

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Рукович Александр Владимирович

Должность: Директор

Дата подписания: 15.06.2026 11:49:20

Уникальный программный ключ:

f45eb7c44954саас05ea7d4f32eb8d7d6b3cb96ae6d9b4bda094afddaffb705f

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

Председатель

Ученого совета ТИ (ф) СВФУ

_____ / А.В. Рукович

«_____» _____ 2026 г.

**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

по профессии

«Секретарь-администратор»

Код профессии: 203482

Уровень квалификации – 3

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 23.04.2026 г.

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

г. Нерюнгри, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. Пояснительная записка | 3 |
| 2. Содержание программы | 9 |
| 3. Система оценки результатов освоения программы | 14 |
| 4. Организационно-педагогические условия реализации программы | 34 |

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Нормативно-правовые основания разработки программы: основные направления деятельности по реализации основных программ профессионального обучения в СВФУ определяются государственной политикой Российской Федерации, включающей законодательную, нормативно-правовую, идеологическую, финансовую составляющие.

Законодательные и нормативно-методические основы деятельности системы основных программ профессионального обучения представлены с учетом требований:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

2. Приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. N 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».

3. Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих.

4. Профессиональные стандарты, включенные в реестр Минтруда РФ на 2024 г.

5. Положение о порядке разработки, утверждения и реализации основных программ профессионального обучения в СВФУ.

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)».

Трудоемкость обучения: 180 часов.

Срок обучения: 5 месяцев.

Форма обучения: обучение осуществляется в очной форме с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Место прохождения обучения: учебные занятия проводятся в институте 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.

Итоговая аттестация: 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.

Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт

Код и наименование профессионального стандарта: 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

Дата утверждения профессионального стандарта: *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 |

Планируемые результаты обучения

В планируемых результатах обучения перечисляется знания, умения, владения и (или) компетенции которые определяются с учетом профессиональных стандартов, квалификационных справочников и т.п.), необходимые для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными профессиональными средствами.

В результате освоения основной программы, слушатели будут знать, уметь, владеть:

Трудовая функция: А/01.3 Прием и распределение телефонных звонков организации.

Знать:

1. Нормативно-правовые и локальные основы: правила внутреннего трудового распорядка, регламенты документационного обеспечения и делопроизводства в части работы с входящей и исходящей информацией, правила защиты персональных данных и конфиденциальной информации.
2. Организационные основы: организационно-штатную структуру организации, функциональные обязанности подразделений и должностных лиц для корректной маршрутизации звонков.
3. Коммуникативные стандарты: нормы современного русского литературного языка, правила делового речевого этикета, стандарты и скрипты телефонных переговоров (приветствие, идентификация, удержание на линии, прощание).
4. Технические основы: принципы работы современных телекоммуникационных систем (АТС, IP-телефония), назначение и функции стационарных и мобильных терминалов, гарнитур.
5. Алгоритмы действий: порядок приема, регистрации и передачи телефонных сообщений; алгоритмы действий в нестандартных ситуациях (обрыв связи, ошибочный номер, хулиганские звонки).

Уметь:

1. Осуществлять первичный контакт: профессионально принимать входящие звонки, соблюдая стандарты делового этикета и речевые нормы, представляться и идентифицировать звонящего.

2. Маршрутизировать вызовы: определять цель звонка и корректно переводить вызов на нужное должностное лицо или в подразделение, используя функции телефонного аппарата (переадресация, конференц-связь, удержание вызова).
3. Работать с информацией: грамотно и полно принимать телефонные сообщения в отсутствие адресата, фиксировать их в установленных формах (журналы, электронные формы) и обеспечивать их своевременную передачу.
4. Эксплуатировать оборудование: уверенно пользоваться аппаратно-программными средствами связи (телефонными аппаратами, гарнитурами, программными телефонами на ПК).
5. Вести базы данных: актуализировать и поддерживать в рабочем состоянии внутренние и внешние справочники контактов (контакт-листы, списки добавочных номеров).
6. Оказывать справочные услуги: отвечать на типовые запросы абонентов без переключения на исполнителей, владея базовой информацией об организации (режим работы, адрес, сайт, контакты подразделений).

Владеть:

1. Технологиями деловой коммуникации: технологиями профессионального устного общения, приемами активного слушания, техниками управления телефонным разговором и удержания внимания собеседника.
2. Аппаратно-программными средствами: интерфейсами и функционалом офисных АТС, специализированным программным обеспечением для учета звонков и ведения клиентских баз.
3. Техниками психологической устойчивости: методами и приемами нейтрализации конфликтных ситуаций, работы с возражениями и эмоционально нестабильными абонентами.

Трудовая функция: А/02.3 Организация работы с посетителями организации

Знать:

1. Нормативно-правовые основы: законодательство РФ о порядке рассмотрения обращений граждан, правила внутреннего трудового распорядка, локальные акты организации, регламентирующие прием посетителей и пропускной режим.
2. Организационные основы: организационно-штатную структуру организации, расположение кабинетов и подразделений, ФИО, должности и график приема руководящего состава.
3. Коммуникативные стандарты: нормы современного русского литературного языка, правила делового речевого и неречевого этикета при личной встрече, стандарты гостеприимства.
4. Психологические основы: базовые основы психологии общения, типологию посетителей, принципы работы с разными категориями граждан (в том числе с маломобильными группами населения).
5. Алгоритмы действий: порядок регистрации и учета посетителей, алгоритмы действий в нестандартных и конфликтных ситуациях, порядок действий при угрозе безопасности или чрезвычайных обстоятельствах.

Уметь:

1. Осуществлять первичный контакт: профессионально встречать посетителей, соблюдая нормы делового этикета, представляться и проявлять доброжелательность.
2. Выявлять цель визита и маршрутизировать: уточнять цель обращения, записывать на прием к должностным лицам, сопровождать посетителей до нужного кабинета или подразделения.
3. Информировать и консультировать: предоставлять посетителям справочную информацию о деятельности организации, режиме работы, контактах подразделений, перечне необходимых документов.

4. Действовать в нестандартных ситуациях: корректно реагировать на нарушение пропускного режима, отказ в приеме, жалобы, конфликты, обращаться к руководству или службе безопасности при необходимости.

5. Работать с обращениями: принимать от посетителей документы и заявления, фиксировать их и передавать ответственным лицам в установленные сроки.

Владеть:

1. Технологиями делового общения и гостеприимства: приемами приветствия, сопровождения, удержания внимания, создания благоприятного имиджа организации при личном контакте.

2. Системами контроля и управления доступом: электронными журналами регистрации, программным обеспечением для управления пропускным режимом, системами видеонаблюдения (в рамках должностных обязанностей).

3. Техниками психологической устойчивости и конфликтологии: методами деэскалации конфликтных ситуаций, работы с претензиями, эмоционально нестабильными и агрессивными посетителями.

4. Навыками самоконтроля и невербальной коммуникации: приемами контроля мимики, жестов, позы, интонации для поддержания профессионального имиджа организации.

Трудовая функция: А/03.3 Выполнение координирующих и обеспечивающих функций

Знать:

1. Организационно-правовые основы: структуру и полномочия органов управления организации, организационно-штатную структуру, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции работников.

2. Основы менеджмента и управления: принципы организации работы руководителя, основы планирования и прогнозирования, основы принятия управленческих решений.

3. Регламенты взаимодействия: порядок информационного взаимодействия между руководителем и структурными подразделениями, регламенты документооборота и маршрутизации документов.

4. Порядок контроля: систему и методы контроля исполнения поручений руководителя, сроки и формы отчетности о выполнении.

5. Правила организации совещаний: порядок подготовки, проведения и оформления результатов совещаний, заседаний, планерок, конференций (повестка дня, регламент, протокол).

6. Информационные основы: источники и способы сбора, систематизации и анализа информации, необходимой для принятия управленческих решений.

7. Коммуникативные стандарты: нормы делового общения, правила ведения переговоров, служебной переписки, этикет взаимодействия с внутренними и внешними контрагентами.

Уметь:

1. Координировать взаимодействие: согласовывать вопросы деятельности между структурными подразделениями, обеспечивать своевременный обмен информацией.

2. Планировать работу руководителя: составлять график приема посетителей, план рабочих совещаний, режим дня руководителя, планировать рабочие поездки и мероприятия.

3. Организовывать совещания и заседания: готовить повестку дня, уведомлять участников, обеспечивать необходимыми материалами, вести протокол, оформлять и рассылать решения.

4. Контролировать исполнение: отслеживать сроки выполнения поручений руководителя, напоминать ответственным, собирать информацию о ходе исполнения, готовить доклады о состоянии исполнительской дисциплины.

5. Обеспечивать руководителя информацией: собирать, систематизировать, анализировать и предоставлять руководителю справочные, аналитические и обзорные материалы по вопросам его деятельности.
6. Взаимодействовать с внешними организациями: поддерживать деловые контакты с организациями-партнерами, государственными органами, координировать вопросы совместной деятельности.
7. Подготавливать аналитические материалы: готовить справки, доклады, обзоры, сводки, проекты поручений и решений по итогам совещаний.

Владеть:

1. Технологиями координации и контроля: методами организации взаимодействия подразделений, приемами контроля исполнительской дисциплины, инструментами мониторинга выполнения поручений.
2. Методами планирования и тайм-менеджмента: приемами организации рабочего времени руководителя, методами составления расписаний и графиков, инструментами электронного календарного планирования.
3. Методиками организации совещаний: технологиями подготовки и проведения совещаний разных типов, приемами ведения протокола, способами фиксации и доведения принятых решений.
4. Системами электронного документооборота и контроля: программными модулями СЭД для контроля исполнения поручений, системами управления задачами, электронными календарями и планировщиками.
5. Навыками работы с информацией: приемами поиска, отбора, систематизации и анализа больших объемов информации из различных источников, методами подготовки аналитических и обзорных материалов.
6. Техниками деловой коммуникации: приемами ведения служебных переговоров, деловой переписки, урегулирования разногласий между подразделениями, методами убеждения и аргументации при координации вопросов.
7. Навыками самоорганизации и многозадачности: приемами эффективного распределения собственных ресурсов при выполнении большого объема координирующих функций.

Трудовая функция: В/01.5 Организация работы с документами

Знать:

1. Нормативно-правовые основы: федеральное законодательство в сфере архивного дела и делопроизводства, требования государственных стандартов (в частности, ГОСТ Р 7.0.97-2016 и актуальных редакций) к оформлению управленческих документов.
2. Правила документационного обеспечения управления: унифицированные системы документации, требования к составлению и оформлению организационных, распорядительных и справочно-информационных документов.
3. Порядок документооборота: правила и маршруты движения входящих, исходящих и внутренних документов, системы их регистрации и индексации.
4. Основы архивного дела: правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов, порядок проведения экспертизы ценности документов.
5. Информационную безопасность: требования к защите служебной тайны, персональных данных и конфиденциальной информации при работе с документами.
6. Номенклатурные правила: принципы составления и применения номенклатуры дел, сроки хранения различных категорий документов.

Уметь:

1. Составлять и оформлять документы: грамотно проектировать и оформлять управленческие документы в соответствии с действующими стандартами и правилами делопроизводства организации.

2. Организовывать документопотоки: выстраивать оптимальные маршруты движения документов, осуществлять их своевременную регистрацию и передачу исполнителям.
3. Разрабатывать шаблоны и бланки: создавать и актуализировать стандартные формы документов, бланки организации, унифицированные формы.
4. Формировать дела и архив: составлять номенклатуру дел структурных подразделений, вести текущее делопроизводство, формировать завершённые делопроизводством дела для передачи в архив.
5. Проводить экспертизу ценности: отбирать документы для длительного и временного хранения, подготавливать описи дел и акты о выделении к уничтожению документов.
6. Обеспечивать сохранность: соблюдать правила физического и электронного хранения документов, обеспечивать защиту от несанкционированного доступа и утраты.
7. Работать со справочным аппаратом: создавать и вести базы данных, каталоги, указатели и другие поисковые средства для быстрого нахождения документов.

Владеть:

1. Технологиями традиционного и электронного делопроизводства: методами организации бумажного и безбумажного документооборота, приемами работы с системами электронного документооборота.
2. Программными средствами: специализированным программным обеспечением для автоматизации делопроизводства и архивного дела, офисными приложениями для создания и форматирования документов, системами оптического распознавания текстов.
3. Методиками экспертизы ценности: инструментами и алгоритмами определения сроков хранения документов, подготовки архивных описей и справок.
4. Навыками обеспечения информационной безопасности: средствами электронной цифровой подписи, системами разграничения прав доступа к электронным документам, методами защиты файлов.
5. Техниками систематизации информации: приемами классификации, индексации и структурирования больших массивов документной информации для создания эффективных поисковых систем.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. 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 | 72 | - | 54 |
| 2 | ФТД.01.02 Основы документационного обеспечения управления | 72 | 18 | 18 |
| Квалификационный экзамен | | | | |
| | ФТД.01.03 (К) Квалификационный экзамен ПО «Секретарь-администратор» | 36 | - | - |
| | Итого | 180 | 18 | 72 |

2.2. Календарный учебный график

| Наименование дисциплин (модулей), разделов, тем и практик | Сентябрь | Октябрь | Ноябрь | Декабрь | Январь | Всего часов |
|---|----------|---------|--------|---------|--------|-------------|
| ФТД.01.01 Основы организационного обеспечения управления | 18 | 18 | 18 | 18 | - | 72 |
| ФТД.01.02 Основы документационного обеспечения управления | 18 | 18 | 18 | 18 | - | 72 |
| Квалификационный экзамен | - | - | - | - | 36 | 36 |
| Итого | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 180 |

2.3. Рабочие программы учебных предметов

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 | |
| | | | Теоретические занятия | Практические 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 ДОУ 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.

3.СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1. Промежуточная аттестация

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

Работа на практическом занятии

Изучение дисциплины осуществляется в рамках аудиторных занятий (лекционных и практических) и СРС. На практических занятиях студенты выполняют задания.

На некоторых практических занятиях изучается материал, который не рассматривается на лекциях, в целях более рационального использования аудиторного времени студента.

Критерии оценки работы на практических занятиях: владение теоретическим материалом, умение применить теоретические сведения при выполнении практических заданий, решении учебных задач.

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к практическим занятиям: проработку конспектов лекций, обязательной и дополнительной учебной литературы в соответствии с планом занятия (материал не излагается на лекциях), написание реферата.

Основной формой проверки СРС является устный фронтальный опрос на практическом занятии (в отдельных случаях требуется выполнить работу в письменной форме).

При подготовке к практическим занятиям можно пользоваться следующим алгоритмом:

1. Прочитать вопросы к данному занятию.
2. Подготовить материал согласно списку рекомендованной литературы.
3. Изучить подобранный материал.
4. Законспектировать необходимую информацию.
5. Выполнить практические задания.
6. Проверить себя по перечню вопросов к занятию.

Критерии оценки работы на практических занятиях: владение теоретическими положениями по теме; умение систематизировать теоретический и практический материал, сопоставлять различные точки зрения и определять свое отношение к ним, приводить примеры; выполнение практических заданий по теме занятия. Кроме того, приветствуется дополнение уже прозвучавших на занятии ответов.

Максимальный балл, который студент может набрать на практическом занятии, - 5/10 баллов.

Индивидуальные задания

В течение семестра обучающиеся выполняют практико-ориентированные задания.

Типовое индивидуальное задание

1. Опишите алгоритм бронирования гостиницы через Интернет.
2. Составьте пакет документов, необходимых для оформления командировки сотрудников.
3. Составьте краткий алгоритм действий секретаря в приемной руководителя при встрече посетителей разных категорий.

Типовое индивидуальное задание

Составьте объяснительную записку на имя директора ООО «Идеал» Толокнова А.П. о нарушении сроков представления финансового отчета по итогам деятельности за 1 полугодие 2022 г. Составитель объяснительной записки – начальник финансового отдела Иващенко М.Н., причина нарушения – несвоевременное представление учетной документации бухгалтерией ООО «Идеал». Регистрационный номер объяснительной

записки – 5, дата составления – 10.08.2022 г. Недостающие реквизиты документа оформите самостоятельно.

Критерии оценки:

- четкость структуры работы, логичность изложения;
- самостоятельность работы;
- правильность оформления работы с соблюдением норм СРЛЯ.

Максимальный балл, который студент может набрать на практическом занятии, - 10 баллов.

3.2. Итоговая аттестация

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.

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.

Перечень вопросов теоретической части квалификационного экзамена, критерии оценки

| Результаты обучения | Вопросы | Критерии оценки результата |
|---|--|--|
| А/01.3 Прием и распределение телефонных звонков организации | <p>1. Назовите основные нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие вопросы документационного обеспечения управления и делопроизводства.</p> <p>2. Охарактеризуйте роль локальных нормативных актов организации в деятельности специалиста по приему и распределению телефонных звонков.</p> <p>3. Какие требования к защите персональных данных и конфиденциальной информации должен соблюдать специалист при приеме телефонных звонков? Приведите примеры ситуаций, когда разглашение информации по телефону недопустимо.</p> | <p>Оценка «Отлично» выставляется обучающемуся, обнаружившему свободное владение теоретическим материалом в объеме, предусмотренном программой подготовки по всем трудовым функциям профессионального стандарта;</p> <p>продемонстрировавшему глубокое понимание нормативно-правовых, организационных, коммуникативных и технических основ профессиональной деятельности; свободно оперирующему профессиональной терминологией в области делопроизводства, телекоммуникаций, организационного</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>4. Объясните, почему специалисту по приему телефонных звонков необходимо знание организационно-штатной структуры организации. Как эта информация используется при маршрутизации вызовов?</p> <p>5. Перечислите основные этапы телефонного разговора согласно стандартам делового речевого этикета. Раскройте содержание каждого этапа.</p> <p>6. Сформулируйте требования к речевому поведению специалиста при приеме входящего звонка: приветствие, представление, интонация, темп речи, завершение разговора.</p> <p>7. Какие речевые формулы используются при постановке абонента на удержание, при переадресации вызова, при приеме телефонного сообщения в отсутствие адресата? Приведите примеры.</p> <p>8. Охарактеризуйте особенности делового речевого этикета при работе с разными категориями абонентов: руководителями организаций, внешними клиентами, внутренними сотрудниками, гражданами, обращающимися по социальным вопросам.</p> <p>9. Опишите алгоритм действий специалиста при приеме входящего звонка от внешнего абонента, желающего связаться с конкретным должностным лицом.</p> <p>10. Какие приемы и техники используются</p> | <p>обеспечения управления, делового речевого этикета и архивного дела; умеющему самостоятельно анализировать профессиональные ситуации, выявлять взаимосвязи между различными аспектами деятельности и находить оптимальные решения; способному аргументированно обосновывать принимаемые решения с опорой на теоретические положения и нормативные правовые акты; демонстрирующему знание современных тенденций развития документационного обеспечения управления и цифровых технологий; допустившему единичные неточности, которые обучающийся исправляет самостоятельно.</p> <p>Оценка «Хорошо» выставляется обучающемуся, обнаружившему уверенное владение теоретическим материалом в объеме, предусмотренном программой подготовки по всем трудовым функциям профессионального стандарта; продемонстрировавшему понимание основных теоретических положений и взаимосвязей между различными аспектами профессиональной деятельности; владеющему профессиональной терминологией в пределах, необходимых для выполнения профессиональных задач; умеющему применять</p> |
|--|---|--|

| | | |
|---|---|---|
| | <p>специалистом при работе с конфликтными и эмоционально нестабильными абонентами? Приведите примеры речевых стратегий деэскалации конфликта.</p> | <p>теоретические знания к типовым профессиональным ситуациям и в отдельных случаях — к нестандартным ситуациям с незначительной помощью экзаменатора; способному обосновывать принимаемые решения с опорой на теоретические положения; допустившему 1–2 несущественные ошибки, которые обучающийся исправляет с помощью наводящих вопросов экзаменатора.</p> |
| <p>А/02.3 Организация работы с посетителями организации</p> | <p>11. Назовите основные нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие порядок приема и рассмотрения обращений граждан, и охарактеризуйте требования, предъявляемые к организации работы с посетителями в соответствии с этими актами.</p> <p>12. Какие требования законодательства о защите персональных данных должен соблюдать специалист при регистрации посетителей и работе с их документами? Приведите примеры ситуаций, требующих особого порядка обработки персональных данных.</p> <p>13. Охарактеризуйте роль локальных нормативных актов организации (правил внутреннего трудового распорядка, регламента пропускного режима, графика приема руководящими работниками) в деятельности специалиста по организации работы с посетителями.</p> <p>14. Перечислите основные этапы профессионального взаимодействия с посетителем при личной встрече и раскройте содержание каждого этапа с точки зрения делового речевого и неречевого этикета.</p> <p>15. Сформулируйте</p> | <p>«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему знание базовых теоретических положений в объеме, необходимом для выполнения профессиональных функций, но без глубокого понимания взаимосвязей между различными аспектами профессиональной деятельности; владеющему профессиональной терминологией на уровне воспроизведения определений; демонстрирующему фрагментарное знание нормативных требований и стандартов профессиональной деятельности; испытывающему затруднения при объяснении организационных и технологических основ профессиональной деятельности; способному применять теоретические знания к типовым</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>требования к внешнему виду, речевому поведению и невербальной коммуникации специалиста, организующего работу с посетителями, и объясните, как эти требования влияют на формирование имиджа организации.</p> <p>16. Охарактеризуйте особенности делового этикета при взаимодействии с различными категориями посетителей: руководителями организаций-партнеров, абитуриентами и их родителями, студентами, представителями государственных органов, гражданами с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>17. Опишите требования к организации зоны приема посетителей: планировка, информационное обеспечение, навигация, условия ожидания. Какие средства информации должны быть доступны посетителям?</p> <p>18. Перечислите современные технические средства и системы, используемые при организации работы с посетителями, и охарактеризуйте их назначение и функции.</p> <p>19. Опишите порядок регистрации посетителей, оформления пропусков и ведения учета посещений. Какие формы регистрации (бумажные и электронные) применяются в современной практике?</p> <p>20. Опишите алгоритм действий специалиста при</p> | <p>ситуациям только с помощью экзаменатора; допустившему 2–3 существенные ошибки, которые обучающийся исправляет при значительной помощи экзаменатора; испытывающему затруднения при аргументации принимаемых решений.</p> <p>Оценка «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему отсутствие или фрагментарное знание основных теоретических положений по ключевым трудовым функциям профессионального стандарта; незнание или неверное использование профессиональной терминологии; незнание нормативных требований и стандартов профессиональной деятельности; непонимание организационных и технологических основ профессиональной деятельности; неспособность применить теоретические знания к практическим ситуациям; неспособность аргументировать принимаемые решения; допустившему существенные ошибки, которые обучающийся не способен исправить даже при помощи экзаменатора; наличие грубых нарушений норм профессиональной этики и требований информационной безопасности.</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | <p>возникновении конфликтной ситуации с посетителем. Какие приемы деэскалации конфликта применяются и в каких случаях необходимо привлечение службы безопасности или руководства?</p> | |
| <p>А/03.3 Выполнение координирующих и обеспечивающих функций</p> | <p>21. Охарактеризуйте роль знания организационно-штатной структуры и локальных нормативных актов организации в эффективном выполнении координирующих и обеспечивающих функций.</p> <p>22. Опишите основные принципы и методы планирования рабочего времени руководителя, включая составление графика приема посетителей, плана рабочих совещаний и организации рабочих поездок.</p> <p>23. Раскройте порядок подготовки, проведения и документального оформления результатов совещаний, заседаний и планерок, включая правила составления повестки дня и ведения протокола.</p> <p>24. Опишите систему и методы контроля исполнения поручений руководителя, а также формы подготовки отчетности о состоянии исполнительской дисциплины в структурных подразделениях.</p> <p>25. Объясните порядок сбора, систематизации, анализа и предоставления руководителю справочных, аналитических и обзорных материалов, необходимых для принятия управленческих решений.</p> <p>26. Охарактеризуйте</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>механизмы и регламенты информационного взаимодействия между руководителем и структурными подразделениями для обеспечения бесперебойной работы организации.</p> <p>27. Перечислите современные программные средства и системы электронного документооборота, используемые для календарного планирования, управления задачами и контроля исполнения поручений.</p> <p>28. Опишите особенности подготовки аналитических материалов, таких как справки, доклады, сводки и проекты решений, по итогам проведенных совещаний и встреч.</p> <p>29. Раскройте технологии и приемы деловой коммуникации, применяемые при ведении служебных переговоров, деловой переписке и урегулировании разногласий между подразделениями.</p> <p>30. Охарактеризуйте методы тайм-менеджмента и самоорганизации, необходимые специалисту для эффективного распределения собственных ресурсов при выполнении большого объема координирующих функций в условиях многозадачности.</p> | |
| В/01.5 Организация работы с документами | 31. Назовите основные нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие сферу документационного обеспечения управления и делопроизводства, и | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>охарактеризуйте их значение для организации работы с документами.</p> <p>32. Охарактеризуйте требования государственного стандарта ГОСТ Р 7.0.97-2016 к оформлению управленческих документов, включая состав обязательных реквизитов и правила их расположения на бланке.</p> <p>33. Опишите унифицированные системы документации, применяемые в организации, и раскройте порядок составления и оформления организационных, распорядительных и справочно-информационных документов.</p> <p>34. Раскройте порядок организации документооборота в организации: маршруты движения входящих, исходящих и внутренних документов, системы их регистрации, индексации и контроля исполнения.</p> <p>35. Опишите принципы и порядок организации электронного документооборота, включая использование электронной подписи, систем маршрутизации и контроля исполнения документов.</p> <p>36. Раскройте принципы составления и применения номенклатуры дел структурных подразделений, порядок ее разработки, согласования и утверждения.</p> <p>37. Охарактеризуйте порядок организации хранения, комплектования,</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | <p>учета и использования документов в текущем архиве организации, а также правила передачи документов в государственный или муниципальный архив.</p> <p>38. Опишите методику проведения экспертизы ценности документов: критерии отбора документов для постоянного, долговременного и временного хранения, порядок составления описей дел и актов о выделении к уничтожению.</p> <p>39. Перечислите требования к обеспечению информационной безопасности при работе с документами, включая защиту служебной тайны, персональных данных и конфиденциальной информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.</p> <p>40. Опишите порядок создания, ведения и использования справочного аппарата к документам: баз данных, каталогов, указателей и других поисковых средств, обеспечивающих эффективный поиск документной информации.</p> | |
|--|--|--|

Перечень заданий практической части квалификационного экзамена, критерии оценки

| Результаты обучения | Задания | Критерии оценки результата |
|---|--|--|
| А/01.3 Прием и распределение телефонных звонков организации | Задание 1. Моделирование входящего телефонного звонка. Обучающийся принимает входящий звонок от внешнего абонента, желающего | Оценка «Отлично» выставляется обучающемуся, продемонстрировавшему уверенное и безошибочное выполнение практических |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>связаться с конкретным должностным лицом. Необходимо продемонстрировать правильное приветствие, представление, выявление цели звонка, маршрутизацию вызова с использованием функции переадресации, соблюдение норм делового речевого этикета на всех этапах разговора.</p> <p>Задание 2. Работа с абонентом в отсутствие адресата. Обучающийся принимает звонок в отсутствие должностного лица, к которому обращается абонент. Необходимо корректно сообщить об отсутствии адресата, предложить варианты связи, принять и зафиксировать телефонное сообщение в установленной форме (журнал или электронная форма), обеспечить своевременную передачу сообщения.</p> <p>Задание 3. Обработка нестандартной ситуации. Обучающемуся предлагается смоделированная ситуация: хулиганский звонок, ошибочный номер, обрыв связи или звонок с требованием конфиденциальной информации. Необходимо продемонстрировать алгоритм действий в конкретной нестандартной ситуации, соблюдая</p> | <p>заданий по всем трудовым функциям в соответствии с установленными требованиями и стандартами; продемонстрировавшему высокий уровень сформированности практических умений и владений; проявившему способность самостоятельно анализировать профессиональные ситуации, принимать оптимальные решения и эффективно применять современные технологии, аппаратно-программные средства и методы профессиональной деятельности; продемонстрировавшему свободное владение современными телекоммуникационными системами, системами электронного документооборота, программными средствами автоматизации делопроизводства и архивного дела; продемонстрировавшему высокий уровень профессиональной коммуникации, соблюдение норм делового речевого и неречевого этикета при взаимодействии с различными категориями лиц; проявившему навыки эффективной организации рабочего времени, координации деятельности</p> |
|--|---|---|

| | | |
|---|---|--|
| | <p>требования информационной безопасности и профессиональной этики.</p> <p>Задание 4. Работа с конфликтным абонентом. Обучающийся принимает звонок от эмоционально нестабильного или агрессивного абонента, выражающего недовольство работой организации. Необходимо продемонстрировать приемы деэскалации конфликта, активного слушания, работы с возражениями, способность сохранить профессиональную позицию и перевести разговор в конструктивное русло.</p> <p>Задание 5. Оказание справочных услуг. Обучающийся принимает звонок от гражданина, обращающегося за справочной информацией о деятельности организации. Необходимо предоставить полную и точную информацию о режиме работы, адресе, контактах подразделений, перечне услуг без переключения на исполнителей, демонстрируя знание справочной информации.</p> | <p>и контроля исполнения; продемонстрировавшему умение грамотно составлять и оформлять управленческие документы в соответствии с действующими государственными стандартами и локальными актами организации; продемонстрировавшему владение приемами деэскалации конфликтных ситуаций, работы с возражениями и эмоционально нестабильными лицами; проявившему способность обеспечивать информационную безопасность и защиту персональных данных при выполнении профессиональных действий; выполнившему задания в установленное время или с незначительной экономией времени; допустившему единичные неточности, которые обучающийся исправляет самостоятельно в ходе выполнения задания.</p> <p>Оценка «Хорошо» выставляется обучающемуся, продемонстрировавшему уверенное выполнение практических заданий по</p> |
| <p>А/02.3 Организация работы с посетителями организации</p> | <p>Задание 1. Моделирование встречи посетителя. Обучающийся встречает посетителя, записавшегося на прием к руководителю. Необходимо</p> | <p>всем трудовым функциям с соблюдением установленных требований и стандартов; продемонстрировавшему достаточный уровень</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>продемонстрировать приветствие, выявление цели визита, проверку записи, регистрацию посетителя в электронном журнале, оформление пропуска, сопровождение до зоны ожидания или кабинета, соблюдение норм делового речевого и неречевого этикета.</p> <p>Задание 2. Работа с посетителем без записи. Обучающемуся предлагается ситуация: посетитель прибыл без предварительной записи в приемное время руководителя. Необходимо корректно выяснить цель визита, предложить варианты (запись на другое время, связь с секретариатом, ожидание), при необходимости согласовать возможность приема с руководителем, не нарушая установленного регламента.</p> <p>Задание 3. Обслуживание маломобильного посетителя. Обучающемуся предлагается ситуация: посещение организации гражданином с ограниченными возможностями здоровья. Необходимо продемонстрировать знание принципов доступной среды, оказание необходимой помощи, использование специальных технических средств, соблюдение</p> | <p>сформированности практических умений и владений для выполнения типовых профессиональных задач; проявившему способность применять современные технологии и программные средства для решения профессиональных задач, в отдельных случаях — с незначительной помощью экзаменатора;</p> <p>продемонстрировавшему владение основными функциями телекоммуникационных систем, систем электронного документооборота и программных средств автоматизации делопроизводства;</p> <p>продемонстрировавшему устойчивые навыки деловой коммуникации и соблюдение норм профессионального этикета; проявившему навыки организации рабочего времени и координации деятельности;</p> <p>продемонстрировавшему умение составлять и оформлять управленческие документы в соответствии с требованиями стандартов, с отдельными неточностями в оформлении;</p> <p>продемонстрировавшему базовые приемы работы в нестандартных и конфликтных ситуациях;</p> <p>продемонстрировавшему понимание требований</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|---|---|
| | <p>тактичности и профессиональной этики при взаимодействии.</p> <p>Задание 4. Разрешение конфликтной ситуации с посетителем. Обучающийся сталкивается с конфликтной ситуацией: посетитель недоволен длительным ожиданием, отказом в приеме или качеством обслуживания. Необходимо продемонстрировать приемы деэскалации конфликта, работы с претензиями, способность сохранить профессиональную позицию, при необходимости привлечь службу безопасности или руководство.</p> <p>Задание 5. Работа с документами посетителей. Обучающийся принимает от посетителя пакет документов (заявление, справки, копии). Необходимо проверить комплектность документов, зарегистрировать их в установленном порядке, выдать расписку в получении, обеспечить передачу ответственному лицу в установленные сроки. Необходимо продемонстрировать знание порядка работы с входящими документами.</p> | <p>информационной безопасности и защиты персональных данных, с отдельными незначительными нарушениями;</p> <p>выполнившему задания в установленное время, с незначительным превышением регламента; допустившему 1–2 несущественные ошибки, которые обучающийся исправляет с помощью наводящих вопросов или указаний экзаменатора.</p> <p>Оценка «Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, продемонстрировавшему выполнение практических заданий по основным трудовым функциям с существенными затруднениями и отклонениями от установленных требований; продемонстрировавшему базовый уровень сформированности практических умений и владений, достаточный для выполнения типовых профессиональных задач под контролем; проявившему способность применять современные технологии и программные средства только для решения простых типовых задач, с существенной помощью экзаменатора; продемонстрировавшему ограниченное владение</p> |
| <p>А/03.3 Выполнение координирующих и обеспечивающих функций</p> | <p>Задание 1. Планирование рабочего дня руководителя. Обучающемуся предлагается составить</p> | <p>ограниченное владение</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>график рабочего дня руководителя на предстоящую неделю, включая: прием посетителей, рабочие совещания, рабочие поездки, время для работы с документами, перерывы. Необходимо продемонстрировать владение методами тайм-менеджмента, использование электронного календаря, учет приоритетов и взаимосвязей между мероприятиями.</p> <p>Задание 2. Подготовка и проведение совещания. Обучающийся организует рабочее совещание руководителя с руководителями структурных подразделений. Необходимо: подготовить повестку дня, уведомить участников, обеспечить помещение и необходимые материалы (технические средства, раздаточные материалы), вести протокол совещания, оформить и разослать решения. Необходимо продемонстрировать владение методиками организации совещаний.</p> <p>Задание 3. Контроль исполнения поручения. Обучающемуся предлагается отследить исполнение поручения руководителя, данного структурному</p> | <p>основными функциями телекоммуникационных систем и программных средств, на уровне воспроизведения базовых операций;</p> <p>продемонстрировавшему недостаточные навыки деловой коммуникации, с нарушениями норм профессионального этикета; проявившему ограниченные навыки организации рабочего времени и координации деятельности;</p> <p>продемонстрировавшему умение составлять и оформлять управленческие документы с существенными нарушениями требований стандартов, требующими значительной корректировки;</p> <p>продемонстрировавшему затруднения при работе в нестандартных и конфликтных ситуациях, неспособность самостоятельно найти решение;</p> <p>продемонстрировавшему формальное понимание требований информационной безопасности, с нарушениями при практическом выполнении; не уложившемуся в установленное время выполнения заданий, с существенным превышением регламента; допустившему 2–3</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | <p>подразделению. Необходимо: проверить сроки исполнения, запросить информацию о ходе выполнения у ответственного, при наличии задержек — принять меры (напоминание, доклад руководителю), подготовить отчет о состоянии исполнительской дисциплины. Необходимо продемонстрировать владение системами контроля исполнения поручений.</p> <p>Задание 4. Подготовка аналитической справки. Обучающийся готовит аналитическую справку для руководителя по вопросу деятельности организации (например, анализ обращений граждан за квартал, сводка о выполнении плановых показателей). Необходимо: собрать информацию из различных источников, систематизировать данные, провести анализ, оформить справку в соответствии с требованиями, сделать выводы и предложения. Необходимо продемонстрировать навыки работы с информацией и подготовки аналитических материалов.</p> <p>Задание 5. Координация взаимодействия подразделений. Обучающемуся предлагается ситуация:</p> | <p>существенные ошибки, которые обучающийся исправляет при значительной помощи экзаменатора.</p> <p>Оценка «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не продемонстрировавшему способность выполнить практические задания по ключевым трудовым функциям в соответствии с установленными требованиями; продемонстрировавшему низкий уровень сформированности практических умений и владений, недостаточный для выполнения даже типовых профессиональных задач; не проявившему способность применять современные технологии и программные средства для решения профессиональных задач; продемонстрировавшему незнание основных функций телекоммуникационных систем и программных средств; продемонстрировавшему грубые нарушения норм делового речевого и неречевого этикета, неэтичное поведение при моделировании профессиональных ситуаций; не проявившему навыки организации</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|---|---|
| | <p>необходимо согласовать совместное мероприятие между двумя структурными подразделениями, имеющими разногласия по срокам и ресурсам. Необходимо провести переговоры с представителями подразделений, выявить интересы сторон, найти компромиссное решение, зафиксировать договоренности, обеспечить информирование руководителя. Необходимо продемонстрировать владение техниками деловой коммуникации и координации.</p> <p>Задание 6. Организация рабочей поездки руководителя. Обучающийся организует рабочую поездку руководителя в другую организацию. Необходимо: согласовать дату и время визита, подготовить маршрут, забронировать транспорт и гостиницу (при необходимости), подготовить пакет документов (программа визита, справочные материалы, проекты договоров), проинформировать руководителя и принимающую сторону. Необходимо продемонстрировать навыки организационного обеспечения.</p> | <p>рабочего времени и координации деятельности; продемонстрировавшему неспособность составить и оформить управленческие документы в соответствии с требованиями стандартов; продемонстрировавшему неспособность действовать в нестандартных и конфликтных ситуациях; продемонстрировавшему грубые нарушения требований информационной безопасности и защиты персональных данных, создающие угрозу разглашения конфиденциальной информации; существенно превысившему установленное время выполнения заданий без достижения результата; допустившему существенные ошибки, которые обучающийся не способен исправить даже при помощи экзаменатора; продемонстрировавшему полное отсутствие готовности к выполнению профессиональных функций.</p> |
|--|---|---|

| | | |
|--|---|--|
| <p>В/01.5 Организация работы с документами</p> | <p>Задание 1. Оформление организационного документа. Обучающемуся предлагается составить и оформить организационный документ (устав, положение о структурном подразделении, должностную инструкцию, правила внутреннего трудового распорядка) в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.97-2016. Необходимо продемонстрировать знание структуры документа, правил оформления реквизитов, использования бланков, применения унифицированных форм.</p> <p>Задание 2. Оформление распорядительного документа. Обучающийся составляет и оформляет распорядительный документ (приказ, распоряжение, постановление) по основной деятельности. Необходимо: сформулировать преамбулу (констатирующую часть), распорядительную часть с указанием исполнителей и сроков, оформить реквизиты в соответствии с требованиями стандарта, зарегистрировать документ. Необходимо продемонстрировать владение методикой составления распорядительных документов.</p> <p>Задание 3. Оформление</p> | |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| | <p>справочно-информационного документа. Обучающемуся предлагается подготовить справочно-информационный документ (письмо, телеграмма, справка, докладная записка, служебная записка, акт) по конкретной ситуации.</p> <p>Необходимо продемонстрировать знание структуры и правил оформления каждого вида документа, соблюдение требований к изложению информации.</p> <p>Задание 4. Организация документооборота.</p> <p>Обучающийся организует движение входящего документа: принимает документ, проверяет правильность оформления, регистрирует в системе (бумажной или электронной), присваивает регистрационный номер, направляет на резолюцию руководителю, передает исполнителю, контролирует сроки исполнения.</p> <p>Необходимо продемонстрировать знание порядка документооборота и владение системами регистрации.</p> <p>Задание 5. Составление номенклатуры дел.</p> <p>Обучающемуся предлагается составить номенклатуру дел структурного подразделения на текущий год. Необходимо:</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| | <p>проанализировать документацию, формируемую в подразделении, определить категории дел, установить сроки хранения в соответствии с перечнем типовых документов, оформить номенклатуру дел по установленной форме, согласовать с архивом. Необходимо продемонстрировать владение методикой составления номенклатуры дел.</p> <p>Задание 6. Формирование дела и подготовка к архивному хранению. Обучающийся формирует завершенное делопроизводство дело: систематизирует документы по хронологии или вопросам, нумерует листы, составляет внутреннюю опись, оформляет обложку, заполняет реквизиты. Необходимо продемонстрировать знание правил формирования дел и подготовки их к архивному хранению.</p> <p>Задание 7. Проведение экспертизы ценности. Обучающемуся предлагается провести экспертизу ценности документов структурного подразделения: отобрать документы для постоянного, долговременного и временного хранения,</p> | |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| | <p>составить опись дел постоянного хранения, опись дел долговременного хранения, акт о выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению. Необходимо продемонстрировать владение методикой экспертизы ценности.</p> <p>Задание 8. Работа с системой электронного документооборота. Обучающийся выполняет операции в системе электронного документооборота: создает электронный документ, применяет электронную цифровую подпись, направляет на согласование и утверждение, контролирует исполнение, осуществляет поиск документов по различным параметрам. Необходимо продемонстрировать уверенное владение программным обеспечением.</p> | |
|--|--|--|

4.ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Материально-техническое обеспечение реализации программы

| № п/п | Виды учебных занятий* | Наименование аудиторий, кабинетов, лабораторий и пр. | Перечень оборудования |
|-------|-----------------------------------|--|---|
| 1. | Лекционные и практические занятия | Мультимедийный кабинет | интерактивная доска, ноутбук, мультимедийный проектор |
| 2. | Подготовка к СРС | Кабинет для СРС № 402 | Компьютеры, доступ к интернет |

Программное обеспечение:

- предоставление телематических услуг доступа к сети интернет (договор № КН 001922 от 04.12.2024 г. на оказание услуг по предоставлению телематических услуг доступа к сети Интернет с АО «Компания ТрансТелеком». Срок действия документа: с «01» января 2024 г. по «31» декабря 2025 г.);
- предоставление телематических услуг доступа к сети интернет (договор № КН001921 от 04.12.2024 г. на оказание услуг по предоставлению телематических услуг доступа к сети Интернет с АО «Компания ТрансТелеком». Срок действия документа: с «01» января 2024 г. по «31» декабря 2025 г.);
- подписка на новые версии программы для ЭВМ «Directum RX Basic (Сублицензионный договор № 200225/Д/Л от 03.04.2025) с Общество с ограниченной ответственностью «СофтСноу»;
- программное обеспечение «Dr.Web для бизнеса и госучреждений» (договор № 2025.20491 (Лицензионное соглашение)) от 01.09.2025 г. с ИП Иванов А.А. Срок действия документа: 12 месяцев;
- программное обеспечение «ОС Альт Образование», «ОС Альт Рабочая станция», (договор № Л 09/В-09-2023 (Лицензионное соглашение)) от 17.04.2023 г. по 16.04.2026 г. с ООО «Базальт свободное программное обеспечение» на предоставление права использования программ ЭВМ;
- договор о предоставлении программного обеспечения и методических материалов по программным продуктам фирмы «1С» от 25.06.2024 г. Срок действия документа: бессрочно;
- свободно распространяемое ПО: Open Office, Visual Studio 2022 Community, AnyLogic, IntelliJ IDEA Community Edition.

4.2. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Зотова Наталья Владимировна – к.филол.н., доцент кафедры экономических, гуманитарных и общеобразовательных дисциплин, ТИ (ф) СВФУ. Образование: высшее, специалист по специальности «Филология», квалификация – Филолог. Преподаватель. 2010 г.

Валиева Анна Валерьевна – старший преподаватель кафедры экономических, гуманитарных и общеобразовательных дисциплин, ТИ (ф) СВФУ. Образование: высшее, Технический институт (филиал) ЯГУ, специальность «Филология», квалификация –

Филолог. Преподаватель. 2009 г.

Яковлева Любовь Анатольевна – к.филол.н., доцент кафедры экономических, гуманитарных и общеобразовательных дисциплин, ТИ (ф) СВФУ. Образование: высшее, специалист по специальности «Филология», квалификация – Филолог. Преподаватель русского языка и литературы. 1999 г.

Золотарева Оксана Александровна – секретарь учебной части МОУ СОШ № 2 им. М.К. Аммосова. Образование средне-специальное.

4.3. Информационное обеспечение программы

Нормативно-правовые документы:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
2. Приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. N 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».
3. Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих.
4. Профессиональные стандарты, включенные в реестр Минтруда РФ на 2024 г.
5. Положение о порядке разработки, утверждения и реализации основных программ профессионального обучения в СВФУ.
6. "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).
7. Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти".
8. Приказ Росархива от 23.12.2009 № 76 "Об утверждении Методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти".
9. "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).
10. "ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации" (утв. Постановлением Госстандарта России от 30.12.1993 № 299).
11. Федеральный закон "Об архивном деле в Российской Федерации" от 22.10.2004 № 125-ФЗ.
12. 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".
13. 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".

Учебные издания, учебно-методические материалы, Интернет-ресурсы:

1. Андреева В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учеб.-практ. Пособие для студ. вузов. – М.: Кнорус, 2010.

2. Анодина Н.Н. Деловое письмо: методика составления и правила оформления: практич. пособие. – М.: Омега-Л., 2008.
3. Басаков М.И., Замыцкова О.И. Делопроизводство. Документационное обеспечение управления: учеб.для студ. ср. проф. образования. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2009.
4. Ленкевич Л.А. Делопроизводство: учеб.пособие. – М.: Академия, 2008.
5. Стенюков М.В. Основы документоведения 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/>)

