

Общество с ограниченной ответственностью
«АСО АВТОШКОЛ»

Утверждаю
Генеральный директор
Дружков А.Б.
Приказ № б/н
от 01.07.2026 г.



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

Санкт-Петербург, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
1.1. Направленность программы	4
1.2. Нормативная база	4
1.3. Актуальность программы	5
1.4. Адресат программы	5
1.5. Объём и срок освоения программы	5
1.6. Форма обучения	6
1.7. Режим занятий	6
1.8. Формы аттестации	6
1.9. Особенности организации образовательного процесса	6
1.10. Особенности реализации программы для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	7
2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ	8
2.1. Цель	8
2.2. Задачи	8
3. ХАРАКТЕРИСТИКА ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	9
3.1. Область и объекты профессиональной деятельности	9
3.2. Виды профессиональной деятельности и компетенции	9
4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	11
4.1. Учебный план	11
4.2. Учебно-тематический план	11
4.3. Рабочие программы модулей	14
4.4. Рабочая программа производственной практики	34
4.5. Календарный учебный график	40
5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	41
5.1. Планируемые результаты освоения программы	41
5.2. Оценка качества освоения программы	44
5.3. Формы аттестации и критерии оценки	44
5.4. Оценочные материалы (комплект оценочных средств)	48
6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	52
6.1. Материально-техническое обеспечение	52
6.2. Кадровое обеспечение	54
6.3. Методические материалы	55
7. СПИСОК МЕТОДИЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	58
7.1. Список литературы для педагога	58
7.2. Список литературы, доступной в электронных библиотеках	58
8. СОСТАВИТЕЛЬ ПРОГРАММЫ	60

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Основная программа профессионального обучения программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих «Секретарь-администратор» (далее – Программа) регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки по данному направлению подготовки и профилю и включает в себя: учебный план; рабочие программы учебных дисциплин и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся, а также календарный учебный график и методические и оценочные материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной технологии.

Программа состоит из 2 блоков: теоретического и практического. Освоение теоретического блока происходит аудиторно в очной форме с использованием дистанционных образовательных технологий (Антитренинги, Яндекс.Телемост). Освоение практического блока проходит в учреждениях, предприятиях и организациях по договору о прохождении практики.

По окончании теоретического блока, перед практической частью, проводится промежуточная аттестация. Форма промежуточной аттестации – зачет. По окончании практического блока обучающиеся оформляют Отчет по практике. По окончании обучения, проводится итоговая аттестация. Форма итоговой аттестации – квалификационный экзамен.

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

Обучающимся, успешно освоившим программу и сдавшим квалификационный экзамен, выдается Свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

1.1. Направленность программы

Программа направлена на развитие у обучающихся профессиональных компетенций в соответствии с требованиями профессионального стандарта – Организационное обеспечение деятельности организации, получение обучающимся необходимого уровня знаний и умений для выполнения организационно-технических функций по документационному обеспечению деятельности предприятия (учреждения, организации, фирмы) разных сфер и разных форм собственности.

1.2. Нормативная база

Программа разработана в соответствии с требованиями:

- Федерального закона РФ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 г. № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
-
- Приказ Министерства просвещения РФ от 26.08.2020 г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 15.06.2020 г. № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»;
- Приказ Министерства просвещения РФ от 14.07.2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

- Постановление Минтруда РФ от 21.08.1998 № 37 «Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих».

1.3. Актуальность программы

Управление организацией на сегодняшний день невозможно без помощи вспомогательных работников, таких как секретари. Секретарь сегодня – это «лицо фирмы», человек, которого мы первым встречаем в приемной руководителя, и тот, от чьей внимательности и грамотности зависит правильность подготовки документной информации, а значит, зависит общий исход дела.

Секретарь сегодня одна из самых востребованных профессий на рынке труда, что делает программу актуальной.

1.4. Адресат программы

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее общее образование.

Программа ориентирована на обучающихся, обладающих необходимым уровнем компьютерной грамотности для дистанционного обучения.

1.5. Объём и срок освоения программы

Объем программы – 258 часов, в том числе:

- аудиторная работа – 152 часа,
- самостоятельная работа – 106 часов.

Срок освоения программы – 65 дней (16 недель).

1 академический час = 45 минут.

1.6. Форма обучения

Программа реализуется в очно-заочной форме с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

1.7. Режим занятий

Программа проходит по 4 дня в неделю по 4 часа в день.

1.8. Формы аттестации

Текущий контроль результатов обучающихся происходит по итогам выполнения обучающимся самостоятельной работы после прохождения занятий в письменной или устной форме.

Для оценки обучающимся своих навыков и возможности корректировки в процессе обучения, обучающемуся предоставляются материалы для практических заданий.

Промежуточная оценка результатов – зачет.

Итоговая аттестация – квалификационный экзамен.

1.9. Особенности организации образовательного процесса

Изучение материала осуществляется дистанционно с использованием личного кабинета на платформе Антитренинги. Аудиторная работа включает изучение лекционного материала, размещенного в СДО. Самостоятельная работа обучающегося заключается в выполнении заданий, размещенных в СДО в разделе «задание» на странице урока в личном кабинете обучающегося.

Консультации проводятся через комментарии к урокам за счет часов аудиторной и самостоятельной работы.

1.10. Особенности реализации программы для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обеспечения образования инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по личному заявлению обучающегося разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, в частности применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы и, наоборот, только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья обеспечена возможность доступа к учебно-методическим материалам посредством увеличения шрифта при чтении (режим для слабовидящих). Такая функция реализована в системе дистанционного обучения.

Обучающиеся обеспечены индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам, электронной информационно-образовательной среде организации, учебным планам, рабочим программам дисциплин и практик.

Все электронные ресурсы и базы могут использоваться инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, в некоторых из них предусмотрены специальные версии для этой категории обучающихся.

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ

2.1. Цель

Целью программы является развитие у обучающихся профессиональных компетенций в соответствии с требованиями профессионального стандарта – Организационное обеспечение деятельности организации, получение обучающимися необходимого уровня знаний и умений для выполнения организационно-технических функций по документационному обеспечению деятельности предприятия (учреждения, организации, фирмы) разных сфер и разных форм собственности.

2.2. Задачи

Для достижения цели в программе ставятся следующие задачи:

- рассмотрение законодательных, нормативно-методических актов, используемых секретарями в профессиональной деятельности;
- характеристика современных квалификационных требований к различным категориям секретарей, их должностных обязанностей;
- выяснение роли секретаря в системе управления организацией;
- определение типовых структур секретариатов;
- рассмотрение необходимых деловых и личных качеств секретаря;
- ознакомление обучающихся с требованиями к рабочему месту и организации работы секретаря;
- определение административных, организационных и делопроизводственных функций в деятельности секретаря;
- формирование практических профессиональных навыков по бездокументному и документационному обеспечению руководителя и организации.

3. ХАРАКТЕРИСТИКА ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

3.1. Область и объекты профессиональной деятельности

Область профессиональной деятельности обучающихся, освоивших программу, включает: деятельность в секретариатах, службах документационного обеспечения, в органах местного самоуправления, негосударственных организациях всех форм собственности, общественных организациях (учреждениях).

Объектами профессиональной деятельности обучающихся, освоивших программу, являются:

- документы, созданные любым способом документирования;
- системы документационного обеспечения управления;
- системы электронного документооборота;
- архивные документы;
- первичные трудовые коллективы.

3.2. Виды профессиональной деятельности и компетенции

Программа соответствует требованиям профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией: Секретарь – администратор» и направлена на овладение обучающимися как общими, так и профессиональными компетенциями.

Обучающийся, освоивший программу, должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1	Прием и распределение телефонных звонков организации
ПК 3.2	Организация работы с посетителями организации
ПК 3.3	Выполнение координирующих и обеспечивающих функций
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

4.1. Учебный план

Наименование модулей	Всего, час	В том числе		
		Аудиторная работа		Самостоя- тельная работа
		Лекции	Практические занятия	
1. Основы секретарского дела	36	12	12	12
2. Этика и психология делового общения, речевой этикет	36	8	12	16
3. Информационные технологии в документационном обеспечении	36	8	4	24
4. Документационное обеспечение управления	72	20	28	24
5. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	36	12	0	24
Промежуточная аттестация - зачет	4	2		2
Производственная практика	36		4	32
Итоговая аттестация - квалификационный экзамен	6	2	2	2
ИТОГО:	258	62	90	106

4.2. Учебно-тематический план

Наименование модулей	Всего, час	В том числе		
		Аудиторная работа		Самостоя- тельная работа
		Лекции	Практические занятия	
Модуль 1. Основы секретарского дела	36	12	12	12
Тема 1. Секретарь в организации. История развития секретарской деятельности.	4	4		
Практическое занятие: Составление резюме и автобиографии на должность секретаря	4		4	
Самостоятельная работа: Подготовка к собеседованию	4			4
Тема 2. Организация рабочего места секретаря. Оборудование приемной офиса техническими средствами.	4	4		

Наименование модулей	Всего, час	В том числе		
		Аудиторная работа		Самостоя- тельная работа
		Лекции	Практические занятия	
Практическое занятие: Организация рабочего места секретаря.	4		4	
Самостоятельная работа: Требования СанПиНа к рабочим местам в офисе	4			4
Тема 3. Планирование и организация рабочего времени.	4	4		
Практическое занятие: Организационное и информационное взаимодействие руководителя и секретаря в процессе совместной работы.	4		4	
Самостоятельная работа: Составление плана работы секретаря-администратора	4			4
Модуль 2. Этика и психология делового общения, речевой этикет	36	8	12	16
Тема 1. Профессиональная этика секретаря.	4	4		
Практическое занятие: Подготовка и документирование совещаний, собраний, конференций	4		4	
Самостоятельная работа: Способы предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций	8			8
Тема 2. Прием посетителей.	4	4		
Практическое занятие: Организация и ведение телефонных разговоров	4		4	
Практическое занятие: Организация процесса приема посетителей	4		4	
Самостоятельная работа: Оформление телефонограмм	8			8
Модуль 3. Информационные технологии в документационном обеспечении	36	8	4	24
Тема 1. Правила работы с офисной техникой.	4	4		
Практическое занятие: Работа с организационной техникой	4		4	
Самостоятельная работа: Техника безопасности при работе на рабочем месте	12			12
Тема 2. Использование стандартного программного обеспечения для организации делопроизводства	4	4		
Самостоятельная работа: Изучение современного программного обеспечения для организации делопроизводства	12			12

Наименование модулей	Всего, час	В том числе		
		Аудиторная работа		Самостоя- тельная работа
		Лекции	Практические занятия	
Модуль 4. Документационное обеспечение управления	72	20	28	24
Тема 1. Организация делопроизводства.	4	4		
Практическое занятие: Оформление учредительных документов	4		4	
Самостоятельная работа: Движение документов в организации	4			4
Тема 2. Документ, его функции, основные способы документирования	4	4		
Практическое занятие: Оформление бланков углового формата	4		4	
Практическое занятие: Оформление бланков продольного формата	4		4	
Самостоятельная работа: Значение 30 реквизитов в соответствии с государственными стандартами	4			4
Тема 3. Системы документации.	4	4		
Практическое занятие: Составление должностной инструкции	4		4	
Практическое занятие: Составление приказа	4		4	
Практическое занятие: Составление докладной записки	4		4	
Практическое занятие: Составление протокола	4		4	
Самостоятельная работа: Составление объяснительной записки	4			4
Самостоятельная работа: Составление служебного письма	4			4
Тема 4. Номенклатура дел. Оформление и хранение документов.	4	4		
Самостоятельная работа: Составление номенклатуры дел.	2			2
Самостоятельная работа: Оформление дел. Полное или частичное оформление дел	2			2
Тема 5. Основы архивоведения.	4	4		
Самостоятельная работа: Правила уничтожения документов	2			2
Самостоятельная работа: Правила передачи документов на государственное хранение	2			2
Модуль 5. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	36	12	0	24

Наименование модулей	Всего, час	В том числе		
		Аудиторная работа		Самостоя- тельная работа
		Лекции	Практические занятия	
Тема 1. Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации.	4			
Самостоятельная работа: Охрана конфиденциальной информации	8			8
Тема 2. Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна.	4	4		
Самостоятельная работа: Анализ видов конфиденциальной информации	8			8
Тема 3. Организация работы с конфиденциальными документами.	4	4		
Самостоятельная работа: Документооборот и коммерческая тайна	8			8
Промежуточная аттестация - зачет	4	2		2
Производственная практика	36		32	4
Итоговая аттестация - квалификационный экзамен	6	2	2	2
ИТОГО:	258	62	90	106

4.3. Рабочие программы модулей

МОДУЛЬ 1. ОСНОВЫ СЕКРЕТАРСКОГО ДЕЛА

Тема 1. Секретарь в организации. История развития секретарской деятельности.

Лекция:

Значение организационного и делопроизводственного обеспечения секретарем деятельности руководителя в современных условиях. Роль секретаря в структуре документационного обеспечения управления организацией.

Задание:

1. Воспользовавшись Интернет ресурсом, отыскать «Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих» (ЕКСД). В разделе справочника «Общепрофессиональные квалификационные характеристики должностей работников, занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях» открыть пункт 3 «Должности других служащих (технических исполнителей), занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях», кликнуть должность секретаря руководителя и изучить открывшийся документ.
2. Используя сведения, полученные при изучении вышеприведенного документа в отчете о выполнении лабораторной работы представить:
 - квалификационные требования к должности секретаря руководителя;
 - значимые компетенции секретаря руководителя по схеме: знать-уметь (владеть);
 - должностные обязанности секретаря руководителя, отдельно относящиеся к функциям организационно-информационного обеспечения деятельности руководителя и к функциям бездокументного обслуживания руководителя.

Практическое занятие:

Составление резюме и автобиографии на должность секретаря.

Составить собственное резюме и прописать автобиографию на должность секретаря-администратора.

Самостоятельная работа:

Подготовка к собеседованию.

Изучить статьи в сети Интернет о способах подготовки к собеседованию и составить план устной самопрезентации.

Тема 2. Организация рабочего места секретаря. Оборудование приемной офиса техническими средствами.

Лекция:

Компьютерные программы в работе секретаря. Средства связи. Организация и автоматизация рабочего места секретаря. Эргономические требования к условиям труда секретаря. Основные документы, регламентирующие организацию рабочих мест, санитарные требования и нормы. Обеспечение офиса канцелярскими и хозяйственными принадлежностями. Рациональное освещение, цветовое оформление, интерьер, фитодизайн приемной. Обеспечение офиса аптечкой и противопожарными средствами.

Задание:

1. Изучить основные принципы организации и планировки рабочего места секретаря-референта.
2. Средствами компьютерной графики составить эскизный проект рабочего помещения секретаря – референта, содержащий:
 - конфигурацию и размеры помещения;
 - состав, компоновку и размещение необходимой мебели и оборудования;
 - цветовое решение, освещение и дизайн.
3. Разработать должностную инструкцию секретаря – референта- помощника руководителя по требуемой нормативными документами форме.

Практическое занятие:

Организация рабочего места секретаря.

Проверить соответствие организации рабочего места.

Спланировать организацию рабочего места по системе 5S и описать план действий в соответствии с системой.

Организовать рабочее место по системе 5S.

Самостоятельная работа:

Требования СанПиН к рабочим местам в офисе.

Изучить требования СанПиН и определить мероприятия по организации рабочего места секретаря-администратора.

Тема 3. Планирование и организация рабочего времени.

Лекция:

Роль секретаря в планировании рабочего дня руководителя. Зависимость деятельности секретаря от рабочего дня руководителя. Планирование работы секретаря. Загруженность в течение рабочего дня. Режим труда и отдыха.

Задание:

1. Изучить общие вопросы и рекомендации планирования рабочего времени секретаря-референта.
2. Воспользовавшись Интернет ресурсом, отыскать документ «Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих» (ЕКС), утвержденный постановлением Минтруда РФ №37 от 21.08.1998г. В разделе «Общепрофессиональные квалификационные характеристики должностей работников, занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях» справочника открыть пункт 3 «Должности других служащих (технических исполнителей), занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях», кликнуть должность секретаря руководителя и изучить его должностные обязанности.
3. Следуя вышеизложенным рекомендациям составить план рабочего дня секретаря-референта для выполнения его основных должностных обязанностей.
4. Оформить отчет о проделанной работе.

Практическое занятие:

Организационное и информационное взаимодействие руководителя и секретаря в процессе совместной работы.

Изобразить схему взаимодействия секретаря и руководителя в процессе совместной работы каждый день, во время совещания.

Самостоятельная работа:

Составление плана работы секретаря-администратора.

Составить планы работы секретаря-администратора на один день, неделю и месяц.

МОДУЛЬ 2. ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ, РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ

Тема 1. Профессиональная этика секретаря.

Лекция:

Внешний вид секретаря. Правила ведения деловой беседы. Взаимоотношения секретаря с коллективом. Деловые и личностные качества секретаря. Имидж секретаря. Поведение секретаря в конфликтных ситуациях. Допустимые подарки в служебной деятельности.

Задание:

1. Основы профессиональной этики и делового этикета.
2. В чем роль состоит секретаря в создании благоприятной атмосферы в коллективе.
3. Как вести себя секретарю в конфликтной ситуации?
4. В чем заключаются взаимоотношения секретаря и руководителя?
5. Что представляет имидж секретаря.
6. Перечислите основные принципы делового этикета
7. Перечислите качества, необходимые для создания идеальных отношений между руководителем и его секретарем.

Практическое занятие:

Подготовка и документирование совещаний, собраний, конференций.

Прописать план мероприятий по подготовке совещаний, собраний, конференций.

Подготовить шаблоны протоколов для документирования совещаний, собраний, конференций.

Самостоятельная работа:

Способы предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций - 6 часов.

Изучить виды темперамента и типы личности. Выработать стратегию предотвращения и разрешения конфликтов с учетом темперамента и типа личности. Заполнить таблицы.

Тема 2. Прием посетителей.

Лекция:

Ведение телефонных переговоров. Типы посетителей. График посещений. Координация работы приемной. Работа с обращениями граждан. Правила телефонного общения.

Задание:

Опишите особенности:

1. Прием группы посетителей
2. Прием без предварительной записи
3. Отсутствие руководителя на приеме
4. Прием командированных работников
5. Прием делегаций
6. Прием сотрудников

Практическое занятие:

Организация и ведение телефонных разговоров.

Составить правила ведения телефонных переговоров. Задокументировать телефонный разговор.

Практическое занятие:

Организация процесса приема посетителей.

Составить правила приема и регистрации посетителей. Составить правила поведения при приеме посетителей в зависимости от срочности и длительности приема.

Самостоятельная работа:

Оформление телефонограмм.

Заполнить журнал регистрации телефонограмм.

МОДУЛЬ 3. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ДОКУМЕНТАЦИОННОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ

Тема 1. Правила работы с офисной техникой.

Лекция:

Роль современной оргтехники и делопроизводства. Правила техники безопасности и гигиенические требования при работе на ПК.

Задание:

Опишите особенности организации:

1. Рабочая зона
2. Вспомогательная зона
3. Зона обслуживания посетителей

Практическое занятие:

Работа с организационной техникой.

Подберите необходимые приспособления и оборудуйте рабочее место секретаря-администратора и заполните таблицу.

Самостоятельная работа:

Техника безопасности при работе на рабочем месте.

Составить инструкции по технике безопасности при работе с оргтехникой на рабочем месте

Тема 2. Использование стандартного программного обеспечения для организации делопроизводства.

Лекция:

Обзор современного программного обеспечения для организации делопроизводства. Свободно распространяемое программное обеспечение для организации делопроизводства.

Задание:

Опишите основные возможности текстовых редакторов

Самостоятельная работа:

Изучение современного программного обеспечения для организации делопроизводства.

Провести сравнительную характеристику программного обеспечения для организации делопроизводства.

МОДУЛЬ 4. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ

Тема 1. Организация делопроизводства.

Лекция:

Нормативно-правовая база современного делопроизводства. Что такое документ. Функции документа. Свойства и признаки документа.

Унификация и стандартизация в делопроизводстве.

Задание:

1. Изучить порядок составления номенклатуры дел организации.
2. Для организации, состоящей из структурных подразделений:
 - администрации (руководитель, заместители, главные специалисты);
 - кадровой службы (начальник, кадровые работники);
 - производственно-технического подразделения (инженеры, техники, рабочие);
 - бухгалтерии;
 - службы документационного обеспечения управления,составить перечень документов, образующихся в их деятельности в течение текущего календарного года, в том числе организационно-распорядительных (5–6 видов), информационно-справочных (3–4 вида), исходящих и входящих документов (по 3–4 вида каждой категории).
3. В интернет-сети отыскать документ «Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения (утвержден приказом Росархива № 236 от 20.12.2019).
4. Пользуясь этим документом и формой рис. 1, составить номенклатуру дел организации по состоянию на конец текущего календарного года.

Практическое занятие:

Оформление учредительных документов.

Оформить учредительные документы для общества с ограниченной ответственностью: устав, протокол (решение) о создании общества, список участников, договор об учреждении, протокол (приказ) о назначении гендиректора.

Самостоятельная работа:

Движение документов в организации.

Составить схему движения документов в организации с учетом поступающих документов, отправляемых документов, внутренних документов с указанием операций по обработке документов и времени на обработку, количеством копий (при необходимости).

Тема 2. Документ, его функции, основные способы документирования.

Лекция:

Набор реквизитов, идентифицирующий автора официального письменного документа. Оформление двух форматов бланков: угловой и продольный. Требования к изготовлению, учету и хранению бланков с воспроизведением государственного герба РФ, гербов субъектов РФ. Требования, предъявляемые стандартом, к составу и оформлению каждого реквизита документа.

Задание:

1. Изучить законодательные акты и выписать встречающиеся в них синонимы понятия «документ». Выявить значение понятий «дело», «бумага», «акт», «деловая бумага», «служебный документ», дать их определения, если они приведены в источниках. Проанализировать, в каких случаях употребляется каждое понятие.
2. По выпискам из словарей и специальной литературы определить, какие аспекты - информационный, правовой, управленческий, исторический - легли в основу определения понятия «документ».
3. Из государственных стандартов: ГОСТ 16487-70. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения ГОСТ 16487-83 и ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения; ГОСТ 6.10.2-75. Унифицированные системы документации. Термины и определения; ГОСТ 6.10.1-88. Унифицированные системы документации.

Основные положения Федерального закона «Об информации, информатизации и защите информации» - выписать определения терминов «информация» и «документ» и установить, какие аспекты (носители информации, способы ее фиксирования, юридическая сила документа и др) и функции документа заложены в этих определениях.

4. Определить функции документа, т. е. его целевое назначение. Выявить подлинную цель создания документа и запечатления заключенной в нем информации, проанализировать роль документа в данной ситуации документообразования. Так как документ полифункционален, первой указывается функция, заданная документу автором. Одновременно отметить, какие из названных функций документа носят общий, а какие частный характер.
5. Привести примеры документов, обладающих названными функциями, указать вид, заголовок и дату документа. Для функций учета и правовой можно привести примеры современных документов, для постоянно действующих функций (информационной, социальной, культурной, исторического источника) - примеры документов различных исторических эпох.
6. Изучить пиктограммы и логограммы, представленные в коллекции. Дать описание 1-2 пиктограмм. Провести анализ знаков логограмм, учитывая при этом, что знаку соответствует слово. Зарисовать 2-3 образца и определить преимущества и недостатки логограмм.

Практическое занятие:

Оформление бланков уголовного формата.

Составить шаблон бланка уголовного формата. Оформить информационные письма на бланках уголовного формата: об участии в мероприятии, о направлении информации, о сотрудничестве.

Практическое занятие:

Оформление бланков продольного формата.

Составить шаблон бланка продольного формата. Оформить информационные письма на бланках продольного формата: об участии в мероприятии, о направлении информации, о сотрудничестве.

Самостоятельная работа:

Значение 30 реквизитов в соответствии с государственными стандартами.

Изучить и законспектировать значение 30 реквизитов в соответствии с государственными стандартами.

Тема 3. Системы документации.

Лекция:

Виды, функции документов, правила их составления и оформления. Структура и функции Устава, положения, инструкции. Разработка и оформление документов ОПД. Функции подготовки, процедур принятия и реализация управленческих решений. Оформление и разработка проектов нормативных актов-постановления, приказ. Разновидности и значение приказов. Виды и значение информационно-справочной документации. Правила оформления докладной записки. Составление объяснительной записки, заявления представления, справки. Значение и правила оформления протокола. Виды служебных писем. Требования для оформления служебных писем.

Задание:

1. Используя правовые базы «Консультант плюс» или «Гарант», составить перечень нормативно-правовых и нормативно-методических документов, регламентирующих документирование управленческой деятельности, организацию работы с официальными документами и архивное хранение документов. Нормативные документы расположить по их юридической силе.

2. Проанализировать ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов; ответить на следующие вопросы:

- Какова область применения данного государственного стандарта?
- Из каких разделов состоит данный документ? Описать краткое содержание каждого раздела.
- Дайте определение понятию «реквизит». Сколько реквизитов существует у документа (по данному государственному стандарту)?
- Какие требования в соответствии с данным нормативным документом должны предъявляться к бланкам документов?
- Какие приложения содержатся в данном документе?

3. Особое внимание в делопроизводстве уделяется хранению документов. Ниже перечислены основные нормативные акты, которые регулируют организацию архивной работы с документами.

Разработать таблицу для осуществления письменного обзора данных документов:

- Об архивном деле в Российской Федерации: Федеральный закон от 22.10.2004 г. № 125-ФЗ (ред. от 28.12.2017 г.);
- 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: приказ Министерства культуры РФ от 31.03.2015 г. № 526;
- Об утверждении перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения: приказ Министерства культуры РФ 25.08.2010 г. № 558.

4. Изучить представленные нормативные документы и назвать статьи законодательных актов, устанавливающие обязательность хранения документов.

Практическое занятие:

Составление должностной инструкции.

Проанализировать профстандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденный Приказом министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020г. №333н, и составить должностную инструкцию «Секретаря-администратора».

Практическое занятие:

Составление приказа.

Составить шаблон приказ о приеме на работу; расторжении трудового договора (увольнении); предоставлении отпуска; возложении обязанностей; премировании; переводе; направлении в командировку.

Практическое занятие:

Составление докладной записки.

Составить докладные записки о привлечении дополнительных трудовых ресурсов, о прогуле.

Практическое занятие:

Составление протокола.

Составить протокол оперативного совещания, выписку из протокола.

Самостоятельная работа:

Составление объяснительной записки.

Составить объяснительные записки на составляемые для пояснения отдельных положений выполненной работы (проекта, отчета, разработки) и

составляемые при возникновении штатных ситуаций, нарушениях дисциплины, проступках и т.д.

Самостоятельная работа:

Составление служебного письма.

Составить информационное письмо, письмо-сообщение, письмо-извещение, сопроводительное письмо, гарантийное письмо, письмо-предложение.

Тема 4. Номенклатура дел. Оформление и хранение документов.

Лекция:

Назначение и виды номенклатуры дел: виды, функции, правила их составления и оформления. Порядок составления и утверждения номенклатуры дел организации. Требования к составлению номенклатуры дел. Оформление номенклатуры дел. Реквизиты номенклатуры дел. Понятие архивного дела и порядок его комплектования. Требования к формированию дел.

Систематизация отдельных видов документов.

Задание:

- 1 Используя правовые базы «Консультант плюс» и «Гарант», выявить нормативно-методические документы, регламентирующие хранение документов.
- 2 Изучить правила формирования дел, выделите основные признаки этой делопроизводственной операции.
- 3 Из каких информационных элементов состоит обложка дела?
- 4 Изучить требования к заголовку дела. Выделите информационные элементы заголовка дела.
- 5 Определить сроки хранения следующих документов:
 - устав организации;
 - приказы по основной деятельности;

- трудовые книжки;
 - документы по личному составу; - акты об уничтожении документов.
- 6 Изучить, что такое номенклатура дел, какие виды номенклатуры дел выделяют специалисты, какие существуют общие требования к разработке и ведению номенклатуры дел, рассказать о методике ее составления и оформления.
- 7 Сформировать порядок составления и утверждения номенклатуры дел.

Самостоятельная работа:

Составление номенклатуры дел.

Составить номенклатуру дел с учетом специфики организации (на собственный выбор).

Самостоятельная работа:

Оформление дел. Полное или частичное оформление дел.

Оформить обложку дела постоянного, временного хранения. Выполнить подшивку (переплет) дела. Пронумеровать листы дела; составить лист-заверитель.

Тема 5. Основы архивоведения.

Лекция:

Подготовка и передача дел на хранение в архив организации. Порядок уничтожения документов. Фондирование архивных документов. Материально-техническое обеспечение архива. Учет и хранение электронных документов.

Порядок передачи документов на государственное хранение.

Задание:

1. Определение описи. К каким документам составляется опись?
2. Методика составления и оформления годового раздела сводной описи дел постоянного хранения

- время составления годового раздела;
 - порядок внесения заголовков дел в годовой раздел;
 - литерные номера, нумерация заголовков;
 - итоговая запись, предисловие;
 - другие виды справочного аппарата;
 - визирование и режим хранения.
3. Методика оформления законченной описи дел постоянного хранения
 4. Заполните форму годового раздела сводной описи дел постоянного хранения

Самостоятельная работа:

Правила уничтожения документов.

Разработать и прописать правила уничтожения документов для организации.

Самостоятельная работа:

Правила передачи документов на государственное хранение.

Разработать и прописать правила передачи документов на государственное хранение.

МОДУЛЬ 5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЕ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО И ЗАЩИТА ИНФОРМАЦИИ

Тема 1. Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации.

Лекция:

Виды конфиденциальной информации. Конфиденциальная документированная информация. Цель и условия обеспечения сохранности информации на предприятии. Особенности ведения делопроизводства, обеспечивающего учет и сохранность документов, содержащих коммерческую тайну. Ответственность за документы.

Задание:

- 1 Роль секретаря-референта в обеспечении информационной безопасности фирмы
- 2 Дополнительные функции секретаря-референта, связанные с защитой информации
- 3 Что является тайной фирмы и какая информация подлежит защите
- 4 Что представляет собой конфиденциальный документ и как он маркируется
- 5 Какие опасности угрожают конфиденциальным документам. От каких угроз мы должны их защищать
- 6 Как функционирует механизм разглашения или утечки конфиденциальной информации
- 7 Пути поиска и обнаружения каналов разглашения и утечки информации

Самостоятельная работа:

Охрана конфиденциальной информации.

Перечислить комплекс мер, необходимых для организации работы по охране конфиденциальной информации (всех видов).

Тема 2. Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна.

Лекция:

Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна. Законодательная и нормативная база правового регулирования вопросов защиты персональных данных. Руководящие документы по защите персональных данных. Федеральное законодательство в области защиты персональных данных. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». Указы Президента России и Постановления Правительства РФ, регламентирующие обработку персональных

данных. Руководящие документы регуляторов (Роскомнадзор, ФСТЭК, ФСБ России).

Руководящие документы по вопросам информационной безопасности. Концепция информационной безопасности. Политика информационной безопасности. Положение о порядке обработки персональных данных. Обеспечение безопасности персональных данных при неавтоматизированной обработке. Обеспечение безопасности при автоматизированной обработке персональных данных в информационных системах персональных данных.

Задание:

1. Создайте или найдите в сети Интернет и адаптируйте под свою организацию следующие документы:
 - «Согласие на обработку персональных данных»
 - «Согласие на обработку персональных данных (в случае получения данных у третьих лиц/передачи данных третьим лицам)»
 - «Отзыв согласия на обработку персональных данных»
 - «Уведомление об обработке (о намерении осуществлять обработку) персональных данных», направляемое в Роскомнадзор.
 - «Положение о защите персональных данных»
2. Разработать мероприятия, предусмотренные по обеспечению безопасности ПДн при их обработке в информационных системах

Самостоятельная работа:

Анализ видов конфиденциальной информации.

Провести сравнительную характеристику понятий: персональные данные, служебная тайна, профессиональная тайна, коммерческая тайна.

Тема 3. Организация работы с конфиденциальными документами.

Лекция:

Учет конфиденциальных документов. Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи. Формы негативного воздействия на информацию. Способы отрицательного воздействия на информацию. Средства и методы защиты информации.

Задание:

1. Какие виды ответственности за неправомерные действия с документами и информацией вам известны?
2. Какая ответственность предусмотрена за незаконное получение и разглашение сведений, составляющих коммерческую, налоговую или банковскую тайну?
3. Какая ответственность предусмотрена за подделку, изготовление или сбыт поддельных документов, государственных наград, штампов, печатей, бланков?
4. Какая ответственность предусмотрена за приобретение или сбыт официальных документов и государственных наград
5. Какая ответственность предусмотрена за похищение или повреждение документов, штампов, печатей либо похищение акцизных марок, специальных марок или знаков соответствия?

Самостоятельная работа:

Документооборот и коммерческая тайна.

Изучить Правила оформления протокола заседания экспертной комиссии по рассмотрению Перечня информации, составляющего коммерческую тайну. Оформить протокол заседания экспертной комиссии по рассмотрению Перечня информации, составляющего коммерческую тайну.

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета.

Материалы для промежуточной аттестации и критерии оценки размещены в разделах 5.3 и 5.4 программы.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

Рабочая программа производственной практики размещена в разделе 4.4 программы.

ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Итоговая аттестация проходит в форме квалификационного экзамена. Итоговый квалификационный экзамен проводится по билетам. Каждый билет состоит из 4 вопросов, 2 вопроса теоретических и 2 практических.

Материалы для итоговой аттестации и критерии оценки размещены в разделе 5.3 и 5.4 программы.

4.4. Рабочая программа производственной практики

Программа производственной практики устанавливает порядок организации практической подготовки обучающихся. Учебная практика является частью профессионального обучения по основной программе профессионального обучения программе профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих «Секретарь-администратор.

Программа практики направлена на освоение профессиональных компетенций:

ПК 1 Принимать и распределять телефонные звонки организации;

ПК 2 Уметь организовать работу с посетителями организации;

ПК 3 Выполнять координирующие и обеспечивающие функций.

В ходе реализации освоения программы практики, обучающийся должен получить практический опыт в изучении организационных документов учреждения, инструктажей по охране труда, пожарной безопасности, нормативно-методической документации организации, опыт в особенностях

оформления документов, используемых в работе секретаря-администратора. А также опыт развития на предшествующих этапах обучения умений и навыков по профессиональной деятельности

Уметь: ориентироваться в структуре организации, уставных, локальных актах, должностных инструкциях сотрудников. Описать состав нормативно-методической базы делопроизводства на предприятии (преимущества и недостатки). Проанализировать способы создания документов, отметить, кто изготавливает, заполняет, контролирует ведение документов. Отметить, какие программные и технические средства используются в работе секретаря для достижения цели по выполнению координирующей и обеспечивающей функции.

Содержание практики:

- ознакомление с должностными обязанностями секретаря;
- обеспечение правильного содержания помещений служб документационного обеспечения управления (кабинет, приёмная);
- организация рабочего места руководителя;
- организация рабочего места секретаря;
- соблюдение требований безопасности труда;
- обустройство вспомогательной (хозяйственной) зоны в офисе;
- выполнение технических функций по обеспечению работы руководителя или его подразделения;
- использование в работе современных видов оргтехники;
- устранение мелких неполадок в работе технических средств;
- настройка параметров периферийных устройств;
- использование электронной почты для приёма и передачи электронного документа;
- использование лицензированного программного обеспечения (MS Office и др.) для подготовки шаблонов факсимильных сообщений;
- приём и передача факсимильных сообщений;
- копирование документа с помощью факсимильной техники;

- использование средств связи с учётом их эксплуатационных возможностей;
- использование принтеров для печати и тиражирования документов;
- организация бездокументного обслуживания работы руководителя;
- отработка навыков подачи информации как инструмента влияния на партнёров;
- фиксация и передача сообщений для руководителя;
- работа с визитными карточками;
- изучение основных правил выражения благодарности, сожаления, сочувствия; видов приглашения, поздравления; сообщения негативной информации;
- отработка навыков общения в конфликтных ситуациях;
- отработка навыков общения с клиентом: опоздавшим, ожидающим своей очереди, пришедшим без предварительного согласования;
- организация приёмов и презентаций;
- организация деловых встреч и совещаний;
- организация приёма посетителей;
- подготовка и обслуживание совещаний и заседаний руководителя;
- ведение протокольных мероприятий;
- использование компьютерных технологий в секретарском обслуживании;
- использование информационных сетевых ресурсов

Виды работ

Ознакомиться с правилами внутреннего трудового распорядка и пройти инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности.

Подготовительный этап практики. Ознакомление с целями, задачами, содержанием практики. Инструктажи, ознакомление с нормативной базой организации. Инструктивное совещание по организации и проведению практики (задачи практики, виды деятельности обучающихся на практике, подготовка

обучающихся к практике, обязанности практиканта). Сбор и анализ литературных источников по теме задания на практику.

Знакомство с базой практики. Встреча и беседа с руководителем и коллективом организации.

Знакомство со спецификой деятельности организации.

Знакомство с планом работы учреждения. Определение источников планирования.

Изучение функциональных обязанностей работников. Составление индивидуального плана прохождения практики. Составление задания на практику. Получение заданий в соответствии с требованиями содержания практики.

Производственный этап практики (в соответствии с заданиями практики):

1. Ознакомление с:
 - организационным обеспечением деятельности организации
 - функциями, задачами, структурой организации, ее связями.
 - правилами взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации
 - структурой организации и распределением функций между структурными подразделениями и специалистами.
 - освоение и выполнение функциональных обязанностей секретаря-администратора под руководством и контролем руководителя практики.
2. Выполнение практических заданий с использованием изученных методов, инструкций организации, а так же выполнение отдельных самостоятельных заданий по поручению руководителя практики в рамках должности «Секретарь-администратор»

Отчет по практике

Провести систематизацию и обобщение материалов для отчета. Оценка итогов учебной практики

Подведение итогов практики

В начальный период практики обучающиеся должны получить индивидуальное задание у руководителя практики. Практика начинается с общего ознакомления с базой практики организации, структурой, направлениям деятельности. Перед началом работы обучающийся должен ознакомиться со своими обязанностями, пройти вводный инструктаж по технике безопасности и инструктаж на рабочем месте.

Затем обучающийся должен составить календарный план работы по выполнению задания на практику и согласовать этот план с руководителем практики.

В ходе практики обучающийся должен анализировать выполнение заданий календарного плана и делать в нем соответствующие пометки. Во время практики обучающиеся должны участвовать в деятельности организации, проявлять свои профессиональные знания и умение работать с различными категориями населения.

Практика должна способствовать вхождению обучающегося в роль профессионального специалиста. В процессе прохождения учебной практики обучающиеся обязаны:

- выполнять указания руководителя практики;
 - вести ежедневные записи в дневнике о полученных новых знаниях, о выполненной работе, отмечать свои впечатления;
 - соблюдать правила внутреннего распорядка, исключить опоздания и досрочные уходы с практики;
- по завершении практики подготовить письменный отчет.

Общие задания практики обучающегося включают:

2. ежедневное заполнение отчета;
3. подготовка отчета;
4. ознакомление с работой сотрудников, с практическими умениями, навыками вхождения в контакт с клиентом, обучающийся, наблюдать, задавать вопросы, уточнять, оценивать, понимать

внутренний мир и чувства клиента, вызывать на откровенность,
подводить итоги, корректно заканчивать работу с клиентом и др.;

5. ежедневное выполнение определенных обязанностей и заданий;
6. описание в отчете практических ситуаций, встречающихся во время прохождения практики обучающимся.

4.5. Календарный учебный график

Форма обучения	График обучения		
	Ауд. часов в день	Дней в неделю	Общая продолжительность программы
Очно-заочная	4 часа	4	258 часов 16 недель

5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

5.1. Планируемые результаты освоения программы

В ходе изучения Программы в основном формируются и получают развитие следующие результаты:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности обучающийся в ходе освоения программы в соответствии с профессиональным стандартом "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией", утвержденного Приказом министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. №333н, зарегистрированного в Минюсте РФ 15 июля 2020 г., регистрационный № 58957 должен овладеть следующими профессиональными компетенциями соответствующими виду профессиональной деятельности:

ПК 1.1 Прием и распределение телефонных звонков организации;

ПК 1.2 Организация работы с посетителями организации;

ПК 1.3 Выполнение координирующих и обеспечивающих функций.

В ходе освоения программы профессионального обучения обучающийся должен:

Знать:

- функции, задачи, структуру организации, ее связи;
- правила взаимодействия с партнерами, клиентами, СМИ;
- методику предварительной оценки собеседника и воздействия на него в ходе телефонных переговоров;
- методику установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений;
- психологические методы воздействия на конкурентов,

- недобросовестных партнеров, нежелательных клиентов;
- способы ухода от нежелательных вопросов;
- соответствующие стандарты безопасности труда, экологического законодательства, норм, правил и инструкций по охране труда;
- правила защиты конфиденциальной служебной информации;
- правила организации приема посетителей;
- психологические основы и правила делового общения;
- структуру организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами;
- правила организации приемов в офисе;
- правила сервировки чайного (кофейного) стола;
- правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним;
- психологические методы воздействия на посетителей психологические приемы разрешения конфликтных ситуаций;
- правила защиты конфиденциальной служебной информации;
- методы и приемы ведения контроля сотрудников;
- этику делового общения;
- управленческую структуру организации, руководство организации, круг полномочий и ограничения их зон ответственности.

Уметь:

- использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации;
- вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы;
- применять приемы психологического воздействия на собеседников;
- сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;
- соблюдать служебный этикет;

- владеть приемами общения с посетителями;
- организовывать и обеспечивать личные контакты руководителя;
- использовать психологические приемы убеждающего воздействия управлять конфликтами;
- учитывать психологические особенности личности при различных видах профессионального общения;
- использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации;
- вести учетные формы, использовать их для работы;
- создавать положительный имидж, соответствующий имиджу организации;
- принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций;
- обеспечивать конфиденциальность информации;
- оценивать результаты в рамках поставленных задач.

Владеть навыками (иметь практический опыт):

- перенаправления телефонных звонков руководству и сотрудникам организации;
- регистрации поступающих телефонных звонков;
- получения необходимой информации и передачи санкционированной информации по телефону;
- встречи посетителей, получения первичной информации о посетителях и помощи в организации их приема руководством и сотрудниками;
- ведения журнала записи посетителей;
- учета посетителей и оформления пропусков;
- содействия оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей;
- приема и передачи документов посетителей руководству и сотрудникам организации;
- передачи документов на хранение в архив.

5.2. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения образовательной программы проводится в отношении соответствия результатов освоения программы заявленным целям и планируемым результатам.

Оценка качества освоения образовательной программы обучающимися включает текущий контроль, промежуточную и итоговую аттестации обучающихся.

5.3. Формы аттестации и критерии оценки

Процедура оценки уровня и качества освоения обучающимися образовательной программы, а также соответствие их планируемым результатам проводится в форме заданий, теста.

Программой предусмотрены такие виды аттестации, как текущий контроль, промежуточная и итоговая аттестация.

Текущий контроль – это оперативная оценка уровня знаний, умений, навыков обучающихся относительно заявленных в программе результатов освоения программы по итогам прошедших занятий, проводится в течение всего образовательного процесса.

Текущий контроль знаний проводится в форме проверки педагогом выполненных обучающимся на образовательной платформе заданий. Образовательной платформой предусмотрен функционал для связи с педагогом дополнительного образования по любым возникающим у обучающегося вопросам (возможность направления текстового сообщения).

Промежуточная аттестация – это оценка уровня и качества освоения обучающимися содержания образовательной программы по итогам освоения теоретического блока программы. Промежуточная аттестация осуществляется в форме анализа выполнения учебного плана с учетом результатов текущего контроля.

Итоговая аттестация призвана определить конечные результаты обучения. Она охватывает всю систему знаний, умений и навыков по изученной программе. Условием допуска к прохождению итоговой аттестации является успешное прохождение промежуточной аттестации по всем модулям программы.

Промежуточная аттестация. Для контроля знаний обучающимся по результатам освоения материалов по модулям теоретического блока предлагается сдать зачет (ответы на вопросы преподавателя согласно пройденным тематикам дисциплин). Зачет считается успешно сданным при получении положительной оценки. Положительной считается оценка 3 – 5.

Критерии оценки знаний.

Оценка 5 («отлично») выставляется при условии точного и полного ответа на основной вопрос преподавателя и ответа на дополнительные вопросы. При этом учитывается не только объем ответа, но и умение обучающегося профессионально аргументировано излагать материал. При изложении материала также оценивается умение строить логическое умозаключение.

Оценка 4 («хорошо») выставляется при условии правильного ответа на вопрос, но при незначительных неточностях ответа, которые обучающийся восполняет, отвечая на дополнительные вопросы преподавателя, что позволяет восстановить целостную картину ответа.

Оценка 3 («удовлетворительно») выставляется при условии в основном правильного ответа на поставленные вопросы, но неспособности обучающегося ответить на дополнительные вопросы, нечеткости ответа.

Оценка 2 («неудовлетворительно») выставляется при условии неправильного ответа на поставленный вопрос, за отказ от ответа по причине незнания вопроса, за несамостоятельную подготовку к ответу.

Производственная практика. Оценки по Производственной практике выставляются преподавателем по итогам работы обучающегося во время практики, а так же письменного отчеты по каждому этапу практики, общему

отчету. Оценивание отчета по учебной практике проходит по оценочным материалам, применяемым на квалификационном экзамене.

Результаты промежуточной аттестации и производственной практики учитываются при допуске к итоговой аттестации в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен. К итоговой аттестации допускаются обучающиеся, освоившие учебный план в полном объеме. Квалификационный экзамен проводится организацией для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения. Квалификационный экзамен предусматривает практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний.

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

Квалификационный экзамен считается успешно сданным при получении положительной оценки. Положительной считается оценка 3 – 5.

Критерии оценки знаний.

Оценка 5 («отлично») выставляется при условии точного и полного ответа на оба теоретических вопроса преподавателя и ответа на дополнительные вопросы. При этом учитывается не только объем ответа, но и умение обучающегося профессионально аргументировано излагать материал. При изложении материала также оценивается умение строить логическое умозаключение. Выполнены все требования, предъявляемые к практическому заданию: емко и логично изложены необходимые сведения, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка 4 («хорошо») выставляется при условии правильного ответа на 2 вопроса, но при незначительных неточностях ответа, которые обучающийся восполняет, отвечая на дополнительные вопросы преподавателя, что позволяет восстановить целостную картину ответа. Основные требования к выполнению

практического задания учтены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при разборе задания даны неполные ответы.

Оценка 3 («удовлетворительно») выставляется при условии правильного ответа только на 1 из поставленных вопросов, при неспособности обучающегося ответить на дополнительные вопросы, нечеткости ответа. имеются существенные отступления от требований к выполнению практического задания. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод.

Оценка 2 («неудовлетворительно») выставляется при условии неправильного ответа на оба поставленных вопроса, за отказ от ответа по причине незнания вопроса, за несамостоятельную подготовку к ответу. Тема не раскрыта, практическое задание не выполнено, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Результаты квалификационного экзамена рассматриваются аттестационной комиссией в составе 3 человек (в том числе представители работодателей или их объединений) путем объективной и независимой оценки качества подготовки обучающихся. По результатам рассмотрения аттестационная комиссия принимает решение об успешном завершении обучающимся обучения.

Обучающимся, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается Свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

Обучающимся, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, установленному образовательной организацией.

5.4. Оценочные материалы (комплект оценочных средств)

Текущий контроль знаний, промежуточная и итоговая аттестация проводятся в соответствии с оценочными материалами, содержащими контрольно-измерительные материалы и критерии оценивания освоения программы.

Вопросы к промежуточной аттестации (зачет):

1. Понятие организационного и документационного обеспечения управления.
2. Правила ведения телефонных переговоров.
3. Правила работы с посетителями в приемной.
4. Организация совещаний и протокольных мероприятий.
5. Организация командировок руководителя.
6. Планирование рабочего времени руководителя.
7. Организация рабочего пространства секретаря.
8. Правила речевого этикета секретаря.
9. Основные принципы деловой этики и этикета секретаря.
10. Требования охраны труда в работе секретаря.
11. Технические средства управления назначение, принцип работы.
12. Прием и первичная обработка входящей корреспонденции.
13. Обработка отправляемой корреспонденции.
14. Прохождение внутренних документов в организации.
15. Регистрация документов.
16. Контроль исполнения документов.
17. Классификация деловых документов.
18. Требования к формуляру и бланку документа.
19. Справочно-информационная работа с документами.
20. Нормативно-правовое обеспечение деятельности секретаря.

21. Способы защиты конфиденциальной информации в организации.

Вопросы к итоговой аттестации (квалификационный экзамен):

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?

Задания для текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации размещены в системе дистанционного образования на странице соответствующего занятия (урока) курса, они доступны авторизованному пользователю платформы, зачисленному в качестве обучающегося.

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

6.1. Материально-техническое обеспечение

Программа реализуется исключительно с применением электронного обучения и дистанционных технологий на платформе Антитренинги.

Аудиторные теоретические и практические занятия проводятся в очно-заочной форме. В проведении лекционных и практических занятий используется материально-техническое обеспечение. Для обучения по программе используется современное оборудование – компьютер или ноутбук, подключенным к сети Интернет, звуковое и световое оборудование.

Для успешного обучения с использованием электронного обучения и дистанционных технологий обучающимся рекомендуется соблюдать определенные требования к программному обеспечению персонального компьютера:

- подключение к сети Интернет со скоростью минимально 3 Мбит/с, доступ к сети по протоколам HTTP.
- на компьютере также должен быть установлен комплект соответствующего программного обеспечения (ОС не ниже Windows 7).

Также необходимо наличие динамиков (наушников).

Для просмотра электронных образовательных ресурсов необходимо входить в личный кабинет на портале через:

- Компьютер, необходима версия браузера: Internet Explorer 9 или выше; Mozilla Firefox 45 или выше; Google Chrome 48 или выше; Microsoft Edge.
- Телефон, версия: iOS 9. x или выше (для iPad и iPhone); Android 4.4 или выше.

Для реализации программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя:

- электронные информационные ресурсы,
- электронные образовательные ресурсы,
- совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств.

Данная среда способствует освоению обучающимися программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность осуществлять следующие виды деятельности:

- планирование образовательного процесса,
- размещение и сохранение материалов образовательного процесса,
- фиксацию хода образовательного процесса и результатов освоения программы,
- контролируемый доступ участников образовательного процесса к информационным образовательным ресурсам в сети Интернет,
- проведение мониторинга успеваемости обучающихся.

При реализации Программы с применением дистанционных технологий, обучающийся организует свое рабочее место самостоятельно.

Программа содержит все необходимые материалы в электронном виде, в том числе ссылки на дополнительные материалы в сети интернет, размещенные как на образовательной платформе в личном кабинете обучающегося, так и на других сайтах в открытом доступе.

Для выполнения заданий обучающемуся бесплатно предоставляется аккаунт на образовательной платформе на всё время доступа к материалам.

В проведении лекционных и практических занятий могут использоваться следующие онлайн-источники:

Антитренинги <https://antitreningi.ru/> – автоматизированная система проведения обучения в интерактивном режиме (электронная информационно-образовательная среда).

ЯндексюТелемост [https:// telemost.yandex.ru/](https://telemost.yandex.ru/) – платформа для создания и проведения видеоконференций, вебинаров, интерактивных досок, курсов, тестов и опросов.

6.2. Кадровое обеспечение

Реализация Программы обеспечивается научно-педагогическими работниками и профессорско-преподавательским составом, удовлетворяющим требованиям к квалификации в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010г. № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования».

На должность преподавателя назначается лицо имеющее высшее 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.

Образовательный процесс осуществляется на основании учебного плана и регламентируется расписанием занятий.

Для реализации программы задействован следующий кадровый потенциал:

Преподаватели: педагоги дополнительного образования. Обеспечивается необходимый уровень компетенции преподавательского состава, включающий высшее или среднее профессиональное образование, дополнительное профессиональное обучение.

Административный персонал: обеспечивает условия для эффективной работы педагогического коллектива, осуществляет контроль, настройку технического обеспечения и текущую организационную работу.

6.3. Методические материалы

Программа содержит все необходимые материалы в электронном виде, в том числе ссылки на дополнительные материалы в сети интернет. Программа обеспечена учебно-методической литературой и материалами.

Изучать программу рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании.

На лекциях (теоретических занятиях) преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данном модуле, раскрывает ее практическое значение.

Практические занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое занятие сообщается обучающимся до его проведения, преподаватель организует обсуждение темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение программы включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий).

Основными видами самостоятельной работы обучающихся без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая

информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания программы.

Образовательная программа обеспечена учебно-методическими материалами посредством:

- учебно-методических разработок в электронной форме, размещенных в личных кабинетах обучающихся на платформе? в том числе видео-лекции, контрольно-измерительные материалы;
- платформы системы дистанционного обучения (СДО);
- наличием обратной связи с преподавателем через функционал для связи с педагогом дополнительного образования по любым возникающим у обучающегося вопросам (возможность направления текстового сообщения) и через комментарии на странице каждого урока на платформе СДО.

Обучающиеся по образовательной программе могут использовать дополнительные Интернет-ресурсы, такие как:

рекомендованные Интернет-ресурсы:

- Российское образование. Федеральный портал- <http://www.edu.ru>
- Федеральный институт педагогических измерений <http://www.fipi.ru>
- Справочно-правовая система «Гарант» <https://www.garant.ru/>

электронные библиотеки:

- Научная электронная библиотека eLIBRARY <https://elibrary.ru>

Для использования Интернет-ресурсов информационно-библиотечного комплекса необходима предварительная регистрация обучающегося. Рекомендованная образовательной программой литература доступна к изучению в свободном доступе после регистрации на сайте электронной библиотеки.

Ссылки для доступа в электронные библиотеки размещаются в личном кабинете обучающегося в СДО в разделе «Электронная библиотека».

Список литературы, доступной в электронных библиотеках размещен в пункте 7.2 программы.

7. СПИСОК МЕТОДИЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

7.1. Список литературы для педагога

1. Шувалова Н. Н., Иванова А. Ю. Основы делопроизводства. Язык служебного документа: учебник и практикум для вузов / под общ. ред. Н. Н. Шуваловой. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт, 2020. 428 с.
2. Басаков М. И. Документационное обеспечение управления (с основами архивоведения): учеб. пособие. М.: КноРус, 2021. 216 с.
3. Ураева И. В. Секретарское обслуживание: учеб. пособие. Тамбов: Изд-во Тамбов. гос. ун-та им. Г. Р. Державина, 2014. 230 с.
4. Веретехина С. В. Дистанционный труд. Организация электронного документооборота в кадровом делопроизводстве: монография. М.: Русайнс, 2020. 209 с.
5. Дворовенко О. В. Информационное обеспечение управления. Практикум: учеб. пособие для вузов. 2-е изд. М.: Юрайт, 2021; Кемерово: Кемеров. гос. ин-т культуры. 122 с.
6. Рогожин М. Ю. Настольная книга ответственного за делопроизводство: справочник. М.: Проспект, 2019. 127 с.

7.2. Список литературы, доступной в электронных библиотеках

1. Доронина Л.А., Иванова Л.А., Карпычева Е.В., Пшенко А.В., Расихина Л.Ф. Документоведение. Учебник и практикум / Сер. 68 Профессиональное образование. (2-е изд., пер. и доп) Москва, 2022. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=48032793>
2. Доронина Л.А., Иритикова В.С. Организация и технология документационного обеспечения управления. Учебник и практикум / Сер.

- 76 Высшее образование. (1-е изд.) Москва, 2023.
<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=50004993>
3. Колышкина Т.Б., Шустина И.В. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство. Сер. 76 Высшее образование. (3-е изд., испр. и доп) Москва, 2023. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=50005102>
 4. Кузнецов И.Н. Делопроизводство. Учебно-справочное пособие / (12-е издание) Москва, 2023. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=49345924>
 5. Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство. Учебник и практикум / Сер. 68 Профессиональное образование. (3-е изд., пер. и доп) Москва, 2019. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41251946>
 6. Шувалова Н.Н., Иванова А.Ю. Основы делопроизводства. Учебник и практикум / Сер. 68 Профессиональное образование. (2-е изд., пер. и доп) Москва, 2019. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41248100>

8. СОСТАВИТЕЛЬ ПРОГРАММЫ

Составители программы: Дружков Андрей Борисович