

«УТВЕРЖДЕН»

Приказом № 03

ООО «ПРАДО»

от «01» марта 2024 г.

Генеральный директор

 А.А.Калинина



**Основная программа профессионального обучения –  
программа профессиональной подготовки по должности служащего  
«Секретарь-администратор»**  
(реализуется с применением исключительно электронного обучения, дистанционных  
образовательных технологий)

г. Санкт-Петербург  
2024 год

## Оглавление

<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b> .....	2
<b>2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ</b> .....	3
<b>3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ</b> .....	5
<b>4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК</b> .....	6
<b>5. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА</b> .....	7
<b>6. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ</b> .....	10
<b>7. ВОПРОСЫ на промежуточную аттестацию (зачет):</b> .....	10
<b>8. ВОПРОСЫ К КВАЛИФИКАЦИОННОМУ ЭКЗАМЕНУ</b> .....	13
<b>9. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ</b> .....	16
<b>9.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению</b> .....	16
<b>9.2. Общие требования к организации образовательного процесса</b> .....	16
<b>9.3. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы</b> <b>Нормативно-правовые документы</b> .....	17

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Пояснительная записка  
к основной программе профессионального обучения –  
программе профессиональной подготовки по должности служащего  
«Секретарь-администратор»

Основная программа профессионального обучения – программа профессиональной подготовки по должности служащего «Секретарь-администратор» (далее - программа) разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства просвещения РФ от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» и приказом Минобрнауки России от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».

Рабочая программа разработана на основе профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утверждённого приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

Программа реализуется с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

**Цель программы:** формирование у обучающихся профессиональных компетенций, обеспечивающих выполнение нового вида профессиональной деятельности в области организационного и документационного обеспечения управления организациями любых организационно-правовых форм, приобретение новой квалификации по профессии «Секретарь-администратор».

**Задачи обучения:** дать обучающимся необходимый уровень знаний для организационного обеспечения деятельности организации и обеспечения деятельности руководителя организации.

**Требования к обучающимся:** лица, имеющие, среднее общее образование, а также лица, не имеющие основного общего или среднего общего образования, включая лиц с ограниченными возможностями здоровья. Обучение по программе может осуществляться в составе учебной группы или индивидуально.

По окончании теоретического блока, перед выполнением практической квалификационной работы проводится промежуточная аттестация.

Итоговая аттестация проводится по окончании всего курса в форме квалификационного экзамена экзаменационной комиссией, состав которой определяется и утверждается руководителем ООО «ПРАДО». К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений. Результаты итоговой аттестации оформляются протоколом. По результатам итоговой аттестации выдается свидетельство о присвоении должности служащего.

Обучение по программе ведется на русском языке. Форма обучения: очная, заочная с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

Срок обучения: трудоемкость обучения по данной программе 140 часов. Общий срок обучения 4 недели (срок может быть продлен за счет уменьшения количества академических часов в день, по согласованию с заказчиком образовательных услуг).

Режим занятий: не более 8 часов в день.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

В результате обучения по программе обучающиеся должны овладеть следующими профессиональными компетенциями:

**ПК-1.** Прием и распределение телефонных звонков организации

**ПК-2.** Организация работы с посетителями организации

**ПК-3.** Выполнение координирующих и обеспечивающих функций

В результате изучения программы «Секретарь-администратор» обучающиеся **должны знать:**

- функции, задачи, структура организации, ее связи;
- правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации;
- правила организации приема посетителей;
- правила делового общения;
- структуру организации и распределение функций между структурными подразделениями специалистами;
- правила организации приемов в офисе;
- правила сервировки чайного (кофейного) стола;
- правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним;
- этику делового общения;
- правила речевого этикета;
- требования охраны труда;
- правила защиты конфиденциальной служебной информации.

В результате изучения программы «Секретарь-администратор» обучающиеся **должны уметь:**

- использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи;
- использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации;
- вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы;
- устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров;
- сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;
- соблюдать служебный этикет;
- общаться с посетителями;
- использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации;
- вести учетные формы, использовать их для работы;
- создавать положительный имидж организации;
- принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций;
- применять информационно-коммуникационные технологии;
- обеспечивать конфиденциальность информации;
- составлять и вести учетные документы;
- применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации;
- применять современные средства сбора, обработки и передачи информации;
- оценивать результаты в рамках поставленных задач;
- осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками.

Матрица компетенций в соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утверждённого приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

Код трудовой функции	Формируемая компетенция
А/01.3	ПК-1. Прием и распределение телефонных звонков организации
А/02.3	ПК-2. Организация работы с посетителями организации
А/03.3	ПК-3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций

Связь Программы с профессиональными стандартами (ПС):

Наименование Программы	Наименование выбранного ПС (одного или нескольких)	Уровень квалификации
Основная программа профессионального обучения – профессиональная подготовка по должности служащего «Секретарь-администратор»	Профессиональный стандарт код 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 года N 333н	3 уровень квалификации  Организационное обеспечение деятельности организации

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

УЧЕБНЫЙ ПЛАН  
основной программы профессионального обучения –  
программы профессиональной подготовки по должности служащего  
«Секретарь-администратор»

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего часов	Объем занятий с использованием дистанционных технологий:			Формы контроля
			лекции	практические занятия	самостоятельная работа	
<b>I.</b>	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>86</b>	<b>62</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>зачет</b>
<b>Модуль 1</b>	<b>Функции, задачи, структура организации, ее связи</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
1.1.	Основные термины и определения в сфере организационного и документационного обеспечения управления	10	6	2	2	
1.2.	Введение в профессию	4	4	-	-	
<b>Модуль 2</b>	<b>Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
2.1.	Деловая культура в профессиональной сфере	6	4	-	2	
2.2.	Информация, ее виды и свойства	8	6	2	-	
<b>Модуль 3</b>	<b>Этика делового общения</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
3.1.	Этика	6	4	-	2	
3.2.	Культура общения в профессиональной сфере	4	4	-	-	
3.3.	Психология коллектива	6	4	2	-	
<b>Модуль 4</b>	<b>Правила речевого этикета</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
4.1.	Речевой этикет и речевые средства общения	7	5	1	1	
4.2.	Виды и формы делового общения	7	5	1	1	
<b>Модуль 5</b>	<b>Требования охраны труда</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
5.1.	Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте	8	6	-	2	
5.2.	Требования охраны труда в аварийных ситуациях	6	4	2	-	

<b>Модуль 6</b>	<b>Правила защиты конфиденциальной служебной информации</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
6.1.	Конфиденциальная информация	7	5	1	1	
6.2.	Правила защиты информации	7	5	1	1	
<b>7</b>	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>2</b>				<b>зачет</b>
8	Консультации с преподавателем	4				
<b>II.</b>	<b>Квалификационный экзамен</b>	<b>48</b>				
	Практическая квалификационная работа	40				
	Экзамен	8				<b>экзамен</b>
	<b>Итого</b>	<b>140</b>	<b>62</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	

#### 4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

основной программы профессионального обучения –  
 программы профессиональной подготовки по должности служащего  
 «Секретарь-администратор»

№ п/п	Наименование модуля	Всего, час	Учебная неделя			
			1	2	3	4
I	Теоретическое обучение	86	40	40	12	
1	Функции, задачи, структура организации, ее связи	14	14			
2	Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации	14	14			
3	Этика делового общения	16	12	4		
4	Правила речевого этикета	14		14		
5	Требования охраны труда	14		14		
6	Правила защиты конфиденциальной служебной информации	14		8	6	
7	Промежуточная аттестация	2			2	
8	Консультации с преподавателем	4			4	
II	Квалификационный экзамен	48				
	Практическая квалификационная работа	40			28	12
	Экзамен	8				8
	<b>ИТОГО</b>	<b>140</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>20</b>

## **5. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

основной программы профессионального обучения –  
программы профессиональной подготовки по должности служащего  
«Секретарь-администратор»

### **I. Теоретическое обучение**

#### **Модуль 1. Функции, задачи, структура организации, ее связи.**

**Тема 1.1. Основные термины и определения в сфере организационного и документационного обеспечения управления.** Определение понятий «менеджмент» и «управление». Принципы и методы управления. Функции управления. Организация как система. Определение и общие характеристики организации. Внутренняя и внешняя среда организации. Организационно-правовые формы организаций. Организационные структуры управления. Руководитель в системе управления. Жизненный цикл организации.

**Практическое занятие.** Опрос на знание терминов и определений в сфере организационного и документационного обеспечения управления. Необходимо дать определения следующим понятиям: делопроизводство, документ, электронный документ, достоверность электронного документа, хранение документов, электронная подпись, электронный документооборот, номенклатура дел, Архивный фонд Российской Федерации.

**Самостоятельная работа.** Спроектировать организационную структуру организации и схемы информационных потоков между структурными подразделениями любой организации на выбор.

**Тема 1.2. Введение в профессию.** Краткая история секретарского дела. Квалификационная характеристика секретаря-администратора, его роль в структуре организации. Функции секретаря. Функции службы секретариата в организации. Кадровый состав службы секретариата. Роль и место службы секретариата в структуре организации.

#### **Модуль 2. Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации**

**Тема 2.1. Деловая культура в профессиональной сфере.** Понятие деловая культура. Деловая культура как комплекс отношений человека к процессу труда. Ключевые компоненты деловой культуры. Формирование позитивного делового имиджа организации. Значение деловой культуры в организации секретарского обслуживания. Понятие корпоративная культура.

**Самостоятельная работа.** Составить алгоритм действий секретаря по организации приёма посетителей, деловых встреч и совещаний.

**Тема 2.2. Информация, ее виды и свойства.** Функции информации. Требования, предъявляемые к информации, качество информации. Соотношение понятий «Документ и информация». Информационные уровни документа. Проблемы поиска и трансляции документированной информации. Информационные барьеры. Информационные потоки в организации.

#### **Практическое занятие.**

**1.** Подготовить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word: информационное письмо, рекламное письмо, сопроводительное письмо, письмо-запрос, письмо-приглашение, письмо-напоминание и поздравительное письмо.

#### **Модуль 3. Этика делового общения.**

**Тема 3.1. Этика.** Поведение человека; правила и нормы. Нравственные требования к профессиональному поведению: вежливость, тактичность, доброжелательность и др. Этикет. Сферы действия этикет. Этика делового общения. Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид.



**Самостоятельная работа.** Подготовить эссе на тему «Имидж секретаря».

**Тема 3.2. Культура общения в профессиональной сфере.** Коммуникация. Средства вербального общения. Невербальные средства общения. Этикет в деловом общении. Стили общения. Основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства и др. Нормы отношений в коллективе. Отношения руководителя и подчиненных. Межличностные контакты. Организация деловых контактов. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов.

**Тема 3.3. Психология коллектива.** Психология конфликта: определение конфликта, типы конфликтов, конфликтогены, возникновение конфликта, причины и последствия конфликтов, стадии конфликта, конструктивные способы разрешения конфликтов. Стил поведения в конфликтной ситуации: стратегии поведения в конфликтной ситуации (сотрудничество, компромисс, соперничество, избегание, приспособление); кодекс поведения в конфликте. Психологический анализ конфликтов: алгоритм разрешения ситуаций и конфликтов.

**Практическое занятия.** Решить ситуационные задачи:

1. Одновременно Вас просят о каких-то действиях (которые входят в Ваши обязанности) два разных сотрудника. Параллельно делать это невозможно, а оба просят сделать как можно быстрее. Ваши действия?

2. Вас просят выполнить работу, которая не входит в Ваши непосредственные обязанности, но больше ее никто сейчас не сможет сделать исходя из уровня квалификации. Ваши действия?

#### **Модуль 4. Правила речевого этикета**

**Тема 4.1. Речевой этикет и речевые средства общения.** Речевой этикет в деловом общении. Элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях и др. Культура речевого общения. Публичные выступления. Культура слушания партнера. Барьеры в общении и их преодоление.

**Практическое занятие.** Подготовить официальное письмо с изложением просьбы или выражения признательности.

**Самостоятельная работа.** Подготовить текст выступления по случаю юбилея организации.

**Тема 4.2. Виды и формы делового общения.** Деловые беседы. Деловые переговоры. Сущность деловой беседы. Виды бесед. Подготовка беседы. Структура деловой беседы. Методы, используемые на разных этапах деловой беседы. Этикет деловой беседы. Культура деловых совещаний. Особенности общения с иностранными партнерами. Этикет телефонных переговоров. Культура деловой переписки. Прием и общение с посетителями. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе.

**Практическое занятие.** Подготовить алгоритм действий по отработке навыков общения с посетителем: опоздавшим, ожидающим своей очереди, пришедшим без предварительного согласования.

**Самостоятельная работа.** Подготовить эссе на одну из тем: Корпоративные стандарты телефонного общения. Секреты успеха телефонных переговоров. Тембр голоса, интонации, дикция. Требования к правильной речи. Входящие и исходящие звонки. Начало и завершение телефонного разговора.

#### **Модуль 5. Охрана труда**

**Тема 5.1. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.** Основы охраны труда в Российской Федерации. Основные понятия трудового права. основополагающие принципы охраны труда. Основы управления охраной труда в организации. Организация работ по охране труда и управлению профессиональными рисками на уровне работодателя. Инструкция по охране труда.

Безопасность труда на рабочем месте секретаря. Эргономика и организация труда. Основы электробезопасности.

**Самостоятельная работа.** Подготовить макет инструкции по охране труда для секретаря.

**Тема 5.2. Требования охраны труда в аварийных ситуациях.** Перечень состояний при которых оказывается первая помощь. Алгоритмы оказания первой помощи при различных повреждениях и состояниях. Аптечка первой помощи в организации. Порядок вызова скорой помощи. Пожарная безопасность в организации. Инструкция по пожарной безопасности в организации. Порядок действий при пожаре. Эвакуация при пожаре.

**Практическое занятие.** Подготовить алгоритма действий при включении сигнала пожарной тревоги.

## **Модуль 6. Правила защиты конфиденциальной служебной информации**

**Тема 6.1. Конфиденциальная информация.** Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации. Виды конфиденциальной информации. Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна. Определение состава конфиденциальных документов. Документирование конфиденциальной информации. Организация работы с конфиденциальными документами. Учет конфиденциальных документов.

**Практическое занятие.** Проанализировать заданный документ и определить наличие и состав конфиденциальной информации в нем, к какому виду конфиденциальной информации относятся сведения.

**Самостоятельная работа.** Составить соглашение о неразглашении служебной информации.

**Тема 6.2. Принципы защиты информации.** Принципы защиты информации. Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи. Потенциальные угрозы информационной безопасности.

**Практическое занятие.** Разработать пакет документов угрозы информационной безопасности.

**Самостоятельная работа.** Изучение комплекса мер по охране конфиденциальной информации в открытых источниках.

## 6. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценка результатов обучения осуществляется в ходе промежуточной и итоговой аттестации (квалификационный экзамен).

**Промежуточная аттестация.** Промежуточная аттестация проводится по окончании изучения теоретического обучения и представляет собой зачет в форме тестирования. Вопросы для зачета загружаются в систему дистанционного обучения в сети Интернет по адресу: <https://sdo.prado.gk-kp.ru/?redirect=0>. Всего на зачет предоставляется 10 вопросов. По результатам промежуточной аттестации выставляются отметки «зачтено» / «не зачтено» и отражаются в ведомости промежуточной аттестации.

Критерии оценки результатов тестирования:

Количество баллов, набранных слушателем	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений
81-100	оценка «зачтено»
Менее 80	оценка «не зачтено»

## 7. ВОПРОСЫ на промежуточную аттестацию (зачет):

**1. На какие две основные группы можно разделить обязанности секретаря-администратора?**

а) документационное обеспечение управления и бездокументное обслуживание

б) документационное обеспечение управления и обзорно-аналитическая функция

в) обзорно-аналитическая и представительская функция

**2. Что из перечисленного не относится к функциональным задачам секретаря-администратора?**

а) деловая переписка и составление договоров

б) организация выставок и встреч с клиентами

в) проведение внутрикорпоративных тренингов и семинаров

**3. Что не входит в список профессиональных требований к секретарю-администратору?**

а) совершенное владение современной оргтехникой, мини-АТС, знание ПК

б) опыт составления пресс-релизов и рекламных текстов

в) высокая грамотность, высокая скорость печати

**4. Что является основанием для последующей передачи конфиденциального документа на исполнение сотруднику?**

а) резолюция

б) устное распоряжение

в) специального распоряжения не требуется

**5. Как называется документ, который подтверждает установленные факты, события или действия и составляется при свидетелях?**

а) справка

б) служебная записка

в) акт

**6. Чем письма-отказы отличаются от других разновидностей писем?**

а) всегда состоят как минимум из двух коммуникативно-смысловых частей

б) не требуется составлять заголовок к тексту письма

в) отдается предпочтение конструкциям, в которых обоснование предшествует заключению

**7. Какое из приведенных выражений лучше не использовать?**

- а) "Вас ожидает Иван Иванович"
- б) "Срочно зайдите к Ивану Ивановичу"
- в) "Зайдите, пожалуйста, к Ивану Ивановичу"

**8. Какая из частей будет излишней при составлении приказа?**

- а) вводная
- б) констатирующая
- в) распорядительная

**9. Как секретарь-администратор поступает с корреспонденцией для руководства с пометкой "лично"?**

- а) вскрывает и не регистрирует
- б) вскрывает только по договоренности с руководителем и регистрирует
- в) не вскрывает и не регистрирует

**10. Что из перечисленного не является редактором текстовых документов?**

- а) WordPad
- б) Notepad
- в) PowerPoint

Ответы к зачету:

Номер вопроса	Буквенное обозначение правильного ответа
1.	а
2.	в
3.	б
4.	а
5.	в
6.	а
7.	б
8.	а
9.	в
10.	в

**Итоговая аттестация.** Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена. К квалификационному экзамену допускаются обучающиеся, успешно завершившие освоение Программы. Обучающимся необходимо продемонстрировать умение правильно и кратко излагать основной материал, выделяя при этом основные положения.

**Квалификационный экзамен состоит** из квалификационной работы и экзамена.

Квалификационная работа. При написании квалификационной работы необходимо четко и кратко изложить материал, выделить основные понятия вопроса, сделать необходимые выводы – резюме. При выполнении этого задания не допускаются обширные выписки из учебников, специальной литературы и других источников. Ответ на вопрос должен быть изложен грамотным литературным языком и свидетельствовать о глубине проработки теоретического материала.

Примерный перечень тем квалификационных работ:

1. Роль секретаря в организации документооборота предприятия.
2. История развития секретарских служб.
3. Роль и обязанности секретаря.
4. Роль секретаря в организации документооборота.
5. Профессиональные и личностные качества секретаря.

Требования к оформлению квалификационной работы. Квалификационная работа должна иметь титульный лист, пояснительную записку, список используемой литературы и чистый лист для написания рецензии.

Квалификационная работа выполняется на листах формата А-4 (210x297мм) и брошюруется под титульным листом. Текст квалификационной работы должен быть написан грамотно, без исправлений и произвольных сокращений и набран на компьютере шрифтом Times New Roman – 14 через 1 интервал с обязательным соблюдением стандартных полей:

Левое поле листа – 20 мм

Правое поле листа – 10 мм

Верхнее поле листа – 20 мм

Нижнее поле листа – 20 мм

Объем квалификационной работы не должен превышать 10 страниц.

В случаях, когда требуется точность теоретических формулировок, приводятся цитаты. Ссылка на цитату должна быть сделана в конце цитаты с указанием номера первоисточника из списка литературы и страницы, с которой сделана цитата.

Страницы, таблицы и другой иллюстративный материал должны иметь сквозную нумерацию от начала текста.

Выполненную и оформленную в соответствии с требованиями квалификационную работу обучающийся должен направить для проверки в своем личном кабинете в СДО. Время проверки работы – 1 рабочий день. При получении положительной рецензии обучающийся допускается к итоговому тестированию.

Если рецензия предусматривает доработку квалификационной работы, то в соответствии с замечаниями рецензента обучающийся ее дорабатывает. Доработки оформляются в конце квалификационной работы. Если же рецензия предусматривает переработку квалификационной работы, то новый вариант направляется на проверку вместе с первоначальным. Без квалификационной работы обучающийся не допускается к экзамену.

Критерии оценки квалификационной работы:

**«Отлично»** - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения проблемы. Обучающийся умеет выражать аргументированное мнение по сформулированной проблеме, точно определяя ее содержание и составляющие. Квалификационная работа не содержит фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы. Квалификационная работа снабжена необходимым библиографическим аппаратом.

**«Хорошо»** - Квалификационная работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся ссылки на первоисточники и исследования. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

**«Удовлетворительно»** - Обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ избранной для рассмотрения проблемы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении квалификационной работы.

**«Неудовлетворительно»** - Квалификационная работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный текст каких-то источников, учебников или исследований без комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретические составляющие темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении квалификационной работы.

Экзамен. Экзамен проходит при помощи электронного тестирования в СДО. Результаты итоговой аттестации оформляются протоколом. Результаты экзамена

оцениваются по четырех балльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно») согласно Положению о текущем контроле успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации ООО «ПРАДО». Лицам, успешно сдавшим экзамен, выдается свидетельство о должности служащего, установленного в ООО «ПРАДО» образца.

Индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах информации об этих результатах осуществляются ООО «ПРАДО» на бумажных и (или) электронных носителях.

Критерии оценки результатов тестирования при экзамене:

Количество баллов, набранных слушателем	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений
81-100	оценка «отлично»
71-80	оценка «хорошо»
51-70	оценка «удовлетворительно»
Менее 50	оценка «неудовлетворительно»

## 8. ВОПРОСЫ К КВАЛИФИКАЦИОННОМУ ЭКЗАМЕНУ

### 1. Выберите правильное утверждение:

- а) все поступающие в организацию документы регистрируются секретарем-администратором
- б) поступившие в организацию документы регистрируются секретарем-администратором выборочно, в соответствии с утвержденным перечнем документов
- в) из всех поступивших в организацию документов секретарь-администратор регистрирует только те, которые передаются на рассмотрение руководителю

### 2. Распоряжения, издаваемые руководством организации, считаются:

- а) правовыми актами
- б) распорядительными документами
- в) другой вариант

### 3. Какой из документов регламентирует деятельность конкретного должностного лица?

- а) приказ
- б) положение об отделе
- в) должностная инструкция

### 4. С какой фразы не рекомендуется начинать телефонный разговор с партнером или клиентом?

- а) "Здравствуйте, вас беспокоит компания N (секретарь компании N)"
- б) "Здравствуйте, с вами говорят из компании N"
- в) "Здравствуйте, секретарь NN из компании N"

### 5. Какой срок исполнения установлен для писем от организаций?

- а) семь дней
- б) три дня
- в) тридцать дней

### 6. В каком порядке, согласно правилам документооборота, должна строиться работа с поступающими в компанию документами?

- а) прием - первоначальная обработка - предварительное рассмотрение -

рассмотрение руководителем - исполнение управление в дело

б) прием - первоначальная обработка - регистрация - рассмотрение руководителем- исполнение - направление в дело

в) оформление документа - подписание - регистрация - согласование - утверждение - отправка

**7. Каким способом проставляется дата в грифе утверждения документа?**

а) печатным способом

б) секретарь проставляет ее от руки после утверждения документа

в) ее проставляет руководитель в момент утверждения документа

**8. Как называется документ, фиксирующий ход обсуждения и принятия решения на заседании в компании?**

а) протокол

б) решение

в) распоряжение

**9. Нужно ли регистрировать письма-напоминания?**

а) нет

б) да

в) по усмотрению секретаря-администратора

**10. Если последний день срока исполнения документа приходится на нерабочий день, когда необходимо исполнить документ?**

а) не позднее дня, следующего за выходным

б) не позднее дня, предшествующего выходному

**11. Если для передачи документа используется факсимильная связь, какой объем документа считается предельно допустимым?**

а) три листа

б) пять листов

в) 10 листов

**12. В письменном обращении слова "господин" и "госпожа":**

а) пишутся полностью

б) пишутся полностью при обращении к высокопоставленным лицам

в) всегда сокращаются.

**13. Какую формулировку должен иметь заголовок к тексту протокола?**

а) в предложном падеже

б) в дательном падеже

в) в родительном падеже

**14. Сколько адресатов может быть на одном документе?**

а) не более трех

б) не более четырех

в) не более одного

**15. Что понимается под термином "кворум"?**

а) минимально необходимое и достаточное количество членов коллегиального органа для начала работы собрания

б) 1/3 членов коллегиального органа

в) 1 2 членов коллегиального органа

**16. Какой термин, как правило, используется в работе с документами, содержащими коммерческую тайну, конфиденциальные сведения?**

- а) учет
- б) регистрация
- в) другой

**17. Ваш руководитель возвращается из недельной командировки. Что стоит сделать к его приходу, чтобы помочь быстрее включиться в работу?**

- а) подготовить краткий отчет о том, что произошло за неделю его отсутствия
- б) постараться назначить на первый рабочий день максимум встреч
- в) выделить время на совместный просмотр внешней корреспонденции

**18. На этапе первоначальной обработки входящей корреспонденции секретарь-администратор:**

- а) не уничтожает конверты, а подшивает их вместе с документами
- б) всегда уничтожает конверты, в дело подшивает только документы
- в) не уничтожает конверты, если на самом документе недостаточно информации об авторе или характере документа

**19. Какой бланк используется при оформлении протокола?**

- а) бланк организации
- б) бланк не используется
- в) бланк строгой отчетности

**20. Что используется при издании совместных приказов?**

- а) бланки приказов
- б) стандартные листы бумаги формата А4
- в) общие бланки

Номер вопроса	Буквенное обозначение правильного ответа
1.	б
2.	б
3.	в
4.	б
5.	в
6.	б
7.	б
8.	а
9.	б
10.	б
11.	в
12.	в
13.	б
14.	а
15.	а
16.	а
17.	а
18.	а
19.	б
20.	б



## **9. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

### **9.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Использование лекционных аудиторий не предусмотрено в связи с реализацией программ с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Рабочее место преподавателя в ООО «ПРАДО» оснащено: столом для преподавателя, персональным компьютером с выходом в Интернет.

Текстовые лекции в электронном формате, фонды оценочных средств (задания) для проведения промежуточной и итоговой аттестации размещаются в системе дистанционного обучения в сети Интернет по адресу: <https://sdo.prado.gk-kp.ru/?redirect=0>.

### **9.2. Общие требования к организации образовательного процесса**

Реализация программы должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное или высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля), а также прошедшими дополнительное профессиональное образование в области технологий дистанционного обучения и (или) информационно-коммуникационных технологий.

Обучение по программе осуществляется на платформе системы дистанционного обучения <https://sdo-isafe.gk-kp.ru/> (далее - СДО). Доступ в СДО обеспечивается непрерывно (в круглосуточном режиме семь дней в неделю) из любой точки подключения к сети Интернет. Доступ ко всем сервисам СДО персонализированный (под учетной записью). Организационно-техническое сопровождение включает в себя регистрацию, удаление, восстановление логина и пароля пользователей, редактирование учетной записи. Организационно-техническое сопровождение осуществляет методист ООО «ПРАДО».

Учебно-методические материалы размещены в СДО и включают в себя: руководство пользователя при работе в СДО, литературу для самостоятельной проработки тем программы, нормативные правовые акты, перечень интернет-ресурсов, образовательных ресурсов. Предметная страница курса включает лекции, тесты, задания для индивидуального выполнения, информационно-методические ресурсы в форме «страницы», «книги», размещенных файлов и ссылок на интернет-ресурсы. Темы программы оформлены в виде тематических блоков.

В процессе реализации программы используются средства информационных и коммуникационных технологий: электронная почта, платформа для проведения вебинаров в СДО.

Виды и формы учебной работы с использованием электронного обучения:

- самостоятельная работа, включающая работу с содержанием курса обучения, выполнение заданий для отработки практических навыков,
- лекция, вебинар,
- консультация индивидуальная или групповая;
- контроль знаний (тестирование).

Предоставление результатов самостоятельной работы (индивидуальное и групповое консультирование, различные виды аттестаций) осуществляются посредством СДО. Групповые и индивидуальные консультации проходят при непосредственном общении преподавателя и слушателя в ходе обучения, организуются в дистанционном режиме. Информирование слушателей о результатах промежуточной и итоговой аттестации осуществляется через СДО.

### 9.3. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы Нормативно-правовые документы

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изменениями на 11 июня 2022 года). Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов <https://docs.cntd.ru/document/902389617>

2. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 года N 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» (зарегистрировано в Минюсте России 11 сентября 2020 года, регистрационный № 59784). Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов <https://docs.cntd.ru/document/565697399>

3. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 14 июля 2023 года № 534 «Об утверждении перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение» Зарегистрировано в Минюсте России 14 августа 2023 г. N 74776) Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов <https://docs.cntd.ru/document/1302339887>

4. Профессиональный стандарт "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией", утвержденного Приказом министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020г. №333н, зарегистрированного в Минюсте РФ 15 июля 2020 г., регистрационный № 58957. Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов <https://base.garant.ru/74385595/>

#### Основные источники:

1. Ахметова А.В. Информационные технологии в документальном обеспечении управления и архивном деле: учебное пособие / А.В. Ахметова. – Комсомольск-на-Амуре: ФГБОУ ВПО «КнАГТУ», 2014 – 143 с. – ISBN 978-5-7765-1068-7 [https://knastu.ru/media/files/page\\_files/page\\_421/posobiya\\_2014/\\_Akhmetova\\_Informatsionnyye\\_tekhnologii\\_v\\_dokumentatsionnom\\_obespechenii\\_upravleniya\\_i\\_arkhivnom\\_dele.pdf](https://knastu.ru/media/files/page_files/page_421/posobiya_2014/_Akhmetova_Informatsionnyye_tekhnologii_v_dokumentatsionnom_obespechenii_upravleniya_i_arkhivnom_dele.pdf)
2. Басаков М.И. Документационное обеспечение управления (с основами архивоведения): учебное пособие / М.И. Басаков. — 2-е изд., стер. — М.: КНОРУС, 2016. — 216 с. — (Начальное и среднее профессиональное образование). ISBN 978-5-406-04536-7 [http://library.lgaki.info:404/2017/Басаков\\_Делопроизводство.pdf](http://library.lgaki.info:404/2017/Басаков_Делопроизводство.pdf)
3. Вострецова Е.В. Основы информационной безопасности: учебное пособие для студентов вузов / Е.В. Вострецова.— Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019.— 204 с. ISBN 978-5-7996-2677-8 <https://studfile.net/preview/16707524/>
4. Деревянкин Е.В. Деловое общение: учебное пособие. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. — 48 с. — ISBN 978-5-7996-1454-6 <https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/34753/1/978-5-7996-1454-6.pdf>
5. Дзялошинский И. М., Пильгун М. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 433 с. — Серия: Бакалавр. Углубленный курс. ISBN 978-5-9916-3044-3
6. Зайцева Е. В., Гончарова Н.В. Делопроизводство и документооборот в системе государственного и муниципального управления: учебно-методическое пособие / Екатеринбург: Изд-во Уральского университета, 2017. – 175 с. – ISBN 978-5-7996-2233-6
7. Капкан М.В. Деловой этикет: учебное пособие / Капкан М.В., Лихачева Л.С. — Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2017. — 168 с. — ISBN 978-5-7996-2076-9.

8. Приставченко О.В., Эгамов А.И. Информационные технологии в документационном обеспечении управления в архивном деле: Учебно-методическое пособие / составители: О.В. Приставченко, А.И. Эгамов. Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2017.
9. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО М.: Издательство Юрайт, 2018. – 207 с. – ISBN: 978-5-9916-7315-0
10. Смирнова Е.П. Делопроизводство для секретаря. Разработка, учет и хранение служебной документации: практическое пособие / Смирнова Е.П. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 210 с. — ISBN 978-5-4486-0465-2.
11. Хмельницкая О.Е. Секретарь - лицо компании: имидж секретаря, деловой этикет и протокол / Хмельницкая О.Е. — Новосибирск: Сибирское университетское издательство, 2017. — 127 с. — ISBN 978-5-379-02028-6.
12. Шувалова Н.Н., Иванова А.Ю. Основы делопроизводства. Язык служебного документа: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общ. ред. Н. Н. Шуваловой. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 428 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). ISBN 978-5-534-10848-4

#### **Дополнительная литература:**

1. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. Психология и этика делового общения: Учебник и практикум для академического бакалавриата. Люберцы: Юрайт, 2016. 463 с.
2. Венделева М.А., Вертакова Ю.В. Информационные технологии в управлении.: Учебное пособие для бакалавров. Люберцы: Юрайт, 2016. 462 с.
3. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие. М.: НИЦ Инфра-М, 2013. 190 с.
4. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления и делопроизводство. М.: Юрайт, 2014. 576 с.
5. Ловчева М. В., Галкина Е. Н., Гурова Е. В. Делопроизводство в кадровой службе. М.: Проспект, 2019. 80 с.
6. Лыткина О. И., Селезнева Л.В. Культура речи и деловое общение. Сборник упражнений. Учебное. М.: РГСУ, 2013. 168 с.
7. Свиридова М.Ю. Информационные технологии в офисе: Практические упражнения. М.: Academia, 2016. 800 с.
8. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. М.: Ось-89, 2013. 320 с.
9. Тимофеев М. И. Деловые коммуникации. Учебное пособие. М.: РИОР, Инфра-М, 2016. 128 с.
10. Трофимова О. В., Купчик Е.В. Основы делового письма. М.: Флинта, Наука, 2014. 306 с.

#### **9.4. Методические указания по выполнению практических и самостоятельных заданий**

Практические задания, предусмотренные данной программой, выполняются посредством использования средств дистанционной образовательной платформы.

Все задания выполняются в программе Microsoft Office Word. Готовые файлы с ответами загружаются на платформу в специально отведенную форму в личном кабинете слушателя.

При выполнении практических и самостоятельных заданий слушатель может использовать изученные лекционные материалы, нормативно-правовые акты, размещенные в открытых информационно-справочных системах, другие открытые источники информации по заданной теме.

Задания выполняются на листах формата А-4 (210x297мм). Текст работы должен быть написан грамотно, без исправлений и произвольных сокращений и набран на компьютере шрифтом Times New Roman – 14 через 1 интервал с обязательным соблюдением стандартных полей:

Левое поле листа – 20 мм

Правое поле листа – 10 мм

Верхнее поле листа – 20 мм

Нижнее поле листа – 20 мм