является частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.09 «Конгрессно-выставочная деятельность».

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии компетенций: ОК-05, ОК-09, ПК-1.2, ПК-1.4, ПК-2.2.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Цель – формирование у обучающихся компетенций в области организации и ведения документооборота, включая электронный, в соответствии с нормативными требованиями и стандартами делопроизводства.

Задачи:

- изучить основы делопроизводства и документооборота;
- освоить правила оформления документов по профессиональной тематике;
- научиться организовывать систематизированное хранение и обработку бумажных и электронных документов;
- развить навыки деловой коммуникации и деловой переписки;
- сформировать умения вести документооборот выставки и сопровождать работу офиса организатора мероприятий.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и навыки.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	– грамотно излагать мысли в устной и письменной форме; – оформлять документы по профессиональной тематике на русском языке; – учитывать культурные и социальные особенности аудитории при коммуникации	– нормы современного русского литературного языка; – правила деловой переписки и оформления документов; – основы межкультурной коммуникации и деловой этики
ОК 05.1 Грамотно излагает мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке	– составлять и редактировать тексты профессиональных документов; – соблюдать языковые нормы и стилистику в деловой документации; – структурировать информацию для чёткого	– правила русского языка применительно к деловому стилю; – требования к оформлению организационно-распорядительных и информационно-справочных документов;

Код ПК, ОК	Умения	Знания
	изложения	– стандарты делопроизводства (ГОСТ)
ОК 05.2 Проявляет толерантность и учитывает особенности социального и культурного контекста в коммуникации	– адаптировать стиль общения под аудиторию; – избегать речевых и поведенческих ошибок, оскорбляющих культурные или социальные нормы; – проявлять уважение в деловом общении	– основы социальной и культурной психологии; – особенности делового этикета в разных социальных группах и регионах; – способы предотвращения и разрешения коммуникативных конфликтов
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	– читать и понимать профессиональные тексты на иностранном языке; – составлять простые деловые сообщения на иностранном языке; – участвовать в профессиональных диалогах на иностранном языке	– базовая профессиональная лексика на иностранном языке; – структура деловых писем и документов на иностранном языке; – нормы делового этикета в международной коммуникации
ОК 09.1 Понимает и использует профессиональную лексику на иностранном языке	– распознавать и правильно использовать профессиональные термины на иностранном языке; – переводить узкоспециальные тексты с иностранного языка на русский и обратно	– терминологический минимум по профилю специальности на иностранном языке; – устойчивые выражения и клише деловой переписки на иностранном языке
ОК 09.2 Составляет простые связные сообщения и документы на иностранном языке по профессиональной тематике	– писать краткие деловые письма, запросы, приглашения на иностранном языке; – заполнять типовые формы и анкеты на иностранном языке	– шаблоны и стандарты деловой корреспонденции на иностранном языке; – грамматические и стилистические нормы письменной речи на иностранном языке в профессиональном контексте
ОК 09.3 Участвует в диалогах на профессиональные темы на государственном и иностранном языках	– вести устные переговоры и консультации на русском и иностранном языках; – задавать уточняющие вопросы и аргументировать свою позицию; – поддерживать деловой тон общения	– речевые клише для деловых переговоров и консультаций; – правила ведения телефонных и видеоконференций; – нормы международного делового этикета
ПК 1.2. Осуществлять коммуникации с целью привлечения участников выставок с использованием современных средств связи	– использовать email, мессенджеры, соцсети, CRM-системы для привлечения участников; – готовить информационные материалы для рассылки; – консультировать	– каналы коммуникации для привлечения участников выставок; – принципы составления привлекательных информационных сообщений; – основы клиентского сервиса

Код ПК, ОК	Умения	Знания
	потенциальных участников по телефону и онлайн	в выставочной деятельности
ПК 1.2.1 Готовит информационные письма, приглашения и мультимедиа-презентации для привлечения потенциальных участников	– составлять тексты приглашений и информационных писем; – разрабатывать простые презентации (PowerPoint); – подбирать визуальные и текстовые материалы для рекламных целей	– структура и стиль приглашений и информационных писем; – базовые принципы дизайна и визуализации данных; – требования к презентациям для деловой аудитории
ПК 1.2.2 Осуществляет деловую коммуникацию и консультирование клиентов, выявляет их запросы и работает с возражениями	– проводить консультации по телефону, email, в мессенджерах; – выявлять потребности клиента через вопросы; – аргументировать предложения и отвечать на возражения	– техники активного слушания и выявления потребностей; – методы работы с возражениями в продажах и консультациях; – шаблоны деловой коммуникации
ПК 1.2.3 Ведет деловую переписку и оформляет заявочную документацию для регистрации участников в соответствии с установленными стандартами	– составлять письма, подтверждения, уведомления; – заполнять заявки и регистрационные формы; – проверять комплектность и корректность документов	– стандарты деловой переписки; – формы заявочной документации для выставок; – порядок регистрации участников и требования организаторов
ПК 1.4. Вести документооборот выставки, в том числе электронный	– организовывать приём, регистрацию, отправку документов; – работать с системами электронного документооборота (СЭД); – контролировать сроки обработки и исполнения документов	– принципы организации документооборота; – виды документов в выставочной деятельности; – нормативные требования к делопроизводству и архивированию
ПК 1.4.1 Определяет необходимый комплект заявочных и финансовых документов в зависимости от вида и формы участия	– анализировать условия участия в выставке; – подбирать комплект документов для разных категорий участников; – проверять полноту и достоверность данных в документах	– виды участия в выставках (экспонент, посетитель, спикер и т.д.); – перечень обязательных документов для регистрации; – требования к финансовым документам (счета, акты, договоры)
ПК 1.4.2 Организует систематизированное хранение и своевременную обработку бумажных и электронных документов	– классифицировать и систематизировать документы; – создавать электронные и бумажные архивы; – вести журналы учёта и регистрации	– правила номенклатуры дел; – сроки хранения документов; – принципы организации электронного архива и файловой структуры

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.4.3 Осуществляет почтовый и электронный документооборот в соответствии с нормативными требованиями и стандартами делопроизводства	– отправлять и получать корреспонденцию (бумажную и электронную); – регистрировать входящие и исходящие документы; – отслеживать статус исполнения документов	– правила почтовой отправки деловой корреспонденции; – функционал СЭД и электронной почты для документооборота; – ГОСТ и локальные регламенты делопроизводства
ПК 2.2. Сопровождать работу офиса организатора конгрессного мероприятия при подготовке к проведению конгрессного мероприятия	– поддерживать работу офиса на этапе подготовки мероприятия; – взаимодействовать с участниками, спикерами, подрядчиками; – координировать задачи внутри команды	– этапы подготовки конгрессных мероприятий; – роли и задачи сотрудников в оргкомитете; – каналы коммуникации с участниками и партнёрами
ПК 2.2.1 Ведет и обновляет клиентскую базу данных, осуществляет рассылку приглашений и поиск экспертов/спикеров	– вносить и актуализировать данные в CRM или базе данных; – сегментировать аудиторию для рассылок; – искать и приглашать спикеров по заданным критериям	– принципы работы с CRM-системами и базами данных; – шаблоны приглашений для спикеров и участников; – источники поиска экспертов (профильные сообщества, соцсети, рекомендации)
ПК 2.2.2 Принимает, проверяет и архивирует заявочные документы, а также оформляет финансовые документы по оказанным услугам	– проверять заявки на полноту и корректность; – вносить данные из заявок в базу; – оформлять счета, акты, договоры	– требования к заявочным документам для конгрессов; – порядок оформления финансовых документов; – правила архивирования и хранения документации
ПК 2.2.3 Проводит консультации и переговоры с потенциальными участниками, применяя современные средства связи и деловую этику	– организовывать и вести переговоры (очно, по телефону, онлайн); – предоставлять консультации по условиям участия и программе мероприятия; – соблюдать деловой этикет и корпоративные стандарты общения	– техника ведения деловых переговоров; – регламент и программа конгрессного мероприятия; – стандарты корпоративной этики и коммуникации

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	50
в т.ч. в форме практической подготовки	16
в т. ч.:	
теоретическое обучение	16
практические занятия	16
Самостоятельная работа	18
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в документооборот		20/10	
Тема 1.1. Понятие документооборота	Содержание учебного материала	4	ОК 05, ОК 09, ПК 1.4
	Определение понятия «документооборот»; виды документопотоков (входящие, исходящие, внутренние документы); роль документа в управленческом процессе; основные термины и определения в сфере документооборота	4	
	В том числе практических занятий	2	
	Практическое занятие № 1. Составление схемы движения документов (входящих, исходящих, внутренних) для компании.	2	
Тема 1.2. Роль документооборота в деятельности организации	Содержание учебного материала	8	ОК 05, ОК 09, ПК 1.2, ПК 1.4, ПК 2.2
	Назначение документооборота для эффективного управления организацией; влияние качества документооборота на скорость принятия решений; последствия нарушений в системе документооборота; современные тенденции в организации документооборота (цифровизация, автоматизация).	8	
	В том числе практических занятий	4	
	Практическое занятие № 2. Кейс- анализ: разбор ситуации с нарушениями в документообороте и их последствиями для организации. Разработка рекомендаций по устранению выявленных проблем. Практическое занятие № 3. Сравнительный анализ традиционного и электронного документооборота: преимущества и недостатки.	4	

1	2	3	4
Тема 1.3. Основные этапы документооборота	Содержание учебного материала	8	ОК 05, ОК 09, ПК 1.2, ПК 1.4, ПК 2.2
	Этапы жизненного цикла документа (создание, согласование, утверждение, исполнение, архивное хранение, утилизация); участники документооборота и их роли; маршрутизация документов в организации; контроль исполнения документов.	8	
	В том числе практических занятий	4	
	Практическое занятие № 4. Построение блок-схемы этапов документооборота для конкретного вида документа (например, приказа или служебной записки). Практическое занятие № 5. Ролевая игра «Согласование документа»: распределение ролей (исполнитель, руководитель, юрист, секретарь), отработка этапов согласования и визирования.	4	
Раздел 2. Нормативно-правовая база делопроизводства		12/6	
Тема 2.1. Законодательные акты, регулирующие делопроизводство	Содержание учебного материала	4	ОК 05, ОК 09, ПК 1.4
	Конституция РФ (гарантии права на информацию); Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации»; Федеральный закон «Об электронной подписи»; другие релевантные федеральные законы и подзаконные акты.	4	
	В том числе практических занятий	2	
	Практическое занятие № 6. Поиск и анализ актуальных нормативных актов, регулирующих делопроизводство. Составление краткого конспекта (выписки) основных положений.	2	
Тема 2.2. Государственные стандарты делопроизводства (ГОСТ)	Содержание учебного материала	4	ОК 05, ОК 09, ПК 1.4
	ГОСТ Р 7.0.97-2016: требования к оформлению организационно-распорядительных документов; структура и состав реквизитов; правила оформления бланков документов.	4	
	В том числе практических занятий	2	
	Практическое занятие № 7. Оформление документа в соответствии с требованиями ГОСТ. Проверка правильности заполнения реквизитов на примере приказа или служебной записки.	2	
Тема 2.3. Локальные нормативные акты	Содержание учебного материала	4	ОК 05, ОК 09, ПК 1.2, ПК 1.4,
	Инструкция по делопроизводству организации; положение о	4	

1	2	3	4
организации	документообороте; должностные инструкции сотрудников, ответственных за документооборот.		ПК 2.2
	В том числе практических занятий	2	
	Практическое занятие № 8. Анализ локальной инструкции по делопроизводству (на примере реальной или условной организации). Выявление несоответствий требованиям ГОСТ.	2	
СРС: подготовка к промежуточной аттестации		18	ОК-05, ОК-09, ПК-1.2, ПК-1.4, ПК-2.2
Промежуточная аттестация		Зачет с оценкой	ОК-05, ОК-09, ПК-1.2, ПК-1.4, ПК-2.2
Всего:		50	ОК-05, ОК-09, ПК-1.2, ПК-1.4, ПК-2.2

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Документационного обеспечения управления», оснащенный оборудованием: доска учебная, рабочее место преподавателя, столы, стулья (по числу обучающихся), техническими средствами: компьютер с доступом к интернет-ресурсам, средства визуализации, наглядные пособия.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен другими изданиями.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539523> (дата обращения: 24.05.2026).

2. Доронина, Л. А. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. А. Доронина, В. С. Иритикова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 270 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16017-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539338> (дата обращения: 24.05.2026).

3. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 177 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06291-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538470> (дата обращения: 24.05.2026).

4. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 545 с. — (Профессиональное

образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537146> (дата обращения: 24.05.2026).

5. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 355 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20344-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560787> (дата обращения: 24.05.2026).

3.2.2. Дополнительные источники

1. ГОСТ Р 7.0.97-2025 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

2. Федеральный закон №125-ФЗ от 22.10.2004 «Об архивном деле в Российской Федерации».

3. Федеральный закон №63-ФЗ от 06.04.2011 «Об электронной подписи».

4. Федеральный закон №149-ФЗ от 27.07.2006 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

5. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21969-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/590739> (дата обращения: 24.05.2026).

6. Бялт, В. С. Документационное обеспечение управления. Юридическая техника: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Бялт. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 89 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16132-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586387> (дата обращения: 24.05.2026).

7. Документоведение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией Л. А. Дорониной. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19113-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583738> (дата обращения: 24.05.2026).

8. Иванова, А. Ю. Русский язык в деловой документации: учебник для среднего профессионального образования / А. Ю. Иванова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 129 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20346-2. — Текст:

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598919> (дата обращения: 24.05.2026).

9. Колышкина, Т. Б. Деловая культура: учебник для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584905> (дата обращения: 24.05.2026).

10. Павловская, О. Ю. Правовое обеспечение кадрового делопроизводства: учебник для среднего профессионального образования / О. Ю. Павловская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 288 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20564-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/590441> (дата обращения: 24.05.2026).

11. Попов, А. В. Архивоведение. Архивная россика: учебник для среднего профессионального образования / А. В. Попов. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19377-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587243> (дата обращения: 24.05.2026).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках учебной дисциплины		
Знать: – нормы современного русского литературного языка; – правила деловой переписки и оформления документов; – основы межкультурной коммуникации и деловой этики; – требования к оформлению организационно распорядительных и информационно справочных документов; – принципы организации документооборота; – виды документов в выставочной деятельности и нормативные требования к делопроизводству; – правила номенклатуры дел, сроки хранения документов; – функционал СЭД и	– показывает знание орфографических, пунктуационных и стилистических норм русского языка; – демонстрирует знание структуры и правил составления деловых писем, запросов, приглашений; – показывает понимание культурных различий и норм делового этикета; – знает состав реквизитов, правила их расположения, требования ГОСТ; – понимает этапы документооборота, виды документопотоков, роли участников; – знает перечень документов для регистрации участников выставок, требования к их оформлению; – понимает принципы классификации документов, знает	– экспертное наблюдение и оценивание знаний на занятиях; – проверка выполненных практических заданий; – оценка участия в дискуссиях; – оценивание выполнения индивидуальных и групповых заданий; – результаты промежуточной аттестации

электронной почты для документооборота; – базовую профессиональную лексику на иностранном языке; – этапы подготовки конгрессных мероприятий и роли сотрудников в оргкомитете	сроки их хранения; – знает возможности систем электронного документооборота, правила работы с электронной почтой; – распознаёт и использует профессиональные термины на иностранном языке; – понимает последовательность действий при подготовке мероприятий, знает функции сотрудников	
Перечень умений, осваиваемых в рамках учебной дисциплины		
Уметь: – грамотно излагать мысли в устной и письменной форме; – оформлять документы по профессиональной тематике на русском языке; – адаптировать стиль общения под аудиторию; – составлять и редактировать тексты профессиональных документов; – работать с системами электронного документооборота (СЭД); – классифицировать и систематизировать документы; – вести деловую переписку и оформлять заявочную документацию; – проводить консультации и переговоры с потенциальными участниками; – использовать email, мессенджеры, соцсети, CRM системы для привлечения участников; – анализировать условия участия в выставке и подбирать комплект документов	– составляет тексты без орфографических, пунктуационных и стилистических ошибок; – правильно заполняет реквизиты, соблюдает требования ГОСТ; – выбирает языковые средства и тон общения в зависимости от адресата; – создаёт и корректирует тексты документов с учётом требований делопроизводства; – выполняет основные операции в СЭД: регистрация, маршрутизация, контроль исполнения; – создаёт логичную структуру хранения документов, ведёт журналы учёта; – составляет письма, запросы, приглашения, заполняет формы заявок без ошибок; – аргументированно отвечает на вопросы, работает с возражениями, соблюдает деловой этикет; – отправляет рассылки, ведёт переписку, обновляет данные в CRM; – определяет необходимый набор документов для разных категорий участников	– подготовка выступлений с проблемно-тематическими сообщениями (докладами, презентациями); – компьютерное тестирование на знание терминологии по теме; – самостоятельная работа.