

Общество с ограниченной ответственностью
«Учебный центр Перспектива-Екатеринбург»

СОГЛАСОВАНО:

На педагогическом совете

«11» января 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО УЦ «Перспектива-
Екатеринбург»



Д.Е. Долгушин

«11» января 2021 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
программа профессиональной переподготовки
«Специалист административно-хозяйственной
деятельности»

**Присваивается квалификация
«Специалист в области административно-хозяйственной деятельности»**

г. Екатеринбург 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка	3
Характеристика профессиональной деятельности выпускника и требования к результатам освоения программы	4
Учебный план	11
Календарный график учебного процесса	13
Тематические планы и программы	15
Требования к организационно - педагогическим условиям реализации программы	26
Формы аттестации	28
Список литературы	29
Фонды оценочных средств и методические материалы	31

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая программа профессиональной переподготовки «Специалист административно-хозяйственной деятельности» (Далее Программа) предназначена для формирования у слушателей профессиональных компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретения новой квалификации «Специалист административно-хозяйственной деятельности».

Программа разработана в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 29.12.2012 ^Л 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
- Профессионального стандарта «Специалист административно-хозяйственной деятельности», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 2 февраля 2018 года № 49н,
- Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам (утвержден Приказом Минобрнауки России от 01.07.2013 Л 499).

Цель реализации программы формирование у слушателей новой профессиональной компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности по административному, хозяйственному, документационному и операционному обеспечению, поддержке и сопровождению работы всех служб и работников организации.

Категория слушателей

К освоению программы профессиональной переподготовки допускаются: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Продолжительность обучения

Продолжительность обучения по данной программе - 320 часов, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя.

Формы обучения: очная, очно- заочная

- **ежим занятий:** 8 часов в день. Продолжительность учебного часа теоретических и практических занятий составляет один академический час (45 минут).

Выдаваемый документ: Диплом о профессиональной переподготовки.

Характеристика профессиональной деятельности выпускника и требования к результатам освоения программы

Вид деятельности	Профессиональные компетенции и	Практический опыт	Необходимые умения	Необходимые знания
<p>А: Административная хозяйственная поддержка и сопровождение деятельности организации</p>	<p>А/01.2: Определение потребностей в товарах и услугах для создания оптимальных условий труда</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Прием заявок на товары и услуги для создания оптимальных условий труда. • Определение качественных и количественных потребностей работников в канцелярских, хозяйственных и сопутствующих товарах и услугах, офисного оборудования. • Проведение анализа соответствия поступивших заявок локальным нормативным актам организации, а также запланированному бюджету. • Подготовка данных для выбора поставщика товаров и услуг. • Подготовка плана поставки по заявкам на товары и услуги. • Формирование заказа поставщику товаров и услуг. • Отправка заявки поставщику товаров и услуг. • Составление сводных учетных и отчетных документов по определению потребностей в товарах и услугах для создания оптимальных условий труда. 	<ul style="list-style-type: none"> • Работать с заявками, формировать единый заказ на базе нескольких заявок, формировать заказы в соответствии с категорией товаров и услуг. • Определять объем необходимых потребностей в материально-технических ресурсах в соответствии с локальными нормативными актами и бюджетом организации. • Определять наиболее эффективные и качественные показатели необходимых товаров и услуг. • Составлять и оформлять документы для процедур выбора поставщиков и процедур закупки. • Формулировать потребности в тех или иных товарах и услугах, а также излагать их описание в письменной форме. • Работать с заключенными договорами на поставку товаров и оказание услуг для создания оптимальных условий труда. • Составлять сводные учетные и отчетные документы в целях осуществления контроля и анализа данных о фактах хозяйственной деятельности организации, состояния рынка товаров и услуг. • Использовать компьютерные 	<ul style="list-style-type: none"> • Локальные нормативные акты организации общего характера и по функциональному направлению деятельности. • Рынок поставщиков товаров и услуг, обеспечивающих создание оптимальных условий труда. • Ценовая политика рынка на определенные категории товаров и услуг. • Правила деловой переписки. • Правила делового этикета. • Порядок оформления заказов у поставщиков товаров и услуг. • Основные условия заключенных договоров на поставку товаров и предоставление услуг в части процедуры оформления заказа на их получение. • Структура и принципы организации документооборота. • Законодательство Российской Федерации в области материально-технического обеспечения, закупочной деятельности, делопроизводства и архивирования в рамках выполняемых трудовых функций, а также гражданское законодательство Российской Федерации в части регулирования договорных отношений и сделок между

			<p>программы для ведения учета, систематизации и анализа данных, составления баз данных, ведения документооборота, справочно-правовые системы, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", оргтехнику.</p> <ul style="list-style-type: none"> Использовать средства коммуникации. Вести переговоры и деловую переписку, соблюдать нормы делового этикета. 	<p>участниками рынка.</p> <ul style="list-style-type: none"> Способы обработки информации с использованием программного обеспечения и компьютерных средств. Структура организации.
<p>A/02.2: Организация процесса закупки и приобретения товаров и услуг для создания оптимальных</p>	<ul style="list-style-type: none"> Проведение анализа рынка товаров и услуг, соответствующих потребностям организации. Организация отбора поставщиков с применением конкурентных способов закупки. Подготовка документации для проведения процедур выбора поставщиков и закупки. Сопровождение процедуры заключения контрактов на поставку товаров и предоставление услуг. Систематизация и обобщение информации о заключенных договорах. Ведение реестра договоров на поставку товаров и оказание услуг. Ведение базы поставщиков товаров и услуг. Мониторинг цен на приобретаемые товары и услуги. Работа с поставщиками товаров и услуг с целью улучшения качества и снижения затрат. Составление сводных учетных и отчетных документов о фактах хозяйственной деятельности организации в части заказа поставки 	<ul style="list-style-type: none"> Определять наиболее эффективные и качественные показатели необходимых товаров и услуг. Определять объем необходимых-потребностей в материально-технических, финансовых ресурсах в соответствии с локальными нормативными актами и бюджетом организации. Организовывать процедуру закупки товаров или услуг. Составлять и оформлять документы для процедур выбора поставщиков и процедур закупки. Формулировать потребности в тех или иных товарах и услугах, а также излагать их описание в письменной форме. Составлять и оформлять договоры на приобретение товаров и услуг для создания оптимальных условий труда. Классифицировать первичные отчетные документы, оценивать их соответствие требованиям законодательства Российской Федерации и условиям договора. Составлять сводные учетные и отчетные документы в 	<ul style="list-style-type: none"> Рынок поставщиков товаров и услуг в рамках выполнения задач по созданию оптимальных условий труда. Ценовая политика рынка на определенные категории товаров и услуг. Принцип, алгоритм и этапы проведения закупок. Основы договорной работы. Порядок заключения договоров. Законодательство Российской Федерации в области материально-технического обеспечения, закупочной деятельности, складского учета, по вопросам пожарной безопасности, охраны труда, экологической безопасности, делопроизводства и архивирования в рамках выполняемых трудовых функций, а также гражданское законодательство Российской Федерации в части регулирования договорных отношений и сделок между участниками рынка. Локальные 	

		<p>и использования товаров и услуг, состояния рынка товаров и услуг.</p>	<p>целях осуществления контроля и анализа данных о фактах хозяйственной деятельности организации, состоянии рынка товаров и услуг.</p> <ul style="list-style-type: none"> Составлять, систематизировать и актуализировать базу поставщиков товаров и услуг. Использовать компьютерные программы для ведения учета, систематизации и анализа данных, составления баз данных, ведения документооборота, справочно-правовые системы, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", оргтехнику. Использовать средства коммуникации. Вести переговоры и деловую переписку, соблюдая нормы делового этикета. 	<p>нормативные акты организации общего характера и по функциональному направлению деятельности.</p> <ul style="list-style-type: none"> Структура и принципы организации документооборота. Базовые основы информатики, построения информационных систем и особенности работы с ними. Способы обработки информации с использованием программного обеспечения и компьютерных средств. Правила деловой переписки. Правила делового этикета. Структура организации.
<p>A/03.2: Контроль исполнения условий договоров на поставку товаров и услуг для создания оптимальных условий труда</p>		<ul style="list-style-type: none"> Отслеживание сроков проведения оплаты в соответствии с заключенными договорами, в том числе оферты. Контроль соблюдения и исполнения условий договоров поставки товаров или предоставления услуги. Контроль соблюдения условий предоставления услуги. Приемка поставляемых товаров и услуг в соответствии с действующими договорами, нормами и правилами. Проверка соответствия поставляемых товаров заявленным маркировкам и характеристикам, а также их количественного и качественного соответствия. Оценка качества оказываемых услуг. 	<ul style="list-style-type: none"> Работать с заключенными договорами на поставку товаров и оказание услуг. Классифицировать первичные отчетные документы, оценивать их соответствие требованиям законодательства Российской Федерации и условиям договора. Вести переговоры по устранению нарушений условий договоров. Вести деловую переписку, соблюдая нормы делового этикета. Составлять сводные учетные и отчетные документы в целях осуществления контроля и анализа данных о фактах хозяйственной деятельности организации, состояния рынка товаров и услуг. Составлять, систематизировать и 	<ul style="list-style-type: none"> Рынок поставщиков товаров и услуг, обеспечивающих создание оптимальных условий труда. Условия заключенных договоров на поставку товаров и предоставление услуг. Основы договорной работы. Порядок заключения договоров. Законодательство Российской Федерации в области материально-технического обеспечения, закупочной деятельности, защиты прав потребителя, делопроизводства и архивирования в рамках выполняемых трудовых функций, а также гражданское законодательство Российской Федерации в части

		<p>Оформление принятых товаров и услуг в соответствии с действующими договорами, нормами и правилами первичной отчетной документацией. Оформление отчетных документов в соответствии с требованиями для контрагентов и подразделений бухгалтерского учета.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ведение работы с поставщиками по устранению допущенных нарушений условий договоров. • Взаимодействие с подразделениями организации по претензионной работе в случае нарушения контрагентами условий договоров. • Актуализация базы поставщиков товаров и услуг с точки зрения их благонадежности. 	<ul style="list-style-type: none"> • актуализировать базу поставщиков товаров и услуг. • Использовать компьютерные программы для ведения учета, систематизации и анализа данных, составления баз данных, ведения документооборота, справочно-информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", оргтехнику. • Использовать средства коммуникации. 	<p>регулирования договорных отношений и сделок между участниками рынка. Санитарные нормы и правила, касающиеся определения качества приобретаемых товаров и услуг. Стандарты и технические условия, касающиеся определения качества приобретаемых товаров и услуг. Локальные нормативные акты организации общего характера и по функциональному направлению деятельности.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Структура и принципы организации документооборота. • Базовые основы информатики, построения информационных систем и особенности работы с ними. • Способы обработки информации с использованием программного обеспечения и компьютерных средств. • Правила деловой переписки. • Правила делового этикета. • Структура организации.
<p>A/04.2 Организация работы складского хозяйства организации и учет товарно-материальных ценностей (ТМЦ), используемые</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Оценка технического состояния мебели, офисного (кроме оргтехники) и бытового оборудования. • Прием от работников заявок на сервисное обслуживание или устранение неисправностей мебели, офисного (кроме оргтехники) и бытового оборудования. • Прием от работников заявок на сервисное обслуживание или устранение неисправностей мебели, офисного (кроме оргтехники) и бытового оборудования. 	<ul style="list-style-type: none"> • Оценить состояние ТМЦ. • Работать с заявками, формировать единый заказ на базе нескольких заявок, формировать заказы для обеспечения технического и сервисного обслуживания офисного оборудования (кроме оргтехники). Определять объем необходимых потребностей в материально-технических, финансовых ресурсах в соответствии с локальными нормативными актами и бюджетом 	<ul style="list-style-type: none"> • Стандарты и технические условия на хранение, использование и эксплуатацию ТМЦ. • Рынок поставщиков товаров и услуг, обеспечивающих техническое и сервисное обслуживание офисного оборудования. • Ценовая политика рынка на определенных категории товаров и услуг для обеспечения 	

<p>х для создания оптимальных условий труда.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • бытового оборудования. • Определение качественных и количественных затрат, необходимых в рамках сервисного обслуживания или для устранения неисправностей мебели, офисного и бытового оборудования. Определение целесообразности проведения сервисного обслуживания или ремонта мебели, офисного и бытового оборудования. • Оформление технического заключения о состоянии мебели или оборудования для определения их дальнейшего использования или принятия решения о списании с баланса организации. • Контроль сроков гарантии и сервисного обслуживания мебели и оборудования. Организация сервисного обслуживания или ремонта мебели, офисного и бытового оборудования. • Приемка выполненных работ по ремонту или сервисному обслуживанию мебели, офисного и бытового оборудования. 	<ul style="list-style-type: none"> • использовать приемы комплексной проверки первичных учетных документов. • Составлять и оформлять документы для процедур выбора поставщиков и процедур закупки для обеспечения технического и сервисного обслуживания офисного оборудования (кроме оргтехники). • Работать с заключенными договорами на поставку товаров и оказание услуг, а также сопроводительной и технической документацией к мебели и оборудованию. • Составлять, систематизировать и актуализировать базу поставщиков товаров и услуг для обеспечения технического и сервисного обслуживания офисного оборудования (кроме оргтехники). • Составлять сводные учетные и отчетные документы в целях осуществления контроля и анализа данных о фактах хозяйственной деятельности организации, состоянии рынка товаров и услуг. • Использовать компьютерные программы для ведения учета, систематизации и анализа данных, составления баз данных, ведения документооборота, справочно-правовые системы, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", оргтехнику. • Использовать средства коммуникации. Вести переговоры и деловую переписку, соблюдая 	<p>технического и сервисного обслуживания офисного оборудования (кроме оргтехники).</p> <p>Порядок оформления заказов у поставщиков товаров и услуг для обеспечения технического и сервисного обслуживания офисного оборудования (кроме оргтехники). Локальные нормативные акты организации общего характера и по функциональному направлению деятельности.</p> <p>Основы законодательства Российской Федерации в вопросах материально-технического обеспечения, оформления первичных учетных документов, гарантийного и сервисного обслуживания, защиты прав потребителя.</p> <p>Базовые основы информатики.</p> <p>Способы обработки информации с использованием программного обеспечения и компьютерных средств.</p> <p>Правила деловой переписки.</p> <p>Правила делового этикета.</p> <p>Структура организации.</p>
--	---	---	--

	<p>A/05.2</p> <p>Обеспечение технического и сервисного обслуживания приобретенного офисного оборудования (кроме оргтехники) и контроль его состояния.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Оценка технического состояния мебели, офисного (кроме оргтехники) и бытового оборудования. • Прием от работников заявок на сервисное обслуживание или устранение неисправностей мебели, офисного (кроме оргтехники) и бытового оборудования. • Определение качественных и количественных параметров оборудования (кроме оргтехники). • Составлять сводные учетные и отчетные документы в целях осуществления контроля и анализа данных о фактах хозяйственной деятельности организации, состоянии рынка товаров и услуг. • Использовать компьютерные программы для ведения учета, систематизации и анализа данных, составления баз данных, ведения документооборота, справочно-правовые системы, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", оргтехнику. Использовать средства коммуникации. Вести переговоры и деловую переписку, соблюдая нормы делового этикета. 	<p>нормы делового этикета.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оценивать состояние ТМЦ. Работать с заявками, формировать единый заказ на базе нескольких заявок, формировать заказы для обеспечения технического и сервисного обслуживания офисного оборудования (кроме оргтехники). Определять объем необходимых потребностей в материально-технических, финансовых ресурсах в соответствии с локальными нормативными актами и бюджетом организации. • Использовать приемы комплексной проверки первичных учетных документов. • Составлять и оформлять документы для процедур выбора поставщиков и процедур закупки для обеспечения технического и сервисного обслуживания офисного оборудования (кроме оргтехники). • Работать с заключенными договорами на поставку товаров и оказание услуг, а также сопроводительной и технической документацией к мебели и оборудованию. • Составлять, систематизировать и актуализировать базу поставщиков товаров и услуг для обеспечения технического и сервисного обслуживания офисного оборудования (кроме оргтехники). • Составлять сводные учетные и отчетные документы в целях осуществления контроля и анализа данных о фактах хозяйственной деятельности организации, 	<ul style="list-style-type: none"> • Стандарты и технические условия на хранение, использование и эксплуатацию ТМЦ. • Рынок поставщиков товаров и услуг, обеспечивающих техническое и сервисное обслуживание офисного оборудования. • Ценовая политика рынка на определенные категории товаров и услуг для обеспечения технического и сервисного обслуживания офисного оборудования (кроме оргтехники). • Порядок оформления заказов у поставщиков товаров и услуг для обеспечения технического и сервисного обслуживания (кроме оргтехники). Локальные нормативные акты организации общего характера и по функциональному направлению деятельности. • Основы законодательства Российской Федерации в вопросах материально-технического обеспечения, оформления первичных учетных документов, гарантийного и сервисного обслуживания, защиты прав потребителя. • Базовые основы информатики. Способы обработки информации с использованием программного обеспечения и компьютерных средств.
--	---	---	--	---

			<p>состоянии рынка товаров и услуг.</p> <ul style="list-style-type: none"> Использовать компьютерные программы для ведения учета, систематизации и анализа данных, составления баз данных, ведения документооборота, справочно-правовые системы, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", оргтехнику. Использовать средства коммуникации. Вести переговоры и деловую переписку, соблюдая нормы делового этикета 	<ul style="list-style-type: none"> Правила деловой переписки. Правила делового этикета.
--	--	--	--	--

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки
«Специалист административно-хозяйственной деятельности»

	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе		Формы контроля
			Лекции	Практич. занятия	
1.	Общепрофессиональные дисциплины	50	45	5	
1.1	Основы менеджмента	15	15		
1.2	Психология управления	15	15		
1.3	Деловая этика	20	15	5	
2.	Специальные дисциплины	260	144	116	Экзамен
2.1.	Определение потребностей в товарах и услугах для создания оптимальных условий труда	65	39	26	
2.1.1	Структура и принципы организации документооборота. Законодательство Российской Федерации	12	12		
2.1.2	Внутренние организационно-распорядительные документы организации	13	6	7	
2.1.3	Рынок поставщиков товаров и услуг	10	10		
2.1.4	Место административно-хозяйственного обеспечения в деятельности компании.	10	6	4	
2.1.5	Информационное и программное обеспечение в работе специалиста АХД	20	5	15	Опрос
2.2.	Организация процесса закупки и приобретение товаров и услуг для создания оптимальных условий	63	33	30	
2.2.1	Законодательство Российской Федерации в области материально-технического обеспечения, закупочной деятельности	20	10	10	
2.2.2	Принцип, алгоритм и этапы проведения закупок	24	11	13	
2.2.3	Контроль исполнения условий договоров на поставку товаров и услуг для создания оптимальных условий труда	19	12	7	Опрос
2.3.	Организация работы складского хозяйства организации и учет товарно-материальных ценностей (ТМЦ), используемых для создания оптимальных условий труда	65	35	30	
2.3.1	Стандарты и технические условия на хранение, использование и эксплуатацию ТМЦ.	20	10	10	
2.3.2	Правила складского учёта и составления материальных отчётов движения ТМЦ	25	12	13	
2.3.3	Правила хранения исходной и текущей документации на поставку	20	13	7	Опрос
	Промежуточная аттестация	2	2		Экзамен

2.4.	Обеспечение технического и сервисного обслуживания приобретенного офисного оборудования и контроль его состояния	65	33	30	
2.4.1	Оценка состояния ТМЦ.	20	10	10	
2.4.2	Анализ потребностей в материальнотехнических, финансовых ресурсах	24	11	13	
2.4.3	Приемы комплексной проверки первичных учетных документов	19	12	7	Опрос
3	Консультация	2	2	-	-
4	Итоговая аттестация	8	8	-	Экзамен
	Итого	320	199	121	

27. Что такое бережливое производство?

а) концепция управления производственным предприятием, основанная на постоянном стремлении к устранению всех видов потерь. Бережливое производство предполагает вовлечение в процесс оптимизации бизнеса каждого сотрудника и максимальную ориентацию на потребителя

б) тип производственного процесса, используемого для крупных, часто уникальных, номенклатурных позиций или структур, которые требуют наличия возможности конструкции клиента

в) это производство, при котором изделия изготавливаются в небольших количествах, при этом повторного изготовления этих изделий или не бывает, или бывает через такие периоды, что всякая связь между их изготовлением теряется.

28. Что такое управление?

а) элемент, функция организованных систем различной природы, обеспечивающая сохранение их определенной структуры, поддержание режима деятельности, реализацию их программ

б) комплекс необходимых мер влияния на группу, общество или его отдельные звенья с целью их упорядочивания, сохранения качественной специфики, усовершенствования и развития

в) вид подчинительной связи, при которой главенствующий компонент требует постановки зависимого компонента в определенной управленческой форме, причем форма главенствующего объекта не вызывает изменения формы управляемого.

29. Официальный документ - это:

а) любая информация, внесенная в базу данных

б) любой бумажный документ

в) информация, зафиксированная на каком-либо носителе, пригодном для достаточно долговременного хранения, и оформленная по действующим законодательным правилам.

30. Подготовка документа к сканированию включает в себя такие операции:

а) предварительную обработку изображений, нахождение полей, проверку распознанной информации

б) описание настройки системы и непосредственную подготовку документа +

в) сканирование, контроль качества и возможное повторное сканирование

Вопросы для проведения итоговой аттестации:

1. Общая характеристика административно-хозяйственной деятельности.
2. Законодательное регулирование административно-хозяйственной деятельности.
3. Локальные акты в сфере административно-хозяйственной деятельности.
4. Квалификационные требования к сотрудникам АХО.
5. Проектирование организационной структуры АХО.
6. Сущность управленческой деятельности и основные подходы к ее исследованию.
7. Психологическая специфика управленческой деятельности.
8. Организация реализации принятых решений.
9. Контроль в системе управленческих действий.
10. Требования законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере закупок.
11. Коммуникативная компетентность специалиста АХД.
12. Назначение складов. Классификация складов.
13. Дайте определение понятию «документирование».
14. Какие документы относятся к снабженческо-сбытовой документации?
15. Особенности документации материально-технического снабжения и сбыта.
16. Что представляет собой претензионное письмо?
17. Как оформляются претензии (рекламации) предприятий по нарушению договорных обязательств?
18. Какие функции выполняет претензионное письмо?
19. Правила складского учёта и составления материальных отчётов движения ТМЦ
20. Что такое «договор» и какие виды договоров вы знаете?
21. Для чего составляется исковое заявление? В чем его суть?
22. Назовите функции искового заявления.
23. В каких случаях и как составляются коммерческие акты.
24. Оценка состояния ТМЦ.
25. Анализ потребностей в материально-технических, финансовых ресурсах
26. Стандарты и технические условия на хранение, использование и эксплуатацию ТМЦ
27. Контроль исполнения условий договоров на поставку товаров и услуг для создания оптимальных условий труда.
28. Информационные системы в работе АХО.
29. Место административно-хозяйственного обеспечения в деятельности компании.
30. Правила деловой переписки
31. Документы организации, регламентирующие нормы, правила и условия обеспечения потребностей работников и рабочих процессов.
32. Организация, проведение и этикет официальных мероприятий.
33. Общие этикетные нормы делового общения. Этикет коммуникаций.
34. Психология управления конфликтами и стрессами в организации.