

**Индивидуальный  
предприниматель  
Янкив Светлана Николаевна**



**«УТВЕРЖДАЮ»**

*Янкив Светлана Николаевна* индивидуальный предприниматель

*Янкив С.Н.*

*«31» января 2025г.*

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ -  
ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ  
ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО «СЕКРЕТАРЬ-АДМИНИСТРАТОР»**

*Рассмотрено на заседании  
Учебно - методической комиссии  
ИП Янкив С.Н.  
«31» января 2025г. протокол № 001-П*

г. Псков  
2025 г

## СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация.....	3
Пояснительная записка.....	6
Учебно-тематический план.....	8
Календарный учебный план.....	9
Содержание программы.....	9
Организационно-педагогические условия.....	18
Материально-технические условия реализации программы.....	18
Формы аттестации.....	19
Оценочные и методические материалы.....	26
Список литературы.....	27

## АННОТАЦИЯ

Программа профессионального обучения - программа профессиональной подготовки по должности служащего «Секретарь - администратор» составлена в соответствии с современными нормативными и методическими требованиями:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- Профессиональный стандарт 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 года № 333н
- Приказа Министерства образования и науки РФ от 26 августа 2020г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- Приказа Министерства образования и науки РФ от 14 июля 2023 г. N 534 "Об утверждении перечня профессий рабочих и должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение".

Под профессиональным обучением по программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих и должностям служащих понимается профессиональное обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

Программа обучения включает себя 8 модулей. Программа представленного курса содержит учебно-методические материалы, методические рекомендации, нормативные материалы, видеоматериалы, практические занятия, итоговую аттестацию.

В результате освоения программы слушатели должны 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

должны 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.

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;

- организации и бронирования переговорных комнат- сервировки чайного (кофейного) стола в офисе;

- приготовления напитков (чай, кофе, прохладительные напитки);

- вести журнал разъездов работников организации;

- координировать работу курьеров и водителей организации;

- ведения журналов разъездов курьеров и маршрутов водителей;

- составлять справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей.

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**Актуальность** программы профессионального обучения по должности служащего «Секретарь - администратор» определяется тем, что она предполагает получение актуальных знаний, развитие профессиональных компетенций и практических навыков в области организационного и документационного обеспечения управлением организаций любых организационно-правовых форм, повышение личностного и профессионального уровня слушателей для выполнения профессиональной деятельности.

Слушатели ознакомятся с принципами работы с документацией, обучатся приемам информационно-аналитического сопровождения деятельности начальника структуры, изучат деловой этикет и правила поведения в конфликтной ситуации. Участники программы изучат правила составления, обработки и хранения деловой документации, смогут оказывать руководителю информационную, организационную и аналитическую помощь. Слушатели узнают, как соблюдать политику конфиденциальности, нормы делового этикета и получат подготовку в сфере управления конфликтами.

**Цель обучения:** формирование у слушателей необходимых знаний и практических умений в области организационного обеспечения деятельности организации.

**Структура программы:** программа включает 8 модулей для изучения. Программа представленного курса содержит учебно-методические материалы, методические рекомендации, нормативные материалы, видеоматериалы, практические занятия, итоговую аттестацию.

**Требования к образованию или обучению слушателей (*категории слушателей*):** среднее общее образование или Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих, программы повышения квалификации служащих

Продолжительность обучения составляет 256 часов, в том числе, 4 часа отводится на проведение промежуточной и итоговой аттестации (тестирование).

По окончании обучения выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего установленного образца.

При реализации образовательной программы применяется электронное обучение, дистанционные образовательные технологии.



## УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

**Форма обучения:** очная

**Трудоемкость программы:** 256 ак. часов

**Сроки освоения программы:** 7 недель

**Режим занятий:** 8 часов в день

№ п/п	Наименование модулей и дисциплин	Всего ак. часов	В том числе		Форма контроля
			лекции	П.З.	
<b>ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ</b>		<b>120</b>	<b>104</b>	<b>16</b>	
<b>Тема 1.</b>	Введение в профессию	6	4	2	промежуточная аттестация
<b>Тема 2</b>	Нормативно-правовое обеспечение управления организацией	10	8	2	промежуточная аттестация
<b>Тема 3.</b>	Основы менеджмента и маркетинга	16	14	2	промежуточная аттестация
<b>Тема 4.</b>	Делопроизводство и архивоведение	22	20	2	промежуточная аттестация
<b>Тема 5.</b>	Информационные технологии в управлении	16	14	2	промежуточная аттестация
<b>Тема 6.</b>	Основы планирования деятельности организации и руководителя	20	18	2	промежуточная аттестация
<b>Тема 7.</b>	Психология делового общения	14	12	2	промежуточная аттестация
<b>Тема 8.</b>	Оснащение современного офиса	16	14	2	промежуточная аттестация
<b>ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ</b>		<b>132</b>			
1.	Учебная практика	<b>132</b>			
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>4</b>			
	<b>Всего</b>	<b>256</b>	<b>104</b>	<b>16</b>	



## КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование дисциплин/модулей	Количество учебных часов по учебным неделям (Н)							Итого
		заочное обучение							
		Н1	Н2	Н3	Н4	Н5	Н6	Н7	
1.	Введение в профессию	6							6
2	Нормативно-правовое обеспечение управления организацией	10							10
3.	Основы менеджмента и маркетинга	16							16
4.	Делопроизводство и архивоведение	8	14						22
5.	Информационные технологии в управлении		16						16
6.	Основы планирования деятельности организации и руководителя		10	10					20
7.	Психология делового общения			14					14
8.	Оснащение современного офиса			16					16
9.	Учебная практика				40	40	40	12	132
10.	Итоговая аттестация							4	4
	<b>Всего ак. часов</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>256</b>

### СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

#### Рабочая программа

#### Тема 1. Введение в профессию.

##### *1.1 Секретарь в организации.*

Секретарь в организации. Квалификационные требования к секретарю. Основные функции и обязанности секретаря. Деловые и личные качества секретаря. Ознакомление с основами секретарского дела в работе секретаря руководителя.

Практическая работа: изучение основных функций и обязанностей секретаря руководителя.

### *1.2. Организация рабочего места секретаря.*

Современное оснащение помещений управленческих служб. Требования к помещениям с учетом видов деятельности, специфики выполняемых работ и оказываемых услуг. Информационное табло, стенды: их назначение, использование, требования к расположению. Оснащение рабочего места секретаря. Рабочее пространство секретаря: собственное рабочее место, зона приема посетителей, вспомогательная (хозяйственная зона). Интерьер рабочего места. Средства оргтехники на рабочем месте. Компьютерное обеспечение рабочего места. Требования к размещению технических средств на рабочем месте. Значение рациональное организации рабочего места секретаря. Правила техники безопасности, гигиены, эргономики и ресурсосбережения при работе со средствами информатизации для обеспечения надежного функционирования средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).

Практическая работа: описание автоматизированного рабочего места (АРМ) секретаря.

### *1.3. Работа секретаря по бездокументному обслуживанию.*

Работа секретаря в приемной. Организация приема посетителей. Прием сотрудников по текущим вопросам, прием по личным вопросам, прием посетителей из сторонних организаций, прием командированных, прием делегаций. Организация деловых контактов (планирование, согласование, подготовка помещения и др.) Нормативы служебного речевого этикета по предварительной организации и регламенту проведения встреч. Требования к параметрам и тексту визитной карточки. Организация и проведение протокольных мероприятий. Совещания, оперативные совещания, переговоры, пресс-конференция, интервью, деловые приемы. Значение протокольных действий в организации рабочих встреч, официальных и неофициальных визитов, приемов делегаций. Деловые приемы. Угощение посетителей в



кабинете руководителя. Сервировка стола. Фуршет. Шведский стол. Коктейльный стол. Бизнес-ланч. Подготовка командировок и деловых поездок руководителя и других сотрудников организации. Организационное обеспечение командировок. Командировочные удостоверения. Журнал регистрации командировочных удостоверений. Схема подготовки командировки. Корпоративные стандарты телефонного общения. Служебная иерархия в телефонном разговоре. Секреты успеха телефонных переговоров. Тембр голоса, интонации, дикция. Требования к правильной речи. Правила и трафареты учтивой беседы. Входящие и исходящие звонки. Начало и завершение телефонного разговора.

Практическая работа: формирование таблицы «Основные документационные и организационные операции офиса».

## **Тема 2. Нормативно-правовое обеспечение управления организацией**

### *1. Нормативные правовые акты в РФ:*

Система НПА и уровни, степень влияния на деятельность организации. Система кодексов, регламентирующих деятельность организации и работников. Актуальные изменения действующего законодательства. Нормативно-правовые поисковые системы.

### *2. Правоприменительная практика по управлению организациями.*

Правовой статус организации. Правовой статус руководителя. Правовое положение работников организаций.

Практическое задание: составить аннотированный перечень нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность конкретной организации (на примере).

## **Тема 3. Основы менеджмента и маркетинга**

### *1. Управленческая деятельность, содержание и задачи.*

Функции управления организацией. Системный, процессный и ситуационный подходы к управлению организацией. Методы управления организации.

Жизненный цикл организации. Функции самоменеджмента. Основы управления временем

## *2. Внешняя и внутренняя среда организации.*

Маркетинговые аспекты управления деятельностью организации. Составляющие маркетинговой политики организации. Правила защиты конфиденциальной информации.

Практическая работа: формирование опорной схемы технологии принятия управленческого решения.

## **Тема 4. Делопроизводство и архивоведение**

### *Тема 1. Организация делопроизводства.*

Понятие «документационное обеспечение управления» (делопроизводство). Основные понятия, термины и определения, касающиеся документации и документообращения: документационное обеспечение (ДОО); архивное дело (АД); документ (официальный, электронный, архивный); подлинник, дубликат и копия (в том числе электронная и заверенная) документа; сроки хранения документов и др. ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации». Работа с документами, содержащими коммерческую тайну предприятия.

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

Понятие о документе. Информация и документ. Функции документа. Ознакомление с основными способами документирования и материальными носителями информации. Организация работы с текстовыми, графическими и прочими документами.

### *Тема 3. Системы документации.*

Унификация и стандартизация. Понятие «система документации», ее признаки. Понятие «унифицированная система документации». Понятие бланк документа. Виды бланков, общий бланк, бланк письма, бланк конкретного вида документа. Правила оформления, учета, использования и хранения бланков и реквизитов



организации. Характеристика и состав организационных документов.  
Характеристика и состав информационно-справочных документов.  
Ознакомление с ГОСТ Р 7.09-2016 Требования к оформлению документов.

#### *Тема 4. Номенклатура дел.*

Оформление и хранение документов. Законодательные акты и нормативные документы по организационно-правовым формам организация и предприятий.  
Систематизация документов и их хранение. Номенклатура дел. Организация работы с поступающими документами: регистрация, рассмотрение руководством, исполнение. Отправка исходящих документов. Передача документов внутри организации. Требования к оформлению дел и хранению документов.

#### *Тема 5. Архив организации.*

Положение об архиве организации. Основные правила работы архивов организаций. Подготовка документов организации к передаче в архив. Дела, содержащие документы, которые ведутся в течение нескольких лет. Хранение электронных документов, непереведенных на бумажную основу. Срок хранения дел, включенных в номенклатуру дел. Снижение и увеличение сроков хранения.

Практическая работа: сформировать перечень документов, определяющих содержание номенклатуры дел организации.

### **Тема 5. Информационные технологии в управлении**

#### *Тема 1. Техника безопасности и охрана труда. Организация рабочего места.*

Общие сведения о санитарно-гигиенических требованиях и правилах безопасности труда: правильная посадка, освещение рабочего места, режим работы. Требования безопасности труда в компьютерном классе. Основные правила и инструкции по безопасности труда, их соблюдение и выполнение. Режим работы и отдыха при работе с ПК.

#### *Тема 2. Работа в текстовом редакторе: создание, редактирование и форматирование текстового документа.*



Создание текста. Операции по редактированию текста: редактирование слов, копирование фрагментов текста, удаление фрагментов текста, разделение и соединение абзацев, проверка орфографии. Форматирование объектов текстового документа: использование разных типов начертаний и размеров шрифтов, использование панели инструментов, использование контекстного меню. Изменение параметров форматирования текста. Оформление текста в виде списка. Форматирование текста в несколько колонок, создание колонтитулов. Создание и редактирование таблицы.

### *Тема 3. Знакомство с табличным редактором.*

Общий вид табличного процессора. Структура окна табличного процессора Excel. Создание новой рабочей книги. Перемещение внутри рабочей книги. Требования безопасности труда в компьютерном классе. Основные правила и инструкции по безопасности труда, их соблюдение и выполнение. Режим работы и отдыха при работе с ПК.

### *Тема 4. Ввод и редактирование данных в табличном процессоре.*

Выделение группы ячеек. Редактирование данных в ячейке. Автозаполнение. Использование формул.

### *Тема 5. Работа с диаграммами в табличном процессоре.*

Создание диаграммы. Изменение диаграммы. Форматирование диаграммы.

### *Тема 6. Знакомство с программой по созданию компьютерных презентаций.*

Создание слайдов. Редактирование слайда. Сохранение, открытие и закрытие презентации.

### *Тема 7. Создание презентации из нескольких разнотипных слайдов.*

Работа со слайдами в разных режимах. Добавление текста в слайды. Вставка, удаление и копирование слайдов. Вставка картинок, звуков и видеоклипов.

*Тема 8. Переход между слайдами презентации.* Создание управляющих кнопок. Изменение порядка следования слайдов. Работа с цветами и фоном презентации. Демонстрация слайдов и ее настройка.

### *Тема 9. Знакомство с Internet.*

Связь с внешним миром. Как компьютеры общаются друг с другом. Получение доступа в Internet. Услуги Internet. Окно программы Internet. Навигация во WWW. Поиск информации в Internet. Просмотр сообщения в группе новостей. Просмотр Web-страниц. Поиск информации в Internet.

*Тема 10. Адресная книга в почтовых программах.*

Как написать, отправить, получить и прочитать письмо.

*Тема 11. Редактирование и форматирование информации, полученной из Internet.*

Использование буфера обмена. Сохранение рисунков. Сохранение страницы в виде файла на диске. Загрузка файлов из Internet. Печать.

Практическая работа: Создать таблицу Excel участников конференции с аналитикой.

**Тема 6. Основы планирования деятельности организации и руководителя**

*Тема 1. Планирование и организация рабочего времени.*

Порядок работы руководителя. Организация личного трудового процесса. Рабочее время и время отдыха. Составление и согласование рабочего графика с руководителем. Планирование и организация рабочего дня. Взаимодействие с руководством и сотрудниками организации. Координация работы офиса. Участие в планировании рабочего дня руководителя.

**Тема 7. Психология делового общения**

*Тема 1. Деловая культура в профессиональной сфере.*

Понятие деловая культура. Деловая культура как комплекс отношений человека к процессу труда. Ключевые компоненты деловой культуры. Значение деловой культуры в организации секретарского обслуживания. Понятие корпоративная культура.

*Тема 2. Этические нормы в деловом общении.*

Составляющие делового этикета. Внешний вид как составляющая делового этикета. Деловая переписка.



Практическая работа: составить словарь основных речевых оборотов и конструкций, используемых в работе секретаря руководителя.

## **Тема 8. Оснащение современного офиса**

### *Тема 1. Правила работы с офисной техникой.*

Средства малой оргтехники как элемент культуры управленческого труда. Классификация средств оргтехники и их основные характеристики. Изучение основных характеристик оргтехники.

### *Тема 2. Использование стандартного программного обеспечения для организации делопроизводства.*

Особенности использования электронной, телеграфной, телетайпной, факсимильной связи. Правила подготовки и процедура передачи/приема документов. Методика проведения презентаций. Офисные информационные системы. Электронные документы. Оформление отчетно-плановой документации с использованием стандартного программного обеспечения. Подготовка и проведение презентаций обеспечения для организации делопроизводства. Тема 3. Использование средств копирования документа. Изучение современных требований к организации документационного обеспечения управления, применению современной офисной и вычислительной техники.

Практическая работа: составить перечень офисной техники, необходимой для оснащения офиса небольшой организации, обосновать ее выбор с т.з. функционала и подготовить смету для его приобретения. Постановка задачи: бюджет закупки не должен превысить 150 000 руб.

## **Рабочая программа**

### **Практическое обучение (практикум)**

Практикум подразумевает работу по практическому применению полученных знаний, отработке навыков оформления и систематизации

документов по заданной тематике, подготовки писем, запросов, приказов и иных видов документов, редактирования предложенных текстов.

Практика представляет собой вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью секретаря - администратора.

1. Общие правила оформления документов.

Оформление реквизитов документа (01-10), (11- 20), (21-30).

2. Документирование управленческой деятельности. Виды документов.

Оформление информационно-справочных документов: протокола, акта, докладной и служебных записок, справки, заявления, телеграммы, телефонограммы.

Оформление нескольких видов деловых писем (по выбору).

3. Организация труда работников службы документационного обеспечения управления.

Составление и оформление инструкции по делопроизводству.

4. Организация документооборота в учреждении.

Регистрации документов в разных формах: журнальной, карточной и электронной.

Составление и оформление номенклатуры дел.

Формирование дел, оформление дел (обложки дела, внутренней описи дела, листа-заверителя дела, листа и карты-заместителя дела). Оформление описей, акта о выделении документов к уничтожению. Оформление согласия на обработку персональных данных работника.

5. Технические средства управления в офисе.

Работа со средствами хранения, копирования, сканирования документов.

**Итоговая аттестация (квалификационный экзамен).**

**Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.**



**Квалификационный экзамен** проводится 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.

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 (ПРИКАЗ от 14 июля 2023 г. N 534 «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПЕРЕЧНЯ ПРОФЕССИЙ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ, ПО КОТОРЫМ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ»).

**Промежуточной аттестацией** обучающихся, проводится в форме, определенной учебным планом (тестирование), и в порядке, установленном образовательной организацией.

Итоговая аттестация проводится квалификационной комиссией, утвержденной директором образовательной организации, с присутствием представителя заказчика образовательной услуги и (или) организаций заинтересованных в подготовке соответствующих кадров.

Лицам, успешно сдавшим квалификационный экзамен, присваивается разряд или класс, категория по результатам профессионального обучения и выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

## **ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

Реализация рабочей программы проходит в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования, нормативными правовыми актами, регламентирующими данное направления деятельности.



Требования к квалификации преподавателя. Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование 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.

В штате организации имеется дополнительно программист и специалист по сайтам, которые непосредственно организуют обучение с применением дистанционных образовательных технологий.

## **МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

ИП Янкив Светлана Николаевна располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов занятий, предусмотренных учебным планом, в том числе консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требованиям законодательства.

Материально-техническое обеспечение ИП Янкив Светлана Николаевна включает:

### **Учебный класс № 307:**

- учебные парты 15 шт.;
- стулья 15 штук;
- компьютер 1 шт.;
- принтер 1 шт.;
- доска 1 шт.;
- флипчарт -1 шт.;
- проектор 1 шт.;
- видеофильмы;

- тренажёр для оказания первой помощи;
- плакаты 40 шт.;
- учебные материалы;
- огнетушитель;
- ноутбук 2 шт.;

Программные средства: операционная система Windows 10 с необходимым программным обеспечением прикладными офисными программами.

Доступ в сеть «Интернет»

#### **Учебный класс № 319:**

- учебные парты 10 шт.;
- стулья 20 штук;
- компьютер 1 шт.;
- принтер 1 шт.;
- доска 1 шт.;
- флипчарт -1 шт.;
- проектор 1 шт.;
- видеофильмы;
- плакаты 20 шт.;
- учебные материалы;
- огнетушитель;
- ноутбук 1 шт.;

Программные средства: операционная система Windows 10 с необходимым программным обеспечением прикладными офисными программами. Доступ в сеть «Интернет».

### **ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ**

В ходе реализации профессионального обучения предусматривается несколько видов контроля:

• **Промежуточный контроль** осуществляется в ходе выполнения практических заданий по модулю. Лица, получившие по итогам промежуточного контроля неудовлетворительную оценку, к итоговому контролю не допускаются.

• **Итоговый контроль.** Профессиональное обучение по программе завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения «Секретарь - администратор» и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, класса, предусмотренного по данной должности.

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующей должности служащего.

Проверка теоретических знаний предполагает прохождение зачета по вопросам, затрагивающим все разделы программы. Допуск к практической части квалификационного экзамена осуществляется по итогам проверки теоретических знаний. Слушатель, получивший положительную оценку по теории, допускается к практической квалификационной работе.

Слушатели самостоятельно выполняют практическую квалификационную работу (ПКР). Задания ПКР и требования к выполнению ПКР разрабатываются Учебным центром и доводятся до слушателей во время обучения. ПКР позволяет более глубоко проработать тему программы в рамках его специализации, а преподавателям оценить степень освоения слушателями программы «Секретарь - администратор».

Результаты экзамена оформляются протоколом ИП Янких Светлана Николаевна. По результатам экзамена выдается документ установленного



образца о прохождении обучения (свидетельство о профессии рабочего, должности служащего) ИП Янкив Светлана Николаевна.

## **Перечень вопросов для квалификационного экзамена**

### **(теоретическая часть)**

1. Нормативно-методическая основа делопроизводства. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Бланки документов

1.1 Нормативно-правовая основа делопроизводства

1.2 Функции делопроизводственной службы

1.3 Документ. Системы документации

1.4 Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов

1.5 Состав реквизитов документов

1.6 Требования к оформлению реквизитов

1.7 Бланки документов. Виды бланков

1.8 Требования к оформлению бланка письма

2. Состав организационно-распорядительной документации.

Организационные и распорядительные документы

2.1 Виды организационно-распорядительных документов

2.2 Организационные документы

2.2.1 Устав, Положения, Инструкции, Должностные инструкции,

Структура и штатная численность, Штатное расписание

2.2.2 Основные требования к оформлению и составлению текстов

2.2.3 Порядок согласования, подписания, утверждения документов

2.2.4 Реквизиты, обеспечивающие юридическую силу документа

2.3 Распорядительные документы

2.3.1 Приказ, Выписка из приказа Указание, Распоряжение

2.3.2 Основные требования к составлению и оформлению распорядительных документов

2.3.3 Приказ. Разновидности приказов. Структура текста

2.3.4 Приказ по основной деятельности. Области регулирования

2.3.5 Констатирующая часть приказа. Особенности составления распорядительной части приказа

2.3.6 Порядок визирования и ознакомления

2.3.7 Выписка из приказа. Особенности оформления

2.3.8 Указание. Распоряжение. Области регулирования. Структура текста

3. Информационные документы. Справочно-информационные документы.

Деловая переписка. Составление писем

3.1 Виды справочно-информационных документов

3.2 Внутриорганизационная переписка (докладная записка, объяснительная записка)

3.3 Протокол. Структура текста

3.4 Разновидность протоколов. Краткие и полные протоколы

3.5 Правила протоколирования

3.7 Особенности протоколирования заседаний коллегиальных исполнительных органов, собраний, совещаний

3.8 Выписка из протокола. Особенности оформления

3.9 Деловое письмо. Виды и разновидности деловой переписки

3.9.1 Классификация писем по назначению в деловой переписке

3.10 Структура текста делового письма

3.10.1 Особенности оформления служебной части письма

3.10.2 Информационная часть, особенности оформления

3.11 Требования, предъявляемые к тексту делового письма

3.12 Особенности адресации

3.13 Особенности составления и оформления гарантийных писем

3.14 Особенности переписки коммерческих структур

3.14.1 Инициативные письма (информационные письма, коммерческая переписка)

3.14.2 Ответные письма

3.15 Письма негативного содержания (отказы, претензии, жалобы)



3.16 Особенности составления писем при переписке с иностранными партнерами

4. Информационные документы. Справочно-аналитические документы.  
Составление актов, справок, сводок, списков

4.1 Акт, Разновидность актов. Структура текста

4.2 Основания составления акта

4.3 Особенности оформления актов

4.4 Справки. Виды справок. Особенности оформления

4.5 Сводки. Разновидности сводок. Особенности оформления

4.6 Списки. Правила оформления

5. Организация документооборота

5.1 Организация движения информации

5.1.1 Документооборот

5.1.2 Объем документооборота

5.2 Работа с входящими документами

5.2.1 Экспедиционная обработка, отбор документов для регистрации и представления руководителю

5.2.2 Правила доклада корреспонденции

5.3 Работа с исходящими документами

5.3.1 Изготовление, представление на рассмотрение, сортировка, организация отправки

5.4 Работа с внутренними документами

5.4.1 Порядок работы исполнителей с документами

6. Регистрация и контроль исполнения документов

6.1 Регистрация документов

6.1.1 Порядок регистрации. Документы, не подлежащие регистрации

6.2 Регистрационные формы. Виды

6.2.1 Журнальная система регистрации

6.2.1.1 Журналы регистрации входящей и исходящей корреспонденции

6.2.1.2 Особенности регистрации внутренней документации

## 6.2.2 Карточечная система регистрации

### 6.2.2.1 Поисковые признаки

6.2.2.2 Карточка как основа построения электронных регистрационных систем

## 6.3 Контроль исполнения документов

### 6.3.1 Виды контроля

7. Номенклатура дел. Формирование дел. Справочно-информационная работа. Подготовка документов к последующему хранению и использованию

### 7.1 Номенклатура дел. Виды номенклатур

### 7.2 Номенклатура дел конкретного предприятия

#### 7.2.1 Требования к оформлению

7.3 Систематизация документов по номинальному, авторскому, предметному, географическому и др. признакам

### 7.4 Формирование дел

### 7.5 Правила оформления дел с разными сроками хранения

### 7.6 Организация архивного хранения дел. Архив организации

## 8. Этика и психология делового общения

### 8.1 Имидж секретаря

#### 8.1.1 Деловая женщина-профессионал

#### 8.1.2 Рабочее место секретаря

### 8.2 Нормы и правила деловой этики

#### 8.2.1 Деловой этикет

### 8.3 Этикет в служебных отношениях

#### 8.3.1 Корпоративная культура, фирменный стиль организации

8.3.2 Служебная вертикаль (отношения в системе "руководитель – подчиненный")

#### 8.3.3 Служебная горизонталь (отношения в системе "коллега-коллега")

#### 8.3.4 Служебная субординация

### 8.4 Взаимоотношения с руководителем

#### 8.4.1 Оказание эффективной помощи в рамках служебных полномочий

- 8.4.2 Эмоционально-нейтральный, деловой характер отношений
- 8.4.3 Конфиденциальность
- 8.4.4 Умение вести себя в сложных ситуациях
- 8.5 Взаимоотношения в коллективе
  - 8.5.1 Женский фактор на работе
  - 8.5.2 "Трудные люди"
  - 8.5.3 Роль секретаря в поддержании благоприятного микроклимата в коллективе
- 8.6 Технология и этикет деловых ситуаций
  - 8.6.1 Телефонный разговор в офисе
  - 8.6.2 Исходящие и входящие звонки
  - 8.6.3 Фазы телефонного разговора
  - 8.6.4 Ваш "говорящий имидж"
  - 8.6.5 Использование в работе технических устройств
  - 8.6.6 Организация приема посетителей
  - 8.6.7 Планирование и подготовка приема посетителей
  - 8.6.8 Имидж приемной руководителя
  - 8.6.9 Подача чая, кофе, напитков в офисе
  - 8.6.10 Деловые приемы
  - 8.6.11 Участие секретаря в подготовке переговоров
  - 8.6.12 Обслуживание визита вежливости
  - 8.6.13 Работа в приемной
  - 8.6.14 Выбор подарков деловым партнерам

### **Примерные задания к практической части квалификационного экзамена**

#### **Задание 1**

Оформить согласие на обработку персональных данных работника.

#### **Задание 2**



Оформить доверенность.

**Задание 3**

Оформить докладную записку.

**Задание 4**

Оформить объяснительную записку.

**Задание 5**

Оформить служебное письмо.

**Задание 6**

Оформить письмо – просьбу.

**Задание 7**

Оформить письмо-требование.

**Задание 8**

Оформить письмо-отказ.

**Задание 9**

Оформить сопроводительное письмо.

**Задание 10**

Оформить письмо — приглашение.

**Задание 11**

Оформить письмо - поздравление.

**Задание 12**

Оформить краткий протокол.

**Задание 13**

Оформить претензионное письмо.

**Задание 14**

Оформить гарантийное письмо.

**Задание 15**

Оформить письмо-ответ \ с текстом\

## ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Критерии оценки освоения слушателями программы:

При осуществлении оценки уровня сформированности компетенций, умений и знаний слушателей и выставлении отметки используется аддитивный принцип (принцип "сложения"):

отметка "неудовлетворительно" выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не справившемуся с выполнением итоговой аттестационной работы;

отметку "удовлетворительно" заслуживает слушатель, показавший частичное освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой, сформированность не в полной мере новых компетенций и профессиональных умений для осуществления профессиональной деятельности, знакомый с литературой, публикациями по программе;

отметку "хорошо" заслуживает слушатель, показавший освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой, изучивших литературу, рекомендованную программой, способный к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшего обучения и профессиональной деятельности;

отметку "отлично" заслуживает слушатель, показавший полное освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), всестороннее и глубокое изучение литературы, публикаций; умение выполнять задания с привнесением собственного видения проблемы, собственного варианта решения практической задачи, проявивший творческие способности в понимании и применении на практике содержания обучения.

Решение об аттестации слушателя принимается аттестационной комиссией.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Михайлов Ю. Секретарь - администратор: универсальный справочник. - М.: Альфа-Пресс, 2014.

2. Лукаш Ю. Быть секретарём руководителя фирмы. - М.: Флинта, 2014.

Дополнительные источники:

1. Бройдо В.Л. Офисная оргтехника для делопроизводства и управления. — М.: Филин, 2013.

2. Делопроизводство и другие аспекты работы секретаря / Под ред. Г.Ю. Касьяновой. — М.: Абак, 2013.

3. Ефимова С.А., Плотников А.П. Справочник современного секретаря. — М.: Дашков и К°, 2013.

4. Корнеев И.К., Ксандопуло Г.Н., Машурцев В.А. Информационные технологии. — М.: Велби, Проспект, 2011.

5. Кочетков Г.Б. Автоматизация конторского труда: теория и практика офиса будущего. — М.: Наука, 2010.

6. Куликовский Л.Ф., Морозов В.К. Основы информационной техники: учеб. — М.: Высшая школа, 2011.

7. Культура устной и письменной речи делового человека: справочник практикум / Сост. Н.С. Водина, А.Ю. Ианова, В.С. Клюев и др. — 15-е изд. — М.: Флинта, Наука, 2009.

8. Ламекин В.Ф. Оргтехника (для вашего офиса). — Ростов н/Д: Феникс, 2011.

9. Ленкевич Л.А. Секретарь-референт. Секретарское дело: учеб. пособие. — М.: Академия, 2010.

10. Ленкевич Л.А., Мартынова О.В., Свиридова М.Ю. Контрольные материалы по профессии «Секретарь»: учеб. пособие. — М.: Академия, 2010.

11. Ленкевич Л.А., Свиридова М.Ю. Персональный компьютер в работе секретаря: учеб. пособие. — 2-е изд., испр. — М.: Академия, 2010.

12. Милютин И.А. Технические средства компьютерных информационных технологий. — М.: Московские учебники, Картометография, 2015.



13. Поваляева М.А. Деловое общение: учеб. пособие. — Ростов н/Д.: Феникс, 2012.
14. Савенкова Т.М. Документоведение и делопроизводство: учебно - методический комплекс для дистанционного обучения. — Новосибирск: СибАГС, 2011.
15. Сапков В.В. Информационные технологии и компьютеризация делопроизводства. — 3-е изд., перераб. — М.: Академия, 2010.
16. Свиридова М.Ю. Информационные технологии в офисе. Практические упражнения: учеб. пособие. — 3-е изд., стер. — М.: Академия, 2010.
17. Усов В.В. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. учреждений СПО. — М.: Академия, 2011.
18. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие для учащихся нач. проф. учеб. заведений. — М.: Академия, 2011.