

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
НОЧУ ДПО «УКК «Центавр»



Дубасов А.В.  
Приказ № 4 от 01.04.2023г.

**Программа профессионального обучения  
по профессии должности служащего  
«Секретарь-администратор»**

2023г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

1	Пояснительная записка	3
2	Учебный план	6
3	Рабочие программы учебных предметов	8
4	Планируемые результаты освоения программы	17
5	Организационно-методические условия реализации программы	18
6	Материально-технические условия реализации программы	20
7	Система оценки результатов освоения программы	21
8	Учебно-методические материалы реализации программы	22
9	Календарный учебный график	25
10	Приложение	26

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Основная программа профессионального обучения по профессии рабочих, должностей служащих «Секретарь-администратор» разработана в соответствии с Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 № 273-ФЗ, Приказом Минобрнауки России от 18.04.2013 № 292 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения", Приказом Минтруда России от 06.05.2015 № 276н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией", Приказом Минобрнауки России от 02.07.2013 № 513 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение".

Цель реализации программы – подготовка служащего, обладающего необходимыми теоретическими знаниями и практическими навыками в сфере организационного обеспечения деятельности организации, отвечающими требованиям современного российского законодательства.

Задачи обучения: развитие у обучающихся личностных качеств, а также формирование общекультурных универсальных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями нормативно-правовой документации по профессиональному обучению.

Содержание образовательной программы представлено пояснительной запиской, учебным планом, рабочими программами учебных предметов, планируемыми результатами освоения программы, условиями реализации программы, системой оценки результатов освоения программы, учебно-методическими материалами.

**Срок обучения:** 320 часов.

**Формы учебной работы:** аудиторные занятия (лекции), в том числе

основанные на использовании информационных технологий, индивидуальные и групповые консультации.

**Форма обучения:** очная.

**Режим занятий:** 8 часов в день.

Учебный план содержит перечень учебных предметов базового, специального и профессионального циклов с указанием времени, отводимого на освоение учебных предметов, включая время, отводимое на теоретические и практические занятия.

Рабочие программы учебных предметов раскрывают рекомендуемую последовательность изучения разделов и тем, а также распределение учебных часов по разделам и темам.

Условия реализации Образовательной программы содержат организационно-педагогические, кадровые, информационно-методические и материально-технические требования. Учебно-методические материалы обеспечивают реализацию программы.

Образовательная программа профессионального обучения предусматривает достаточный для формирования, закрепления и развития практических навыков и компетенций объем практики.

Содержание программы включает теоретический блок, учебную практику и квалификационный экзамен.

К концу обучения каждый слушатель должен уметь выполнять все виды работ, предусмотренные квалификационной характеристикой.

Освоение образовательной программы, в том числе отдельной части или всего объема учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) образовательной программы, сопровождается промежуточной аттестацией обучающихся, проводимой в формах зачетов и экзаменов за счет времени, отведенного на указанные предметы.

Слушатель, приступающий к освоению программы, должен владеть основами работы на персональном компьютере, уметь работать с текстовым редактором Microsoft Word или его аналогами.

Обучение по программе ведется на русском языке.

## 2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

**Код профессии (должности):** нет

**Наименование профессии (должности):** секретарь-администратор.

**Уровень образования:** профессиональное обучение (подготовка).

**Целевая аудитория:** лица, имеющие среднее общее образование.

**Присваиваемый разряд (квалификация):** нет

**Форма обучения:** очная, очно-заочная

**Количество часов обучения:** 320 часов.

**Срок обучения:** 2 месяца (срок может быть продлен за счет уменьшения количества академических часов в день, по согласованию с заказчиком образовательных услуг).

**Календарный график обучения:** понедельник-пятница, по 8 часов в день (график может быть изменен по согласованию с заказчиком образовательных услуг).

**Документ, выдаваемый по окончании обучения:** свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

№ п/п	Наименование разделов, курсов, предметов	Кол-во часов всего	Виды занятий	
			Лекции	Лабораторны е работы
1.	Теоретическое обучение	230		
1.1.	Введение в профессию	6	4	2
1.2.	Основы менеджмента организации	6	4	2
1.3.	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	6	4	2

1.4.	Охрана труда	6	4	2
1.5.	Документационное обеспечение управления	50	25	25
1.6.	Организационное обеспечение управления	80	70	10
1.7.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	16	14	2
1.8.	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	30	10	20
1.9.	Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.	30	24	6
<b>2.</b>	<b>Зачет (промежуточная аттестация)</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>3.</b>	<b>Практическое обучение</b>	<b>80</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>4.</b>	<b>Консультации</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>5.</b>	<b>Итоговый квалификационный экзамен</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
	<b>ИТОГО:</b>	<b>320</b>		

### 3. Рабочие программы учебных предметов

Разделы	Содержание
<b>1. Теоретическое обучение</b>	
<b>1. Введение в профессию</b>	<p>Основные термины и определения в сфере организационного и документационного обеспечения управления.</p> <p>Краткая история секретарского дела.</p> <p>Квалификационная характеристика секретаря-администратора, его роль в структуре организации. Функции секретаря.</p> <p>Функции службы секретариата в организации. Кадровый состав службы секретариата. Роль и место службы секретариата в структуре организации.</p> <p>Информация, ее виды и свойства.</p> <p>Функции информации.</p> <p>Требования, предъявляемые к информации, качество информации.</p> <p>Соотношение понятий «Документ и информация».</p> <p>Информационные уровни документа.</p> <p>Проблемы поиска и трансляции документированной информации.</p> <p>Информационные барьеры.</p> <p>Информационные потоки в организации.</p> <p>Лабораторная работа:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Письменный или устный опрос на знание терминов и определений в сфере организационного и документационного обеспечения управления.</li> <li>2. Отнести заданные квалификационные характеристики к определенной профессии или должности, опираясь на профессиональные стандарты и квалификационные характеристики.</li> <li>3. Проанализировать текст документа и определить:             <ol style="list-style-type: none"> <li>а) качество информации с точки зрения наличия всех необходимых свойств информации;</li> <li>б) информационные уровни документа;</li> </ol> </li> </ol>



	в) информационные барьеры, мешающие восприятию информации.
<p><b>2. Основы менеджмента организации</b></p>	<p>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.</p> <p>Лабораторная работа: спроектировать организационную структуру организации и схемы информационных потоков между структурными подразделениями (в бумажном или электронном варианте) любой организации на выбор.</p>
<p><b>3. Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности</b></p>	<p>Определение нормативно-правового акта.          Правовая система РФ.          Иерархия и виды нормативно-правовых актов РФ.          Признаки нормативно-правового акта          Нормативно-правовые акты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления.          Конституция РФ.          Федеральные законы РФ и кодексы.          Законы субъектов РФ.          Подзаконные нормативные акты.          Локальные нормативные акты организации.          Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления.          Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.          Федеральный закон "Об информации,</p>

	<p>информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 N 149-ФЗ.  ГОСТ 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).  Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти".  Приказ Росархива от 23.12.2009 № 76 "Об утверждении Методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти".  "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).  "ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации" (утв. Постановлением Госстандарта России от 30.12.1993 № 299)</p> <p>Лабораторная работа:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поиск заданных нормативно-правовых актов в системе «Консультант-плюс».</li> <li>2. Поиск заданного текста в нормативно-правовых актах.</li> <li>3. Работа с классификаторами технико-экономической и социальной информации.</li> </ol>
<p><b>4. Охрана труда</b></p>	<p>Общие требования охраны труда.  Требования охраны труда перед началом работы.  Требования охраны труда во время работы.</p>

	<p>Требования охраны труда в аварийных ситуациях.</p> <p>Требования охраны труда по окончании работ.</p> <p>Лабораторная работа: отработка определенных ситуаций (кейсов), связанных с охраной труда в офисе и аварийными ситуациями.</p>
<p><b>5. Документационное обеспечение управления</b></p>	<p>Классификация организационно-распорядительных документов (ОРД).</p> <p>Понятие и виды бланков ОРД.</p> <p>Требования к оформлению бланков.</p> <p>Состав реквизитов ОРД.</p> <p>Требования к оформлению реквизитов.</p> <p>Правила составления и оформления организационно-правовой документации: правила, положения, инструкции.</p> <p>Правила составления и оформления распорядительной документации: приказ по основной деятельности, распоряжение.</p> <p>Правила составления и оформления информационно-справочной документации: протокол, акт, письмо, справка, заявление, телефонограмма, сообщение электронной почты, перечень, сводка, заключение, служебная записка, объяснительная записка, докладная записка.</p> <p>Виды писем.</p> <p>Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики.</p> <p>Прием и первичная обработка входящих документов.</p> <p>Регистрация документов.</p> <p>Прохождение внутренних документов.</p> <p>Обработка исходящих документов.</p> <p>Контроль исполнения документов.</p> <p>Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации.</p> <p>Оперативное хранение документов.</p>

	<p>Лабораторная работа:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составить и оформить должностную инструкцию секретаря-администратора.</li> <li>2. Составить и оформить приказ по основной деятельности.</li> <li>3. Составить и оформить письмо на бумажном носителе.</li> <li>4. Составить и оформить письмо-сообщение электронной почты.</li> <li>4. Провести классификацию деловых документов и разложить их по папкам в соответствии с этой классификацией.</li> <li>5. Оформить журнал регистрации входящих документов.</li> </ol>
<p><b>6. Организационное обеспечение управления</b></p>	<p>Понятие организационного обеспечения управления, его виды, структура, функции.  Информационное обеспечение управления.  Организация телефонных переговоров.  Организация работы с посетителями в приемной. Учет посетителей и оформление пропусков.  Организация командировок руководителя.  Заказ билетов. Оформление виз.  Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций.  Координация работы курьеров и водителей.  Планирование рабочего времени руководителя.  Планирование рабочего времени секретаря.  Организация рабочего пространства секретаря.  Координирование работы сотрудников организации.</p> <p>Лабораторная работа:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Деловая игра «Моделирование делового разговора по телефону».</li> <li>2. Деловая игра «Моделирование работы с посетителями в приемной».</li> <li>3. Организация командировки руководителя (подбор оптимальной гостиницы и авиарейса).</li> <li>4. Спланировать свой рабочий день в офисе.</li> </ol>

	5. Спроектировать визуально в виде схемы или рисунка (на бумажном или электронном носителе) рабочее место секретаря.
<b>7. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации</b>	<p>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.  Принципы защиты информации.  Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи.  Потенциальные угрозы информационной безопасности.</p> <p>Лабораторная работа:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализировать заданный документ и определить наличие и состав конфиденциальной информации в нем.</li> <li>2. Проанализировать заданный документ и определить, к какому виду конфиденциальной информации относятся сведения, содержащиеся в нем.</li> <li>3. Отработка определенных ситуаций (кейсов), связанных с защитой информации в организации.</li> </ol>
<b>8. Информационные компьютерные технологии и технические средства управления</b>	<p>Понятие технических средств управления.  Классификация технических средств управления.  Носители информации.  Средства составления и изготовления текстовых документов.  Средства копирования и оперативного</p>

	<p>размножения документов.  Средства сканирования документов.  Средства обработки документов.  Средства хранения, поиска и транспортировки документов.  Средства электросвязи.  Малая оргтехника.  Офисная мебель и оборудование.  Пакет прикладных программ Microsoft Office.  Текстовый процессор Microsoft Word.  Табличный процессор Microsoft Excel.  Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint.</p> <p>Лабораторная работа:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Напечатать и отредактировать текст в программе Microsoft Word, применяя разные стили форматирования.</li> <li>2. Составить таблицу и диаграмму в программе Microsoft Excel.</li> <li>3. Подготовить мини-презентацию в программе Microsoft PowerPoint.</li> <li>4. Произвести печать, сканирование, копирование и ламинирование документа с помощью средств оргтехники.</li> </ol>
<p><b>9. Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.</b></p>	<p>Сущность, функции и структура общения.  Виды и формы делового общения.  Коммуникативная сторона общения.  Интерактивная сторона общения.  Перцептивная сторона общения.  Стили общения.  Невербальное общение.  Культура речевого общения  Публичные выступления.  Нравственно-психологические особенности спора.  Психологические механизмы влияния на партнера.  Культура слушания партнера.  Барьеры в общении и их преодоление.  Деловые беседы. Деловые переговоры.  Культура деловых совещаний.</p>

	<p>Особенности общения с иностранными партнерами.  Этика делового общения.  Психология коллектива.  Особенности общения в коллективе «по горизонтали».  Особенности общения «по вертикали».  Конфликты в деловой среде, их типология.  Разрешение конфликтов.  Этикет телефонных переговоров.  Культура деловой переписки.  Прием и общение с посетителями.  Подарки, сувениры.  Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид.  Стресс и стрессовые ситуации. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.</p> <p>Лабораторная работа:  1. Практикум «Познай себя» (психологическое тестирование).  2. Деловые игры по межличностному общению.</p>
<b>2. Зачет (промежуточная аттестация)</b>	
<b>3. Практическое обучение</b>	
<b>1. Введение в профессию</b>	<p>Знакомство с организацией, ее структурой, службой секретариата (при наличии), системой организационного и документационного обеспечения управления, потоками информации.</p>
<b>2. Основы менеджмента организации</b>	<p>Составить схему организации, ее структурных подразделений и потоков информации между подразделениями</p>
<b>3. Нормативно-правовое обеспечение секретарской</b>	<p>Ознакомление с нормативно-правовыми актами РФ и субъекта РФ, регулирующими</p>

<b>деятельности</b>	деятельность организации. Ознакомление с локальными нормативными актами организации, в том числе регулирующих сферу деятельности секретаря.
<b>4. Охрана труда</b>	Прохождение инструктажа по охране труда в организации.
<b>5. Документационное обеспечение управления</b>	Составление, оформление, редактирование организационно-распорядительных документов (организационно-правовых: положений, правил, инструкций; распорядительных: приказов, распоряжений; информационно-справочных: писем, справок, заявлений, актов, протоколов, сводок, заключений, перечней, электронных писем, телефонограмм и пр.). Работа с документами на всех этапах: прием, первичная обработка, распределение по исполнителям, регистрация документов, постановка на контроль, снятие с контроля, обработка и отправка исходящих документов, составление и оформление папок для оперативного хранения документов.
<b>6. Организационное обеспечение управления</b>	Прием и распределение телефонных звонков. Прием посетителей в приемной. Учет посетителей и оформление пропусков. Организация командировок руководителя. Заказ билетов. Оформление виз. Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций. Координация работы курьеров и водителей. Планирование рабочего времени руководителя. Планирование рабочего времени секретаря. Организация рабочего пространства секретаря. Координирование работы сотрудников организации.



<b>7. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации</b>	Ознакомление с системой конфиденциального делопроизводства в организации. Ознакомление с системой защиты информации в организации.
<b>8. Информационные компьютерные технологии и технические средства управления</b>	Работа со всеми техническими средствами управления, представленными в организации. Работа на персональном компьютере с пакетом прикладных программ Microsoft Word.
<b>9. Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.</b>	Определение психологического климата в коллективе. Деловое общение. Составление и редактирование текстов документов и текстов публичных выступлений с точки зрения речевого этикета и документной лингвистики.
<b>4. Консультации</b>	
<b>5. Итоговый квалификационный экзамен</b>	

#### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

В результате изучения программы обучающиеся должны освоить:

##### **Трудовые действия:**

- Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации
- Регистрация поступающих телефонных звонков
- Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону.

**Необходимые умения:**

- Функции, задачи, структура организации, ее связи
- Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации
- Этика делового общения
- Правила речевого этикета
- Требования охраны труда
- Правила защиты конфиденциальной служебной информации.

**Необходимые знания:**

- 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.

## **5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

Организационно-педагогические условия реализации программы должны обеспечивать выполнение программы в полном объеме, соответствие качества подготовки обучающихся установленным требованиям, соответствие применяемых форм, средств, методов обучения возрастным, психофизическим особенностям, склонностям, способностям, интересам и потребностям обучающихся.

Теоретическое обучение проводится в оборудованных учебных кабинетах с использованием учебно-материальной базы, соответствующей установленным требованиям.

Наполняемость учебной группы от 6 человек.

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

Обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

### **Кадровые условия реализации программы**

Реализация образовательной программы должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное или высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля) и повышение квалификации не менее 16 часов по направлению подготовки «Образование и педагогика».

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла, эти преподаватели и мастера производственного обучения получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

### **Информационно-методические условия реализации программы**

включают:

- Учебный план
- Календарный учебный график
- Рабочие программы учебных предметов
- Методические материалы и разработки
- Расписание занятий

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОСНАЩЕННОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Компьютер	Комплект	7
Стол ученический	шт	6
Стулья	шт	12
Стол преподавателя	шт	1
Стол преподавателя	шт	1
Видеопроектор	шт	1
Флипчарт	шт	1
Многофункциональное устройство (принтер, сканер, ксерокс)	шт	1
	шт	
Ламинатор	шт	1
Брошюратор	шт	1

### Перечень программного обеспечения

1. OpenOffice
2. Интернет браузеры: Google Chrome

## **7. СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

Осуществление текущего контроля успеваемости обучающихся, установление их форм, периодичности и порядка проведения относится к компетенции организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Профессиональная подготовка 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.

Промежуточная проверка теоретических знаний при проведении квалификационного экзамена проводятся с использованием материалов, утверждаемых руководителем организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Программа состоит из 2 блоков: теоретического и практического.

По окончании теоретического блока, перед практической частью, проводится промежуточная аттестация. Форма промежуточной аттестации – зачет. По окончании обучения, проводится итоговая аттестация. Форма итоговой аттестации – 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.

Экзамен и зачеты проводятся с использованием материалов промежуточной и итоговой аттестации, разработанных в организации. Результаты итоговой аттестации оформляются протоколом. По результатам итоговой аттестации выдается свидетельство об уровне квалификации установленного образца.

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

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ РЕАЛИЗАЦИЮ ПРОГРАММЫ**

### **Нормативная база**

1. Конституция РФ.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации.
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях.
5. Уголовный кодекс Российской Федерации.
6. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 № 273-ФЗ.
7. Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 № 149-ФЗ.
8. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 № 152-ФЗ.
9. Закон РФ "О государственной тайне" от 21.07.1993 № 5485-1.
10. Федеральный закон "О коммерческой тайне" от 29.07.2004 № 98-ФЗ.
11. Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 № 59-ФЗ.
12. Федеральный закон "Об электронной подписи" от 06.04.2011 № 63-ФЗ.
13. Федеральный конституционный закон от 25.12.2000 № 2-ФКЗ "О Государственном гербе Российской Федерации".
14. Федеральный закон "О государственном языке Российской Федерации" от 01.06.2005 № 53-ФЗ.
15. Закон РФ "О языках народов Российской Федерации" от 25.10.1991 № 1807-1.
16. Приказ Минобрнауки России от 18.04.2013 № 292 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения".
17. Приказ Минобрнауки России от 02.07.2013 № 513 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение".
18. Приказ Минтруда России от 06.05.2015 № 276н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией".
19. "ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к

- оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст).
20. Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти".
  21. Приказ Росархива от 23.12.2009 № 76 "Об утверждении Методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти".
  22. "Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения" (одобрена коллегией Главархива СССР 27.04.1988, Приказ Главархива СССР от 25.05.1988 № 33).
  23. "ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации" (утв. Постановлением Госстандарта России от 30.12.1993 № 299).
  24. Федеральный закон "Об архивном деле в Российской Федерации" от 22.10.2004 № 125-ФЗ.
  25. Приказ Минкультуры России от 31.03.2015 N 526 "Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях".
  26. Приказ Минкультуры России от 25.08.2010 № 558 "Об утверждении "Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения".

### **РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА**

1. В.В. Галахов, И.К. Корнеев и др. под ред. И.К. Корнеева, В.А. Кудрявцева. Делопроизводство. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2005. – 456 с.
2. Галустова О.В. Конфликтология в вопросах и ответах : учебное пособие. – М. : Проспект, 2010. – 216 с.
3. Сабат Энн Мэри. Бизнес-этикет/ Пер. с англ. Б.Н. Осетрова. – М. Агенство «Фаир». 1998. – 240 с.

4. Корнеев И.К., Ксандопуло Г.И. Технические средства управления. Учебник / И.К. Корнеев, Г.И. Ксандопуло. – Москва: Инфра-М, 2012 – 200 стр.
5. Ленкевич Л.А. Секретарь-референт. Секретарское дело: учеб. пособие / Л.А. Ленкевич. — М.: Издательский центр «Академия», 2007. —80 с.
6. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 415 с

### ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru/>).
2. Официальный сайт Федерального архивного агентства (<http://archives.ru/>).
3. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела (<http://www.edou.ru/>)
4. Секретарь-референт. Профессиональный журнал для секретарей и офис-менеджеров (<https://www.profiz.ru/sr/>)
5. Сообщество «Клуб секретарей» (<https://www.superjob.ru/community/assistant/>)



## 9.КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Наименование разделов, тем	Всего часов	В том числе	
			теоретическ ие занятия	практические и лабораторные занятия
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	Теоретическое обучение	230	159	71
1 неделя	Введение в профессию	6	4	2
	Основы менеджмента организации	6	4	2
	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	6	4	2
	Охрана труда	6	4	2
1-2 неделя	Документационное обеспечение управления	50	25	25
2,3,4 неделя	Организационное обеспечение управления	80	70	10
4-5 неделя	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	16	14	2
5 неделя	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	30	10	20
6 неделя	Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.	30	24	6
6 неделя	Зачет (промежуточная аттестация)	2	2	-
7-8 неделя	Практическое обучение	80	-	80
4.	Консультации	4	4	-
5.	Итоговый квалификационный экзамен	4	4	-
	<b>ИТОГО:</b>	<b>320</b>	<b>169</b>	<b>151</b>

**ТЕСТИРОВАНИЕ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ****ВОПРОСЫ**

1. На какие две основные группы можно разделить обязанности секретаря-администратора современной компании?
  - а) документационное обеспечение управления и бездокументное обслуживание
  - б) документационное обеспечение управления и обзорно-аналитическая функция
  - в) обзорно-аналитическая и представительская функция
  
2. Что из перечисленного не относится к функциональным задачам секретаря-администратора?
  - а) деловая переписка и составление договоров
  - б) организация выставок и встреч с клиентами
  - в) проведение внутрикорпоративных тренингов и семинаров
  
3. Что не входит в список профессиональных требований к секретарю-администратору?
  - а) совершенное владение современной оргтехникой, мини-АТС, знание ПК
  - б) опыт составления пресс-релизов и рекламных текстов
  - в) высокая грамотность, высокая скорость печати
  
4. Что является основанием для последующей передачи конфиденциального документа на исполнение сотруднику?
  - а) резолюция
  - б) устное распоряжение
  - в) специального распоряжения не требуется
  
5. Как называется документ, которой подтверждает установленные факты,

события или действия и составляется при свидетелях?

- а) справка
- б) служебная записка
- в) акт

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

- а) всегда состоят как минимум из двух коммуникативно-смысловых частей
- б) не требуется составлять заголовок к тексту письма
- в) отдается предпочтение конструкциям, в которых обоснование предшествует заключению

7. Какое из приведенных выражений лучше не использовать?

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

8. Какая из частей будет излишней при составлении приказа?

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

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

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

10. Что из перечисленного не является редактором текстовых документов?

- а) WordPad
- б) Notepad

в) PowerPoint

11. Выберите правильное утверждение:

а) все поступающие в организацию документы регистрируются секретарем-администратором

б) поступившие в организацию документы регистрируются секретарем-администратором выборочно, в соответствии с утвержденным перечнем документов

в) из всех поступивших в организацию документов секретарь-администратор регистрирует только те, которые передаются на рассмотрение руководителю

12. Распоряжения, издаваемые руководством организации, считаются:

а) правовыми актами

б) распорядительными документами

в) другой вариант

13. Какой из документов регламентирует деятельность конкретного должностного лица?

а) должностная инструкция

б) положение об отделе

в) приказ

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

а) "Здравствуйте, вас беспокоит компания N (секретарь компании N)"

б) "Здравствуйте, с вами говорят из компании N"

в) "Здравствуйте, секретарь NN из компании N"

15. Какой срок исполнения установлен для писем от организаций?

а) семь дней

б) 10 дней

в) три дня

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

а) прием - первоначальная обработка - предварительное рассмотрение - рассмотрение руководителем - исполнение управление в дело

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

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

17. Каким способом проставляется дата в грифе утверждения документа?

а) машинописным способом

б) секретарь проставляет ее от руки после утверждения документа

в) ее проставляет руководитель в момент утверждения документа

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

а) решение

б) протокол

в) распоряжение

19. Нужно ли регистрировать письма-напоминания?

а) нет

б) да

в) по усмотрению секретаря-администратора

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

а) не позднее дня, следующего за выходным

б) не позднее дня, предшествующего выходному

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

а) три листа

б) пять листов

в) 10 листов

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

а) пишутся полностью

б) пишутся полностью при обращении к высокопоставленным лицам

в) всегда сокращаются.

23. Какую формулировку должен иметь заголовок к тексту протокола?

а) в предложном падеже

б) в дательном падеже

в) в родительном падеже

24. Сколько адресатов может быть на одном документе?

а) не более трех

б) не более четырех

в) не более одного

25. Что понимается под термином "кворум"?

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

б) 1/3 членов коллегиального органа

в) 1-2 членов коллегиального органа

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

а) учет

б) регистрация

в) другой

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

а) подготовить краткий отчет о том, что произошло за неделю его отсутствия

б) постараться назначить на первый рабочий день максимум встреч

в) выделить время на совместный просмотр внешней корреспонденции

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

а) не уничтожает конверты, а подшивает их вместе с документами

б) всегда уничтожает конверты, в дело подшивает только документы

в) не уничтожает конверты, если на самом документе недостаточно информации об авторе или характере документа

29. Какой бланк используется при оформлении протокола?

а) бланк организации

б) бланк не используется

в) бланк строгой отчетности

30. Что используется при издании совместных приказов?

а) бланки приказов

б) стандартные листы бумаги формата А4

в) общие бланки

Номер вопроса	Буквенное обозначение правильного ответа
1.	а
2.	в
3.	б
4.	а
5.	в
6.	а
7.	б
8.	а
9.	в
10.	в
11.	б
12.	б
13.	а
14.	а
15.	б
16.	б
17.	в
18.	б
19.	б
20.	б
21.	б
22.	в
23.	в
24.	б
25.	а
26.	а
27.	а
28.	в
29.	а
30.	б



## ВОПРОСЫ К ИТОГОВОМУ ЭКЗАМЕНУ

### ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

#### 1 БЛОК

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

#### 2 БЛОК

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

## ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### 3 БЛОК

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

### 4 БЛОК (ситуационные задачи)

1. Посетитель пришел на переговоры к одному из руководителей компании на 15 минут раньше назначенного времени. Ваши действия? Обоснуйте их.

2. Посетитель, которому назначена встреча одним из руководителей компании, ждет уже 5 минут. В этот момент руководитель сообщает Вам по телефону, что будет на месте только через 15 минут. Ваши действия?
3. Осмотрите наш офис/эту комнату. Что здесь удачно и что бы Вы предложили улучшить с точки зрения офис-менеджмента?
4. Представьте себе, что Вам нужно выбрать оптимального поставщика канцелярских товаров для компании. Опишите свои действия и то, каким образом Вы будете принимать решение.
5. Одновременно Вас просят о каких-то действиях (которые входят в Ваши обязанности) два разных сотрудника. Параллельно делать это невозможно, а оба просят сделать как можно быстрее. Ваши действия?
6. Ваша задача — выбрать компанию-провайдера и организовать обеды в офисе. Ваши действия?
7. В офисе звучит сирена пожарной тревоги. Ваши действия?
8. Вас просят выполнить, работу, которая не входит в Ваши непосредственные обязанности, но больше никто ее сейчас не сможет сделать исходя из уровня квалификации. Ваши действия?
9. Ваш руководитель должен быть в Амстердаме через 5 дней. Виза в Голландию делается в течение трех недель. Ваши действия?
10. Вы — офис-менеджер и набираете персонал в секретариат. Ваши действия? Каковы будут основные 3-4 требования к будущим сотрудникам?