

УТВЕРЖДЕНО

Генеральный директор
ООО «ПУЦ ДПО»

/Е.А.Суськова/

№ 3 от «_____» _____ 2023 г.

**Основная программа профессионального обучения –
программа профессиональной подготовки по должности служащего
«Секретарь-администратор»**

(реализуется с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий)

**Павлово
2023 год**

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	4
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	6
4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	7
5. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА	8
6. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ	11
7. ВОПРОСЫ на промежуточную аттестацию (зачет):	11
8. ВОПРОСЫ К КВАЛИФИКАЦИОННОМУ ЭКЗАМЕНУ	14
9. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	17
9.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	17
9.2. Общие требования к организации образовательного процесса	17
9.3. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы Нормативно-правовые документы	18

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Основная программа профессионального обучения – программа профессиональной подготовки по должности служащего «Секретарь-администратор» (далее - программа) разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства просвещения РФ от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» и приказом Министерства просвещения РФ от 14.07.2023 N 534 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение".

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Режим занятий: не более 8 часов в день.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

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

ПК-1. Прием и распределение телефонных звонков организации

ПК-2. Организация работы с посетителями организации

ПК-3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций

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

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

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

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

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

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

Связь Программы с профессиональными стандартами (ПС):

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

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

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

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

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

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

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

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

5. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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

I. Теоретическое обучение

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

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

Практическое занятие. Письменный или устный опрос на знание терминов и определений в сфере организационного и документационного обеспечения управления.

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

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

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

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

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

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

Практическое занятие.

1. Проанализировать текст документа и определить:

а) качество информации с точки зрения наличия всех необходимых свойств информации;

б) информационные уровни документа;

в) информационные барьеры, мешающие восприятию информации.

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

Модуль 3. Этика делового общения.

Тема 3.1. Этика. Поведение человека; правила и нормы. Нравственные требования к профессиональному поведению: вежливость, тактичность, доброжелательность и др.

Этикет. Сферы действия этикет. Этика делового общения. Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид.

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

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

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

Практическое занятие. Решить ситуационные задачи:

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

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

Модуль 4. Правила речевого этикета

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

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

Самостоятельная работа. Подготовить текст выступления по случаю юбилея организации.

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

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

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

Модуль 5. Охрана труда

Тема 5.1. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте. Основы охраны труда в Российской Федерации. Основные понятия трудового права. основополагающие принципы охраны труда. Основы управления охраной труда в организации. Организация

работ по охране труда и управлению профессиональными рисками на уровне работодателя. Инструкция по охране труда.

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

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

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

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

Модуль 6. Правила защиты конфиденциальной служебной информации

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

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

Самостоятельная работа. Составить соглашение о неразглашении служебной информации.

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

Практическое занятие. Разработать пакет документов угрозы информационной безопасности.

Самостоятельная работа. Изучение комплекса мер по охране конфиденциальной информации.

6. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

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

Промежуточная аттестация. Промежуточная аттестация проводится по окончании изучения теоретического обучения и представляет собой зачет в форме тестирования. Вопросы для зачета загружаются в систему дистанционного обучения в сети Интернет по адресу: pavlovskiy.gk-kr.ru. Всего на зачет предоставляется 10 вопросов. По результатам промежуточной аттестации выставляются отметки «зачтено» / «не зачтено» и отражаются в ведомости промежуточной аттестации.

Критерии оценки результатов тестирования:

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

7. ВОПРОСЫ на промежуточную аттестацию (зачет):

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

а) документационное обеспечение управления и бездокументное обслуживание

б) документационное обеспечение управления и обзорно-аналитическая функция

в) обзорно-аналитическая и представительская функция

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

а) деловая переписка и составление договоров

б) организация выставок и встреч с клиентами

в) проведение внутрикорпоративных тренингов и семинаров

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

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

б) опыт составления пресс-релизов и рекламных текстов

в) высокая грамотность, высокая скорость печати

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

а) резолюция

б) устное распоряжение

в) специального распоряжения не требуется

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

а) справка

б) служебная записка

в) акт

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

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

б) не требуется составлять заголовок к тексту письма

в) отдается предпочтение конструкциям, в которых обоснование предшествует заключению

7. Какое из приведенных выражений лучше не использовать?

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

8. Какая из частей будет излишней при составлении приказа?

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

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

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

10. Что из перечисленного не является редактором текстовых документов?

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

Ответы к зачету:

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

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

Квалификационный экзамен состоит из квалификационной работы и экзамена.

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

Примерный перечень тем квалификационных работ:

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

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

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

Левое поле листа – 20 мм

Правое поле листа – 10 мм

Верхнее поле листа – 20 мм

Нижнее поле листа – 20 мм

Объем квалификационной работы не должен превышать 10 страниц.

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

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

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

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

Критерии оценки квалификационной работы:

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

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

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

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

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

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

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

Критерии оценки результатов тестирования при экзамене:

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

8. ВОПРОСЫ К КВАЛИФИКАЦИОННОМУ ЭКЗАМЕНУ

1. Выберите правильное утверждение:

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

2. Распоряжения, издаваемые руководством организации, считаются:

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

3. Какой из документов регламентирует деятельность конкретного должностного лица?

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

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

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

5. Какой срок исполнения установлен для писем от организаций?

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

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

- а) прием - первоначальная обработка - предварительное рассмотрение -

рассмотрение руководителем - исполнение управление в дело

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

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

7. Каким способом проставляется дата в грифе утверждения документа?

а) печатным способом

б) секретарь проставляет ее от руки после утверждения документа

в) ее проставляет руководитель в момент утверждения документа

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

а) протокол

б) решение

в) распоряжение

9. Нужно ли регистрировать письма-напоминания?

а) нет

б) да

в) по усмотрению секретаря-администратора

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

а) не позднее дня, следующего за выходным

б) не позднее дня, предшествующего выходному

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

а) три листа

б) пять листов

в) 10 листов

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

а) пишутся полностью

б) пишутся полностью при обращении к высокопоставленным лицам

в) всегда сокращаются.

13. Какую формулировку должен иметь заголовок к тексту протокола?

а) в предложном падеже

б) в дательном падеже

в) в родительном падеже

14. Сколько адресатов может быть на одном документе?

а) не более трех

б) не более четырех

в) не более одного

15. Что понимается под термином "кворум"?

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

б) 1/3 членов коллегиального органа

в) 1 2 членов коллегиального органа

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

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

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

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

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

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

19. Какой бланк используется при оформлении протокола?

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

20. Что используется при издании совместных приказов?

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

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

9. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

9.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

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

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

Текстовые лекции в электронном формате, фонды оценочных средств (задания) для проведения промежуточной и итоговой аттестации размещаются в системе дистанционного обучения в сети Интернет по адресу: pavlovskiy.gk-kp.ru.

9.2. Общие требования к организации образовательного процесса

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

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

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

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

Виды и формы учебной работы с использованием электронного обучения:

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

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

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

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

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

3. Приказ Министерства образования и науки РФ от 23 августа 2017 г. N 816 "Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ" (зарегистрировано в Минюсте РФ от 18 сентября 2017 года, регистрационный № 48226). Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов <https://docs.cntd.ru/document/436767209>

4. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 25 апреля 2019 №208 «О внесении изменений в Перечень профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 июля 2013 г. N 513» (зарегистрировано в Минюсте РФ от 24 июня 2019 года, регистрационный № 55009) Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов <https://docs.cntd.ru/document/554691473>

5. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016-94 (ОКПДТР) принят постановлением Госстандарта РФ от 26 декабря 1994 г. № 367 (с изменениями и дополнениями). Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов <https://docs.cntd.ru/document/9029638>

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

Основные источники:

1. Ахметова А.В. Информационные технологии в документальном обеспечении управления и архивном деле: учебное пособие / А.В. Ахметова. – Комсомольск-на-Амуре: ФГБОУ ВПО «КНАГТУ», 2014 – 143 с. – ISBN 978-5-7765-1068-7

2. Баранова Е.К., Бабаш А.В. Информационная безопасность и защита информации: учеб. пособие / Е.К. Баранова, А.В. Бабаш. — 4-е изд., перераб. и доп. — М.: РИОР: ИНФРА-М, 2018. — 336 с. — ISBN 978-5-369-01761-6

3. Басаков М.И. Документационное обеспечение управления (с основами архивоведения): учебное пособие / М.И. Басаков. — 2-е изд., стер. — М.: КНОРУС, 2016. — 216 с. — (Начальное и среднее профессиональное образование). ISBN 978-5-406-04536-7

4. Вострецова Е.В. Основы информационной безопасности: учебное пособие для студентов вузов / Е.В. Вострецова.— Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019.— 204 с. ISBN 978-5-7996-2677-8

5. Деревянкин Е.В. Деловое общение: учебное пособие. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 48 с. – ISBN 978-5-7996-1454-6

6. Дзялошинский И. М., Пильгун М. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 433 с. — Серия: Бакалавр. Углубленный курс. ISBN 978-5-9916-3044-3
7. Зайцева Е. В., Гончарова Н.В. Делопроизводство и документооборот в системе государственного и муниципального управления: учебно-методическое пособие / Екатеринбург: Изд-во Уральского университета, 2017. — 175 с. — ISBN 978-5-7996-2233-6
8. Капкан М.В. Деловой этикет: учебное пособие / Капкан М.В., Лихачева Л.С. — Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2017. — 168 с. — ISBN 978-5-7996-2076-9.
9. Приставченко О.В., Эгамов А.И. Информационные технологии в документационном обеспечении управления в архивном деле: Учебно-методическое пособие / составители: О.В. Приставченко, А.И. Эгамов. Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2017.
10. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО М.: Издательство Юрайт, 2018. — 207 с. — ISBN: 978-5-9916-7315-0
11. Смирнова Е.П. Делопроизводство для секретаря. Разработка, учет и хранение служебной документации: практическое пособие / Смирнова Е.П. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 210 с. — ISBN 978-5-4486-0465-2.
12. Хмельницкая О.Е. Секретарь - лицо компании: имидж секретаря, деловой этикет и протокол / Хмельницкая О.Е. — Новосибирск: Сибирское университетское издательство, 2017. — 127 с. — ISBN 978-5-379-02028-6.
13. Шувалова Н.Н., Иванова А.Ю. Основы делопроизводства. Язык служебного документа: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общ. ред. Н. Н. Шуваловой. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 428 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). ISBN 978-5-534-10848-4

Дополнительная литература:

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