

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Рукович Александр Владимирович

Должность: Директор

Дата подписания: 20.06.2025 13:45:53

Уникальный программный ключ:

f45eb7c44954саас05еа7d4f32eb8d7d6b3cb96ae6d9b4bda094afddaffb705f

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»

Технический институт (филиал) в г. Нерюнгри

Кафедра экономических, гуманитарных и общеобразовательных дисциплин
(наименование учебного или структурного подразделения)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ТИ (ф) СВФУ

А.В. Рукович

“ ” _____ г.

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

«Секретарь-администратор»

Код и наименование программы профессионального обучения

Разработчик: Яковлева Л.А., доцент кафедры ЭГиОД ТИ (ф) СВФУ
(ФИО, должность, наименование учебного подразделения СВФУ)

Директор: Рукович А.В., ТИ (ф) СВФУ в г. Нерюнгри
(ФИО, наименование учебного или структурного подразделения СВФУ)

Рекомендовано: Ядреева Л.Д., председатель УМС ТИ (ф) СВФУ
(ФИО, председатель УМК учебного подразделения СВФУ)

Утверждено:

На заседании УМС ТИ (ф) СВФУ № 9 от 24.04.2025 г.

Секретарь УМС ТИ (ф) СВФУ: _____ Ядреева К.Д.
(подпись) (расшифровка подписи)

Нерюнгри 2025

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Основная программа профессионального обучения «Секретарь-администратор» является частью основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 45.03.01 «Филология».

Целью реализации программы является формирование у обучающихся профессиональных компетенций (знаний, умений и навыков) по профессии рабочего «Секретарь-администратор» в рамках 3 уровня квалификации вида профессиональной деятельности «*Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм*», предусмотренного профессиональным стандартом 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

Категория слушателей: студенты направления подготовки 45.03.01 «Филология», профиль «Отечественная филология (Русский язык и литература)».

Организация профессионального обучения регламентируется программой профессионального обучения, в том числе учебным планом, календарным учебным графиком, рабочими программами дисциплин, локальными нормативно-правовыми актами института, расписанием занятий.

Основными формами профессионального обучения являются теоретические и практические занятия, консультации, выполнение практической квалификационной работы.

Режим занятий: Учебные занятия в институте проводятся по утвержденному расписанию в соответствии с учебным планом, программой профессионального обучения и основной профессиональной образовательной программой в соответствии с режимом занятий обучающихся ТИ (ф) СВФУ и Правилами внутреннего распорядка обучающихся СВФУ. Единицей измерения трудоемкости программы профессионального обучения является «академический час», который включает в себя аудиторные часы (теоретические, практические и лабораторные занятия, часы, отведенные на итоговую аттестацию) и часы самостоятельной работы. Академический час устанавливается продолжительностью 45 минут. Учебные занятия проводятся по графику шестидневной рабочей недели. Максимальный объем учебной нагрузки составляет 54 академических часа в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной учебной нагрузки по освоению основной образовательной программы и программы профессионального обучения.

Обучение осуществляется в **очной форме** с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

По окончании теоретического блока проводится промежуточная аттестация. Форма промежуточной аттестации – зачет. По окончании обучения проводится итоговая аттестация. Форма итоговой аттестации – квалификационный экзамен.

Итоговый квалификационный экзамен проводится по билетам. Каждый билет состоит из 4 вопросов, 2 вопроса теоретических и 2 практических.

К концу обучения каждый обучающийся должен уметь самостоятельно выполнять все работы, предусмотренные квалификационной характеристикой по профессии.

Объем программы: 180 часов.

Квалификация, присваиваемая выпускникам образовательной программы: «Секретарь-администратор».

Профессиональный стандарт 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.

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Организационное обеспечение деятельности организации	3	Прием и распределение телефонных звонков организации	А/01.3	3
			Организация работы с посетителями организации	А/02.3	3
			Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	А/03.3	3
В	Документационное обеспечение	5	Организация работы с документами	В/01.5	5

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
«Секретарь-администратор»
(Наименование курса)**

№ п/п	Учебные предметы	Количество часов		
		Всего	В том числе	
			Теоретические занятия	Практические занятия
Учебные предметы профессионального цикла				
1	ФТД.01.01 Основы организационного обеспечения управления, 3 семестр	72	-	54
2	ФТД.01.02 Основы документационного обеспечения управления, 3 семестр	72	18	18
Квалификационный экзамен				
	ФТД.01.03 (К) Квалификационный экзамен ПО «Секретарь-администратор», 3 семестр	36	-	-
	Итого	180	18	72

Профессиональный цикл
ФТД.01.01 Основы организационного обеспечения управления
(наименование учебного предмета)
распределение учебных часов по разделам и темам

№№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов		
		Всего ауд.	в том числе	
			Теоретич еские занятия	Практич еские занятия
1	2	3	4	5
Раздел 1. Введение в профессию				
1.1	Понятие организационного обеспечения управления, его виды, структура, функции.	2	-	2
1.2	Организация деятельности секретаря-администратора.	6	-	6
1.3	Работа с информацией	2	-	2
1.4.	Охрана труда и техника безопасности	2	-	2
	Итого по разделу	12	-	12
Раздел 2. ИКТ в работе секретаря-администратора				
2.1	ИКТ и программные средства в деятельности секретаря-администратора.	4	-	4
2.2	Средства обработки, сканирования, копирования и размножения документов.	2	-	2
2.3	Пакет прикладных программ Microsoft Office.	2	-	2
2.4.	Обзор современного прикладного ПО для работы секретаря-администратора.	2	-	2
	Итого по разделу	10	-	10
Раздел 3. Организация приема посетителей				
3.1.	Организация работы с посетителями в приемной.	2	-	2
3.2.	Различные типы посетителей и способы эффективного взаимодействия с ними.	4	-	4
3.3.	Помощь посетителю в рамках своей роли, полномочий и обязанностей.	2	-	2
	Итого по разделу	8	-	8
Раздел 4. Специфика делового общения				
4.1.	Правила делового общения.	2	-	2
4.2.	Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации.	2	-	2
4.3.	Работа с руководителем.	6	-	6
4.4.	Приемы управления беседой.	2	-	2
	Итого по разделу	12	-	12
Раздел 5. Этика и психология делового общения				
5.1.	Правила речевого этикета в деловом общении	2	-	2
5.2.	Этикет телефонных переговоров	2	-	2
5.3.	Культура деловой переписки	2	-	2
5.4.	Корпоративная этика.	2	-	2
5.5.	Организация приема.	4	-	4
	Итого по разделу	12	-	12
	Итого	54	-	54

Содержание тем программы дисциплины

Раздел 1. Введение в профессию

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

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

Тема 1.3 Работа с информацией. Конфиденциальность информации.

Тема 1.4 Охрана труда и техника безопасности. Аптечка организации.

Раздел 2. ИКТ в работе секретаря-администратора

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

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

Тема 2.3 Пакет прикладных программ Microsoft Office.

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

Раздел 3. Организация приема посетителей

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

Тема 3.2. Различные типы посетителей и способы эффективного взаимодействия с ними.

Тема 3.3 Помощь посетителю в рамках своей роли, полномочий и обязанностей. Содействие оперативности рассмотрения просьб и предложений.

Раздел 4. Специфика делового общения

Тема 4.1 Правила делового общения.

Тема 4.2 Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации.

Тема 4.3 Работа с руководителем. Контроль исполнения поручений руководителя. Организация командировок, деловых встреч и протокольных мероприятий.

Тема 4.4 Приемы управления беседой. Профилактика конфликтов. Конфликты в деловой среде, их типология. Разрешение конфликтов.

Раздел 5. Этика и психология делового общения

Тема 5.1 Правила речевого этикета в деловом общении.

Тема 5.2 Этикет телефонных переговоров. Прием и распределение звонков.

Тема 5.3 Культура деловой переписки.

Тема 5.4 Корпоративная этика. Формирование имиджа секретаря.

Тема 5.5 Организация приема. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе. Приготовление горячих и прохладительных напитков.

Профессиональный цикл
ФТД.01.02 Основы документационного обеспечения управления
(наименование учебного предмета)
распределение учебных часов по разделам и темам

№№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов		
		Всего ауд.	в том числе	
			Теоретич еские занятия	Практич еские занятия
1	2	3	4	5
1	Тема 1. Роль и значение делопроизводства в деятельности предприятия. Основные понятия.	4	2	2
2	Тема 2. Современное делопроизводство. Требования к оформлению реквизитов документа и 0,5 1 - 1,5 1 20 бланков служебной документации в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003	8	4	4
3	Тема 3. Системы документации: организационные, распорядительные, информационно-справочные и кадровые документы. Требования к составлению и оформлению.	8	4	4
4	Тема 4. Организация документооборота на предприятии. Особенности работы с конфиденциальной информацией	8	4	4
5	Тема 5. Систематизация и текущее хранение документов. Передача дел в архив организации (государственный или муниципальный архив)	8	4	4
	Итого	36	18	18

Содержание тем программы дисциплины

Тема 1. Роль и значение делопроизводства в деятельности предприятия. Основные понятия.

История развития системы государственного делопроизводства в России. Место и роль документов в управлении на современном этапе. Делопроизводство, ДОУ (документационное обеспечение управления), документоведение, документирование, документ, электронный документ, электронная подпись, реквизит, средства документирования, юридическая сила документов и др. Функции документов: общие функции (информационная, коммуникативная, культурная, воспитательная, социальная, функция исторического источника) и специальные функции (управленческая, правовая, учетная). Классификация документов по различным признакам (с приведением примеров): по видам деятельности; по способу фиксации информации; по месту составления; по степени сложности; по степени секретности; по срокам хранения и т.д.

Тема 2. Современная нормативная база делопроизводства. Требования к оформлению реквизитов документа и бланков служебной документации в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003.

Законодательные акты РФ в сфере документации и информации; указы и распоряжения Президента РФ, постановления Правительства РФ в сфере делопроизводства; нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти (министерств, комитетов, служб, агентств и др.), регламентирующие вопросы документационного обеспечения; государственные и международные стандарты на документы. Значение новых

нормативных документов для развития и совершенствования ДООУ в государственных и негосударственных организациях. Особенности оформления бухгалтерской документации. Законодательные и нормативные документы в сфере оформления учетной документации. ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». Общий вид и состав реквизитов. Требования к оформлению реквизитов. Схемы построения документов с продольным и угловым расположением реквизитов. Общий бланк, бланк письма, бланк конкретного вида документа. Требования к бланкам документов: набор необходимых реквизитов, размер полей, формат. Особый порядок работы с гербовыми бланками.

Переход на новый стандарт по оформлению реквизитов ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

Тема 3. Системы документации: организационные, распорядительные, Информационно-справочные, кадровые и финансово-бухгалтерские документы. Требования к составлению и оформлению.

Организационные документы: устав, положение об организации (структурном подразделении), учредительный договор, инструкции (в том числе должностные), регламент, структура и штатная численность, штатное расписание. Требования к их оформлению: набор необходимых реквизитов, формат, структура документа, стилистические особенности текста. Распорядительные документы: приказы по основной деятельности, распоряжения, указания, решения, постановления. Требования к их оформлению: набор необходимых реквизитов, формат, структура документа, стилистические особенности текста. Информационно-справочные документы: протоколы, акты, справки, докладные, служебные и объяснительные записки, телефонограммы, телеграммы, факсы. Требования к их оформлению: набор необходимых реквизитов, формат, структура документа, стилистические особенности текста. Классификация деловой переписки. Деловые письма: их разновидности и оформление. Документирование трудовых отношений. Обзор трудового законодательства. Требования к локальным актам (правила внутреннего трудового распорядка, штатное расписание, график отпусков, должностные инструкции и др.). Состав и правила оформления кадровой документации, применение унифицированных форм. Приказы по приему, переводу, увольнению, премированию, командированию, предоставлению отпусков. Анализ типичных ошибок кадровиков. Порядок формирования и ведения личных дел и личной карточки работника. Правила оформления и ведения трудовых книжек. Особенности составления и оформления финансово-бухгалтерских документов.

Тема 4. Организация документооборота на предприятии. Особенности работы с конфиденциальной информацией.

Традиционный документооборот. Порядок движения документов в организации. Организация приема, первичной обработки, доставки и отправки документов. Правила и виды регистрации документов. Учет объема документооборота. Информационные технологии регистрации, учета, поиска документов. Система электронного документооборота. Законодательная и нормативная база электронного документооборота. Обзор и анализ современного российского рынка систем электронного документооборота и архива. Особенности организации работы с электронными документами, подписанными электронной подписью. Подходы и требования к организации архивного хранения электронных документов: технологии защиты целостности и аутентичности, технологии поддержки миграции, форматы хранения. Отечественный и зарубежный опыт использования электронной подписи. Автоматизация бухгалтерского учета на предприятии, обзор основных программных продуктов. Особенности работы с конфиденциальной информацией. Обзор действующего законодательства. Перечень

сведений конфиденциального характера. Обязанности сотрудников, организующих, осуществляющих и контролирующих конфиденциальное делопроизводство. Обеспечение безопасности персональных данных в организации. Особенности работы с документами, содержащими коммерческую и служебную тайну.

Понятие государственной тайны. Правовые и организационные основы системы защиты государственной тайны в Российской Федерации.

Тема 5. Систематизация и текущее хранение документов. Передача дел в архив организации (государственный или муниципальный архив). Обзор действующего законодательства: ФЗ «Об архивном деле в РФ»; Основные правила работы архивов организаций и др. Хранение документов в оперативной деятельности организации. Номенклатура дел организации, ее назначение, правила составления, порядок утверждения. Корректировка номенклатуры дел. Правила формирования и ведения дел. Определение ценности документов. Экспертная комиссия организации, положение об экспертной комиссии. Подготовка и порядок передачи дел на хранение в архив организации, государственный или муниципальный архив. Уничтожение документов с истекшими сроками хранения.

Планируемые результаты освоения программы

В результате освоения основной программы профессионального обучения «Секретарь-администратор» обучающиеся должны владеть:

- *необходимыми знаниями:*

Виды документов, их назначение

Порядок работы с документами

Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации

Правила делового общения

Правила документационного обеспечения деятельности организации

Правила защиты конфиденциальной служебной информации

Правила и сроки отправки исходящих документов

Правила организации и формы контроля исполнения документов в организации

Правила организации приема посетителей

Правила организации приемов в офисе

Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним

Правила работы с входящими, исходящими и внутренними документами

Правила речевого этикета

Правила сервировки чайного (кофейного) стола

Правила составления и оформления информационно-справочных, организационных, управленческих документов

Системы электронного документооборота

Современные информационные технологии работы с документами

Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами

Схемы документооборота

Типовые сроки исполнения документов

Требования охраны труда

Требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами

Функции, задачи, структура организации, ее связи

Этика делового общения

- *необходимыми умениями,*

Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы

Вести учетные формы, использовать их для работы
Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации
Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи
Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации
Обеспечивать конфиденциальность информации
Общаться с посетителями
Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками
Оценивать результаты в рамках поставленных задач
Пользоваться базами данных, в том числе удаленно
Пользоваться справочно-правовыми системами
Применять информационно-коммуникационные технологии
Применять правила русского языка
Применять современные информационно-коммуникационные технологии для работы с документами, в том числе для ее оптимизации и повышения эффективности
Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации
Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации
Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций
Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия
Соблюдать служебный этикет
Создавать положительный имидж организации
Составлять и вести учетные документы сотрудников организации
Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров

- трудовыми действиями.

Ведение журнала записи посетителей
Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей
Ведение журнала разъездов работников организации
Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками
Контроль исполнения документов в организации
Координация работы курьеров и водителей организации
Обработка и отправка исходящих документов
Организация доставки документов исполнителям
Организация и бронирование переговорных комнат
Организация работы по регистрации, учету, хранению и передаче в соответствующие структурные подразделения документов текущего делопроизводства
Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации
Подготовка входящих документов для рассмотрения руководителем
Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону
Предварительное рассмотрение и сортировка документов на регистрируемые и нерегистрируемые
Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)
Прием и первичная обработка входящих документов
Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации
Регистрация входящих документов
Регистрация поступающих телефонных звонков
Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе

Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей
Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей
организации
Учет посетителей и оформление пропусков

Условия реализации программы

Основная программа профессионального обучения «Секретарь-администратор» является частью основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 45.03.01 Филология, профили «Отечественная филология (русский язык и литература)» и «Зарубежная филология (английский язык и литература)».

Процесс профессионального обучения осуществляется в помещениях института с использованием учебно-методической и материально-технической базы.

Наполняемость учебной группы не должна превышать 25 человек.

Продолжительность учебного часа теоретических и практических занятий должна составлять 1 академический час (45 минут).

В учебном процессе используется материально-техническая база и кадровые ресурсы Технического института (филиала) СВФУ.

Система оценки результатов освоения программы

Осуществление текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, установление их форм, периодичности и порядка проведения определяется рабочими программами дисциплин профессионального обучения.

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена. Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний. Лица, получившие по итогам промежуточной аттестации неудовлетворительную оценку, к сдаче квалификационного экзамена не допускаются.

К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

Промежуточная аттестация и проверка теоретических знаний при проведении квалификационного экзамена проводятся с использованием материалов, утверждаемых директором ТИ (ф) СВФУ.

Результаты квалификационного экзамена оформляются протоколом. Индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах информации об этих результатах осуществляются на бумажных и (или) электронных носителях.

Контрольно-оценочные материалы итоговой аттестации

Тестирование для промежуточной аттестации

ВОПРОСЫ

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

- 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
11. 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

12. Распоряжения, издаваемые руководством организации, считаются:
- а) правовыми актами
 - б) распорядительными документами
 - в) другой вариант
13. Какой из документов регламентирует деятельность конкретного должностного лица?
- а) должностная инструкция
 - б) положение об отделе
 - в) приказ
14. 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»
15. Какой срок исполнения установлен для писем от организаций?
- а) семь дней
 - б) 10 дней
 - в) три дня
16. 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 - предварительное рассмотрение - регистрация - рассмотрение руководителей- исполнение - направление в дело
 - в) оформление документа - подписание - регистрация - согласование - утверждение – отправка
17. Каким способом проставляется дата в грифе утверждения документа?
- а) машинописным способом
 - б) секретарь проставляет ее от руки после утверждения документа
 - в) ее проставляет руководитель в момент утверждения документа
18. Как называется документ, фиксирующий ход обсуждения и принятия решения на заседании в компании?
- а) решение
 - б) протокол
 - в) распоряжение
19. Нужно ли регистрировать письма-напоминания?
- а) нет
 - б) да
 - в) по усмотрению секретаря-администратора
20. 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

21. Если для передачи документа используется факсимильная связь, какой объем документа считается предельно допустимым?
- а) три листа
 - б) пять листов
 - в) 10 листов
22. В письменном обращении слова «господин» и «госпожа»:
- а) пишутся полностью
 - б) пишутся полностью при обращении к высокопоставленным лицам
 - в) всегда сокращаются.
23. Какую формулировку должен иметь заголовок к тексту протокола?
- а) в предложном падеже
 - б) в дательном падеже
 - в) в родительном падеже
24. Сколько адресатов может быть на одном документе?
- а) не более трех
 - б) не более четырех
 - в) не более одного
25. 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
26. Какой термин, как правило, используется в работе с документами, содержащими коммерческую тайну, конфиденциальные сведения?
- а) учет
 - б) регистрация
 - в) другой
27. 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
28. 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
29. Какой бланк используется при оформлении протокола?
- а) бланк организации
 - б) бланк не используется
 - в) бланк строгой отчетности

30. Что используется при издании совместных приказов?

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

ОТВЕТЫ К ТЕСТУ

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
11.	б
12.	б
13.	а
14.	а
15.	б
16.	б
17.	в
18.	б
19.	б
20.	б
21.	б
22.	в
23.	в
24.	б
25.	а
26.	а
27.	а
28.	в
29.	а
30.	б

Показатели, критерии и шкала оценивания

Процент выполненных тестовых заданий	Результат тестирования
>60%	зачтено
<60%	не зачтено

ВОПРОСЫ К ИТОГОВОМУ КВАЛИФИКАЦИОННОМУ ЭКЗАМЕНУ

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1 БЛОК

1. Прием и первичная обработка входящей корреспонденции.
2. Обработка отправляемой корреспонденции.
3. Прохождение внутренних документов в организации.
4. Регистрация документов.
5. Контроль исполнения документов.
6. Классификация деловых документов.
7. Требования к формуляру и бланку документа.
8. Справочно-информационная работа с документами.
9. Нормативно-правовое обеспечение деятельности секретаря.
10. Способы защиты конфиденциальной информации в организации.

2 БЛОК

1. Правила ведения телефонных переговоров.
2. Правила работы с посетителями в приемной.
3. Организация совещаний и протокольных мероприятий.
4. Организация командировок руководителя.
5. Планирование рабочего времени руководителя.
6. Организация рабочего пространства секретаря.
7. Правила речевого этикета секретаря.
8. Основные принципы деловой этики и этикета секретаря.
9. Требования охраны труда в работе секретаря.
10. Технические средства управления в офисе, их классификация, назначение, принцип работы.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

3 БЛОК

1. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word информационное письмо.
2. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word гарантийное письмо.
3. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-рекламацию.
4. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word рекламное письмо.
5. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word сопроводительное письмо.
6. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-запрос.
7. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-подтверждение.
8. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-приглашение.
9. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-напоминание.
10. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word поздравительное письмо.

4 БЛОК (ситуационные задачи)

1. Посетитель пришел на переговоры к одному из руководителей компании на 15 минут раньше назначенного времени. Ваши действия? Обоснуйте их.
2. Посетитель, которому назначена встреча одним из руководителей компании, ждет уже 5 минут. В этот момент руководитель сообщает вам по телефону, что будет на месте только через 15 минут. Ваши действия?
3. Осмотрите наш офис/эту комнату. Что здесь удачно и что бы вы предложили улучшить с точки зрения офис-менеджмента?
4. Представьте себе, что вам нужно выбрать оптимального поставщика канцелярских товаров для компании. Опишите свои действия и то, каким образом вы будете принимать решение.
5. 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?
6. Ваша задача — выбрать компанию-провайдера и организовать обеды в офисе. Ваши действия?
7. В офисе звучит сирена пожарной тревоги. Ваши действия?
8. Вас просят выполнить работу, которая не входит в ваши непосредственные обязанности, но больше никто ее сейчас не сможет сделать исходя из уровня квалификации. Ваши действия?
9. Ваш руководитель должен быть в Амстердаме через 5 дней. Виза в Голландию делается в течение трех недель. Ваши действия?
10. Вы – офис-менеджер и набираете персонал в секретариат. Ваши действия? Каковы будут основные 3-4 требования к будущим сотрудникам?

Показатели, критерии и шкала оценивания

Уровень освоения	Критерий	Оценка
Высокий	Даны полные, развернутые ответы на поставленные теоретические вопросы, показана совокупность осознанных знаний по дисциплинам, доказательно раскрыты основные положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание по предметам демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком с использованием современной лингвистической терминологии. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа. В практическом задании может быть допущена 1 фактическая ошибка.	отлично
Базовый	Даны полные, развернутые ответы на поставленные теоретические вопросы, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием	хорошо

	современной гистологической терминологии. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя. В практическом задании могут быть допущены 2-3 фактические ошибки.	
Минимальный	Даны полные, развернутые ответы на поставленные теоретические вопросы. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции. В практическом задании могут быть допущены 4-5 фактических ошибок.	удовлетворительно
Не освоено	Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса по билету с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, терминология не используется. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента. В практическом задании допущено более 5 фактических ошибок. <i>или</i> Ответ на вопрос полностью отсутствует <i>или</i> Отказ от ответа	неудовлетворительно

Учебно-методические материалы, обеспечивающие реализацию программы

Учебно-методические материалы представлены:

Основные источники:

1. Конституция РФ.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации.
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях.
5. Уголовный кодекс Российской Федерации.
6. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 № 273-ФЗ.
7. Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 № 149-ФЗ.
8. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 № 152-ФЗ.
9. Закон РФ "О государственной тайне" от 21.07.1993 № 5485-1.
10. Федеральный закон "О коммерческой тайне" от 29.07.2004 № 98-ФЗ.

11. Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 № 59-ФЗ.
12. Федеральный закон "Об электронной подписи" от 06.04.2011 № 63-ФЗ.
13. Федеральный конституционный закон от 25.12.2000 № 2-ФКЗ "О Государственном гербе Российской Федерации".
14. Федеральный закон "О государственном языке Российской Федерации" от 01.06.2005 № 53-ФЗ.
15. Закон РФ "О языках народов Российской Федерации" от 25.10.1991 № 1807-1.
16. Приказ Минобрнауки России от 18.04.2013 № 292 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения".
17. Приказ Минобрнауки России от 02.07.2013 № 513 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение".
18. Приказ Минтруда России от 06.05.2015 № 276н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией".
19. "ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст).
20. Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти".
21. Приказ Росархива от 23.12.2009 № 76 "Об утверждении Методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти".
22. "Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения" (одобрена коллегией Главархива СССР 27.04.1988, Приказ Главархива СССР от 25.05.1988 № 33).
23. "ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации" (утв. Постановлением Госстандарта России от 30.12.1993 № 299).
24. Федеральный закон "Об архивном деле в Российской Федерации" от 22.10.2004 № 125-ФЗ.
25. Приказ Минкультуры России от 31.03.2015 N 526 "Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях".
26. Приказ Минкультуры России от 25.08.2010 № 558 "Об утверждении "Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения".

Дополнительные источники:

27. Андреева В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учеб.-практ. Пособие для студ. вузов. – М.: Кнорус, 2010.
28. Анодина Н.Н. Деловое письмо: методика составления и правила оформления: практич. пособие. – М.: Омега-Л., 2008.

29. Басаков М.И., Замыцкова О.И. Делопроизводство. Документационное обеспечение управления: учеб.для студ. ср. проф. образования. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2009.
30. Ленкевич Л.А. Делопроизводство: учеб.пособие. – М.: Академия, 2008.
31. Стенюков М.В. Основы документообращения и делопроизводства: учеб.пособие для студ. вузов. – М.: А-Приор, 2007.

Электронные образовательные ресурсы:

1. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru/>).
2. Официальный сайт Федерального архивного агентства (<http://archives.ru/>).
3. Секретарь-референт. Профессиональный журнал для секретарей и офис-менеджеров (<https://www.profiz.ru/sr/>)
4. Сообщество «Клуб секретарей» (<https://www.superjob.ru/community/assistant/>)
5. Русский филологический портал Philology.ru, <http://www.philology.ru/>
6. Электронная информационно-образовательная среда «Moodle»
7. Справочник секретаря и офис-менеджера (<http://sekretariat.ru/>)
8. Правила работы с документами (<https://edou.olimpoks.ru/>)

Лист регистрации изменений

[illegible]

Лист учета периодических проверок

[illegible]