Общество с ограниченной ответственностью
«ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА»
(ООО «ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА»)

УТВЕРЖДЕНО
приказом ООО «ЦЕНТР
ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА
от 01.09.2025 № 1

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат:
022F D299 0071 B324B94D 3D25 F159 CE5A 78
Владелец: ООО «ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА»
Действителен: с 09.10.2025 по 09.01.2027

Основная программа профессионального обучения – программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих «Секретарь-администратор»

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

г.Донецк, 2025

Содержание

№	Наименование	Стр.
1	Пояснительная записка	3
2	Требования к результатам освоения Программы	5
3	Содержание Программы	6
4	Формы аттестации и оценочные материалы	10
5	Организационно-педагогические условия реализации Программы	17

1. Пояснительная записка к основной программе профессионального обучения – программе профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих «Секретарь-администратор»

Основная программа профессионального обучения – программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих «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 Российской Федерации от 14.07.2023№ 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.

Изучение программы направлено на формирование следующих компетенций:

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

Требования к обучающимся: лица различного возраста, 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 приказом Учебного центра ООО ««ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА»» К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений. Результаты итоговой аттестации оформляются протоколом. По результатам итоговой аттестации выдается свидетельство о присвоении должности служащего.

Срок обучения: трудоемкость обучения по данной программе 67 академических часов. Общий срок обучения 9 рабочих дней.

Режим занятий: не более 8 часов в день.

2. Требования к результатам освоения Программы

По окончании обучения обучающийся приобретает знания и умения, согласно профессиональному стандарту «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»:

Виды деятельности	Профессиональные компетенции	Знания	Умения
А. Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм	Прием и распределение телефонных звонков организации (А/01.3)	З[1]– Функции, задачи, структура организации, ее связи; З[2]– Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации; З[3]– Этика делового общения; З[4] – Правила речевого этикета; З[5] - Требования охраны труда; З[6] - Правила защиты конфиденциальной служебной информации.	У[1]– Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи; У[2] – Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации; У[3] - Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы; У[4] - Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров; У[5] - Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия Соблюдать служебный этикет
	Организация	З[1] – Правила организации	У[1] – Общаться с

	работы с посетителями организации (А/02.3)	приема посетителей; З[2] – Правила делового общения; З[3] – Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами; З[4] - Правила организации приемов в офисе; З[5] - Правила сервировки чайного (кофейного) стола; З[6] - Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним; З[7] - Этика делового общения; З[8] – Правила речевого этикета; З[9] - Требования охраны труда; З[10] - Правила защиты конфиденциальной служебной информации	посетителями; У[2] – Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации; У[3] – Вести учетные формы, использовать их для работы; У[4] - Создавать положительный имидж организации; У[5] - Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций; У[6] - Применять информационно-коммуникационные технологии; У[7] - Обеспечивать конфиденциальность информации.
	Выполнение координирующих и обеспечивающих функций (А/03.3)	З[1] – Правила речевого этикета; З[2] - Этика делового общения; З[3] - Требования охраны труда; З[4] - Правила защиты конфиденциальной служебной информации З[5] - Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами	У[1] - Составлять и вести учетные документы; У[2] – Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации; У[3] - Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации; У[4] - Оценивать результаты в рамках поставленных задач; У[5] - Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками

3. Содержание программы

3.1.УЧЕБНЫЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего часов	Объем занятий с использованием дистанционных технологий:		Формы промежу-точной, итоговой аттестации (контроля)
			лекции	самостоя-тельная работа	
Модуль 1	**Функции, задачи, структура организации, ее связи**	**8**	**4**	**4**	
1.1.	Принципы и структура организационного управления. Организационного и документационного обеспечения управления.	4	2	2	
1.2.	Введение в профессию	4	2	2	
Модуль 2	**Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации**	**6**	**4**	**2**	
2.1.	Деловая культура в профессиональной сфере	4	2	2	
2.2.	Информация, ее виды и свойства	2	2		
Промежуточная аттестация		**2**			Практическая работа
Модуль 3	**Этика делового общения**	**8**	**6**	**2**	
3.1.	Этика	4	2	2	
3.2.	Культура общения в профессиональной сфере	2	2		
3.3.	Психология коллектива	2	2		
Модуль 4	**Правила речевого этикета**	**8**	**4**	**4**	
4.1.	Речевой этикет и речевые средства общения	4	2	2	
4.2.	Виды и формы делового общения	4	2	2	
Промежуточная аттестация		**2**			Практическая работа
Модуль 5	**Требования охраны труда**	**8**	**4**	**4**	
5.1.	Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте	4	2	2	
5.2.	Требования охраны труда в аварийных ситуациях	4	2	2	
Модуль 6	**Правила защиты конфиденциальной служебной информации**	**6**	**4**	**2**	
6.1.	Конфиденциальная информация	4	2	2	
6.2.	Правила защиты информации	2	2		
Промежуточная аттестация		**2**			Практическая работа
8	**Квалификационный экзамен**				
	Практическая квалификационная работа	**16**		16	
	Проверка теоретических знаний	**1**			Экзамен (тест)
	Итого	**67**	**26**	**34**	**7**

3.2.КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК ПРОГРАММЫ

№ п/п	Наименование модуля	Всего часов	Учебная дни								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Функции, задачи, структура организации, ее связи	8	8								
2	Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации	6		6							
Промежуточная аттестация		2		2							
3	Этика делового общения	8			8						
4	Правила речевого этикета	8				8					
Промежуточная аттестация		2					2				
5	Требования охраны труда	8					6	2			
6	Правила защиты конфиденциальной служебной информации	6						6			
Промежуточная аттестация		2							2		
8	**Квалификационный экзамен**	17							6	8	3
	ИТОГО	**67**	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**3**

3.3.РАБОЧАЯ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

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

Тема 1.1. Принципы и структура организационного управления. Организационного и документационного обеспечения управления.

Лекция. 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.

Самостоятельная работа.

1. Ознакомиться с дополнительным материалом к теме.
2. Дайте определения следующим терминам:
   - Менеджмент;
   - Управление;
   - Система управления;
   - Структура управления.

Тема 1.2. Введение в профессию.

Лекция. 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.

Самостоятельная работа. Написать эссе объемом около одной страницы, в котором проанализируете важность функций секретаря и службы секретариата для эффективной работы организации. Сделайте акцент на взаимодействии этих подразделений с остальными подразделениями предприятия.

Модуль 2. Правила взаимодействия с партнерами, клиентами,

средствами массовой информации.

Тема 2.1. Деловая культура в профессиональной сфере.

Лекция. 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.

Лекция. 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.

Модуль 3. Этика делового общения.

Тема 3.1. Этика.

Лекция. 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.

1. Ознакомиться с видео по теме.
2. Написать эссе объемом около одной страницы на тему «Имидж секретаря».

Тема 3.2. Культура общения в профессиональной сфере.

Лекция. 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.

Лекция. Психология конфликта: определение конфликта, типы конфликтов, конфликтогены, возникновение конфликта, причины и последствия конфликтов, стадии конфликта, конструктивные способы разрешения конфликтов. Стиль 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.

Модуль 4. Правила речевого этикета

Тема 4.1. Речевой этикет и речевые средства общения.

Лекция. 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.

Самостоятельная работа.

1. Подготовить текст выступления по случаю юбилея организации.
2. Подготовить официальное письмо с выражением признательности за участие в официальном мероприятии.

Тема 4.2. Виды и формы делового общения.

Лекция. 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.

Самостоятельная работа. Подготовить эссе объемом около одной страницы 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. Требования охраны труда.

Тема 5.1. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.

Лекция. 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.

Лекция. 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.

Самостоятельная работа. Пройти интерактивный урок по теме «Охрана труда».

Модуль 6. Правила защиты конфиденциальной служебной информации.

Тема 6.1. Конфиденциальная информация.

Лекция. 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.

Самостоятельная работа.

1.Проанализировать документ и определить наличие и состав конфиденциальной информации в нем, к какому виду конфиденциальной

информации относятся сведения.

2. Составить соглашение о неразглашении служебной информации.

Тема 6.2. Принципы защиты информации.

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

4. Формы аттестации и оценочные материалы

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

Оценка результатов самостоятельной работы.

При написании самостоятельной работы необходимо четко и кратко изложить материал, выделить основные понятия вопроса, сделать необходимые выводы – резюме. При выполнении задания не допускаются повторения известных доказательств, 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.

Критерии оценки самостоятельной работы:

«зачтено» - обучающийся проводит самостоятельный анализ избранной для рассмотрения проблемы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы.

«не зачтено» - работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный текст каких-то источников, учебников или исследований без комментариев, анализа. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы

Чтобы приступить к выполнению самостоятельной работе, необходимо в системе дистанционного обучения «Uchi.pro» (далее - СДО) нажать на кнопку «Начать» и после этого откроется окно с заданием по самостоятельной работе. Самостоятельную работу возможно оформить в письменном,графическом или аудио-варианте:

- можно написать ответ в текстовом окне;
- или прикрепить файл с выполненным заданием;
- прикрепить аудиосообщение.

Когда задание выполнено, нажмите на кнопку «Готово».

Промежуточная аттестация обучающихся. Освоение образовательной программы, в том числе отдельной части (раздела) сопровождается промежуточной аттестацией, проводимой в форме практической работы**,** определенной учебным планом, и в порядке, установленном организацией.

Неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации по одному или нескольким учебным разделам образовательной программы или непрохождение промежуточной аттестации при отсутствии уважительных причин признаются академической задолженностью.

Обучающиеся обязаны ликвидировать академическую задолженность.

Обучающиеся, имеющие академическую задолженность, вправе пройти промежуточную аттестацию по соответствующим учебному предмету, курсу,

дисциплине (модулю) не более двух раз в сроки, определяемые организацией, осуществляющей образовательную деятельность, в пределах одного года с момента образования академической задолженности. В указанный период не включаются время болезни обучающегося, нахождение его в академическом отпуске или отпуске по беременности и родам.

Промежуточная аттестация в форме практической работы проводится по окончании изучения модулей 1-2, 3-4 и 5-6. Задания для практической работы загружаются в СДО. По результатам промежуточной аттестации выставляются отметки «зачтено»/«не зачтено» и отражаются в ведомости промежуточной аттестации.

Задания для практической работы в рамках промежуточной аттестации по содержанию модулей 1, 2:

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

2.Подготовить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word на выбор 3 документа из списка: информационное письмо, рекламное письмо, сопроводительное письмо, письмо-запрос, письмо-приглашение, письмо-напоминание и поздравительное письмо.

Задания для практической работы в рамках промежуточной аттестации по содержанию модулей 3, 4:

Решить ситуационные задачи:

1.Вы получили электронное письмо от коллеги с просьбой оказать помощь в выполнении срочного проекта. Однако ваш график загружен и вы физически не можете поддержать коллегу. Напишите вежливый отказ, соблюдая нормы деловой этики?

2. Составьте краткий алгоритм действий по отработке навыков общения:

- с посетителем, опоздавшим на прием к руководителю;
- с посетителем, пришедшим на встречу с руководителем без предварительного согласования.

Задания для практической работы в рамках промежуточной аттестации по содержанию модулей 5, 6:

Вы работаете секретарём директора крупной строительной компании ООО «СтройИнвест», занимающейся проектированием и строительством жилых комплексов в регионах России. Компания активно участвует в тендерах и заключает крупные контракты с государственными заказчиками.

Разработайте инструкцию по обращению с документацией, содержащей конфиденциальную информацию, для персонала офиса. Инструкция должна содержать следующий перечень пунктов:

Ваша задача:

1. Определение понятий «конфиденциальная информация», «коммерческая тайна».

2. Способы маркировки документов, содержащих конфиденциальную информацию.

3. Описание порядка хранения документов с пометкой «Конфиденциально».

4. Правила передачи документов внутри компании и третьим лицам.

5. Пояснения по использованию электронной почты и корпоративных

мессенджеров для обмена чувствительной информацией.

6. Алгоритм действий при утрате документов или обнаружении факта несанкционированного доступа к ним.

7. Юридические последствия нарушения режима конфиденциальности.

8. Процедура уничтожения конфиденциальных документов.

Инструкцию оформить письменно и представить в виде электронного файла (формат Word или PDF). Объем инструкции не должен превышать 5–7 страниц текста формата А4.

Критерии оценки практической работы:

«зачтено» - обучающийся проводит самостоятельный анализ избранной для рассмотрения проблемы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы.

«не зачтено» - работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный текст каких-то источников, учебников или исследований без комментариев, анализа. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы.

Чтобы приступить к выполнению практической работы необходимо в уроке «Самостоятельная работа» СДО нажать на кнопку «Начать». Самостоятельную работу возможно оформить в письменном,графическом или аудио-варианте:

- можно написать ответ в текстовом окне;
- или прикрепить файл с выполненным заданием;
- прикрепить аудиосообщение.

Когда задание выполнено, нажмите на кнопку «Готово». Если задание выполнено неправильно, вы увидите статус «Выполнено неверно» и комментарий преподавателя. Исправьте свой ответ, нажав на кнопку «Еще раз».

Итоговая аттестация. Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен проводится организацией, осуществляющей образовательную деятельность, для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационных разрядов, классов, категорий по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих (при наличии таких разрядов, классов, категорий).

Квалификационный экзамен независимо от вида профессионального обучения включает в себя **практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний** в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

Квалификационный экзамен включает практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний.

Перечень тем квалификационных работ:

1. Организация делопроизводства в организации
2. Управление временем секретаря-администратора
3. Организационные мероприятия секретарской службы

4. Коммуникационная роль секретаря.
5. Обеспечение безопасности информации в офисе
6. Психология профессионального общения секретаря
7. Особенности профессиональной этики секретариата

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.

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 в ворде. 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 через «Сообщения», находящиеся в боковой панели 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.

Проверка теоретических знаний проходит при помощи электронного тестирования в СДО. На итоговое тестирование представляется 20 вопросов. Результаты оформляются протоколом. По результатам тестирования выставляются отметки «зачтено»/«не зачтено»и отражаются в протоколе проверки теоретических знаний.

Лицам, успешно сдавшим экзамен, выдается свидетельство о присвоении профессии по форме, установленной приказом Учебного центра ООО ««ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА»».. Индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах информации об этих результатах осуществляются Учебного центра ООО ««ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА»» на бумажных и (или) электронных носителях.

Шкала оценки проверки теоретических знаний

Баллы	**Критерии оценки**
Не зачтено 0-80 баллов	Компетенции, предусмотренные программой повышения квалификации не сформированы. Обучающийся показывает низкий уровень профессиональных знаний и умений.
Зачтено 81-100	Компетенции, предусмотренные программой повышения квалификации сформированы. Обучающийся демонстрирует допустимый уровень усвоения профессиональных знаний.

ВОПРОСЫ для проверки теоретических знаний.

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 постудивших 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 дней
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

5. Организационно-педагогические условия реализации Программы.

5.1.Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Материально-техническое обеспечение

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

Рабочее место преподавателя в Учебном центре ООО ««ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА»» оснащено: столом для преподавателя, компьютером (ноутбуком) с выходом в Интернет.

Текстовые лекции в электронном формате, видеоматериалы и фонды оценочных средств (задания) для проведения промежуточной и итоговой аттестации размещаются в СДО.

Для обучения в СДО рабочее место слушателя должно быть оборудовано: настольным компьютером или мобильным устройством или планшетом с подключением к интернету с минимальной скоростью 1 Мбит/с, что позволяет воспроизводить потоковые материалы в низком качестве, поддерживать видеосвязь в HD-разрешении, загружать небольшие файлы. Рекомендуемая средняя скорость подключения: около 5–8 Мбит/с.

Для успешного обучения в СДО обучающимся рекомендуется соблюдать требования к программному обеспечению и техническим характеристикам персонального компьютера/ноутбука/смартфона:

№	Настольные браузеры	Мобильные браузеры
1	Chromium 50+	Chromium 50
2	Google Chrome 50+	Google Chrome for Android 50+
3	Яндекс.Браузер 17+	Яндекс.Браузер 17+
4	Brave любая версия	Brave любая версия
5	Vivaldi 1.3+	Vivaldi 1.3+
6	Mozilla Firefox 60+	Mozilla Firefox 60+
7	Opera 37+	Opera 37+
8	Safari 11+	Safari Mobile 11+
9	Microsoft Edge 16+	

5.2. Общие требования к организации образовательного процесса

Кадровое обеспечение

Требования к квалификации по должности преподаватель. Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы. (ЕКС «Квалификационные характеристики должностей работников образования»).

Особенности организации образовательного процесса

Обучение по программе осуществляется в СДО «Uchi.pro». 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 Учебного центра ООО ««ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА»».

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. 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.

Виды и формы учебной работы с использованием электронного обучения:

- самостоятельная работа, включающая работу с содержимым курса обучения,
- лекции в электронной форме,
- консультация индивидуальная или групповая;
- контроль знаний (тестирование).

Индивидуальное консультирование с преподавателем осуществляется через «Сообщения», ссылка на которые находится в боковой панели СДО. Чтобы создать новый диалог (консультацию), нажмите на фразу «Напишите нам». В открывшемся диалоговом окне можно задать вопрос преподавателю или прикрепить файл с заранее подготовленными вопросами. Далее нажать на кнопку «Направить».

Возможно индивидуальное дистанционное консультирование при помощи сервиса видеоконференций «ЯндексТелемост». Для этого необходимо согласовать через «Сообщения» время и дату проведения индивидуального консультирования. Ссылка на время и дату проведения появится в личном кабинете слушателя в боковой панели СДО «Мероприятия». Раздел «Мероприятие» – это вебинары и индивидуальные/групповые консультации слушателей с преподавателями в режиме реального времени.

В разделе «Мероприятия» будет размещаться следующая информация:

• наименование мероприятия (индивидуальная или групповая консультация);
• ссылка на мероприятие;
• дата и время проведения;
• сервис для проведения мероприятий (ЯндексТелемост);
• статус мероприятия;
• дата создания мероприятия.

Для групповых консультаций, информация о времени и дате проведения, будет размещаться в личном кабинете в разделе «Мероприятия» без его предварительного обращения слушателя.

5.3. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы

Основная литература

1. Деревянкин Е.В. Деловое общение: учебное пособие. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. 48 с. Код доступа: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/34753/1/978-5-7996-1454-6.pdff.

2. Капкан М. В., Лихачева Л.С. Деловой этикет: учеб. Пособие. Екатеринбург: Изд- во Урал. ун-та, 2017. 168 с. Код доступа: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/51601/1/978-5-7996-2076-9_2017.pdf.

3. Зайцева Е. В., Гончарова Н.В. Делопроизводство и документооборот в системе государственного и муниципального управления: учеб.-метод. Пособие. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2017. 178 с. Код доступа: https://studylib.ru/doc/6372390/978-5-7996-2233-6-2017.

4. Информационные технологии в документационном обеспечении управления и архивном деле: Учебно-методическое пособие / составители: О.В. Приставченко, А.И. Эгамов. Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2017. Код доступа: http://www.unn.ru/books/met_files/IT_DOU_arh_delo.pdf.

5. Вострецова Е.В. Основы информационной безопасности: учебное пособие для студентов вузов. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2019. 204 с. Код доступа: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/73899/3/978-5-7996-2677-8_2019.pdf.

Интернет-ресурсы

1. Летов О. В. Современные проблемы этики делового общения в трудовой, управленческой и предпринимательской деятельности. (сводный реферат) // Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература. Сер. 3, Философия: Реферативный журнал. 2000. №4. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/2000-04-015-024-sovremennye-problemy-etiki-delovogo-obscheniya-v-trudovoy-upravlencheskoy-i-predprinimatelskoy-deyatelnosti-svodnyy/viewer.

2. Лавринова Н. Н. Природа профессионального этикета // Аналитика культурологии. 2010. №17. https://cyberleninka.ru/article/n/priroda-professionalnogo-etiketa/viewer

3. Закалюжная Наталья Валерьевна Нетипичные трудовые отношения в условиях цифровой экономики // Вестник БГУ. 2019. №1 (39). https://cyberleninka.ru/article/n/netipichnye-trudovye-otnosheniya-v-usloviyah-tsifrovoy-ekonomiki/viewer

Электронные ресурсы

1. Официальный интернет-портал правовой информации (http://pravo.gov.ru),
2. КиберЛенинка - научная электронная библиотека https://cyberleninka.ru/

Нормативные правовые акты

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 конституционный закон от 25.12.2000 № 2-ФКЗ «О Государственном гербе Российской Федерации».
7. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
8. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» .

9. Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» .
10. Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».
11. Федеральный закон от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» .
12. Закон РФ от 25.10.1991 № 1807-1 «О языках народов Российской Федерации».
13. Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации».
14. Федеральный закон от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне».
15. Указ Президента РФ от 06.03.1997 № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера».
16. Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти».
17. Приказ Министерства просвещения РФ от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».
18. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 14.07.2023№ 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».
19. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».
20. ГОСТ Р 7.0.97-2025. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.
21. Приказ Федерального архивного агентства от 24.12.2020 № 199 «Об утверждении Методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в государственных органах, органах местного самоуправления».
22. ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации.
23. Приказ Росархива от 31.07.2023 № 77 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных органах, органах местного самоуправления и организациях».
24. Приказ Росархива от 20.12.2019 № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения».